



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROYECTO DE REINDUCCIÓN PARA MIEMBROS Y
VOLUNTARIOS DE CRUZ ROJA AZUAY**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

AUTOR:

REBECA HARRIS

DIRECTOR:

LCDA. ANA MARIA DURÁN, MCS

CUENCA, ECUADOR

2007

DEDICATORIA:

Dios Padre y Amigo, a Ti te dedico este trabajo.

A Papi y Mami por ser mi ejemplo.

A ti Jorge Eduardo, por enseñarme a tomar decisiones y canalizar mis energías.

Tío Andrés por siempre recordarme que nunca debo darme por vencida.

AGRADECIMIENTOS:

Gracias Dios por permitirme trabajar en este proyecto.

También les agradezco a mis Padres, por su apoyo incondicional e infinita paciencia.

A mi Directora Ana María por creer en mí y ser más que una maestra, gracias por ser mi
amiga.

Gracias a mi Abuelo, el Dr. Jorge Maldonado, el ha sido quién ha inspirado este
proyecto.

Al Dr. Edgar Rodas, porque de su mano he aprendido sobre ética y trabajo.

A mi amigo y colega Juan Carlos Bernal, gracias por ser mi mano derecha.

Y a todos quienes hacen Cruz Roja en el Azuay por su incondicional colaboración y
ejemplo vivo de ayuda.

RESUMEN

Este trabajo de grado consiste en la reunión de información básica para recordar a quienes forman parte de Cruz Roja en el Azuay, el porqué de su trabajo y la importancia del mismo.

Busca proveer a quienes colaboran con Cruz Roja, una herramienta de soporte e investigación sobre la institución.

Cumple tres funciones básicamente: reinducir a los miembros y voluntarios de la institución al valor de su trabajo y a las premisas básicas características de un miembro de Cruz Roja, mostrar las fuentes de información fidedignas en las cuales se pueden encontrar antecedentes y datos acerca de la obra que realiza la organización, junto con información relacionada al funcionamiento institucional y espectro de trabajo, además acceso directo a información sobre Cruz Roja Nacional e Internacional.

ABSTRACT:

Create a tool to remind the importance of the work that each member of Red Cross does for the institution and the community.

The tool brings support and knowledge about several aspects of the organization and the work that can be performed and how to do each task.

There are three main aspects that can be found on this communication instrument, those are: informing, creating a support to spread information about Red Cross, and reminding the value of the work plus the characteristics of it as well.

INDICE DE CONTENIDOS

i PORTADA

ii DEDICATORIA

iii AGRADECIMIENTOS

iv RESUMEN

v ABSTRACT

1 INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	12
1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL	21
1.1.1CLIMA ORGANIZACIONAL	25
1.1.2TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT	28
1.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	35
1.2.1 SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DE PÚBLICOS	41
1.3 COMUNICACIÓN INTERNA	45
1.3.1VALOR DEL CAPITAL HUMANO	46
1.3.2 PERSUACIÓN SENSIBILIZACIÓN Y MOTIVACIÓN	49
1.4 INSERCIÓN Y RE INSERCIÓN	59
1.4.1HERRAMIENTAS MAS UTILIZADAS EN LOS PROCESOS DE REINDUCCIÓN	60
1.4.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN	62
1.4.3 INDUCCIÓN O RE INDUCCIÓN GENERAL	63
1.4.4 INDUCCIÓN O RE INDUCCIÓN ESPECÍFICA	64
1.4.5 EVALUACIÓN O VALIDACIÓN	68
1.4.6 HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS ACTUALMENTE EN EL PROCESO DE REINDUCCIÓN	69

CAPITULO II

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	71
2.1 ANTECEDENTES DE CRUZ ROJA INTERNACIONAL	72
2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	72
2.2 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA	75
2.1.1 EL EMBLEMA	76
2.1.2 FUNCIONAMIENTO	77
2.1.3 EL ORGANIGRAMA	79
2.2.4 DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	80
2.2.5 REGLAS ESENCIALES	82
2.2.6 ORÍGENES DEL DÍA MUNDIAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA	82
2.2 ANTECEDENTES DE CRUZ ROJA ECUATORIANA	84
2.3 ANTECEDENTES DE Y DIAGNÓSTICO DE CRUZ ROJA AZUAY	88
2.4 ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO	91

CAPITULO III

3 INVESTIGACIÓN	96
3.1 ENCUESTA	96
3.1.1 CUESTIONARIO APLICADO	97
3.1.2 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	99
3.2 INTRODUCCIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES	109
3.2.1 FORMULARIO PARA EL GRUPO FOCAL	109
3.2.2 GRUPO FOCAL: OBJETIVOS	110
3.2.3 GUÍA DE GRUPO FOCAL	111
3.2.4 INTERPRETACIÓN DEL GRUPO FOCAL	113
3.3 INVESTIGACIÓN COMPARATIVA	116
3.4 CONSTRUCCIÓN DE LA HERRAMIENTA	117
3.5 TALLER DE VALIDACIÓN	118

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFIA	129
ANEXOS	132

INTRODUCCIÓN

La Comunicación es un fenómeno inevitable para todos los seres humanos, resulta ser una habilidad innata de todos y cuando canalizamos esta herramienta para la realización de cualquier tipo de tarea u objetivo podemos observar la fuerza incontenible que resulta de este proceso.

Basta una pequeña iniciativa para generar un indescriptible cambio en la conducta de quienes nos rodean.

La Comunicación Organizacional es el reflejo del poder de un grupo humano que cuando canaliza su trabajo en la misma dirección consigue resultados notorios. En el caso específico de una organización sin fines de lucro, la fuerza de trabajo desinteresada, es el elemento más importante que existe, por ello debe ser siempre motivada para continuar con las labores que son ejecutadas para el mejor desarrollo de las sociedades.

Un proceso de reinducción significa y resulta no únicamente un recordatorio sino una medicina en el proceso de las organizaciones, ya que renueva la energía de quienes están involucrados en la organización por cualquier razón que sea, y encuentran en este proceso un recuerdo, un refuerzo que mueve el espíritu, en este caso Cruz Rojista que todos quienes colaboran con esta organización llevan dentro.

Reconocer el valor del capital humano, el reforzar los conocimientos de los voluntarios y miembros de Cruz Roja, son algunos de los objetivos que se planteó a través de la reinducción.

Razón por la cual la investigación para la construcción de un marco teórico adecuado para este proceso es de suma importancia para el estudio a presentarse.

A continuación de manera breve se puede observar el proceso lógico utilizado para el desarrollo del estudio en cuestión:

1. Lectura de documentos básicos (Documentos referentes a la institución)
2. Determinación de Metodologías (Estudio bibliográfico)
3. Diseño de Instrumentos de recolección de información secundaria (Encuestas y grupos focales)

4. Entrevista con actores claves (Entrevista a miembros representativos de la Institución)
5. Revisión Documental de programas:
 - Elaboración de matrices de variables o categorías
 - Selección muestras e integrantes de grupos focales. (Estructuración de instrumentos de recolección de información, aplicación de instrumentos).
 - Selección encuestadores y personal operativo y de campo. (Validación y ajustes del instrumento).
6. Sistematización de la Información.
7. Elaboración de Informe.

Procedimiento lógico que docentes universitarios enseñan a sus alumnos para la realización de estudios en diferentes asignaturas.

El desarrollo de estos pasos permitirá reunir y organizar toda la información necesaria para el estudio planteado.

CAPITULO I

CAPITULO I

1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación *organizacional* es un término que surge a raíz del gran interés que existe por el estudio de las instituciones y de su importancia en la sociedad actual.

Definimos a la comunicación organizacional como **“el sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y a través de ello contribuir al desarrollo nacional.”**¹

Esta referencia se toma desde los inicios de los estudios de la comunicación interna en las organizaciones realizados por Elton Mayo hacia la década de 1960. En ese momento histórico la organización es un sistema cerrado en donde el comunicador es el defensor de la imagen de las cabezas visibles de la organización.

Para este momento industrial la organización está centrada en el producto y asume una estructura piramidal por jerarquías.

Entre otros autores de esta tendencia se reconocen los representantes de los trabajos escritos bajo lo que se conoció como el “Periodismo industrial” cuyo principal autor fue James McCloskey, u otros como Michael Bland.

¹ MURIEL M.L., ROTA G., Comunicación Institucional, Enfoque Social de Relaciones Públicas, Junio 1980.

Desde que en 1984, año en que inició la era de la información, los conceptos de comunicación han cambiado, al replantear las comunicaciones hacia el siglo XXI. Autores de esta tendencia como Goldhaber, Regouvy, Drucker, Van Riel, Costa, visualizan una comunicación más integral y estratégica, centrada en objetivos y con un claro enfoque hacia el apoyo de la productividad y la competitividad de la organización.

En este sentido la Comunicación Organizacional Contemporánea ha tenido influencia de escuelas administrativas como la administración por objetivos (norteamericana) de Calidad Total.

De lo que dice Aguirre podemos inferir que:²

La moderna comunicación es una mezcla de las escuelas de gerencia japonesa y la gerencia de marketing de los Estados Unidos que primero llegó a las organizaciones empresariales y hasta ahora comienza a tomar la academia. Bajo este nuevo enfoque, el primer paso que necesita la organización para entrar en la era de la información es tener un sólido departamento de comunicaciones que le permita interactuar con su mercado y ser hábil a la hora de procesar la información que obtiene.

Así mismo coincidimos con este autor en que los conceptos de comunicación y organización están estrechamente relacionados en el funcionamiento de la empresa, y con la búsqueda de sus resultados. La organización requiere programas y dispositivos de comunicación sobre los que pueda sustentar su coherencia. Nada puede resultar más ineficaz que una organización rígida, dividida y obstaculizada con procedimientos anticuados. Asimismo, la comunicación improvisada y puramente informal puede ser motivo de ineficacia, desorden, conflictos internos y frustraciones.

² AGUIRRE B. A., La cultura de las organizaciones, Editorial Ariel, 2004

No existe ni una organización ni una comunicación que sea “la mejor” en sentido absoluto. Cualquier elección organizativa o de comunicación debe ser revisada periódicamente. Según ciertas corrientes de la comunicación organizacional, las empresas que funcionan mal son aquellas en las que cada uno recibe las informaciones necesarias en el momento en que ya es demasiado tarde para utilizarlas. No se trata de problemas de papelería, circuitos o correo, sino de estructuras.

Para que la comunicación de una empresa se presente como organizada debe tener una clara finalidad, es decir estar vinculada a objetivos y a un plan en su conjunto, debe ser multidireccional, es decir de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal así como interna -externa, etc. Asimismo, es fundamental que esté instrumentada y utilice distintos soportes, dispositivos e indicadores seleccionados en función de los objetivos. Además debe ser flexible para ser capaz de integrar lo informal y crear estructuras que la favorezcan.

Desde hace algunos años, se ha empezado a observar que las empresas que presentan estructuras planas obtienen beneficios superiores a las estructuras con fuertes jerarquías. Es lo que Marisol Pérez³ plantea como “la paradoja del poder”: cuanto más poder ofrece la empresa, mayor poder recibe. Así, las TIC han permitido a las empresas beneficiarse generando aquello que se conoce como *empowerment*, que consiste en delegar poder y autoridad a los mandos inferiores y conferirles el sentimiento de que tienen plena responsabilidad sobre su propio trabajo.

Si la comunicación es un proceso inherente a todas las personas, y una organización tiene en su más **valioso tesoro al recurso humano**, es necesario cuidar que esos flujos comunicativos estén en el terreno de la difusión de la información y la obtención de retroalimentación. Esta información deberá estar orientada a la integración del recurso humano vía conocimiento y reconocimiento de sus competencias y habilidades, y a la

³ Propietaria de Perez Blanco consultora - Especialistas en control de gestión de pymes
Buenos Aires, Argentina

identificación con las metas organizacionales, para dar a conocer toda la información clave para la operación de la organización en sus diferentes niveles.

En Cruz Roja, el recurso humano está integrado básicamente por voluntarios. En este trabajo de graduación abordaremos diferentes tópicos que nos permitirán un mejor acercamiento al interior de la institución.

Así, vamos conformando un concepto mucho más profundo de lo que representa la comunicación organizacional en el mundo global de hoy para las empresas e instituciones: la comunicación organizacional es el conjunto de formas de expresión que presenta una organización. Como señala Dupuy, *el sistema de comunicación y el sistema de organización organizacional son como la cara y la cruz de una misma moneda. Prácticamente todos los actos cotidianos del comportamiento de una empresa son en última instancia actos comunicativos*⁴”.

Y de estas formas de expresión, hay que bajar a la realidad más concreta como las que menciona Costa⁵: *la identidad de una empresa es como la personalidad de un individuo. Se tiene, quíerese o no, se sepa o no, por el mero hecho de existir. Pero es un valor variable... hay, pues, empresas con una identidad coherente, penetrante, bien afirmada y bien controlada, con una clara personalidad exclusiva, y por tanto, con un patrimonio de excelencia y un gran potencial de éxitos. Hay también empresas con una identidad débil o ambigua, por lo cual no se llegan a imponer y esa identidad es un freno para su desarrollo*”.

Para entender el concepto de flujo de información hay que imaginar como fluye el agua en las cañerías de la red de instalación de una casa. En algunos casos puede circular con mucha presión, pero en otros se necesita una ayuda adicional para que el agua pueda

⁴ Dupuy, Emmanuel, Thomas Devers et Isabelle Raynaud (1988): La Communication Interne: vers l'entreprise transparente. Paris: Les Éditions D'Organisation

⁵ Costa, Joan (1995): Comunicación organizacional y revolución de los servicios. Madrid: Ciencias sociales.

llegar. Los flujos son carreteras de información que, a la manera de superautopistas, nos permiten que los comunicados y resoluciones sean conocidos y aplicados por todos.

Los flujos de comunicación dependen del tópico o tema y aún más, se pueden identificar "informantes clave" o intermediarios de información que articulan ciertas troncales en donde se almacena, distribuye y, en algunos casos, obstaculiza, la información. Y de la identificación clara de los problemas se podrán encontrar las soluciones más viables.

En especial cuando el espectro de trabajo no posee condiciones comunes, como en el caso de Cruz Roja, que muchas veces sus condiciones de trabajo son críticas y emergentes. Podemos plantear dos características principales de los flujos de comunicación: confiabilidad de la fuente y el proceso práctico. En cuanto a su estructura, podemos tener flujos verticales, horizontales y oblicuos. De esta dirección y de los criterios de contenido dependerá la fluidez que un mensaje de comunicación tenga entre los diferentes departamentos. El hablar en un mismo idioma le da confiabilidad a la fuente.

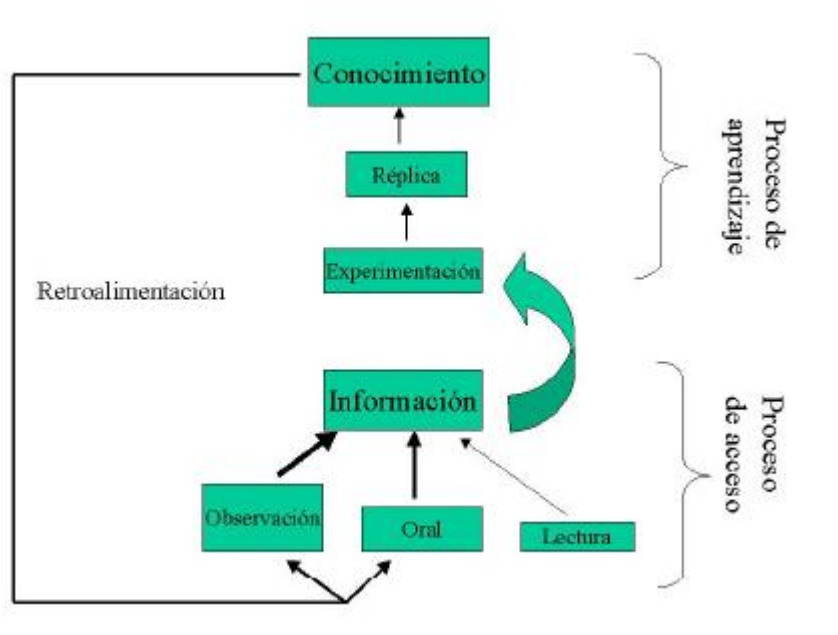
Los siguientes párrafos y gráficos apoyarán los argumentos presentados y corresponden a un trabajo de grado sobre comunicación interna: ⁶

En el siguiente gráfico, tomado de una investigación realizada por **Juan Fernando Bossio Montes De Oca**⁷, podemos observar los procesos de interpretación de los flujos de comunicación en un público meta:

⁶ BERNAL REINO. JUAN.C. , Unidad Educativa Borja, una radiografía comunicacional, Director: Mst. Cristian Castillo, Universidad del Azuay, 2006

⁷ Flujos de información en áreas rurales: el caso de Combayo, Cajamarca. Programa de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo. Intermediate Technology Development Group – LA

GRAFICO 1



Fuente: Montes de Oca, Juan Fernando

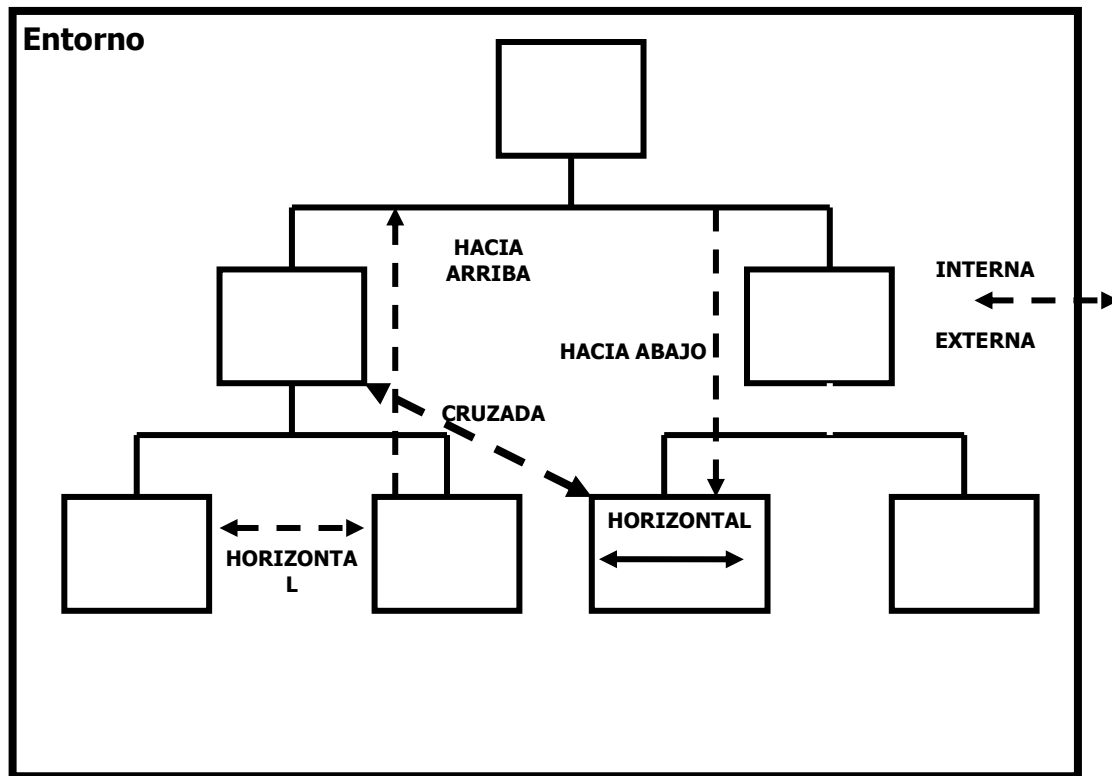
Podemos tener también flujos por las direcciones que toman en un organigrama. Por ejemplo, el flujo descendente es encargado de coordinar, informar, motivar y controlar la actuación y el desempeño de los miembros de la organización. El flujo ascendente es el encargado de comprobar la recepción del mensaje, de evaluar, informar y sugerir. Por otra parte, el flujo horizontal es el encargado del intercambio, la coordinación y el apoyo a distintas áreas. Los flujos de la comunicación en una organización se producen a través de redes que pueden ser:

Redes Formales: siguen el camino trazado por la relación de los roles definidos en el organigrama.

Redes Informales: surgen al interior de la organización, sin planificación y al margen de los conductos oficiales.

A continuación, un organigrama modelo que nos ejemplifica la dinámica de los flujos de comunicación:

GRAFICO 2



Fuente: BERNAL REINO. JUAN.C. , Unidad Educativa Borja, una radiografía comunicacional, Director: Mst. Cristian Castillo, Universidad del Azuay, 2006

La comunicación descendente es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada y aplicada: la autoridad, la tradición y el prestigio, son evidenciados en las comunicaciones descendentes. Esta incluye los mensajes que van desde el nivel jerárquico superior hacia los empleados de los niveles subordinados

La comunicación ascendente fluye desde los subordinados hacia la jefatura (preguntas, sugerencias, plantear problemas). Su buen funcionamiento hace que los empleados perciban un real interés de los superiores hacia ellos, disminuyendo las presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales (buzón de sugerencias, charlas o reuniones de carácter informal y política de puertas abiertas), específicamente para el estudio que se realiza la visión no de docente sino de facilitador es importante en el proceso.

La comunicación horizontal tiene como principal característica el intercambio lateral de mensajes. Se da entre personas que se encuentran a un nivel semejante dentro de la organización y consiste en mensajes que tienen relación con la tarea o con factores humanos (coordinación, participación en la información, solución de problemas o arreglo de conflictos).

Dentro de la comunicación, podemos entender al ruido como la perturbación indeseable que se introduce en cualquiera de los elementos de la comunicación y que puede alterar la recepción del mensaje o cualquier factor en el sistema de comunicacional que produce una discrepancia entre el significante de un mensaje producido por el emisor y la recepción del mensaje por el receptor⁸.

Se da ruido comunicacional a nivel de fuente cuando el emisor no elabora de manera conveniente el mensaje. Por otro lado, puede haber ruido en la fuente cuando hay dos ideas que compiten entre sí y no tienen relación la una con la otra.

Para efectos de este estudio, la institución en análisis puede ser presa fácil de este fenómeno razón por la cual se deben definir los mensajes, canales de difusión e información y momentos precisos para la acción comunicativa.

En el receptor, el ruido se da cuando no se presta atención al mensaje ya sea porque es poco atractivo o porque se trata de cosas sin importancia.⁹

El ruido en el mensaje ocurre cuando éste no es lógico o está incompleto; por lo general cuando un mensaje trae ruido es por alguna de las razones inherentes a la fuente, la codificación o la transmisión.

⁸ Diccionario de Autores AMEI-WAECE 2003

⁹ PEREZ, J y GALIS A (1991): Guía para la Indagación sobre la Cultura y Ruido Organizacional Versión II. CETED. Universidad de La Habana.

En el canal se puede presentar ruido comunicacional si hay otras señales que compitan con las que estructuran el mensaje; por ejemplo, se pone un aviso en la cartelera cuando hay otro ahí de una fecha anterior.

El código del proceso de la comunicación también puede presentar ruido. Por ejemplo, en un oficio redactado de forma complicada, un escrito dirigido hacia un personal que no tiene su mismo conocimiento acerca del tema, no tendrá la atención ni respuesta que espera.

La comunicación organizacional guarda aspectos importantes como la teoría del rumor.

Enunciado ligado a los acontecimientos cotidianos, destinado a ser creído, transmitido de una persona a otra, normalmente de boca en boca, sin que existan datos concretos que permitan establecer su exactitud. (Allport y Postman)

Declaración destinada a ser creída, que se refiere a la actualidad y se difunde sin verificación oficial. (R. Knapp)

Un informe o una explicación no verificada que circula de una persona a otra y se refiere a un objeto, acontecimiento o cuestión de interés público. (Peterson y Girst)

Los rumores son noticias improvisadas que resultan de un proceso de discusión colectiva, en cuyo origen hay un acontecimiento importante y ambiguo". (T. Shibutani)

Estos conceptos son considerados en este estudio, puesto que la organización en cuestión trabaja con grupos numerosos de personas y muchas veces en situaciones de conflicto o anómalas lo que puede desencadenar rumores.

Es muy importante en las organizaciones analizar el rumor. Por sobre todas las cosas hay que impedir que los rumores se conviertan en norma o peor aún, que se institucionalicen. El momento en que existe desinformación al interior de la empresa ocasionada por

rumores es necesario hacer un alto y realizar una revisión. Es de suma importancia mantener a la audiencia informada en forma regular a través de los canales de comunicación existentes en la organización; por ejemplo, memos, e-mail, carteleras, oficios, conversaciones cara a cara, manuales, etc.

Por otra parte, nunca está por demás ajustar cada comunicación a las necesidades específicas de información de la audiencia receptora. El lenguaje que se utilice también servirá como termómetro para monitorear los efectos posibles de rumores respecto de los hechos que devengan como consecuencia del comunicado, de modo que se pueda intervenir en la etapa de formación del rumor.

1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

Cultura Organizacional, es la manera como las organizaciones hacen las cosas, como establecen prioridades y dan importancia a las diferentes tareas empresariales.¹⁰

Condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es la que determina los recursos, el enraizamiento, arraigo y permanencia del personal, generando en ellos eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Es una de las mayores fortalezas de la organización, si ésta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario constituye una de las principales debilidades, es por ello que de presentarse la cultura como una debilidad, la organización deberá definir programas y acciones, que modifiquen los elementos culturales que impiden que el recurso humano logre identificarse con la organización y desarrollar un clima de trabajo motivante.

¹⁰ AGUIRRE B. A., La cultura de las organizaciones, Editorial Ariel, 2004

Para el estudio de la cultura organizacional es necesario medir los aspectos esenciales, pero no visibles, constituidos por los: valores, creencias, percepciones básicas, que se concretan o manifiestan en las organizaciones a través de: procedimientos, organigramas, tecnología, información, ritos, conductas, hábitos, comportamientos, forma de expresión oral, gestual, escrita, clima, ligereza, interacción grupal, motivación, así como: logotipo, formas de vestir, instalaciones, limpieza, organización. Unas son de más fácil medición, no así aquellas que están relacionadas con el aspecto socio - psicológico a nivel individual y grupal.

Algunos logros que se pueden obtener con base en el conocimiento, estudio y profundización de la Cultura en la Organización son los siguientes:¹¹

- Lograr un cambio más duradero en la organización
- Crear la necesidad de mejorar la organización
- Facilitar los cambios de métodos y estilos por medio del autoconocimiento.
- Crear la necesidad de modificaciones conductuales y adquisición de nuevas habilidades.
- Lograr mayor control de los recursos y organización integral
- Movilizar los recursos humanos en la identificación de problemas y búsqueda de soluciones creativas
- Mejorar el trabajo individual y grupal
- Crear capacidad de auto diagnóstico y auto diseño de la estrategia empresarial.

Este tipo de estudio tiene como fin la búsqueda de mejoras en la organización o institución en correspondencia con la Visión proyectada, por lo que el mismo generará condiciones para viabilizar el cambio cultural en la organización.

Lo anterior requiere tener en cuenta las sugerencias siguientes:

¹¹ ALABART, Y. y PORTUONDO, A. L. (1999): La. Cultura Organizacional. Una Variable a Considerar en la Competitividad Empresarial. Folletos Gerenciales. No. 3. CCED, MES.

- Contar con una alta dirección que sean modelos positivos (marcan conductas).
- Crear o reemplazar ritos, hábitos.
- Seleccionar, promover y apoyar a los trabajadores que adopten los valores nuevos deseados.
- Rediseñar los procesos de aprendizaje en concordancia con los valores deseados, como sostén de la visión.
- Cambiar el sistema de recompensas para fomentar que se acepten los nuevos valores.
- Reemplazar las normas no escritas por reglas y reglamentos de estricto cumplimiento.
- Trabajar con consenso por medio de la participación, clima de confianza, compromiso.¹²

“Las organizaciones como las huellas digitales, son siempre singulares. Cada una posee su propia historia, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofía, historias y mitos, que en su totalidad, constituyen su cultura. Algunas presentan un ambiente de mucho dinamismo, otras tienen un entorno de tranquilidad. Algunas son afables y amistosas, otras dan la impresión de ser frías y asépticas. Con el tiempo la cultura de una organización llega a ser conocida por los empleados y el público. La cultura se perpetúa entonces, porque la organización tiende a atraer y conservar a individuos que parecen aceptar sus valores y creencias. Del mismo modo que la gente decide trasladarse a ciertas regiones (por la humedad, la temperatura o el régimen pluvial) también los empleados escogerán la cultura organizacional que prefieren como ambiente de trabajo”.¹³

Rara vez los empleados hablan explícitamente sobre la cultura en la que trabajan (aunque esto comenzó a cambiar cuando la popularidad de las culturas tuvo su momento de auge en la década de los 80).

¹² ALABART, Y. y PORTUONDO, A. L. (1999): La. Cultura Organizacional. Una Variable a Considerar en la Competitividad Empresarial. Folletos Gerenciales. No. 3. CCED, MES.

¹³ BERGER, B. (1993). La Cultura Empresarial. Guernika.

La mayor parte de las culturas evoluciona directamente de los ejemplos dados por los ejecutivos de alto nivel, quienes ejercen una influencia poderosa sobre sus subordinados. Por último, las culturas pueden identificarse como relativamente "fuertes" o "débiles" según el grado de influjo que tengan en el comportamiento de los empleados.

El objeto de estudio es Cruz Roja, tiene una cultura organizacional basada en sentimientos comunes a los seres humanos, razón por la cuál no importa dónde, cuándo o por qué, si existe una entidad o punto representativo de esta organización, ya que su cultura se encuentra constituida en valores, y ese es su lenguaje común.

Cruz Roja, posee sus símbolos representativos como lo son la Cruz, la Media Luna, y actualmente el Diamante rojo, sobre un fondo Blanco, y su clima es un estilo de comunicación basado en parámetros plenamente definidos ya que los miembros no conviven entre sí, como en la mayoría de las organizaciones.

Si las organizaciones desean crear y dirigir de manera consciente su cultura, han de tener la capacidad de comunicarla al personal, en especial a los empleados nuevos. Los individuos en general, están más dispuestos a adaptarse a una cultura organizacional durante los primeros meses de trabajo, cuando quieren agradar a los otros, ser aceptados y familiarizarse con su nuevo ambiente laboral.

La socialización es el proceso que consiste en transmitir constantemente a los empleados los elementos fundamentales de la cultura de una organización.

Incluye a la vez métodos formales (por ej. adoctrinamiento militar y capacitación en la empresa) y medios informales (como la asistencia de un mentor) para plasmar las actitudes, pensamientos y comportamiento del personal.

Desde la perspectiva de la organización, la socialización es imprimir en los empleados las huellas digitales de ella. Desde el punto de vista de los empleados, es el proceso esencial de "aprender las reglas del juego" que les permiten sobrevivir y prosperar en la empresa.¹⁴

Dentro de la cultura organizacional nos ocuparemos del clima organizacional.

1.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

El logro de los objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

“El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta de los mismos”¹⁵.

¹⁴ COLECTIVO DE AUTORES, La Cultura Organizacional, La Consultoría Organizacional - Gerencial. Una Contribución al Perfeccionamiento Empresarial Editorial. “Félix Valera”, C. Habana, Cuba

¹⁵ COLECTIVO DE AUTORES, La Cultura Organizacional, La Consultoría Organizacional - Gerencial. Una Contribución al Perfeccionamiento Empresarial Editorial. “Félix Valera”, C. Habana, Cuba

Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura se refieren al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente influencia directamente en la conducta y el comportamiento de sus miembros, sea un ambiente constante o esporádico.

El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización o institución y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la misma, variará por factores determinantes. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones subsistan.

Cruz Roja ha conglomerado cerca de 300.000.000 de voluntarios a nivel mundial, por su filosofía, cultura y obviamente clima organizacional.

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrá logros a corto plazo.

El clima está integrado por una serie de elementos de acuerdo a Aguirre¹⁶:

1. El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
2. Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.

¹⁶ AGUIRRE, Ángel, La cultura de las organizaciones, Editorial Ariel, 2004

3. La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
4. Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo.
5. La estructura con sus macro y micro dimensiones.
6. Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones, quienes toman las mismas y cómo se comunican estas.

Estos cinco elementos determinan el rendimiento del personal en función de:

1. Alcance de los objetivos
2. Satisfacción en la carrera
3. Calidad del trabajo
4. Comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión

Desde el punto de vista de la organización redundará en la producción o prestación de servicios, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo de quienes son parte de la organización.

Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización.

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condicionan a su vez la

percepción de los trabajadores, que como bien quedó explícito en las definiciones anteriores condicionan a su vez el clima de trabajo de los empleados, es una especie de feed back, el reflejo del clima en las conductas de quienes se encuentran expuestas a las situaciones y procesos organizacionales, sean o no eventuales como en el caso de algunos voluntarios de la mencionada institución.

A continuación y para ilustrar mejor nuestra postura, revisaremos brevemente una de las teorías del clima organizacional:

1.1.2 TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.¹⁷

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

En el caso específico de Cruz Roja el manejo y conducta de quienes representan a la institución definirá la percepción de los demás miembros, podríamos inclusive decir que los representantes deben predicar con su ejemplo.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Cabe destacar que Cruz Roja tiene y mantiene un modelo organizacional que se replica en cualquier parte del mundo, un modelo que se adapta a las causales de cualquier lugar.

¹⁷ Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004

2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

El aspecto al que se refiere el valor del capital humano y la manutención del mismo es un punto sumamente importante cuando el organismo a tratar es una organización sin fines de lucro y su fuerza de trabajo es voluntaria.

3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de climas organizacionales, estos son:

1. Clima de tipo autoritario.

Sistema Autoritario explotador

Sistema Autoritarismo paternalista.

2. Clima de tipo Participativo.

Sistema Consultivo.

Sistema Participación en grupo.

Siendo el segundo el que podemos aplicar a la organización en cuestión.

Según Likert explica:

El Sistema Autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

El Sistema Autoritario paternalista, se caracteriza porque existe desconfianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

El Sistema Participativo Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El Sistema de Participación en grupo, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones, persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basan en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

El sistema de participación en grupo es característico a la organización en cuestión puesto que las obras y objetivos que se persiguen tienen una dimensión enorme y el trabajo en equipo es necesario y representa el éxito o fallo de una misión.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. Para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la teoría anteriormente planteada, su autor diseñó un instrumento que permite evaluar el clima actual de una organización con el clima ideal.

Likert diseñó su cuestionario considerando aspectos, que serán aplicados y explicados en el segundo capítulo de este estudio.

Método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados (organigrama).

Características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; punto que aborda la comunicación interna y sus canales, inclusive los procesos reinductivos.

Características de los procesos de comunicación referidos a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo; referentes a los flujos de comunicación, buscando que estos fluyan en todas las direcciones.

Características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor – subordinado para establecer y cumplir los objetivos.

Características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades, quienes toman las mismas y cómo, que organismos y/o personas intervienen en este proceso dentro de la organización.

Características de los procesos de planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales (ver el plan de desarrollo institucional de Cruz Roja Ecuatoriana).

Características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas.

La metodología para aplicar el instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones por cada concepto, donde se reflejará su opinión en relación con las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo).

Los aspectos que componen el conjunto de opciones se denominan sistemas 1, 2, 3,4, que a continuación se explican brevemente:

1. Sistema explotador - se basa en los conceptos de gerencia de la teoría X de Mac Gregor y su liderazgo directivo.

2. Sistema benevolente – autoritario relación directa subordinado – líder, donde el subordinado está relativamente alejado de otros asuntos, relaciones con el trabajo, ya que el énfasis está en la relación uno – uno (supervisor – supervisado). Según Mc Gregor.

3. Sistema consultivo liderazgo participativo donde el líder consulta con su gente a nivel individual para proceder a tomar decisiones.

4. Sistema participativo o de grupos interactivos basado en la teoría de Mac Gregor donde se hace énfasis en la interacción de equipos en todos los procesos críticos de la organización, siendo este sistema el cuál se identifica con el estudio ha realizarse acerca de Cruz Roja.

El modelo de Likert puede ser utilizado en una organización para contar con un punto de partida para determinar (a) el ambiente que existe en cada categoría; (b) el que debe prevalecer; (c) los cambios que se deben implantar para derivar el perfil organizacional deseado.

Existen otros cuestionarios como el de Litwin y Stringer en el que se presentan una gama de variables organizacionales como la responsabilidad individual, la remuneración, el riesgo y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto.

El cuestionario desarrollado por Pritchard y Karasick se basa en once dimensiones: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.

De los modelos presentados para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existen dimensiones comunes para la medición del clima organizacional. Sin embargo lo que debe asegurarse el especialista que trabaje con la medición del clima organizacional, es que las dimensiones que incluya su instrumento estén acorde a las necesidades de la realidad organizacional y a las características de los miembros que la integran, para que de esta manera se pueda garantizar que el clima organizacional se delimitará de una manera precisa.

Para los efectos de este estudio se tomará como punto de referencia la teoría de Likert, por ser la teoría más explícita que se pudo encontrar en la revisión bibliográfica sobre el clima organizacional.

Cabe destacar que la teoría de Likert, será una guía para la construcción del cuestionario que nos permitirá medir aspectos mixtos, ya que la información necesaria no viene únicamente de los aspectos planteados por el especialista citado anteriormente, si no también el nivel de conocimientos del público interno de acuerdo a la organización.

Actualmente, asistimos a un importante cambio: *la forma de competir de las organizaciones, debido a asuntos tales como la globalización, el aumento de la competitividad empresarial, la existencia de un consumidor cada vez más exigente o los continuos y vertiginosos cambios del entorno en el que las empresas operan. Dado este panorama, las organizaciones deben buscar nuevas fuentes de ventaja competitiva e intentar orientarse hacia las percepciones que el mercado tiene sobre su negocio. Se supone que sólo las percepciones de la firma generan una ventaja porque son más difíciles de imitar por los competidores que las percepciones de un producto o una marca (Fornell & Wernerfelt, 1987¹⁸).*

Mencionar la competitividad es valedero para el estudio que se realiza puesto que el capital humano voluntario es la fuerza real de trabajo de la institución, es un capital que debe mantenerse.

Desde hace algunos años las organizaciones sin fines de lucro se han multiplicado y todas atienden las más diversas y variadas necesidades de los diferentes grupos humanos, de ahí que la demanda por el capital humano voluntario es mayor.

¹⁸ La Comunicación Organizacional: Variable Estratégica en las Organizaciones No Lucrativas, Gema Martínez

Y como institución es una lucha constante la manutención de este capital humano y el crecimiento de este grupo va a depender la actividad de Cruz Roja específicamente, ya que a más voluntarios, más fuerza de trabajo, a más programas de ayuda, más personas atendidas y cuidadas.

1.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Entendemos por filosofía organizacional, el conjunto de argumentos que nos permiten comunicar la identidad de la empresa así como incluir las principales características y el portafolio de servicios de la organización. Ahora, *“el estudio de las organizaciones ha estado orientado principalmente por una perspectiva administrativa, y de empresa (organización con fines lucrativos) que incluye economía y marketing (y por tanto las actividades de la competencia)”*¹⁹ dejando de lado muchas veces las actividades comunicacionales internas propias de un departamento.

En la última década, se ha incrementado el interés por la comunicación organizacional y sobretodo por la formulación de la Misión y Visión. Ya es un avance importante el hecho de que vayan desapareciendo los departamentos de relaciones públicas para convertirse en departamentos de comunicaciones debido al margen que tienen que abarcar en cuanto a actividades con los medios de comunicación, manejo de imagen, tono de los mensajes, comunicación interna, etc., en lugar de organizar única y exclusivamente ruedas de prensa, reportajes con los medios, envío de boletines, etc.

En principio, porque aún no se ha roto el famoso paradigma de la vieja comunicación (consistente sólo en relaciones con los medios) a la nueva comunicación (que incluye estrategia, diseño, herramientas comunicacionales, investigación, etc.) convirtiéndose en una comunicación dinámica, de constante innovación y en la que no hay lugar para los errores. Es por eso es que la comunicación organizacional es una idea que hay que

¹⁹ Revista Razón y Palabra N°42, Gema Martínez.

generalizar en los gerentes, directivos, rectores de las instituciones, además es una herramienta necesaria para la construcción de mejores procesos internos.

La misión corporativa es en cierto modo similar a la formulación de posicionamiento de productos y/o servicios en este caso, sean remunerados o no. Su importancia radica en el desarrollo de una comunicación que sea consistente a lo largo del tiempo y entre las muchas voces que se originan del ente corporativo. Es por esto que debe ser la alta gerencia de la compañía la que determine lo que es la compañía y cuál es la visión con respecto al futuro.

El enunciado de una misión está compuesto por varias partes:

- Descripción de la compañía, organización o institución con fines de lucro o no.
- Objetivos.
- Principios operativos.

La filosofía de una empresa debe ser entendida no sólo por los empleados sino también por los accionistas y analistas, el comercio, los proveedores y los clientes.

Aplicando este conocimiento los empleados remunerados y no remunerados (voluntarios), los accionistas que resultan o pueden ser los benefactores, el comercio viene a ser la comunidad, los proveedores quienes prestan la fuerza de trabajo y los clientes los miembros de la sociedad.

Obviamente, el informe anual es un vehículo natural de comunicación, pero también son otras comunicaciones por correo, publicaciones en prensa y paquetes de material informativo general. El mejor medio lo constituye el libro o manual de presentación de la compañía o institución, el cual debe proyectar la deseada apariencia y personalidad de la misma.

Cruz Roja posee un manual institucional, un manual de procedimientos, una guía de imagen corporativa, y un plan de desarrollo nacional, estos componentes serán la base para generar los diversos productos de comunicación que una entidad de estas características necesita, para mantener y difundir sus mensajes.

Las autoridades deben establecer los valores que guiarán los cambios venideros y aquellos en los que esté sustentada la filosofía organizacional de la institución. En cambio, cuando un rumor está extendido es importante confirmarlo como verdadero o sólo una parte. Algunos profesionales de RR.PP. defienden la postura uniforme de no opinar como respuesta a todos los rumores. En cualquier caso, se debe explicar el motivo y de ser necesario refutar un rumor falso a través de una fuente que provenga del nivel adecuado. Así, un rumor que involucre a toda la empresa deberá ser negado por un miembro de alto nivel.

Debemos reconocer que ninguna organización se libra de este fenómeno, generado por la interacción de personas de diferentes grupos ya sean étnicos, culturales, niveles de educación, etc. Y en el caso de organizaciones que tienen varios ámbitos de trabajo, como Cruz Roja, puede surgir un acontecimiento de este tipo.

El siguiente texto, es un fragmento del artículo de **Cees B. M. Van Riel**²⁰ que viene muy bien para enmarcar conceptualmente esta parte:

“La "comunicación organizativa" es usada aquí como término general que incluye a las relaciones públicas, las relaciones con las Administraciones Públicas, las relaciones con el inversor, la comunicación del mercado de trabajo, la publicidad organizacional, la comunicación ambiental y la comunicación interna. Denota un grupo de actividades comunicativas heterogéneas que sólo tienen unos pocos puntos en común”.

²⁰ Van Riel, Cees B.M.; *Comunicación Corporativa*, Prentice Hall, 1997

En los círculos académicos mundiales, la comunicación organizativa recibe, por lo menos, tanta atención como la comunicación de marketing. Hay, sin embargo, una diferencia significativa. En la práctica, la fragmentación de la comunicación organizativa lleva a un enfoque distinto en diferentes disciplinas académicas. En las Universidades anglosajonas, se le concede mayor importancia a las relaciones públicas, a menudo en la forma de una asignatura -en periodismo; o a la comunicación organizativa, como parte de un programa de ciencias sociales”.

Cuestión que debemos destacar ya que por la magnitud e importancia de la organización sujeto de estudio, Cruz Roja, debe valorarse y además reconocerse a la comunicación organizacional como una arteria dentro de la organización.

En torno de la comunicación interna y el ambiente organizacional; es importante recalcar que el ambiente es parte de la comunicación interna que está sujeto a un sinnúmero de circunstancias que lo condicionan. El ambiente es un conjunto de circunstancias tecnológicas, legales, sociales, políticas, religiosas, académicas, deportivas, sociales, etc., que influyen internamente en lo que sucede en la organización y lo hacen de forma permanente o temporal. Inclusive se puede encontrar diversas escalas de clima organizacional en una institución de acuerdo a como esta se vea afectada o beneficiada. Según Litwin y Stringer²¹ estas son las escalas del clima organizacional, que deben ser retomadas por su íntima relación con la filosofía organizacional:

1. Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

²¹ Gonçalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

Cruz Roja mantiene documentados todos sus procedimientos lo que permite inteligenciar de manera ágil y segura a sus miembros.

2. Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cual es su trabajo y cual es su función dentro de la organización.

La responsabilidad está directamente relacionada con la labor comunitaria pues es un atributo del trabajo voluntario que puede realizarse dentro de cualquier organización sin fines de lucro.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

En Cruz Roja, el sistema de recompensas se aplica en el programa de socorros pues los socorristas que cumplen con cierto número de horas de trabajo reciben insignias y ascienden dentro del programa.

4. Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados objetivos o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Cruz Roja maneja el recurso del desafío dentro de su trabajo como una constante pues muchas veces el desarrollo de las actividades inherentes a esta institución son desafiantes

ya que el contexto de desarrollo es impredecible, conflictivo y poco común, por ejemplo en el caso de un conflicto bélico.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre semejantes como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de la misma. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Es común en Cruz Roja que exista la formación de grupos informales pues la relación nace de que en ciertos programas la interacción entre individuos es muy alta y además existen factores en común como la edad.

6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

El conocido “Espíritu Cruz Rojista” define la común acción entre los miembros de esta entidad pues identifica el objetivo que reúne a todos bajo una misma insignia.

7. Estándares: Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

Para la organización en cuestión los estándares son altos pues sus resultados se miden en sus índices generales como son la mejora de servicios de salud, entre otros, ejemplo: número de emergencias atendidas en el último año.

8. Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o

se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

De la manifestación de problemas y careo de los mismos, nacen los procedimientos de trabajo los cuales evitan el conflicto, pero siempre se deben tratar los conflictos para la evolución organizacional, en Cruz Roja la resolución de dichos conflictos es primordial ya que su prestigio depende de las soluciones apropiadas y a tiempo.

9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Desde este enunciado, nace la importancia que debe darse al capital humano, para que cada individuo sienta que su labor es importante y contribuye para el fin común, en las organizaciones como Cruz Roja este valor es primordial ya que del capital humano depende la subsistencia de dicha entidad.

Para motivos específicos de este estudio, los conocimientos mencionados serán empleados para la investigación y construcción de diversas herramientas que nos permitan analizar a Cruz Roja.

1.2.1 SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DE PÚBLICOS

Tradicionalmente los públicos de una organización se suelen clasificar en dos grupos: públicos internos y públicos externos. Público interno, a los grupos sociales afines que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas, los directivos, los funcionarios, los empleados, etc.²²

²² Costa, Joan (1995): Comunicación corporativa y revolución de los servicios. Madrid

Públicos externos, por su parte, son todos aquellos grupos sociales que tienen un determinado interés que vincula a sus miembros entre sí y que no forman parte del organigrama de la organización.

Los públicos externos de una organización son numerosísimos, pero, no debe perderse de vista que alguno de ellos interesan más que otros a la empresa o institución en cuestión. Sólo unos cuantos de ese gran espectro social originarán los clientes o nos servirán para difundir la imagen que pretendemos proyectar de la organización de que se trata.

Teniendo en cuenta la clasificación anterior de los públicos, los objetivos de la comunicación con los mismos se dividen en:

- Objetivos con los públicos internos.
- Objetivos con los públicos externos.

Objetivos con los públicos internos: Lo que se prioriza fundamentalmente, con referencia a los públicos internos, es la formación o constitución del llamado "grupo empresa", es decir, que la totalidad de los miembros de la organización, desde el más elevado directivo o ejecutivo hasta los empleados de menor nivel jerárquico, constituyan un grupo, en el puro sentido de la palabra "grupo" o conjunto de personas que tienen un objetivo común e interaccionan entre sí. Pero, es necesario destacar que sólo a la comunicación puede establecerse el objetivo común, lo mismo que la interacción. Para que esto pueda realizarse es necesario que se establezca entre ellas un sistema de comunicación, que es el medio básico indispensable para la formación del denominado grupo empresa en una organización.

Es indudable que éste no es el único objetivo de las relaciones públicas con referencia a los públicos internos, pues existen otros tales como; sentido de pertenencia a la organización, elevación del grado de satisfacción de los recursos humanos, creación de una cultura de venta en todas las escalas y dependencias, etc., pero, todos los demás

objetivos vendrán como consecuencia de lograrse la formación del grupo empresa dentro de la organización.

María Isabel Miguez González, catedrática de una reconocida universidad española explica los efectos de la creación del "grupo empresa", definiendo que cada una de las áreas o departamentos de la entidad deberá reunir a sus integrantes periódicamente, bajo la dirección del correspondiente jefe, quien deberá organizar, promover y dirigir la realización de tres tipos de comunicación:

En primer lugar, hablará el superior dando las indicaciones, órdenes, comunicación de nuevas metas, correcciones, etc. (comunicación de arriba a abajo).

La segunda etapa de la reunión, es aquella en la que el jefe estimulará a sus subordinados para que hagan sugerencias sobre el mejor modo de llevar a cabo el trabajo a cargo del área o sección.

La tercera etapa consiste en que los presentes coordinen sus trabajos y actividades con el propósito de evitar que por falta de comunicación adecuada, se produzcan desentendimientos y fricciones entre los diversos sectores de la organización.

Beneficios aportados por el grupo empresa:²³

Innumerables son los beneficios producidos por la implementación de un sistema tendiente a la formación del grupo empresa para cualquier organización:

Eleva el rendimiento o productividad del trabajador, dado que éste se siente partícipe e involucrado en las decisiones adoptadas, pues ha participado en la elaboración de las mismas.

Se produce una disminución de los costos, debido a la eficiencia con que los recursos humanos cumplen sus respectivas labores.

²³ MIGUEZ GONZALEZ María Isabel, Profesora ayudante en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad de Vigo, España.

Se logra una capacitación permanente del personal, tanto de los jefes como de los subordinados. En las reuniones periódicas, por medio de las enseñanzas e indicaciones que los superiores hacen a sus subordinados.

Se estimula la creatividad y se crea un espíritu de pertenencia.

Coincidiendo con Gilda Rota y Maria Luisa Muriel en su obra comunicación institucional, encontramos un enfoque que define claramente los objetivos para con los públicos externos, resumiéndolos de la siguiente manera:

Objetivos con los públicos externos: Básicamente son dos los objetivos a ser perseguidos por las relaciones públicas con referencia a los públicos externos:

Proyectar una imagen positiva en dichos públicos haciendo que los mismos experimenten simpatía hacia nuestra empresa o institución y nos brinden su apoyo y comprensión.

Lograr, por medio de un diálogo permanente, la relación de intereses entre la organización y sus diversos públicos para beneficio de ambas partes.

En toda empresa, dentro de su público interno, existen y se forman grupos de afinidad que es conveniente tenerlos en cuenta en el programa de comunicación que se elabore. Dichos grupos se constituyen por varios motivos, tales como el sexo, el estado civil, el origen de nacimiento, el partido político al que pertenecen los trabajadores, etc.

Cabe mencionar que Cruz Roja es una institución apolítica y no se identifica con ningún grupo religioso ya que apoya a todos los seres humanos sin importar su ideología, política, etnia o religión.

La pregunta que surge de inmediato es si el profesional encargado del área de comunicación y relaciones públicas debe recomendar a la dirección de la organización que instaure una política que impida la formación y expresión de tales grupos en pro de la unidad e integración de la totalidad del personal, lo cual podría resultar beneficioso para la productividad de la empresa o, por el contrario, que la dirección empresarial permita la libre expresión de dichos grupos.

La respuesta al interrogante planteado está en relación con el principio de que la empresa o institución debe ser un medio para la autorrealización de todos y cada uno de sus integrantes, y la de permitir la libre formación y actuación de los grupos que naturalmente surjan dentro de la entidad.

Es notorio que el rendimiento del personal está estrechamente anexado al íntimo sentimiento que éste tenga de que la empresa en la cual trabaja, le permite hacer realidad sus aspiraciones y proyectos, siempre y cuando las personas que forman parte de la empresa sepan que la misión, visión y objetivos de la empresa son lo más importante.

1.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Infiriendo de la lectura de varios autores entre ellos Maria Luisa Muriel, Gilda Rota en su obra comunicación institucional y Carlos Sotelo Enriques en su obra introducción a la comunicación institucional, podemos hablar de la comunicación interna y decir que:

Cada organización tendrá que comenzar una reflexión estratégica, acerca de las presunciones básicas y los valores que las guían, y diseñar soportes (estructuras, procesos, manuales, sistemas, etc.) que reflejen y tengan coherencia con esas presunciones y valores. Al respecto, se tendrá que analizar su concepción de si mismas (visión, misión, objetivos), de sus clientes, de sus empleados, de su entorno y su tecnología, y revisar sus mecanismos de comunicaciones y de toma de decisiones.

Independientemente de las decisiones estratégicas que cada organización tome, estas deben contar con mecanismos (en el lenguaje de la cultura organizacional) que permitan conocer el avance en el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos institucionales. Allí es donde la inteligencia organizacional empieza su papel relevante.

Una organización que formula su horizonte estratégico, pero no mide la evolución hacia el logro de objetivos específicos, no puede afirmar que sus acciones están generando los resultados deseados. Menos aún puede afirmar que la cultura que guía la actividad organizacional está alineada con el logro de la estrategia definida.

Alrededor de las iniciativas de inteligencia organizacional, como disciplina enfocada en la transformación de datos en información estratégica para la evaluación del desempeño organizacional y la toma de decisiones, se consolida en la organización una manera de hacer las cosas, de comunicarse y de actuar, en otras palabras una cultura de medición del desempeño organizacional.

La formulación de un modelo de inteligencia organizacional parte entonces de lo que la organización quiere alcanzar, y se convierte en el artefacto que refleja el compromiso de ésta con el logro de los objetivos corporativos. Así, no solamente se dispone de una herramienta de medición y control del desempeño de la organización, sino de un sistema que fortalece la cultura misma, exigiéndole el cumplimiento de metas, la creación de valor agregado y de ventaja competitiva.

Los modelos comunicativos son de alguna manera únicos, pertenecen a cada organización, en el transcurso de esta investigación observaremos como evolucionan los modelos comunicativos institucionales pues Cruz Roja aplica, prueba y modifica para su mejor desempeño y trascendencia.

1.3.1 VALOR DEL CAPITAL HUMANO

La correcta y oportuna formación así como el entrenamiento del personal es garantía de un trabajo bien hecho. Sin embargo, el futuro de las empresas u organizaciones depende

en gran medida de lograr actualizar los conocimientos específicos de los individuos que componen su staff.

Teniendo como referencia el libro de Idalberto Chiavenato, “Gestión del Talento Humano”, podemos citar tres significados diferentes de los Recursos Humanos²⁴:

1. *“RH como función o departamento: Unidad operativa que funciona como órgano de asesoría (staff), es decir, como elemento prestador de servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene, y seguridad laboral, beneficios, etc.*
2. *RH como prácticas de recursos humanos: se refiere a cómo ejecuta la organización sus operaciones de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, beneficios, comunicación, higiene industrial.*
3. *RH como profesión: se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humano: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos, etc.”*

A continuación se hacen algunas sugerencias para efectos de este estudio:

El secreto de las empresas y organizaciones con mayor rendimiento o que sobresalen es precisamente debido al grado de motivación y de compromiso de su capital humano. Esa motivación mantiene una estrecha relación con la capacidad de liderazgo de los mandos que se encuentran entre los directores y los empleados que se relacionan directamente con el capital humano de las organizaciones, a quienes llamaremos colaboradores, los mismos que pueden ser remunerados o no, los no remunerados son llamados voluntarios.

Como nos manifiesta Chiavenato, además el trabajo en equipo se considera como una herramienta de unión de primer orden. De hecho, la vinculación afectiva del individuo

²⁴ CHIAVENATO IDALB ERT, Gestión del Talento Humano, 2002 McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

con el resto del grupo de colaboradores o voluntarios, y además con la organización se intensifica cuando el desarrollo del trabajo depende de la colaboración y el intercambio de ideas y conocimientos, en este caso la relación crece y se fortalece por el contexto de desarrollo ya que la labor en tiempos de crisis o conflicto intensifica la interacción entre colaboradores.

Por esta razón al líder le corresponde la tarea de motivar e incentivar a sus compañeros, subordinados, colaboradores y voluntarios para lograr que los mismos mantengan una actitud positiva y en dirección al trabajo y el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa u organización. La información también actúa como elemento coordinador, integrador e informativo, la persona que comunica debe saber en todo momento el por qué de su trabajo, la trascendencia del servicio que realiza para la empresas u organización, así como cuáles son sus objetivos, su misión, y su visión.

De ahí la importancia del conocimiento de la cultura organizacional, de la misión, visión y objetivos, el valor del conocimiento debe existir como conocimiento mismo y premisa dentro de la organización, entonces podemos hablar de una educomunicación organizacional, la misma que se encargará de propagar conocimientos y generar adeptos a causas como las que persigue la organización en cuestión, Cruz Roja.

Es necesario mencionar que en este estudio específico la organización analizada, posee un cuerpo administrativo remunerado reducido comparado con el cuerpo de miembros no remunerados, voluntarios.

Por ello para favorecer el buen clima organizacional o laboral en la empresa es conveniente recurrir a la responsabilidad compartida y la participación. La comunicación vertical resulta insuficiente, por lo que se debe de potenciar la horizontal y crear canales de interacción para facilitar que fluya la comunicación, esta debe fluir y no debe ser un conocimiento si no un hecho práctico y diario en la vida de las organizaciones con o sin fines de lucro.

El voluntario, a quien consideraremos muy importante para efectos de este estudio, al margen de la labor que realice, es parte del capital humano de la organización, y cualquier esfuerzo que se haga para incrementar y mantener este grupo, va a repercutir directamente en los resultados de los servicios que se presten a la comunidad. La calidad de los servicios se ve deteriorada cuando el ambiente de la organización no es el adecuado o es negativo. Y al descuidar a los empleados y voluntarios en este caso se descuida la gestión, los procesos y los tiempos de ejecución, llegando así a un deficiente desarrollo de actividades y resolución de problemas.

El producto de la organización en cuestión se verá reflejado en las conductas de quienes participan sin obligación, al contrario de quienes colaboran por deber o recompensa.

1.3.2 PERSUASIÓN, SENSIBILIZACIÓN, MOTIVACIÓN

Existe un salto cuantitativo y cualitativo al mismo tiempo entre la persuasión del pasado - hasta la Primera Guerra Mundial- y la persuasión contemporánea, Cruz Roja conoce esta evolución y ha sido víctima de la misma, si podemos decirlo así pues existe desde 1859.

- En el pasado, el ámbito territorial de la persuasión podía ser un pueblo, una parroquia, un grupo de vecinos, en la que la influencia persuasiva estaba en manos casi exclusivas de las autoridades eclesiásticas.

- Ahora el campo sociológico de la persuasión es indudablemente el grupo amplio, generalmente de referencia: clase o estrato; o bien la audiencia a los medios estructurada por tipos de público y delimitado generalmente por un territorio.

- En la persuasión tradicional, las técnicas eran básicamente lingüísticas con escasa relevancia de aquellas fundamentadas en factores psicológicos profundos, como por ejemplo motivaciones.

- En la persuasión contemporánea, hay una retórica predominante pero asociada al lenguaje de los medios. Es la que la escuela francesa denomina "retórica de la imagen" (R. Bastees, C. Met., G. Durad).

El poder de la imagen transmitida por los medios electrónicos se fundamenta en que por medio de ella se pueden expresar emociones que difícilmente son accesibles a la expresión verbal, de ahí que los procesos visuales reflejan mejores resultados en la presentación de mensajes.

Los procesos de manipulación y persuasión han sido, y siguen siendo, básicamente lingüísticos aunque nunca lo son de una manera completa, debido al valor complementario como productores de efectos que tienen otros aspectos como los escenarios de presentación de los mensajes y las características técnicas de los medios, a través de los cuales se transmiten dichos mensajes persuasivos, de ahí que la presentación de un mensaje de manera compuesta, combinando herramientas audiovisuales canaliza mejor la comprensión del mismo, puesto que intervienen varios sentidos en el proceso receptivo.

Mientras más sentidos se encuentren involucrados o se puedan involucrar al momento de la construcción y transmisión del mensaje será mejor la receptividad del mismo.

La comunicación persuasiva se caracteriza por la intención manifiesta de la fuente orientada claramente a producir algo en el receptor, en los destinatarios, y modificar su conducta en algún sentido, cuestión pertinente para el objeto de estudio pues se espera lograr la producción de un mensaje que mantenga y modifique las conductas voluntarias de quienes pertenecen a la organización.

La comunicación persuasiva, se caracteriza, respecto de otras clases de comunicación, porque está cargada de significado, y que contiene también elementos psicológicos, ya que implica controlar, coaccionar y presionar.

La convicción de un mensaje y su grado de intensidad se crea especialmente -aunque no únicamente- por medio de recursos retóricos, lógicos y argumentativos que operan sobre las representaciones previas de los receptores; y que pueden modificarlas total o parcialmente, o bien reforzarlas, según la intención del persuasor.

La sugestión es un factor de base psicológica. Es efectiva cuando el persuasor tiene capacidad de crear la impresión de que las propuestas incluidas en el mensaje (argumentos, juicios, valoraciones) concuerdan con las ideas y creencias de quienes reciben los mensajes persuasivos.

Todo mensaje incluye elementos vinculados a la manipulación persuasiva de los significados.

Los procedimientos persuasivos van orientados básicamente a disminuir las resistencias psicológicas de los receptores expuestos a la comunicación persuasiva, al mismo tiempo que a verificar la correcta transmisión del mensaje y, sobre todo, se concentran en captar la atención del auditorio.

Símbolos: "El poder hacer por instancias emisoras que la validez de significados mediante signos sea tan efectiva que otra gente (distinta del emisor) se identifique con ellas"²⁵. El fundamento teórico parte de concebir al hombre como animal simbólico que se comunica por medio de signos pragmáticos.

Los signos de identificación para este estudio serán la Cruz y la Media Luna Roja, cuya significación va a ser más que un elemento de identificación organizacional, resultarán ser un símbolo legible para cualquier ser humano pues ya resultan parte de las culturas y gobiernos mundiales.

²⁵ Arranz (1999)

Las actitudes son determinantes sobre la conducta, ya que están ligadas a la percepción, a la personalidad y a la motivación. Una actitud es un sentimiento o estado mental positivo o negativo de buena disposición, conseguido y organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia específica sobre la respuesta de la persona a los demás, a los objetos y a las situaciones.

Las actitudes también definen nuestra predisposición hacia determinados aspectos del mundo, razón por la cual podemos y debemos observar las actitudes de miembros y voluntarios de la organización en cuestión.

Por otro lado, nos proporcionan las bases emocionales de nuestras relaciones interpersonales y de identificación con los demás.

Por último, se organizan muy próximos al núcleo de la personalidad. Algunas actitudes son persistentes y duraderas, otras, sin embargo, como es el caso de las variables psicológicas, están sujetas a ciertos cambios.

Las actitudes son parte intrínseca de la personalidad del individuo y en algunos casos de la organización. Algunas teorías sostienen que las personas buscan la congruencia entre sus creencias y sus sentimientos hacia los objetos, y que las modificaciones en las actitudes dependen de que cambien los sentimientos o las creencias. Los individuos poseen actitudes estructuradas compuestas de diversos elementos afectivos y cognoscitivos. Un cambio en uno de ellos precipita un cambio en los demás. Cuando estos componentes son inconsistentes o exceden el nivel de tolerancia de la persona aparece la inestabilidad. Esa inestabilidad puede corregirse mediante:

- El rechazo de un mensaje diseñado para influir en las actitudes.
- La fragmentación de las actitudes.
- La aceptación de la inconsistencia, de modo que se genere una nueva actitud. Esta teoría propone que el afecto, la cognición y la conducta determinan las actitudes y que éstas determinan, a su vez, el afecto, la cognición y la conducta.

Afecto: el componente emocional o sentimental de una actitud se aprende de los padres, de los maestros y de los camaradas, y se encuentran variables culturales, religiosas, educativas, etc. que inciden en este aspecto.

Cognición: el componente cognoscitivo de la actitud comprende las percepciones, las opiniones y las creencias de las personas. Se refiere al proceso del pensamiento, con especial énfasis en la racionalidad y en la lógica. Un elemento importante de la cognición es el de las creencias evaluativas que mantiene la persona. Las creencias evaluativas se manifiestan como impresiones favorables o desfavorables que alguien mantiene hacia un objeto o una persona, el contexto de desarrollo de la persona interviene en el reflejo cognitivo, indudablemente.

Conducta: el componente de la conducta en una actitud se refiere a la tendencia de la persona a actuar sobre algo o sobre alguien de una manera determinada. La medida de estas acciones puede ser útil para examinar los componentes de la conducta en las actitudes. La conducta es el resultado de los procesos afectivos, cognoscitivos y porque no decir contextuales, y para la difusión informativa la exposición de los mencionados dará valor al objetivo.

La teoría de los componentes afectivos, cognoscitivos y de la conducta como determinantes de las actitudes y del cambio de actitud tiene gran importancia para los directores de empresas u organizaciones cualquiera que sea su finalidad. Los jefes, representantes o superiores, han de ser capaces de demostrar que los aspectos positivos de contribución a la organización pesan más que los negativos, desarrollando en sus empleados o voluntarios actitudes generales favorables hacia la organización y hacia el trabajo dentro de la misma.

Las actitudes pueden tener distintos orígenes: la familia, los grupos de amigos o las experiencias en empleos anteriores. Las experiencias primeras en la familia contribuyen a formar las actitudes individuales.

Según Carlos Sotelo²⁶, la expresión “disonancia cognoscitiva” describe una situación en la que existe discrepancia entre los componentes cognoscitivos y conductuales de una situación. Cualquier forma de inconsistencia es incómoda, de forma que los individuos intentan reducir la disonancia. La disonancia se ve como un estado de la persona que provoca las acciones que tratan de hacer volver al individuo a su posición de equilibrio. Podemos definirla, entonces, como un estado de ansiedad mental que aparece cuando hay un conflicto entre las distintas cogniciones de un individuo (por ejemplo, entre actitudes y creencias) después de haber tomado una decisión.

También la pérdida de iniciativa, de entusiasmo, de perspectiva, de visión puede generar esta disonancia de ahí la importancia y la estrategia comunicacional para la mantención de la calidad anímica laboral que puede mencionarse para el caso en cuestión, además esta conocida disonancia resulta ser para efectos de esta organización un factor que debe aprender a manejarse pues las condiciones de trabajo a las cuales los individuos pueden estar expuestos, son extremas situaciones de desastres, inclusive tragedias en las que la muerte se encuentre involucrada.

Cuando aparece la inconsistencia en las actitudes, las personas pueden intentar resolver el problema ya sea cognoscitivamente o bien de forma conductual.

La disonancia cognoscitiva tiene importantes implicaciones en la organización: ayuda a explicar las decisiones de un individuo con una actitud inconsistente y a predecir la propensión de una persona a cambiar sus actitudes.

Los jefes, representantes o superiores pueden tener que enfrentarse a la tarea de cambiar las actitudes de sus empleados para favorecer el buen fin del trabajo. Aunque son muchas las variables que afectan a los cambios de actitud, todas pueden describirse en función de tres factores generales: confianza en el emisor, en el propio mensaje y en la situación.

²⁶ SOTELO Carlos, Introducción a la Comunicación Institucional, Editorial Ariel, 2001

Los empleados que no confían en su jefe, representante o superior no aceptarán su mensaje ni modificarán sus actitudes, al igual que si el mensaje no es convincente, ni invita al cambio.

Cuanto mayor sea el prestigio del comunicador, más notorio será el cambio de actitudes. Por tanto, los jefes, superiores o representantes deben ganarse el prestigio y respeto de sus empleados. Si tienen prestigio y son, lo utilizarán para cambiar las actitudes; si no lo tienen, el cambio de actitudes puede resultar prácticamente imposible.

Las personas tratan de identificarse con un comunicador bien considerado y tienden a adoptar las actitudes y conductas de la persona admirada.

El compromiso de un empleado con sus actitudes es muy importante. Las actitudes que se han expresado públicamente son más difíciles de cambiar porque la persona se ha comprometido y cambiar de actitud sería reconocer su error.

En el caso del compromiso voluntario la persona puede tener y asumir una labor en el espectro de trabajo comunitario y posee el derecho de cambiar de actitud sin sentirse errado, alusión para la organización en cuestión.

La distracción es uno de los muchos factores situacionales que aumentan la persuasión. Otro factor que hace a la gente más susceptible al cambio en sus actitudes es un entorno agradable.

Los valores están ligados a las actitudes porque sirven como una forma de organizarlas. Los valores se definen como "la constelación de gustos, desagrado, puntos de vista, condicionantes, inclinaciones subjetivas, juicios racionales e irracionales, prejuicios y modelos asociativos que determinan la visión del mundo que tiene una persona".

La importancia de una constelación de valores radica en que una vez internalizada, se convierte (consciente o inconscientemente) en un estándar o criterio para guiar las

acciones del individuo. Los valores son extremadamente importantes para comprender una conducta eficaz en la gestión.

Cruz Roja basa su misión, visión y objetivos en valores internalizados e institucionalizados que resultan ser la base laboral de la organización.

Los valores no sólo afectan las percepciones en los fines apropiados, sino también en los medios adecuados para conseguirlos. Desde el diseño y desarrollo de las estructuras y procesos organizativos hasta la utilización de un estilo particular de dirección y de evaluación del rendimiento de los subordinados, los sistemas de valores son siempre persuasivos.

La satisfacción en el trabajo es una actitud que los individuos mantienen con respecto a sus funciones laborales. Es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Las dimensiones asociadas con la satisfacción en el trabajo son²⁷:

1. Paga,
2. Trabajo (tareas interesantes, de responsabilidad, etc.)
3. Oportunidades de ascenso,
4. Jefe, superior, representante.
5. Colaboradores (compañerismo, competencia).
6. Una de las principales razones para medir la satisfacción en el trabajo es la de proporcionar a los jefes ideas sobre cómo mejorar las actitudes de los empleados.

La mayoría de los estudios no han establecido una clara relación entre satisfacción y productividad. De hecho, hay empleados insatisfechos que tienen una productividad muy

²⁷ STONER, James y FREEMAN, Edward: Administración, México, Prentice Hall, Hispanoamericana S.A.

elevada, y, también se da el caso contrario, de empleados satisfechos con escasa productividad, la labor voluntaria se mide en el rendimiento y dedicación con la organización.

Se han desarrollado tres enfoques:

1. La satisfacción promueve la productividad.
2. La productividad causa satisfacción.
3. Las recompensas intervienen, sin que haya ninguna relación inherente.
4. No obstante, desde un punto de vista práctico, casi todos los jefes desean tener trabajadores satisfechos y productivos (un objetivo que requiere gran esfuerzo y prudencia en sus decisiones). Algunos teóricos e investigadores sugieren que el rendimiento tiene un significado más amplio que las simples unidades de producción o su calidad.

Algunos estudios han observado una moderada correlación entre satisfacción y permanencia en la organización, así como entre satisfacción y ausentismo. También hay pruebas que relacionan satisfacción y actividad sindical.

Sotelo²⁸, refiere que aunque la satisfacción en el trabajo no influya cualitativa o cuantitativamente en el rendimiento, sí lo hace en las conductas de los ciudadanos, en el cambio de empleo, en el ausentismo y en las preferencias y opiniones sobre los sindicatos. Debido a estas influencias, los jefes continúan en la busca de técnicas y programas que les sirvan para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, y la conclusión de muchos de ellos es que el rendimiento significa algo más de lo que expresa el recuento cualitativo y cuantitativo de la producción.

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal garantiza

²⁸ SOTELO Carlos, Introducción a la Comunicación Institucional, Editorial Ariel, 2001

la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

El enunciado anterior habla únicamente de una fuerza de trabajo remunerada, con lo cuál puede llegar a tener un compromiso legal, en el caso del denominado voluntariado el trabajo no se encuentra condicionado por la remuneración y relación con la organización tiene que ser de un carácter mucho más coherente y explícito pues el querer estar ahí hace que su trabajo sea valorado y se intente mantenerlo, como es el caso de Cruz Roja.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Además, el escaso interés que despierte una función compensada pobremente puede llevar a ausentismo y otras formas de protesta pasiva, de ahí que la comunicación y la relevancia que se de al capital humano es sumamente importante.

Un nivel inadecuado de compensación, puede ser relacionado a la compensación con el reconocimiento. También puede conducir a dificultades, sentimientos de ansiedad y desconfianza por parte del empleado o voluntario y a la pérdida de la rentabilidad y competitividad de la organización.

“Definiremos motivación como el proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por lograr una meta. Mientras que la motivación general se ocupa de los esfuerzos por alcanzar cualquier meta, nosotros restringiremos nuestra atención a las metas organizacionales, en razón de nuestro interés especial en el comportamiento laboral”²⁹

Para efectos de este estudio, como menciona el autor citado anteriormente, debemos concentrarnos en las metas de la organización, las mismas que tienen relación con dar el protagonismo pertinente al capital humano, para dirigir todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de metas.

²⁹ P. ROBBINS STEPHEN, Comportamiento Organizacional, PEARSON EDUCACION, 2004

De ahí que la organización debe buscar los métodos precisos para la divulgación de las metas de la organización, de ahí los procesos inductivos y re inductivos.

1.4 LA INSERCIÓN Y REINSERCIÓN

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial y organizacional donde el cambio es cada vez más rápido.

Teniendo en cuenta esta función principal, podríamos afirmar que la comunicación interna permite:

- Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.
- Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad.
- Romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí.
- Informar individualmente a los empleados acerca de la filosofía institucional.
- Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa u organización.
- Permitirle a cada uno expresarse ante la dirección general, y esto cualquiera que sea su posición en la escala jerárquica de la organización.
- Promover una comunicación a todas las escalas.

Los diferentes estudios realizados respecto a la comunicación interna coinciden en que la mejor forma de comunicación descendente es la relación personal, seguida muy a la par de la utilización de soportes digitales y escritos.

Por otra parte, entre las herramientas de comunicación ascendente podemos encontrar:

1. Entrevista.
2. Programa de sugerencias.
3. Sección en el periódico interno.
4. Por correo.
5. Buzón de sugerencias.
6. Intranet.

Como podemos comprobar, la empresa u organización dispone de un amplio repertorio de herramientas de comunicación que le permite acercarse de la mejor manera posible al público al que se dirige, moderar el carácter informativo/afectivo de los mensajes, así como el grado de formalidad.

Pero, de nada sirve implantar herramientas de comunicación interna si ésta no nace de una auténtica cultura organizacional convencida de la necesidad de comunicación. Si esta filosofía no está implantada, las herramientas más eficaces no servirán y lo único que se habrá conseguido es perder tiempo y dinero. En el transcurso de los años veremos incrementarse el protagonismo de la comunicación interna.

1.4.1 HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS EN LOS PROCESOS DE REINDUCCION

En el medio laboral, es muy común encontrarnos con el ingreso de personas que llegan a nuestras organizaciones y, por diversas causas, no reciben una adecuada capacitación básica que favorezca la integración rápida y efectiva de estas personas a la organización.

Según varios autores, se sabe que la efectividad de las acciones de un equipo de trabajo (independiente del área específica de trabajo), dependerá de la forma como cada miembro de su grupo realice el trabajo y lo integre con el resto del proceso productivo.

Esta condición está íntimamente relacionada con la forma como se lleven a cabo los programas de inducción y entrenamiento en cada una de sus secciones y, la correspondiente conexión entre ellas.

Elementos tan básicos como la presentación general de la organización y de sus políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral, capacitaciones y programas de desarrollo específicos para su oficio, y factores de riesgo entre otros, pueden presentarse como grandes obstáculos para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona; aún cuando es en estos momentos, al inicio de cualquier labor, que más se necesita del apoyo, seguridad y aceptación para lograr la adaptación e integración del personal, en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la organización.

El proceso inductivo es importante así como el proceso reinductivo, en el cuál se presenta de manera atractiva y real la importancia del trabajo de los individuos que pertenecen a la organización, constituirá un recordatorio y un impulso para reavivar los diferentes procesos de trabajo, además la presentación de resultados constituirá un incentivo puesto que los resultados reflejan evidentemente el esfuerzo, sea una organización con fines de lucro o no.

Se pretende, además de dar a conocer algunas consideraciones básicas para la elaboración de procesos de inducción en las organizaciones, llamar la atención y hacer un gran énfasis en el compromiso que sobre éste tienen los directivos de las organizaciones favoreciendo o no la implementación de éstos.

1.4.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN Y PLANTEAMIENTOS INICIALES

El propósito fundamental de un programa de inducción, en este caso de un proceso re inductivo, según autores como Chiavenato³⁰, es lograr que el empleado nuevo identifique o reidentifique, la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos organizacionales.

Para que un programa de inducción o reinducción y entrenamiento sea efectivo, debe permitir encausar el potencial de la persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa, por lo tanto, se considera que todo proceso de inducción o reinducción deberá contener básicamente tres etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de éstos:

- Inducción general: información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización.
- Inducción específica: orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.
- Evaluación: evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.

En un proceso reinductivo se pueden mantener estas tres etapas, la constitución de la información puede variar ya que de lo específico se puede ir a lo general o viceversa, en el caso de Cruz Roja, el proceso reinductivo será recordatorio y evaluativo.

³⁰ CHIAVENATO Idalberto, Gestión del Capital Humano, Mc Graw Hill 2002

Es fundamental que se le de a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados.

1.4.3 INDUCCIÓN O REINDUCCION GENERAL

En esta etapa, se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo o labor (dependiendo de éste, se profundizará en algunos aspectos específicos), considerando la organización como un sistema. Sin embargo, es importante considerar que todo el personal de una organización son vendedores o promotores (directos o indirectos) de la misma, lo cual hace que sea fundamental una orientación de todos hacia un mismo objetivo organizacional.

En esta etapa, se deberá presentar entre otros la siguiente información:

- Estructura (organigrama) general de la compañía, historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la organización, principales accionistas y dimensión o tamaño de la organización.
- Presentación del video institucional y charla motivacional.
- Productos, artículos y servicios que produce la organización, sectores que atiende y su contribución a la sociedad.
- Certificaciones actuales, proyectos en los que está trabajando la empresa y planes de desarrollo.
- Aspectos relativos al contrato laboral (tipo de contrato, horarios de trabajo, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros).

- Programas de desarrollo y promoción general del personal dentro de la organización.
- Generalidades sobre seguridad social, reglamento interno de trabajo.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean pertinentes para el caso.
- Varios (Vigilancia y seguridad interna, dotación general, ubicación de baños, comedor y salidas de emergencia y otros).
- Políticas y compromiso de la gerencia o de la dirección de la organización con la salud y la seguridad, y capacitación general en salud ocupacional.

Sobre éste último punto, es importante resaltar que la salud ocupacional es responsabilidad de la organización y está a cargo del personal dirigente; por lo que es responsabilidad de los funcionarios con nivel de dirección y coordinación, ofrecer adecuadas condiciones de trabajo, controlar la adopción de medidas preventivas en el desarrollo de las actividades laborales y velar por la cobertura total del personal a su cargo.

1.4.4 INDUCCIÓN O REINDUCCIÓN ESPECÍFICA

En esta etapa, se debe brindar toda la información específica del oficio a desarrollar dentro de la compañía, profundizando en todo aspecto relevante del cargo. Es supremamente importante recordar, que toda persona necesita recibir una instrucción clara, en lo posible sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera que haga, como lo puede hacer (o como se hace) y la forma en como va a ser evaluada individual y colectivamente.

Esta etapa, generalmente es liderada por el personal dirigente del cargo, quien realizará la presentación del Jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de las distintas áreas. Entre otros, se deberá presentar la siguiente información:

- El tipo de entrenamiento que recibirá en su oficio: breve información sobre la forma en que será entrenado en su oficio, el responsable y los objetivos del plan.
- Estructura (organigrama) específica, y ubicación de su cargo y de todas las personas con las que debe interactuar.
- Diagrama de flujo de generación o producción de servicios, las maquinarias, equipos, instalaciones, herramientas y materiales disponibles. En lo posible, hacer un recorrido por el lugar de trabajo.
- La incidencia que tiene el área en que trabajará con relación a todo el resto del proceso, cuales son los clientes internos y externos con los que tendrá relaciones.
- El manual de funciones para el cargo a desarrollar: en este se definen con la mayor claridad posible las responsabilidades, alcances y funciones específicas del cargo a desempeñar incluyendo su ubicación dentro del organigrama y del proceso productivo, sus relaciones e interacciones con otras áreas y dependencias, los planes de contingencia, los procedimientos para obtener ayuda de terceros, etc.
- El sistema de turnos, las rotaciones y los permisos: es necesario que se comunique lo relativo a horarios de trabajo, alimentación, pausas, permisos para ausentarse del puesto de trabajo, cuál es el sistema de rotación de los turnos, etc.
- El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo a la sección o puesto de trabajo y el mapa de riesgos de la empresa: es indispensable que las personas conozcan los riesgos a los que se someterán mientras desempeñan sus funciones y las medidas de

control que se implementan en la empresa para mantenerlos en niveles de baja peligrosidad.

- Los estándares o normas de seguridad por oficio: es recomendable entregar una copia de los estándares y procedimientos seguros que el trabajador debe poner en práctica en su puesto de trabajo. Esta información le servirá al empleado como material de consulta

- Las obligaciones y derechos del empleador y del trabajador en el campo de la salud ocupacional.

- Mecanismo y proceso para la dotación de ropas de labor: aún cuando parezca evidente, es necesario que el personal dirigente explique lo relativo a la ropa de trabajo. Aquí se debe tratar además lo concerniente al uso de los guardarropas, y la reglamentación y procedimientos establecidos para su empleo.

- Equipos de protección personal requeridos en la sección: es preciso que antes de entregárselos, se desarrolle una capacitación que tienda a generar la sensibilización y la conciencia necesaria en el empleado, para lograr con mayor facilidad y grado de compromiso la aceptación de los mismos y la adaptación a su uso permanente. Esta capacitación debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- El sistema de dotación: es decir cómo y bajo que procedimiento puede el empleado acceder a estos (préstamo o de dotación personal), tanto en horarios diurnos como nocturnos y en días feriados.

- El mantenimiento: se refiere a la forma correcta de asearlos y guardarlos, con el propósito de prolongar su vida útil y mantenerlos en las mejores condiciones de uso.

- Entrenamiento para uso correcto: el futuro usuario debe conocer con toda claridad cual es la forma técnica y correcta para el empleo de los elementos de protección

personal. Es común que debido a la falta de esta información los protectores sean utilizados en forma incorrecta disminuyendo por esta causa la eficiencia del mismo, con lo cual se somete el trabajador a una falsa protección. Se debe tener en cuenta que aún cuando la persona manifieste que conoce el modo de usarlos, se debe efectuar un reentrenamiento para verificar tal afirmación.

- Estándares de disciplina aplicados a quien no los emplee: el trabajador debe conocer todo lo relativo al sistema disciplinario usado en la empresa para el control de los estándares de seguridad establecidos.

- Procedimiento a seguir en caso de accidente de trabajo: las principales finalidades de este espacio son las de lograr que se mejore el registro de los reportes de accidente de trabajo y que se disminuyan las posibilidades de agravamiento o complicación de lesiones aparentemente leves, que resultan como consecuencia de estos problemas.

- Procedimientos básicos de emergencia: todo personal dirigente debe cerciorarse de que en la etapa de inducción, el trabajador conozca las emergencias más comunes que se pueden presentar, las salidas y vías de evacuación, la ubicación de los extintores y otros aspectos generales que la empresa considere conveniente tratar en éste momento, de acuerdo a la clase de riesgo de su actividad económica.

Toda esta información debe tratarse con especificidad, dado que de ella dependerá en buena medida el nivel de desempeño en el proceso del nuevo empleado.

Todos los aspectos tratados en este proceso, deben estar por escrito y se debe suministrar una copia al trabajador, para que los use como documentos de consulta permanente.

La reinducción puede ser también específica, dirigirse a un campo específico en el cual se considera que los miembros de la organización necesitan un refuerzo o un recordatorio, en la reinducción específica se pueden abordar temas como la cultura organizacional, en

el caso específico, o por ejemplo ciertos procesos de trabajo que por su nivel de complejidad pueden perderse detalles importantes.

Lo más importante en el caso específico será la evaluación de los conocimientos que deben ser refrescados, para así construir un mensaje que cumpla con las exigencias tanto de la dirigencia como de los miembros remunerados o no.

En el caso específico, la organización en cuestión es una organización sin fines lucro dónde, como hemos mencionado anteriormente el capital humano voluntario constituye el tesoro más importante de la organización.

1.4.5 EVALUACIÓN O VALIDACIÓN

Luego de finalizar el proceso de inducción o reinducción, y antes de terminar o durante el período de entrenamiento y/o de prueba, el personal dirigente a cargo del personal debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción, no quedaron lo suficientemente claros para el trabajador, con el fin de reforzarlos o tomar acciones concretas sobre los mismos (reinducción, refuerzos y otros).

Adicionalmente, es recomendable, realizar evaluaciones periódicas de algunos cargos y funciones específicas según criterios propios de cada organización, ya que en el día a día de las labores y ocupaciones, los procesos pasan a realizarse de forma mecánica, y pueden ser causales de errores de proceso, como ya hemos mencionado.

Generalmente, este tipo de evaluaciones no están consideradas dentro de los programas del ciclo operativo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), pese a que se llevan algunos indicadores que se ajustan de forma correctiva.

Por último, es importante recalcar que se debe mantener una motivación permanente del personal, he aquí la importancia de los sistemas de reinducción y la construcción de herramientas de comunicación que mantenga a los individuos motivados en sus labores,

cuestión por la cuál se realiza este estudio, ya que ésta es el impulso que permite mantener la continuidad de la acción.

1.4.6 HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS ACTUALMENTE EN UN PROCESO DE REINDUCCIÓN

En la actualidad la manera de presentar los mensajes en especial los grupales es muy diversa y creativa, se cuenta actualmente con todo tipo de materiales para la construcción de dichos mensajes.

Los materiales visuales, de audio, los audiovisuales, escritos, etc. facilitan la labor de los comunicadores, mientras más sentidos se encuentren involucrados en las herramientas de reinducción más exitoso resultara el proceso porque si el mensaje logra convertirse en toda una experiencia para los colaboradores o empleados de una organización se garantiza que ellos divulgarán el mensaje institucional.

La creación del video institucional como guía de procedimientos e inclusive como una guía de la organización que indica un recorrido por las instalaciones, según expertos resulta ser una de las herramientas audiovisuales más aceptadas y con mejores resultados.

Pero la reinducción también puede ser un sistema educativo, a través de docentes que interactúen con los miembros de la organización y así se consigue un feed back inmediato puesto que el coordinador o facilitador podrá medir las problemáticas y responder inquietudes.

El sistema de reinducción no funciona solo o con una sola herramienta ya que los conocimientos presentados en la misma pueden generar inquietudes, de ahí que la organización debe contar con el material pertinente sobre los diversos temas de interés que pueden ser sujeto de la reinducción.

CAPITULO II

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

CAPITULO II

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACION

Cruz Roja es un ejemplo, no solo por su misión, visión y objetivos, si no por su excelente construcción, tanto en el campo organizacional como en el manejo de grandes grupos humanos.

Es una organización sin fines de lucro que merece ser analizada puesto que sus canales de comunicación son, en todos los casos observados altamente eficientes.

El valor del capital humano es la fuerza real de esta organización que es capaz de trasladar y multiplicar su modelo de ejecución laboral a lo largo del planeta con resultados impresionantes.

Pero el capital humano necesita de incentivos, no materiales, si no comunicativos, recordar que el trabajo que realizan es trascendente, constatar que son parte de un cambio en los lugares dónde se encuentran, sentirse identificados con las diversas labores que realizan etc.

A continuación observaremos una sinopsis acerca de esta ejemplar institución, desde sus inicios, hasta su trabajo aquí en la provincia del Azuay de manera que podamos comprender de mejor manera su funcionamiento y la importancia de inyectar constantemente energía a quienes son parte de Cruz Roja para que quienes conocen la institución difundan los conocimientos de la misma a través de sus vivencias.

Además toda la información que se encuentra a continuación es información que está al alcance de todos quienes deseen enterarse sobre Cruz Roja puesto que esta disponible al público en diversos soportes de comunicación, impresos, vía Internet o literatura que se encuentra en los centros de Cruz Roja alrededor del mundo.

2.1 ANTECEDENTES DE CRUZ ROJA INTERNACIONAL



HENRY DUNANT FUNDADOR DE CRUZ ROJA

2.1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Al norte de Italia, en Solferino específicamente, el 24 de Junio de 1859, italianos y franceses libraban una batalla en contra del pueblo austriaco que había invadido en ese entonces aquel país, 40.000 víctimas fueron el devastador resultado del enfrentamiento.

El ejército no contaba con personal ni insumos suficientes para atender a las víctimas de la masacre y aunque habían heridos que podían salvarse, otros morían por falta de cuidado y abandono en el campo de batalla.

HENRY DUNANT, un ciudadano suizo presenció las escenas del terrible e inhumano dolor de quienes yacían en el campo de batalla, y junto con un grupo de miembros de la localidad empezó a atender a los heridos sin importar la bandera a la que representaban.

Dunant, después de aquella experiencia que marcó su vida, transcribe sus recuerdos en una obra llamada “Mis Recuerdos de Solferino” en 1862, publicación que por su contenido real y conmovedor, tocó los corazones de Europa entera, además este ilustre hombre buscó, congregó y sumó un equipo de seres humanos conscientes que coincidían con el ideal de proteger a quienes resultaban afectados de estos conflictos bélicos.

La visión de Dunant empezó por fundar las llamadas “sociedades de socorro”. Formar estos grupos era una misión que debía realizarse en tiempos de paz, para que estén constituidas en caso de un desastre.

Esta ambiciosa misión tenía cuatro involucrados, quienes fundarían el “Comité Internacional de Socorro a los Heridos Militares” el 17 de febrero de 1863 en Ginebra. El General Guillaume – Henry Dufour, el doctor en jurisprudencia Gustavo Moynier, y los doctores en medicina Luís Appia y Théodore Maunoir, quienes junto a Dunant serían conocidos como el “Comité de los cinco” y posteriormente se convertiría en el CICR, “Comité Internacional de Cruz Roja”.

Durante 1863 este comité realizó muchísimas actividades, entre ellas la “Primera Conferencia Internacional de Ginebra” donde se contó con la presencia de 16 países, y en esta numerosa reunión se acogió y aceptó el símbolo de la Cruz Roja sobre fondo blanco como identificación de este movimiento.

Hoy en día, lo que nació como una obra caritativa, como la idea de un hombre solidario con el dolor humano reúne a 300.000.000 de personas alrededor del mundo, quienes trabajan en pro de un mismo sentimiento, ayudar a quienes sufren.

Para Dunant la ayuda y protección de los heridos como de quienes colaboraban en la causa era igual de importante, y de ahí nace el “Derecho Internacional Humanitario Moderno” que tuvo su primera expresión en el Convenio de Ginebra de 1864.

En el siguiente cuadro podemos observar las fechas y años más importantes de la historia de Cruz Roja:

GRAFICO 1

	FECHAS Y DATOS DE LA HISTORIA DE CRUZ ROJA
1859	Solferino – Henry Dunant
1863	Comité Internacional de Socorros a los militares heridos, (Dr. L. Appia – Gen G. H. Dutor – Dr. Th. Maunoir- G. Moynier. C.I.C.R Conferencia Internacional de Ginebra, Creación de Comités nacionales de socorros a los militares heridos.
1864	Convenio de Ginebra (Protección a los heridos de los ejércitos en campaña)
1867	I Conferencia Internacional de la Cruz Roja (9 Gobiernos, 16 Comités nacionales, CICR)
1899	Aplicación a la guerra marítima de los principios del Convenio de Ginebra de 1864 (III Convenio de la Haya)
1906	Revisión y ampliación del Convenio de Ginebra de 1864
1907	Aplicación a la guerra marítima de los principios del Convenio de Ginebra de 1906 (X Conferencia de la Haya)
1919	Liga de Sociedades de la Cruz Roja
1928	Estatutos de la Cruz Roja Internacional
1929	Convenios de Ginebra: Revisión y ampliación del Convenio de Ginebra de 1906 relativo a la protección a los heridos y enfermos de los ejércitos en campaña. Adopción del Convenio de Ginebra relativos al trato de los prisioneros de guerra.
1949	Convenios de Ginebra: Para aliviar a la suerte de los heridos y enfermos de las fuerzas armadas en campaña (revisión y ampliación de Convenio de Ginebra de 1929): Convenio I Para aliviar la suerte de los heridos, enfermos y náufragos de las fuerzas armadas en el mar (revisión y ampliación del X Convenio de la Haya de 1907): Convenio II Sobre el trato de los prisioneros de guerra (revisión y aplicación del Convenio de Ginebra de 1929): Convenio III Sobre la protección de personas civiles en tiempos de guerra: Convenio IV
1952	Revisión de los estatutos de la Cruz Roja Internacional
1965	Proclamación de los Principios Fundamentales de la Cruz Roja: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad, Universalidad.
1977	Protocolos adicionales a los Convenios de Ginebra de 1949: Protección a la víctimas de los conflictos armados internacionales, Protocolo I. Protección a las víctimas de los conflictos armados no internacionales: Protocolo II.

1991	Federación Internacional de Sociedades Nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja.
1997	Acuerdo sobre la organización de las actividades internacionales de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media luna roja

La recopilación histórica anteriormente presentada es una sinopsis realizada por el CICR (Comité Internacional de Cruz Roja) para sus programas de difusión y educación. Los datos presentados anteriormente nos muestran la estabilidad de la organización, la misma que en años de servicio no ha alterado su esencia, mantiene su misión, tiene claro su objetivo y su visión la ha mantenido y la ha mejorado para poder extender su ayuda por tierra y mar.

2.2 LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA

Esta lista, amplia en significación y contiene son las pautas que rigen y caracterizan la labor de Cruz Roja a nivel local, nacional e internacional, a continuación se intentará hacer un resumen del contenido de cada valor y la importancia de cada uno de los elementos a mencionarse:

HUMANIDAD: Cruz Roja Internacional se ha preocupado de ayudar sin ningún tipo de preferencia ni discriminación a heridos en campos de batalla, prevenir y aliviar el dolor humano, bajo cualquier circunstancia es lo primero. Proteger la vida, brindar, mantener y educar en salud, respetar y hacer respetar a las personas, colaborar con la comprensión entre los grupos y seres humanos, trabajar en pro de la amistad y fundamentalmente en pro de la paz duradera de todos los pueblos.

IMPARCIALIDAD: La nacionalidad, religión, raza, tendencia política, condición social no marcan distinción entre los seres humanos. El único objetivo es el socorrer a quienes se encuentran en desgracia siendo los primeros en recibir ayuda quienes se encuentran en las peores condiciones.

NEUTRALIDAD: Para poder mantener la confianza de las personas, Cruz Roja no participa de ningún momento de ningún tipo de hostilidad, sean conflictos bélicos, políticos, religiosos, ideológicos o raciales.

INDEPENDENCIA: Cruz Roja es un movimiento independiente, que participa como soporte auxiliar de los gobiernos y entidades públicas, que rigen a los pueblos a través de la ley, pero siempre manteniendo una autonomía que permita la pureza y el cumplimiento de los principios del movimiento.

CARÁCTER VOLUNTARIO: La labor desinteresada de sus miembros es el carácter fundamental de Cruz Roja ya que el socorro voluntario es un valor humano básico para la realización y comprensión del trabajo de esta entidad.

UNIDAD: Existen varios grupos de Cruz Roja a lo largo de un país sin embargo Cruz Roja es una sola, y debe ser accesible para todos quienes necesitan o quieren pertenecer a esta organización.

UNIVERSALIDAD: Todas las sociedades tienen los mismos derechos y deben ayudarse mutuamente, Cruz Roja refleja, trabaja y trabajará por este objetivo siempre.

En 1965, en la XX Conferencia Internacional de Cruz Roja se proclamaron estos principios fundamentales, principios que figuran en los Estatutos del Movimiento Internacional de Cruz Roja y Media Luna Roja, aprobados en Ginebra en la XXI Conferencia Internacional de Cruz Roja en 1986.³¹

2.2.1 EL EMBLEMA

El distintivo del Cruz Roja, es una cruz roja en tributo a Suiza sobre un fondo blanco, que resulta ser la inversión de los colores de la bandera de este país, puesto que el “Comité de

³¹ FUENTE: www.cicr.org CONVENIO DE GINEBRA 1949, CONJUNTO A SUS PROTOCOLOS ADICIONALES.

los cinco se encontraba formado por Suizos. Posteriormente, la media luna roja, el león rojo, el sol rojo, todos estos sobre fondo blanco, también fueron admitidos como emblemas valederos pero en la actualidad la cruz roja sobre el fondo blanco es el más utilizado.

En caso de emergencia cualquier persona que pertenezca al grupo de trabajo de cruz roja puede y debe utilizar dicho emblema para que pueda ser identificado con facilidad para cualquiera de los bandos que se encuentren en disputa, ya que cruz roja y sus miembros ayudan a quienes necesitan ayuda sin importar la raza, nacionalidad, religión, etnia, etc.

También los vehículos, puntos médicos, y material debe estar marcado para una mejor identificación.

EL EMBLEMA DE CRUZ ROJA ES UN SIGNO PROTECTOR QUIENES LLEVEN ESTE SIGNO CONSIGO NO DEBEN SER ATACADOS DEBEN SER PROTEGIDOS Y RESPETADOS.

Además, existe una guía de uso de la imagen Institucional dónde podemos encontrar los colores corporativos con sus especificaciones, la unidad de medida entre el logo y las letras, junto con las proporciones del logo, el uso del emblema en blanco y negro, también el uso del emblema sobre superficies oscuras o claras, y el uso del emblema en papelería y demás productos impresos.

ANEXO 1: GUIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

2.2.2 FUNCIONAMIENTO

Cruz Roja es una institución sin fines de lucro que ha crecido a través del tiempo, y sigue su constante evolución, pero para que una entidad de esta magnitud pueda funcionar debe regirse a estrictos reglamentos y disposiciones para poder canalizar esta gran fuerza humana de trabajo, que ya no trabaja únicamente ayudando a los heridos en un campo de batalla, sino que ahora asiste a las comunidades en diferentes áreas para la mejora de la calidad de vida de los seres humanos.

La conferencia internacional de cruz roja para poder asistir a heridos en conflictos bélicos para poder sumarse a la sanidad de los grupos en conflicto adopta resoluciones puntuales que debe seguir cualquier grupo de trabajo de cruz roja para hacer una correcta intervención:

“Existe en cada país un comité cuyo mandato consiste en ayudar en tiempo de guerra, si hay caso, por todos los medios a su alcance, de servicio de sanidad de los ejércitos.

Este comité se organiza por sí mismo, del modo que le parece más útil y conveniente.

Para secundar a dicho comité al que incumbe la dirección general, pueden formarse secciones en número ilimitado.

Cada comité debe ponerse en relación con el gobierno de su país para que sus ofertas de servicio sean aceptadas, en caso de necesidad.

En tiempo de paz, los comités y las secciones se ocupan de los medios que pueden hacerles verdaderamente útiles en tiempo de guerra, especialmente preparando socorros materiales de todo género, y tratando de formar e instruir enfermeros voluntarios.

En caso de guerra, los comités de las naciones beligerantes suministran, en la medida de sus recursos, socorros a sus ejércitos respectivos; en particular, organizan y ponen en actividad a los enfermos voluntarios, hacen preparar, de acuerdo con la autoridad militar locales para cuidar a los heridos.

Pueden solicitar el concurso de los comités pertenecientes a las naciones neutrales.

A petición o con el consentimiento de la autoridad militar los comités envían enfermos voluntarios al campo de batalla. Entonces los ponen bajo la dirección de³² los jefes militares.”

³² FRAGMENTO DE LAS RESOLUCIONES Y VOTOS DE LA CONFERENCIA INTERNACIONAL DE GINEBRA, 26 – 29 DE OCTUBRE DE 1893, www.cicr.org

A través de la cita anterior podemos notar como la organización debe seguir un orden para poder proceder en cualquier conflicto bélico, ya que debe respetar las autoridades que se encuentran involucradas en dicho conflicto.

2.2.3 EL ORGANIGRAMA

El organigrama de la institución es de tipo vertical dónde podemos identificar claramente los diferentes departamentos y la jerarquía de los diferentes miembros en la toma de decisiones para el movimiento, decisiones que se aplican o rigen el sistema internacional, posteriormente podemos observar también el manejo del área administrativa, este organigrama pertenece a la sede de la organización que se encuentra en Ginebra – Suiza.

En la base del organigrama podemos encontrar la distribución de las áreas de trabajo de cruz roja, la organización ha dividido al mundo en áreas para poder realizar un mejor trabajo y una cobertura absoluta en caso de emergencia en cualquier parte del mundo.

Existe un “Reglamento del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja”, este reglamento debe ser conocido por todos y cada uno de los miembros de la institución para poder proceder con rectitud y coherencia en las diferentes labores en las cuales participa la institución.

ANEXO 2: ORGANIGRAMA DE CRUZ ROJA INTERNACIONAL

ANEXO 3: REGLAMENTO DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA.

Cruz Roja internacional ha tenido la precaución de generar reglamentos para unificar los métodos de trabajo, y también ha sabido difundir y promover los mismos dentro y fuera de la institución.

Podemos encontrar inclusive un manual de manejo de imagen corporativa, manuales en diferentes temas como seguridad operativa y acceso seguro, manual de voluntariado, prevención de VIH, prevención de accidentes de tránsito, asistencia en catástrofes, entre otros muchos materiales generados y aprobados por Cruz Roja internacional.

Afortunadamente los conflictos bélicos no suceden todos los días pero Cruz Roja ha adquirido un compromiso con la humanidad, el de ayudar sin importar el lugar a quienes sufren.

El Comité Internacional de Cruz Roja tiene como objetivo trabajar con una gran cantidad de seres humanos para poder así prestar sus servicios a todos los grupos humanos posibles, razón por la cuál trabaja con las autoridades políticas, con las fuerzas armadas y policiales, con la sociedad civil, con personas privadas de la libertad y todos quienes puedan, quieran y sientan su identificación con esta noble causa, la ayuda a quienes sufren, la ayuda a quienes necesitan una mano para continuar.

A través de la difusión de los principios fundamentales de la organización se busca crear una cultura humanitaria para el mejor desarrollo de las sociedades.

2.2.4 DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

El trabajo de Cruz Roja se encuentra íntimamente relacionado con el DIH, razón por la cuál esta organización se preocupa de difundir y educar en este tema a todas las personas puesto que es un recurso indispensable cuando existe algún tipo de desplazamiento así sea este de carácter migratorio.

El DIH ha evolucionado a través del tiempo, y como el derecho ha evolucionado, lamentablemente los seres humanos han encontrado maneras más complejas de combatir sus diferencias afectando a inocentes.

El Derecho Internacional Humanitario no puede ser suspendido o derogado, y además se conecta con las leyes estatales en el caso del derecho penal para imponer sanciones a quienes no cumplan con el DIH. Inclusive las Naciones Unidas ha creado una Corte

Penal Internacional como una institución permanente que tiene la facultad de ejercer su jurisdicción en crímenes de importancia internacional.

El DIH (Derecho Internacional Humanitario) es el conjunto de reglas internacionales cuyo objetivo principal es la protección de personas y bienes que resultan afectados por conflictos bélicos, estas reglas limitan el uso de armamentos y de los métodos de guerra.

Las reglas del DIH se encuentran en tratados, y los países y/o estados se suman a estas disposiciones de manera libre y voluntaria aceptando el compromiso que involucra este hecho ya que deben respetar dichos condicionantes y también hacer que los mismos sean respetados.

Las disposiciones generadas se basan fundamentalmente en las conductas repetitivas en los conflictos bélicos, por ejemplo: atacar al enemigo que se rinde o violar una tregua, son conductas determinadas, puntuales, rechazadas por la gran mayoría de naciones en el mundo.

El Derecho Internacional Humanitario reconoce a la CICR como un organismo imparcial, independiente y humanitario, autorizado a:

- Acceso libre a las víctimas de conflictos armados internacionales para poder evaluar de esta manera su situación y necesidades para poder así intervenir a favor de las víctimas.
- Posee el particular derecho de visitar a los prisioneros de guerra, heridos y a las poblaciones civiles afectadas por mencionados conflictos.
- Además el DIH le reconoce a Cruz Roja la posibilidad de tomar y generar iniciativas en pro de las víctimas de conflictos bélicos.

Existe también el derecho que permite que el CICR intervenga y preste sus servicios en caso de que exista violencia al interior de los grupos en conflicto con base en sus propios Estatutos.

2.2.5 REGLAS ESCENCIALES

En caso de conflicto, tanto las partes reconocidas dentro del mismo como los grupos alternativos, y ciudadanos civiles deben acatar la siguiente normativa básica del DIH:

- Distinguir entre los objetivos militares y los civiles. Sólo pueden atacarse los objetivos militares.
- Recoger y asistir a los heridos, los enfermos y los náufragos sin discriminación alguna.
- Tratar con humanidad al adversario que se rinde o es capturado así como a los prisioneros o detenidos. No deben ser atacados o maltratados.
- Respetar a los civiles y sus bienes.
- No causar sufrimientos o daños excesivos e innecesarios.
- No atacar al personal médico o sanitario ni sus instalaciones y permitirles llevar a cabo su trabajo.
- No poner trabas al personal de la Cruz Roja en el desempeño de su función.

Toda la información acerca del Derecho Internacional Humanitario está a disposición de cualquier persona en las sedes locales de Cruz Roja dónde se proporciona material informativo impreso o en www.cruzroja.org.ec.

2.2.6 ORIGENES DEL DIA MUNDIAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

El día internacional de Cruz Roja nace a raíz del principio de Tregua, el mismo que en 1922 se puso en práctica poco después de la primera guerra mundial, con este principio se buscaba principalmente prevenir problemas y evitar guerras.

Esta iniciativa reconocida como “Tregua de la Cruz Roja” causó mucha conmoción por lo cual fue evaluada por una comisión internacional y tratada en la XIV y XV Conferencia Internacional de Cruz Roja, esta última se celebró en Tokio en 1934 y aprueba este principio siempre y cuando se tenga presente la “idiosincrasia de cada región” (Informe de la XV Conferencia Internacional de Cruz Roja 1934).

Después de la Segunda Guerra Mundial, en 1946 en la Asamblea General de la Liga de Sociedades de Cruz Roja y de la Media Luna Roja, se analizó la posibilidad de proclamar un día Internacional para el movimiento, una fecha única para todas las Sociedades.

En 1948 el Comité Ejecutivo de la Liga aprobó el 8 de mayo como día Internacional de la Cruz Roja, y en 1984 se define como el día Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

El 8 de mayo es la fecha de nacimiento de Henry Dunant, fundador del movimiento de Cruz Roja, y ahora en esta fecha se recuerda que se mantiene la ideología y los principios de trabajo que constituyen este organismo que trabaja a favor de la paz en el mundo.

En los documentos y publicaciones que hace la Cruz Roja en esta fecha se hace un llamado a todos los seres humanos para que protejan la dignidad humana, luchen por la paz, luchen por la salud y se eduquen en materia de desastres. También se menciona como los recursos tanto humanos como materiales se canalizan para la destrucción de los pueblos, mas no para la construcción de los mismos, considera que la pobreza y las enfermedades afectan a millones de seres humanos y que nosotros, todos, debemos impedir el crecimiento de estos fenómenos que destruyen la vida de personas todos los días.

El 8 de mayo es un día de reflexión y de celebración, Cruz Roja y la Media Luna Roja combaten todos los días la discriminación y protegen la dignidad humana, difunden el Derecho Internacional Humanitario y trabajan intentando ayudar a todos los seres humanos vulnerables por diversas circunstancias.

El mencionado mensaje fue hecho por el Dr. Jakob Kellengberger Presidente del Comité Internacional de Cruz Roja y Don Juan Manuel Suárez del Toro Rivero, Presidente de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja en Ginebra el 8 de Mayo de 2003, pero prevalece y trasciende en el tiempo, puesto que recuerda los principios básicos que rigen la institución.

2.3 ANTECEDENTES DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA

La Sociedad Ecuatoriana de Cruz Roja cuya sede oficial o domicilio se encuentra en el Distrito Metropolitano de Quito, fue reconocida oficialmente por el Gobierno Ecuatoriano el 14 de diciembre de 1910 bajo la administración del General Eloy Alfaro y consta en el registro oficial No. 1392 como una institución de beneficencia y utilidad pública, y aceptada por Federación Internacional de Cruz Roja y Media Luna Roja en el año de 1922.

Y conforme con las resoluciones de la Conferencia Internacional de Ginebra en 1864 y a los Principios de la Convención de Ginebra de 1906, se encuentra conformada por los organismos nacionales de la Sociedad Nacional, por las Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales.

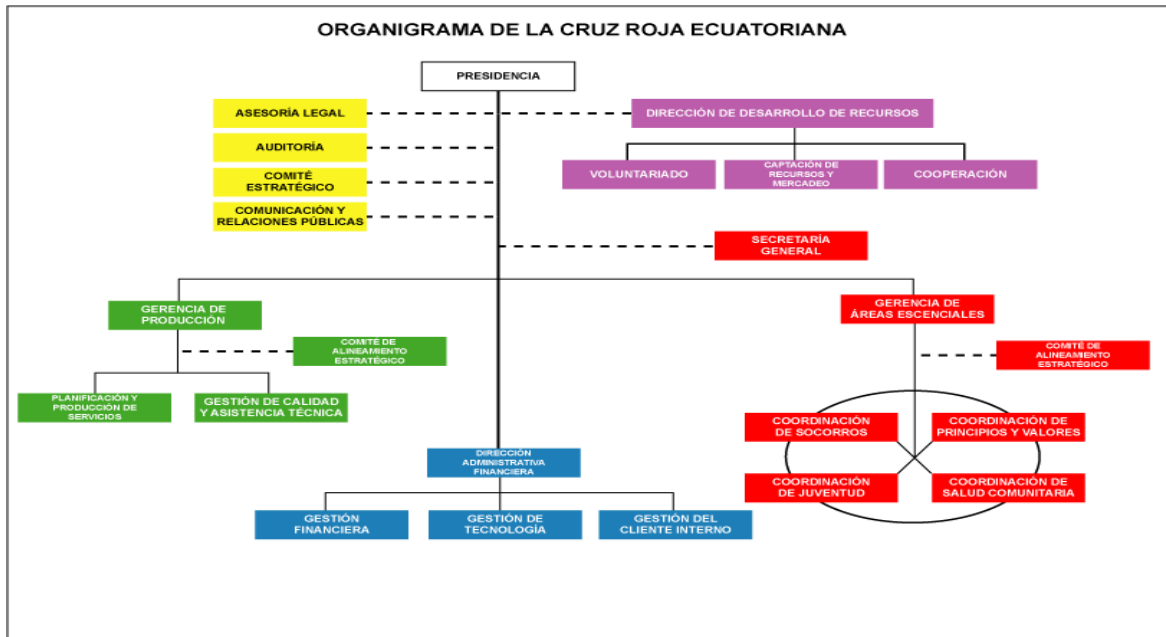
La Sociedad de Cruz Roja Ecuatoriana posee una organización que cumple con la legislación ecuatoriana siempre manteniendo la concordancia con los principios de la institución, además posee personería jurídica propia, y esta es ejercida por el presidente nacional y los presidentes provinciales dentro de su jurisdicción.

Cruz Roja Ecuatoriana se suma en todo momento al trabajo del gobierno para el desarrollo de la comunidad siempre que se mantengan los principios básicos del respeto a la dignidad humana y en pro de la paz.

Como una extensión de Cruz Roja internacional se suma a todos sus convenios y estatutos y cumple el mismo reglamento establecido por el CICR, y se suma y obedece las disposiciones del mismo.

A continuación podemos observar el organigrama de Cruz Roja Ecuatoriana e identificar con claridad su sistema de funcionamiento, esta información se encuentra disponible en la página Web de la institución, www.cruzroja.org.ec.

GRAFICO 2



Cruz Roja Ecuatoriana tiene un Estatuto dónde se explica con claridad su procedimiento de trabajo, su funcionamiento dentro del marco legal del Ecuador, los objetivos fundamentales de la organización, el proceder de sus miembros, los ámbitos de competencia de sus órganos, las jurisdicciones de las Juntas Provinciales, y toda la información para la comprensión del procedimiento de trabajo de Cruz Roja Ecuatoriana.

ANEXO 4: ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA

Toda esta información se encuentra en el estatuto tiene y comparte coherencia con el ámbito legal del Ecuador y las leyes y estatutos establecidos por el movimiento internacional.

Cruz Roja Ecuador realiza una evaluación de la problemática que enfrenta el país, crea un Plan Nacional de Desarrollo, donde se encuentran objetivos inmediatos, otros a mediano plazo y otros a largo plazo, los cuales se deben cumplir en los plazos establecidos.

Para la realización de dichos objetivos se cuenta con la participación de todos los miembros de la institución, sin importar en que parte del organigrama se encuentren son igual de importantes para la obtención de resultados.

Observamos que Cruz Roja Ecuatoriana a través de la distribución de trabajo y la organización de sus miembros en las Juntas Provinciales, Cantorales y Parroquiales, cubre la gran mayoría del territorio exitosamente.

Cruz Roja está presente en 22 provincias y 70 cantones brindando así una cobertura amplísima dentro del territorio Ecuatoriano, y a través de estos micro organismos se capacita a los miembros de las comunidades en diversos temas, además en el campo de la salud Cruz Roja mantiene un banco de sangre que cubre casi totalmente las necesidades en este tema, se atienden cerca de 30.000 emergencias anuales, y se realizan campañas educativas en diversos campos como prevención de desastres, VIH, entre otros.

Cruz Roja Ecuatoriana tiene una política de calidad en sus servicios, de ahí que constantemente evalúa su trabajo para poder de esta manera mejorar sus servicios.

Gráfico 3 (www.cruzroja.org.ec/quien/mandato.htm)

Colectivos	Ámbitos
Etnias, Nacionalidades y Culturas	Gestión del Riesgo Salud Reproductiva Hábitos saludables y Prácticas seguras Preparación para desastres en comunidades rurales
Refugiados y solicitantes de refugio y desplazados	Salud Reproductiva Hábitos Saludables y Prácticas Seguras DIH DDHH
Migrantes, internos y externos	Hijo e Hijas Familias disfuncionales
Niños, niñas, adolescentes y jóvenes	Salud Reproductiva Hábitos saludables y Prácticas Seguras Hemofílicos, Discapacitados, Discapacitadas
Voluntarios y voluntarias, directivos y personal rentado	Derecho Internacional Humanitario Principios y Valores Derechos Humanos Protección del Emblema
Fuerzas Armadas, Policía Nacional y Autoridades Nacionales	Derecho Internacional Humanitario Principios y Valores Derechos Humanos Protección del Emblema
Personas afectadas por emergencias en zonas urbanas	Atención Prehospitalaria

En el gráfico anterior podemos observar la identificación y prioridad para la labor de Cruz Roja.

Cruz Roja Ecuatoriana ha dividido el territorio en Zonas, y cada una de estas presenta los candidatos para las elecciones de la Asamblea Nacional;

Zona1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos y Orellana.

Zona 2: Galápagos, Manabí, Pichincha, Tungurahua y Napo.

Zona 3: Guayas, Los Ríos, Bolívar, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza.

Zona 4: El Oro, Cañar, Azuay, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.

Cruz Roja Ecuatoriana se ha fijado metas claras y organizadas las cuales se encuentran publicadas en sus diferentes soportes de comunicación:

“VISIÓN

Al 2011 la Cruz Roja Ecuatoriana será la organización humanitaria líder en el país, basada en su voluntariado y a través del crecimiento armonioso y sostenible de su Red Territorial, trabajando para lograr comunidades más fuertes, capaces de hacer frente al sufrimiento humano y a las crisis; impulsadas por la esperanza, el respeto, a la dignidad y a la equidad.

MISIÓN

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, trabaja para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizand o el poder de la humanidad; prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, proteger la vida, la salud y garantizar el respeto por el ser humano potenciando la autonomía de las personas, promoviendo la cooperación entre individuos y naciones para alcanzar una paz duradera.”

El estatuto es el documento que rige las acciones de los miembros y voluntarios de la Cruz Roja tanto nacional como provincial y este estatuto contempla las leyes Nacionales Ecuatorianas, el Derecho Internacional Humanitario y las leyes, reglamentos y disposiciones del movimiento Internacional.³³

2.4 ANTECEDENTES Y DIAGNÓSTICO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE CRUZ ROJA AZUAY

El distinguido médico, Dr. Guillermo Aguilar Maldonado, reconocido miembro de Cruz Roja, fue quien para efectos de este estudio, cooperó con la información que se presentará a continuación, gracias a la entrevista a profundidad realizada al Dr. Aguilar pudimos hacer una breve reconstrucción histórica de la Junta Provincial del Azuay.

En 1925 el Dr. Luís Jaramillo León, médico nacido en la ciudad de Cuenca fue nombrado como presidente de la Junta Provincial del Azuay, la misma que fue creada el 25 de mayo de ese mismo año.

La Cruz Roja en el Azuay ha contado con pocos pero reconocidos presidentes que han estado al mando de la Junta provincial, entre ellos:

Dr. Honorato Carvallo Valdivieso

Sra. Maria Luisa Solís de Neira.

Dr. Enrique Sánchez Orellana

Los distinguidos miembros de Cruz Roja antes mencionados han sido re electos en varias ocasiones pues su labor siempre ha sido destacada.

³³ Texto citado cuya fuente es la página Web de Cruz Roja Ecuatoriana www.cruzroja.org.ec/quien/mandato/htm

Cruz Roja en la provincia del Azuay siempre se ha caracterizado por sus iniciativas y por poseer miembros jóvenes, Cruz Rojistas como se los conoce, jóvenes que se preocupan de educar y educarse en los diferentes temas que competen a la institución.

No está por demás mencionar que Cruz Roja Azuay se debe al Plan Nacional de Desarrollo y a la Cruz Roja Ecuatoriana ya que todas las acciones deben tener coherencia con el Plan Nacional que persigue el bien común.

Actualmente el Dr. Claudio Arias Argudo es el presidente del Directorio de la Junta Provincial del Azuay, es un ilustre médico cuencano que ha dedicado su vida a la mencionada institución.

La sede de Cruz Roja en el Azuay se encuentra ubicada en el centro histórico de la capital Azuaya, en la Calle Presidente Córdova 657 y Borrero.

Como podemos observar en el siguiente anexo, el cuerpo administrativo remunerado de Cruz Roja en la provincia del Azuay es bastante reducido, y el grupo de voluntarios registrados es mucho más numeroso, además el grupo del programa JUVENTUD, es una tarea de un grupo de jóvenes voluntarios en proceso de educación para educar.

De ahí que el Capital Humano de la Junta Provincial de Cruz Roja en el Azuay es un grupo bastante variado, dónde encontramos individuos de diferentes edades, educación, etnia, religión, etc.

ANEXO 5: LISTA DE VOLUNTARIOS SOCORRISTAS DE CRUZ ROJA AZUAY

LISTA DE GRUPO DE JUVENTUD DE CRUZ ROJA AZUAY

LISTA DE EMPLEADOS REMUNERADOS DE CRUZ ROJA AZUAY

En la provincia del Azuay, el organigrama es bastante simple y además los flujos de comunicación, por ser un grupo reducido son ascendentes, descendentes y horizontales, cuestión que se puede observar cuando el directorio necesita conglomerar a todos sus miembros, voluntarios y no voluntarios, al igual que cuando un voluntario se integra,

tiene la oportunidad de interactuar directamente con el presidente de la junta si tiene alguna duda.

La Junta Provincial de Azuay maneja cuatro programas fundamentalmente, los cuales son:

1. Socorros y Desastres
2. Salud Comunitaria
3. Juventud
4. Difusión

Brindando de esta manera opciones para quienes se encuentran dentro de la organización, como para quienes desean formar parte de la misma.

Además Cruz Roja Azuay maneja un centro de información para refugiados, dentro del área del Derecho Internacional Comunitario, cuestión que se consideró pertinente puesto que en la mencionada provincia, existe un gran desplazamiento de personas de otros países y puntos del Ecuador, como la migración de un gran número de azuayos hacia otros puntos en el mundo.

Este centro informativo cuenta con personal capacitado para informar sobre el tema de migración, responder inquietudes e inclusive orientar a quienes desean radicarse dentro de nuestro país, evaluando sus condiciones de vida, los motivos por los cuales se han trasladado a nuestro país, buscando ser un indicador de la realidad provincial y nacional.

El mencionado servicio de Cruz Roja en el Azuay existe desde hace pocos meses pero sus resultados son notorios, también cuenta con un grupo humano que hace contacto con los inmigrantes fuera de la institución.

Un servicio de ayuda comunitaria que presta la organización, es el banco de sangre. Un dato importante es que de cada 10 pintas de sangre que son requeridas por las instituciones de salud, 8 salen del banco de sangre de Cruz Roja.

ANEXO 6: ORGANIGRAMA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA AZUAY

PROGRAMAS DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA AZUAY.

2.5 ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO

Las organizaciones sin fines de lucro son entidades que trabajan por y para el bien común de los grupos humanos, entidades que tienen como misión la solución de problemas que competen a poblaciones enteras en las que prima mejorar condiciones de vida y no generar recursos para un grupo privilegiado.

Estas entidades son conformadas en su mayoría por hombres y mujeres ejemplares que tienen una conciencia social más desarrollada que el común de personas, personas preocupadas por buscar soluciones a problemas que afectan no sólo a sus familias si no a las familias que no poseen o no son de su mismo estrato social.

En las ultima década las organizaciones sin fines de lucro han crecido no solo en número sino también en importancia, las sociedades reconocen la labor desinteresada y la fuerza de varios miembros de una comunidad que se unen con una finalidad común y no por ningún tipo de remuneración, si por el compromiso de hacer un cambio a través de sus acciones, resulta un trabajo humanitario trascendente y que es capaz de conglomerar a varias individuos que persigan la solución de uno o varios problemas que involucran a la colectividad.

Una organización sin fines de lucro funciona como una empresa que administra servicios y algunos de sus miembros perciben remuneraciones económicas en relación al tiempo que invierten en sus labores. La diferencia radica en la misión de este trabajo ya que si se genera algún tipo de ingreso, el mismo es reinvertido en los programas de ayuda comunitaria que tiene la organización como objetivo, además por lo general el cuerpo administrativo es muy reducido en relación al cuerpo de voluntarios, quienes resultan ser la fuerza de trabajo más grande y real, puesto que este trabajo desinteresado hace que las misiones crezcan y además los resultados de dicho trabajo se reflejan no únicamente en el cumplimiento de ciertas obligaciones sino también en el reclutamiento de personas identificadas con la causa para que esta fuerza subsista.

Debemos mencionar que la presencia de organizaciones sin fines de lucro ayuda a que la identificación de problemas sociales sea más fácil y los resultados del trabajo de estas organizaciones resulta ser un indicador real de la mejora o el empeoramiento de ciertas circunstancias y problemas de los cuales sufre un sistema.

En los años 70 las organizaciones sin fines de lucro se convierten en un motivo de estudio ya que empiezan a formar parte de la economía de los países, en los años 50 las organizaciones de ayuda comunitaria subsistían gracias a los filántropos y benefactores pudientes que se identificaban con causas sociales, pero el boom de las organizaciones sin fines lucro comienza en los años 60 porque la identificación de problemas que realizaban estas organizaciones resultaba un indicador político y por ende de interés público.

Los problemas de salud fueron los primeros en considerarse y las organizaciones que prestan y prestaban atención médica fueron las primeras en multiplicarse ya que una sociedad no puede crecer y desarrollarse si no posee individuos sanos, pero con la prestación de servicios de salud y el éxito rotundo dentro de las comunidades, estas organizaciones ya no tenían que depender directa y únicamente de donaciones y ayuda de filántropos, al contrario, esto fue un detonante para el sistema gubernamental quien reconoce que las organizaciones que tienen estas características colaboran con la mejora de la calidad de vida de sus gobernados, entonces la ayuda gubernamental y la gran acogida por parte de la población tornaba a estas organizaciones en entes de servicio auto sustentables.

El boom en el campo de la salud generó problemas por su rápido crecimiento y también estudios económicos en relación a este macro sistema económico generado por estas instituciones, de manera que hubieron entidades que colapsaron y otras que subsistieron, pero también existían otros campos de trabajo por explorar, entre los años 50 y 60 la educación tuvo su momento de expansión, y posteriormente temas relacionados con la cultura y el arte resultaron atractivos para los gobiernos locales e instituciones internacionales, como para empresas locales que empezaron a percibir que a través de la ayuda social conseguían prestigio e inclusive aceptación, de ahí nace el famoso marketing social.

El propósito de las organizaciones sin fines de lucro es generar cambios en las sociedades y los individuos que forman parte de las mismas, y cabe destacar que el éxito en la misión de una organización va a definirse por las acciones correctas de trabajo en pro del bien común. Para ello es fundamental la presencia de líderes que crean en el trabajo y el éxito del mismo. Debemos reconocer el poder del trabajo bien dirigido, de un líder que no sea únicamente carismático si no que tenga un alto nivel de compromiso con la misión, la dirección de sus actos en pro de lo beneficios comunes y sepa conceptualizar, definir y divulgar la misión de la organización.

CAPITULO III

CONCEPCION DE UNA SOLUCION

3 INVESTIGACIÓN

Para nuestro estudio sobre Cruz Roja utilizaremos la investigación cualitativa y cuantitativa para llegar a un resultado que nos permita tomar decisiones para la creación de una herramienta comunicacional efectiva e impactante. La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Es decir se pueden medir y verificar con porcentajes y puntuaciones. Este tipo de investigación nos va a dar el qué del asunto, el tipo de problema, el obstáculo comunicacional.

La investigación cualitativa evita la cuantificación. Se reduce a la expresión de los porqués. Busca razones y proporciones de los inconvenientes y problemas que surjan en la investigación. Es por ello difícil de medir o encasillar en porcentajes aunque para nada pierde la riqueza estructural de la toma de decisiones.

Los métodos en ambas investigaciones son varios: desde la observación, pasando por el sondeo de opinión, hasta el FODA o los grupos focales. Para el desarrollo de este trabajo de grado se han seleccionado dos herramientas que nos permitan asegurar sólidos resultados con la máxima confiabilidad.

Estas dos herramientas son la encuesta (cuantitativa) y el grupo focal (cualitativa)

3.1 ENCUESTA

Para el diseño y desarrollo de la encuesta se siguieron los siguientes parámetros:

DISEÑO DE LA ENCUESTA

FICHA TÉCNICA:

TEMA: Pertenencia a la Cruz Roja

DESTINATARIOS: Voluntarios inscritos de Cruz Roja Azuay

OBJETIVO: Conocer cuáles son los aspectos que identifican a los voluntarios y empleados de Cruz Roja con la institución y verificar el nivel de compromiso.

NUMERO DE PREGUNTAS: Diez (10)

METODO DE REGISTRO: Taller de aplicación de encuestas

MUESTRA: 40 personas

UNIVERSO: 76 personas.

METODO DE ELECCION DE MUESTRA: Al azar (por eliminación simple)

NIVEL DE CONFIANZA: 93.02%

MARGEN DE ERROR: 6.97%

3.1.1 CUESTIONARIO APLICADO

ENCUESTA DE CONOCIMIENTOS SOBRE CRUZ ROJA

1. Pertenezco a la institución como:

Voluntario

Empleado Rentado de Cruz Roja

2. Programa en el que participa:

Juventud

Socorros y rescates

Salud Comunitaria

Difusión

3. Tiempo de servicio en la institución:

1 año o menos

De 1 a 5 años

De 5 a 10 años

De 10 a 15 años

Más de 15 años

4. Participo en los programas de Cruz Roja:

Por obligación

Por remuneración económica

Por hobby

Por la causa para que trabaja la institución

5. Identifique los principios fundamentales de Cruz Roja:

a) Humanidad

b) Imparcialidad

c) Neutralidad

d) Independencia

e) Servicio Voluntario

f) Unidad

g) Universalidad

6. ¿Conoce el número de emergencia de la Cruz Roja?

SI

NO

7. Defina el nivel de compromiso con la institución del 1 al 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. ¿Conoce al presidente de la Junta Provincial de Cruz Roja?

SI

NO

9. Enumere tres programas de la Cruz Roja

10. ¿Piensa seguir perteneciendo a la Cruz Roja en el futuro?

SI

NO

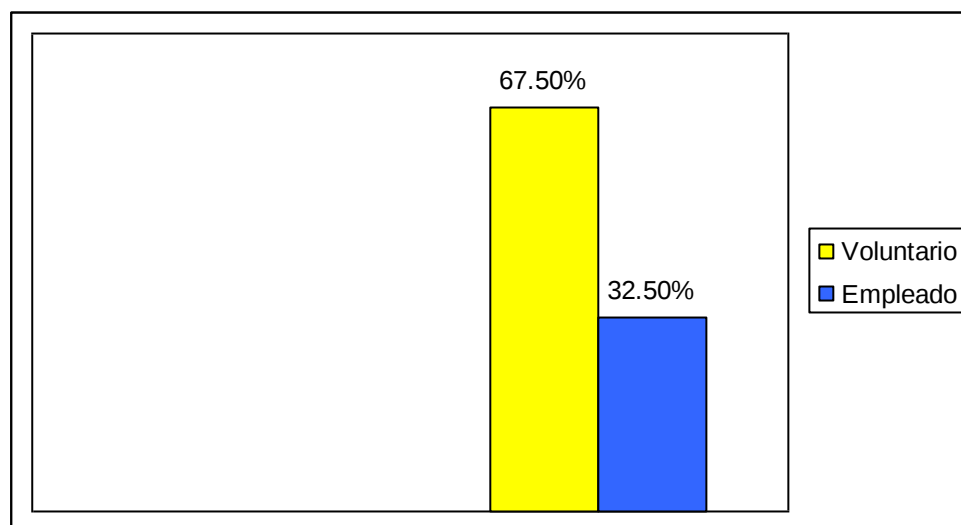
Gracias por la información

3.1.2 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Pertenezco a la institución como:

Voluntario

Empleado Rentado de Cruz Roja



	porcentajes
Pregunta 1	
Voluntario	67.50%
Empleado	32.50%

PREGUNTA 1

Sobre la primera pregunta existe un 67% que expone que se trata de voluntario en tanto que el otro 33% afirma que ya gana un sueldo como empleado aunque no se investiga sobre la cantidad.

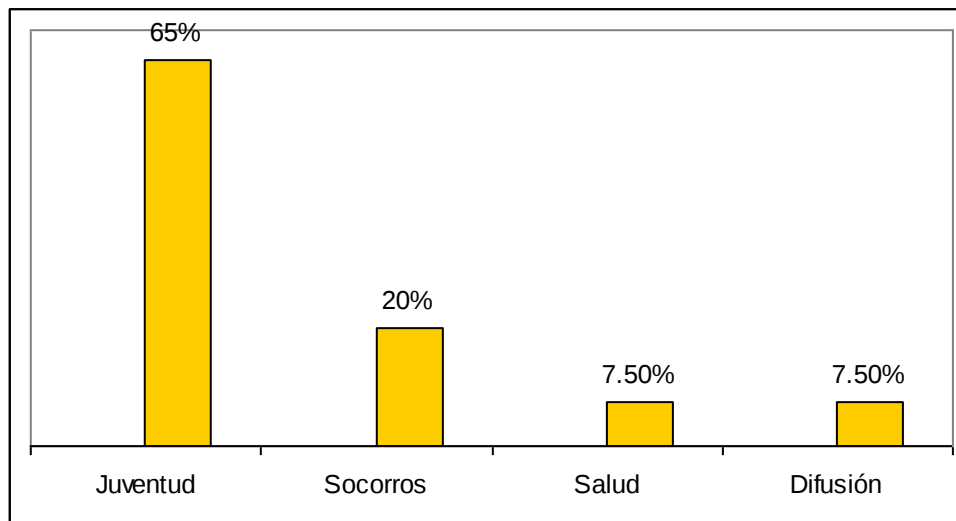
2. Programa en el que participa:

Juventud

Socorros y rescates

Salud Comunitaria

Difusión



Pregunta 2	
Juventud	65%
Socorros	20%
Salud	7.50%
Difusión	7.50%

PREGUNTA 2

El mayor porcentaje se encuentra en Juventud con un 65%, le sigue el programa de Socorros con un 20% mientras que los programas de difusión y salud se encuentran con un 7% cada uno que indica el débil apoyo que existen para esos planes.

2. Tiempo de servicio en la institución:

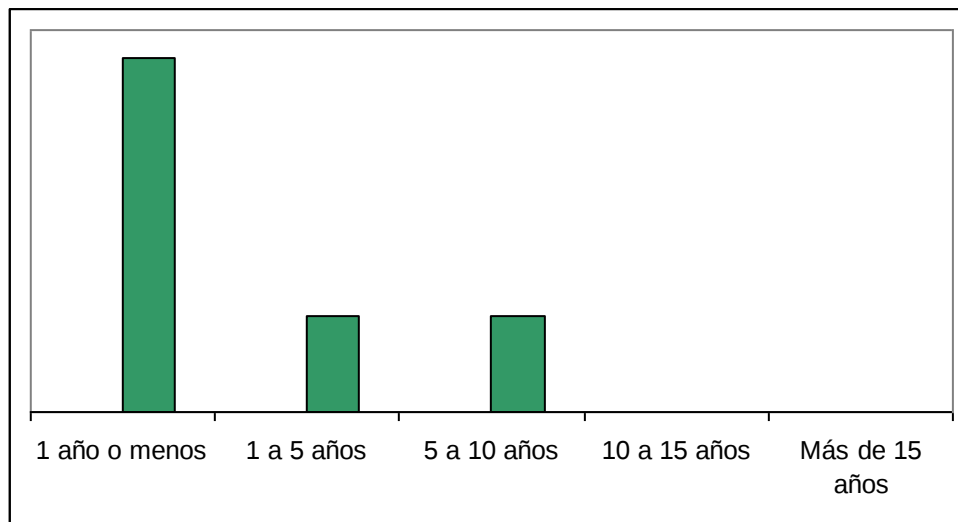
1 año o menos

De 1 a 5 años

De 5 a 10 años

De 10 a 15 años

Más de 15 años



Pregunta 3

1 año o menos	65%
1 a 5 años	17.50%
5 a 10 años	17.50%
10 a 15 años	0%
Más de 15 años	0%

PREGUNTA 3

El tiempo de trabajo de los voluntarios resulta ser – en su mayoría – de 1 año o menos como nos lo indica el porcentaje de 65% de encuestados que responden esta pregunta. No se registran respuestas en períodos mayores a los 10 años.

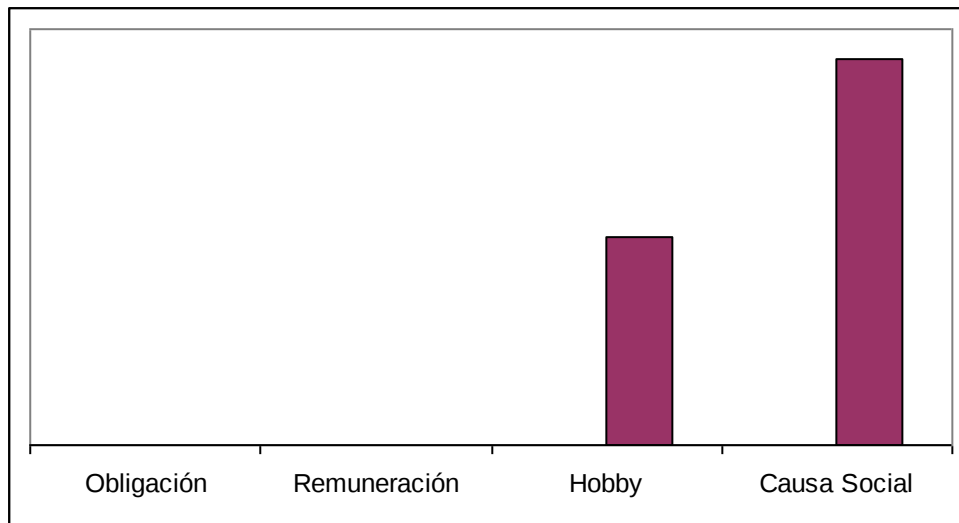
3. Participo en los programas de Cruz Roja:

Por obligación

Por remuneración económica

Por hobby

Por la causa para que trabaja la institución



Pregunta 4

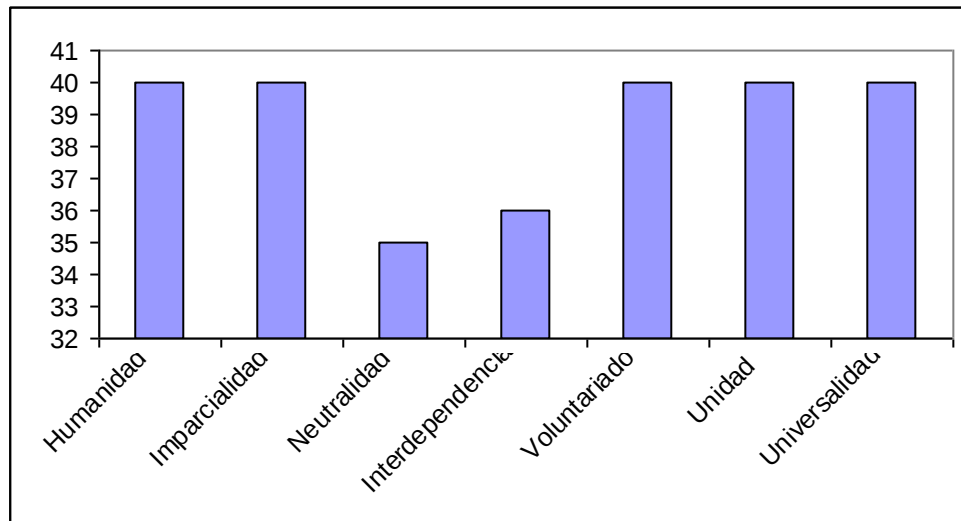
Obligación	0%
Remuneración	0%
Hobby	35%
Causa Social	65%

PREGUNTA 4

La mayoría de encuestados responden que realizan su labor por función social o por hobby (con 65% y 35% respectivamente) en tanto que la remuneración o la obligación no tienen porcentaje ni registro.

4. Identifique los principios fundamentales de Cruz Roja:

- a) Humanidad
- b) Imparcialidad
- c) Neutralidad
- d) Independencia
- e) Servicio Voluntario
- f) Unidad
- g) Universalidad



Pregunta 5	#	Total
Humanidad	40	40
Imparcialidad	40	40
Neutralidad	35	40
Interdependencia	36	40
Voluntariado	40	40
Unidad	40	40
Universalidad	40	40

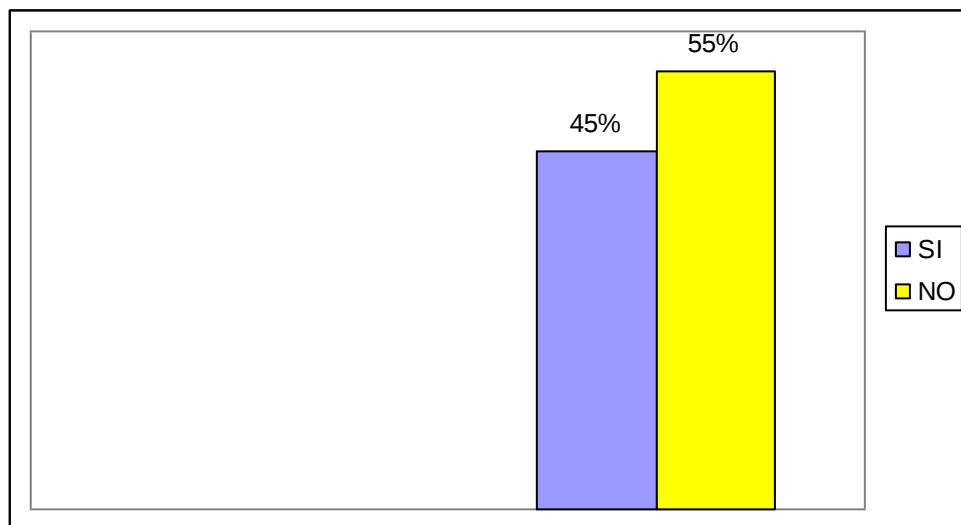
PREGUNTA 5

Esta pregunta sirvió para definir con qué elementos se identifican de los valores de Cruz Roja. Sorprendentemente, los índices son muy elevados lo que demuestra el grado de identificación que tienen los encuestados con la institución. Casi todas las variables llegaron al 100%

5. ¿Conoce el número de emergencia de la Cruz Roja?

SI

NO



Pregunta 6

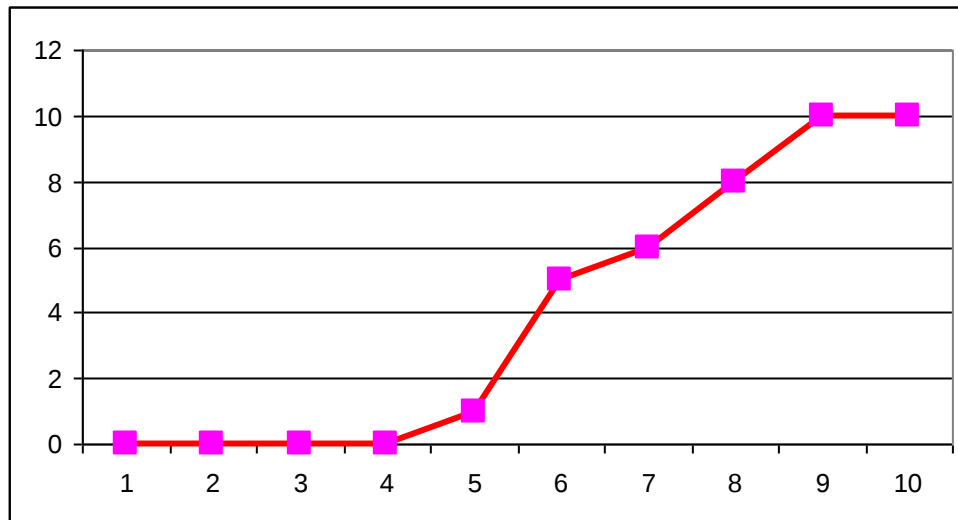
SI	45%
NO	55%

PREGUNTA 6

Extrañamente, al respecto de los índices anteriores el 55% de los encuestados no conoce el número de emergencia de la Cruz Roja, situación que se debe rectificar de inmediato en la herramienta comunicacional.

6. Defina el nivel de compromiso con la institución del 1 al 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



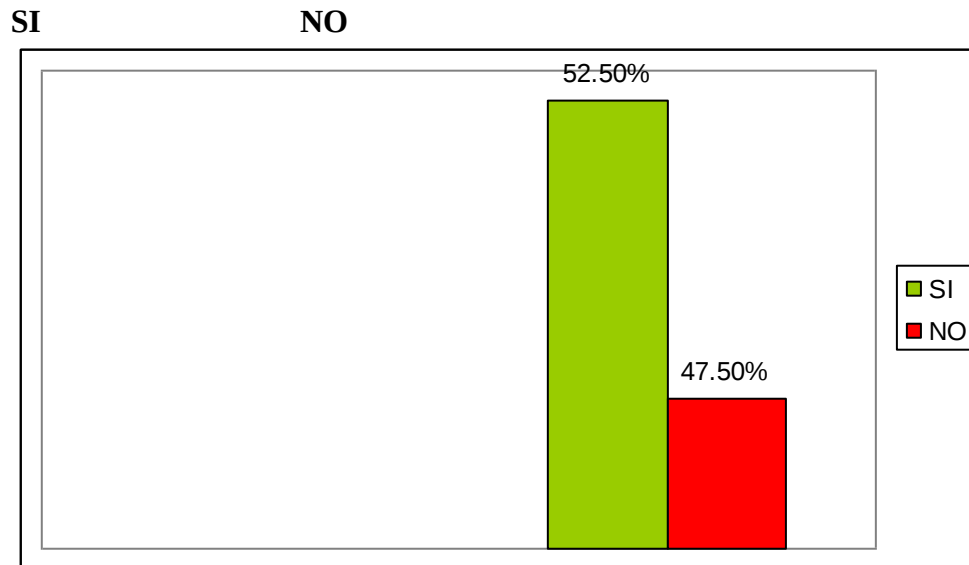
Pregunta 7

1	0
2	0
3	0
4	0
5	1
6	5
7	6
8	8
9	10
10	10
	40

PREGUNTA 7

El nivel de compromiso resulta ser muy satisfactorio pues, según podemos observar en el gráfico el nivel sube hacia los límites más altos radicándose en el 10, lo que demuestra el alto índice de compromiso de los voluntarios.

7. ¿Conoce al presidente de la Junta Provincial de Cruz Roja?



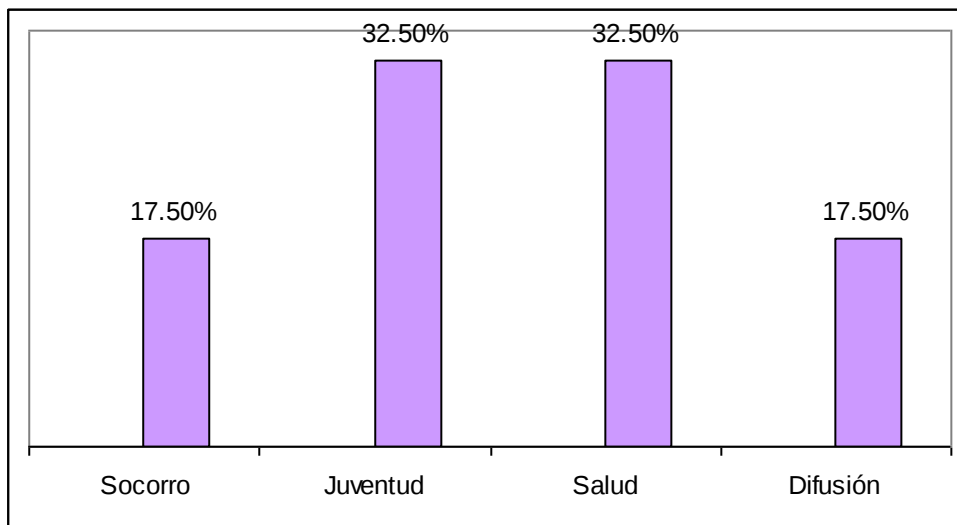
Pregunta 8

SI	52.50%
NO	47.50%

PREGUNTA 8

En cuanto a este hecho también se demuestra un cierto nivel de desconocimiento (47,50%) que, aunque no es tan alarmante como la pregunta 6 representa un desafío que debe ser abordado en la herramienta.

8. Enumere tres programas de la Cruz Roja



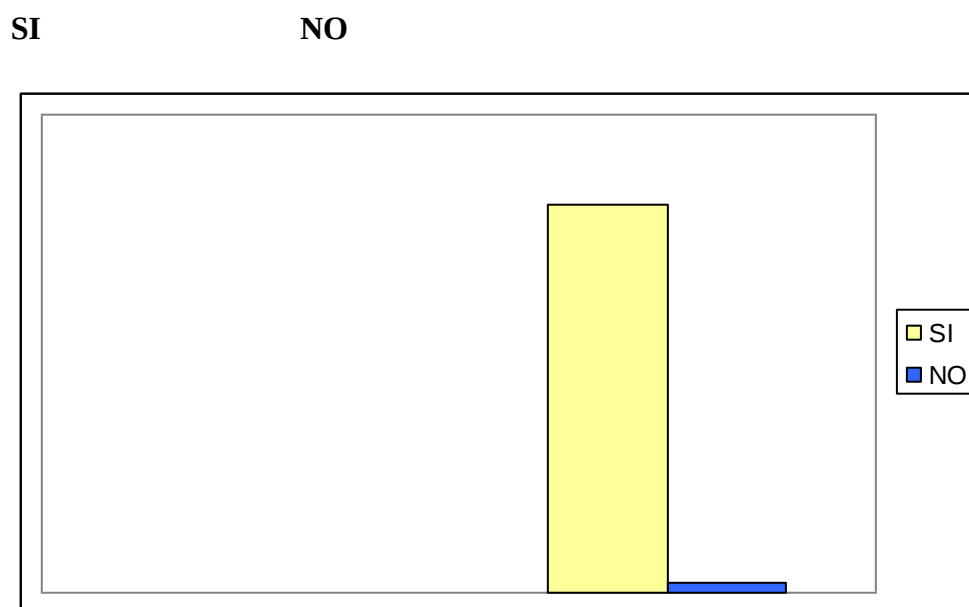
Pregunta 9

Socorro	17.50%
Juventud	32.50%
Salud	32.50%
Difusión	17.50%

PREGUNTA 9

En cuanto a los programas de Cruz Roja, resultó casi vano preguntar sobre si podían enumerarlos, ya que con soltura y claridad lo hicieron. Sin embargo, la riqueza de esta pregunta radica en que el programa de difusión fue el menos opcionado (17.5%) lo cual indica el ámbito en el que se debe trabajar junto a los aspectos anteriores

9. ¿Piensa seguir perteneciendo a la Cruz Roja en el futuro?



Pregunta 10

SI	97.50%
NO	2.50%

PREGUNTA 10

La fidelidad es otra de las características de los voluntarios, llegando a un 97% que indica el buen rumbo y alimentación que tiene esta institución.

Ver:

Cruces, frecuencias y porcentajes Anexo 7.

Conclusiones:

Encontramos que existen dos anomalías internas:

- Desconocimiento de aspectos internos de la institución.
- Necesidad de afirmar el programa de difusión.

Sobre estos aspectos se elaborará la matriz de guía para la realización de los grupos focales.

3.2 INTRODUCCIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES

Teniendo en cuenta que las bases de datos de las que se dispuso fueron insuficientes, pero necesarias para el diseño de los marcos muestrales requeridos en la aplicación de metodologías de muestreo y dadas las características de la población, en los estudios cuantitativos, no se aplicaron técnicas de muestreo. Como alternativa, se utilizó como metodología el estudio de casos tomando como base los datos actuales. Teniendo en cuenta esta decisión, se aplicaron las encuestas referidas en el punto.

Para la selección de las personas que participaron en los grupos focales se buscó un solo tipo de perfil: los voluntarios. El grupo estaba conformado por jóvenes que participaron en los programas. Con base en el perfil definido, se concertó con directivos de las instituciones la participación de las personas. Para el reclutamiento de quienes participaron en los grupos focales se utilizaron los datos de los jóvenes que asistieron a los programas. Con base en los listados se hizo una selección al azar y se contactaron por teléfono. Para tener un número suficiente de personas, se utilizó una lista amplia, que garantizara el número requerido para el grupo.

3.2.1 FORMULARIO PARA EL GRUPO FOCAL CON VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA

Programa: _____
Tiempo de servicio: _____
Localidad del Grupo Focal: _____
Fecha y Horario Grupo Focal: _____

<i>Voluntarios</i>	<i>Edad</i>	<i>Actividad que realiza</i>	<i>Estudios realizados</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

9			
10			

GRUPO FOCAL

3.2.2 GRUPO FOCAL OBJETIVOS

OBJETIVO – Eje de la Sistematización

Elaborar una pauta metodológica que aporte a la construcción de una herramienta comunicacional que permita la promoción de la filosofía corporativa de la Cruz Roja Azuay enmarcadas en un proceso de reinducción.

Objetivos específicos:

Propiciar un análisis de la experiencia del proceso de educación y sensibilización en Cruz Roja Azuay, desde el punto de vista de los Voluntarios que vivieron el proceso.

Para el análisis crítico, se escogió un grupo focal con voluntarios elegidos al azar en la sede en la que se implementó el proyecto.

El grupo focal será solo de mujeres o solo de hombres, y se estima una participación promedio de 5 personas, en el caso de las beneficiarias/os del proyecto; sin embargo en el grupo focal del proyecto en cuestión se ha considerado viable que la presencia sea mixta.

Cada jornada tendrá una duración mínima de 45 minutos y una máxima de 1 hora y 15 minutos. La guía de preguntas que a continuación se presenta, fue validada por el equipo de Voluntarios:

3.2.3 GUÍA DEL GRUPO FOCAL DIRIGIDO AL GRUPO DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA AZUAY

1. OBJETIVO:

Elaborar una pauta metodológica que aporte a la construcción de una herramienta comunicacional que permita la promoción de la filosofía corporativa de la Cruz Roja Azuay enmarcadas en un proceso de reinducción.

2. INFORMANTES:

Voluntarios con conciencia social que trabajen en Cruz Roja.

	Nombres	Lugar de procedencia
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

3. AMBIENTACION

El facilitador se presentará y dirigirá una dinámica de integración y presentación de los participantes.

4. INTRODUCCIÓN

- Dinámica de presentación para identificar ocupación, estado civil, gustos, aspiraciones.

- ¿Qué saben o que conocen de Cruz Roja? ¿Han participado de actividades con Cruz Roja? ¿Cuáles?
- ¿Qué saben sobre los programas de salud y difusión que Cruz Roja realiza en general?
- Han recibido capacitación sobre la temática de la salud y socorrismo, quiénes, hace cuánto, qué temas, quién lo impartió. No han participado en capacitaciones
- ¿Qué les comentan a sus compañeros o amigos sobre las charlas, reuniones o talleres a los cuales asistieron?

5. ANÁLISIS CRÍTICO

- ¿Qué piensa de las actividades que realiza Cruz Roja?
- ¿Piensa que se está fomentando adecuadamente este tipo de actividades?
- ¿En qué le ha influido positiva o negativamente a Usted o sus familias las actividades que promueve Cruz Roja?
- ¿Qué cosas le parecieron negativas sobre lo que han aprendido dentro de la Cruz Roja y que cosas si les han parecido positivas?
- ¿Cuáles de los siguientes instrumentos considera usted como más atractivos para reforzar una síntesis sobre la filosofía corporativa de Cruz Roja en un taller de capacitación?

Afiche promocional

Vídeo corporativo

CD ROM Interactivo

Presentación en diapositivas

- ¿Estarían dispuestos a participar en actividades de desarrollo sobre estas temáticas?

3.2.4 INTERPRETACIÓN DEL GRUPO FOCAL

¿Qué saben o que conocen de Cruz Roja? ¿Han participado de actividades con Cruz Roja? ¿Cuáles?

La mayoría de los informantes reconocen perfectamente los símbolos de Cruz Roja aunque manifiestan un vivo deseo de conocer más acerca de su fundador y de las implicaciones mundiales que posee. Cuando se les pide hacer un cuadro sinóptico sobre la distribución de Cruz Roja Azuay, los servicios que presta, etc. lo hacen sin ninguna dificultad. Sin embargo, presentan problemas de confusión al no recordar exactamente los números de contacto de Cruz Roja ni el número de dirección.

¿Qué saben sobre los programas de salud y difusión que Cruz Roja realiza en general?

Al interrogarlos sobre el programa de salud comunitaria demuestran ser expertos conocedores del tema; no así cuando se les cuestiona sobre el programa de difusión en el que no tienen claro bajo qué parámetros y peor aún que herramientas utiliza Cruz Roja para este programa. Del mismo modo, sólo había una persona involucrada en difusión lo que habla a las claras de la poca importancia que se brinda a esta actividad.

Han recibido capacitación sobre los programas vigentes, quiénes, hace cuánto, qué temas, quien lo impartió o no han participado en capacitaciones

El grupo focalizado indica que sí ha recibido capacitaciones en las áreas de salud y socorrismo pero que existe una deficiencia grande en otro tipo de áreas en las que no se tiene una auténtica capacitación ni programas mediáticos eficientes.

¿Qué les comentan a sus compañeros o amigos sobre las charlas, reuniones o talleres a los cuales asistieron?

Comentaron sobre lo importante que es servir en la Cruz Roja como un apostolado hacia la sociedad y que se puede encontrar un grupo lleno de amigos y una sana distracción alejada de los vicios y drogas.

ANÁLISIS CRÍTICO

¿Qué piensan de las actividades que realiza Cruz Roja?

El grupo piensa que las actividades de Cruz Roja son muy benéficas para la sociedad pero que falta más apoyo y presupuesto para conseguir resultados altamente efectivos sobretodo en materia de difusión.

¿Piensa que se está fomentando adecuadamente este tipo de actividades?

El grupo focal aseguró que de ninguna forma se está difundiendo de forma adecuada las actividades de la Cruz Roja y sugieren que se ponga en funcionamiento un boletín semanal dirigido a la prensa, mayor información en la página web, publicación del anuario institucional, material de promoción, etc.

¿En qué le ha influido positiva o negativamente a Usted o sus familias las actividades que promueve Cruz Roja?

Manifiestan que ser voluntario es un orgullo para ellos y para las familias porque es un servicio loable que se da a la comunidad y a través del cual se pueden salvar vidas.

¿Qué cosas le parecieron negativas sobre lo que han aprendido dentro de la Cruz Roja y que cosas les han parecido positivas?

Indican que existen demasiados formalismos en el trámite de quejas o sugerencias y que la parte burocrática debería ser más flexible para con los voluntarios y no esperar que el jefe de brigada apruebe una idea para luego llevarla a reunión general, hacerla aprobar, etc.

Los puntos que les han parecido positivas son: primeros auxilios, prevención de desastres, integración, rescate y socorrismo.

¿Cuáles de los siguientes instrumentos considera usted como más atractivos para reforzar una síntesis sobre la filosofía corporativa de Cruz Roja en un taller de capacitación?

Afiche promocional

Vídeo corporativo

CD ROM Interactivo

Presentación en diapositivas

El grupo indica que le apetecería servirse un cóctel multimedia en el que incluya un disco interactivo para presentarlo en un taller de capacitación y que puedan llevarlo a casa y reproducirlo en sus computadores personales y así difundir más la cultura de Cruz Roja.

¿Estarían dispuestos a participar en actividades de desarrollo sobre estas temáticas?

Mayoritariamente contestan que sí.

3.3 INVESTIGACION COMPARATIVA

Para el estudio en cuestión se utilizaron encuestas y grupos focales los cuales nos proporcionaron información valiosa sobre el pensar de la colectividad voluntaria de la institución, la información y la manera como debe ser manifestada la misma para la comprensión y asimilación de esta significativa fuerza de trabajo.

A través del método cuantitativo, las encuestas, podemos observar que en la escala de compromiso existe un altísimo nivel, lo que tranquiliza pero no garantiza la participación absoluta de mencionado grupo humano.

Un conocimiento que pudimos detectar y es bastante anómalo, ya que el grupo es reducido, es la información primaria de la institución como la ubicación de la misma, su dirección y número de teléfono, además el nombre del presidente de la Junta Provincial.

A través del método cualitativo, pudimos identificar la necesidad de los voluntarios de interactuar con la información, de buscar un método diferente y novedoso en el cual ellos puedan llegar tan lejos como deseen, les permita investigar y profundizar en los temas que ellos creyeran convenientes.

También se manifestó la necesidad de tener un soporte comunicativo que sirva de recordatorio permanente de su misión y valor dentro de la organización.

Además en un mundo en el cual la tecnología es casi obligatoria, exigen que la organización para la cual trabajan con tanta abnegación se actualice, implemente otras herramientas de comunicación para con su público interno y la propuesta más fuerte y factible resultó ser la construcción de una herramienta de navegación y multimedia.

3.4 CONSTRUCCION DE LA HERRAMIENTA

Los resultados comparativos nos llevaron directamente a la creación de una herramienta multimedia, la cual debe cumplir con ciertas pautas, entre la cuales encontramos:

1. Cumplir con el manejo del símbolo institucional, seguir pautas del manual de manejo de imagen de la institución.
2. Contar con el material gráfico idóneo y seleccionarlo para la construcción de dicha herramienta.
3. Contratar un profesional, en este caso un técnico en la composición y manejo de los programas Macro Media Flash Player, para que pueda ejecutar a cabalidad las instrucciones sobre el diseño y contenidos de dicha propuesta.
4. Tanto el comunicador como el técnico tuvieron que estudiar y ambientarse con los miembros de la institución para crear una herramienta, útil, veraz y satisfactoria para el público interno.
5. Una lluvia de ideas, bocetos y la creación de un story board ayudaron a la composición del soporte comunicativo, diseñado por el investigador.
6. Herramientas como el pantone de colores, observación de otras herramientas del mismo género, fueron necesarias para la composición de las propuestas de mencionado soporte.
7. Escoger un sistema de presentación gráfica y de información, un material gráfico de alto impacto, y un diseño de presentación simple e interactivo, concluyen en la herramienta interactiva de navegación y multimedia que reúne información, conocimientos diversos y necesarios sobre la organización, también la

combinación con otros soportes elaborados como la páginas Web institucionales ayudan a la composición de la herramienta.

3.5 TALLER DE VALIDACION

OBJETIVOS DEL TALLER DE VALIDACIÓN

Objetivo General

Validar la herramienta multimedia mediante la intervención activa de todos los interesados.

Objetivos Específicos

Evaluar el mensaje presentado y su efectividad.

Corregir errores y fallas involuntarias.

FICHA TÉCNICA DEL TALLER DE VALIDACIÓN

Lugar de realización: Sala de Audiovisuales “U.E Borja”

Cantidad de participantes: 10 personas (5 hombres y 5 mujeres)

Instituciones participantes: Cruz Roja

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Inscripción y Entrega de Material de Trabajo

A los y las participantes en el evento, al momento de inscribirse, se les hizo entrega de una carpeta que contenía: 1) CD ROM interactivo y; 2) Juego de matrices que contienen las recomendaciones de la investigación que se deben implementar.

Presentación del CD ROM

Este aspecto estuvo a cargo del facilitador del evento quien expuso que la idea fundamental de la herramienta multimedia radica en establecer un nexo conductor entre los voluntarios y la información de la institución cruzrojista, a fin de crear una verdadera estrategia que permita concretar y materializar las recomendaciones formuladas. A su vez, pretende constituirse en la herramienta que concentrará los esfuerzos y recursos para que de manera objetiva y organizada se reduzcan los riesgos o incidencias de confusión de información.

DISCUSIÓN GRUPAL

Temáticas Abordadas

La discusión se ha diseñado sobre la base de los cinco aspectos considerados por el facilitador, a saber:

- 1) Revisión de las normas de conducta y mecanismos para hacer efectivo su cumplimiento;
- 2) Análisis de los sistemas multimediales presentes en la herramienta;
- 3) Análisis del mensaje e impacto comunicacional;

4) Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a promover la organización;

5) Asistencia técnica y cooperación necesaria para la implementación de la herramienta,

Estos aspectos fueron abordados por los grupos de trabajo. Algunas de las temáticas fueron divididas dada la cantidad de recomendaciones que el facilitador formuló en cada uno- en total fueron 2 recomendaciones específicas y 1 recomendación general.

Conformación de Grupos de Trabajo

Se establecieron dos grupos conformados por 5 personas, que fueron seleccionadas de antemano teniendo en cuenta su relación con la temática que se abordaba en las recomendaciones que les fueron asignadas.

Los grupos trabajaron tomando como base una guía que les fue proporcionada por el facilitador en el pizarrón, ésta contenía la siguiente información: orientaciones generales, el aspecto del CD ROM que les correspondía, el estado de situación sobre dicho aspecto, el mensaje que se comunicaba y los destinatarios.

Se les pidió a los grupos que plantearan sugerencias y observaciones en relación a las actividades propuestas. En caso de que el grupo decidiera añadir o suprimir actividades debía justificar su acción. A su vez, debían nombrar un relator que presentara al plenario -en un tiempo máximo de 15 minutos- los aportes del grupo.

Los grupos fueron asistidos por dos facilitadoras quienes les orientaron sobre el trabajo a realizar. El tiempo designado para trabajar fue de 1 hora.

A continuación se establece el número de grupo, aspecto y recomendación:

GRUPO NÚMERO 1

ASPECTO: IMAGEN VISUAL Y DISEÑO

RECOMENDACIÓN GENERAL: NINGUNA

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS: CAMBIAR LAS FOTOGRAFÍAS QUE ESTÉN EN SEPIA Y EN BLANCO Y NEGRO A COLOR PARA MANTENER EL IMPACTO Y NATURALIDAD DE LAS MISMAS.

GRUPO NÚMERO 2

ASPECTO: MENSAJE Y DESTINATARIOS

RECOMENDACIÓN GENERAL: FORTALECER EL MENSAJE DE AYUDA DE LA CRUZ ROJA MEDIANTE PRESENTACIONES DE CRUZ ROJA INTERNACIONAL.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS: INCLUIR LOS NUMEROS DE AYUDA DE LA CRUZ ROJA AZUAY Y LOS CONTACTOS NECESARIOS PARA CUALQUIER VISITANTE.

JUNTA DE CRUZ ROJA AZUAY

EL GRUPO DE MIEMBROS DE LA JUNTA PROVINCIAL DE CRUZ ROJA AZUAY, REPRESENTADO POR EL DR. CLAUDIO ARIAS, EXPRESAN SU SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO Y FELICITAN LA INICIATIVA DE LA CREACIÓN DE LA MENCIONADA HERRAMIENTA MULTIMEDIA.

Anexo 8

Seguimiento y finalización

Una vez recabadas las sugerencias y recomendaciones se hicieron los cambios respectivos finalizando la herramienta con total pulcritud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de la realización de este exhaustivo estudio, podemos concluir que:

1. La institución en cuestión tiene diversas y variadas fuentes de información que resultan suficientes para la capacitación de su personal, pero esta información carece de forma, y es demasiado extensa para la manipulación y difusión de la misma.
2. La institución en cuestión requiere de refuerzos en el campo comunicativo, carece de herramientas que comuniquen de manera eficaz a sus públicos internos.
3. Que el valor de capital humano debe ser recordado constantemente para que los índices de motivación en los grupos humanos de la organización no bajen, y se mantenga la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad.
4. La organización en cuestión actúa bajo condiciones a normales en muchos casos y los procedimientos de emergencia no son priorizados para la enseñanza dentro de la institución.
5. Cruz Roja es una organización sin fines de lucro que requiere de la creación específica de un programa de levantamiento y donación de fondos para poder subsistir.
6. No existe y no se utilizan los medios de comunicación comunitaria para la difusión de mensajes en pro de la institución.

7. No existe un departamento de comunicación que se encargue de la valoración del desempeño de los miembros en sus distintos programas de participación.
8. El objetivo planteado al inicio del estudio que ha sido presentado, se plantea un proyecto de reinducción que permita mejorar la comunicación al interior de Cruz Roja Azuay a través de la filosofía de la misma, y también a través de sus principios y valores institucionales que constituyen el principio básico de la labor que lleva a cabo.

Mencionado objetivo fue cumplido a cabalidad, ya que se explica con claridad en la herramienta multimedia, la misma que es el resultado de mencionado estudio, puesto que expone claramente las bases sobre las cuales la institución esta constituida y marca esa pauta donde todos coinciden y se identifican con la labor comunitaria, además presenta detalles de la institución facilitando de esta manera que los flujos de comunicación internos mejoren, ya que si los valores son divulgados, conocidos y principalmente entendidos, son el mejor punto de enlace de comunicación entres voluntarios y empleados de la institución.

De los objetivos específicos:

- *Educar a todos los miembros actuales de la institución acerca de la misión, visión y objetivos de la institución.*

Es importante mencionar que en la denominada herramienta multimedia se encuentran la misión, visión y objetivos institucionales contenidos dentro de los cinco valores fundamentales de la institución.

- *Mejorar la comunicación al interior de la organización indicando claramente los procesos que se siguen para la toma de decisiones.*

Como mencionamos en el objetivo general, la divulgación de los valores de Cruz Roja genera los vínculos necesarios e indispensables para una mejor comunicación en la institución, ya que podemos encontrar a un

grupo humano que se identifica con una labor común y así en pro de la misma optimiza la acción comunicativa.

- *Recordar a los miembros actuales de la institución la importancia de su labor y su lugar en el organigrama.*

A través del material gráfico incluido dentro de la propuesta presentada, podemos notar que el lugar de todos los voluntarios de Cruz Roja es junto a las personas necesitadas sin importar las circunstancias, podemos observar en acción a voluntarios Cruz Rojistas de todo el mundo y constatar su lucha contra los males de la humanidad como son el hambre, la pobreza, la guerra y la ignorancia.

- *Promover la labor de Cruz Roja en la comunidad.*
- *Incidir en la motivación de los miembros a través de la concientización sobre el valor de su trabajo para la Cruz Roja Azuay.*
- *Alcanzar el desarrollo del sentido de trabajo en equipo, conociendo quienes cooperan y participan en el desarrollo de los procesos de servicio.*

La herramienta multimedia, presenta los mensajes principales de la institución de diferentes maneras, y de diferentes formas, apela a la sensibilidad de los seres humanos mostrando muy de cerca los problemas de la humanidad, lo cual promueve la labor de la institución, ya que los problemas expuestos a través de las imágenes permiten constatar la labor realizada por Cruz Roja, justificando y motivando a sus miembros, a la vez que recuerda lo indispensable del trabajo y la ayuda comunitaria, por ello debemos incentivar a otros a formar parte de un grupo humano que trabajando en equipo puede marcar una diferencia.

RECOMENDACIONES

- La creación de un departamento de comunicación, dicho departamento debería dedicarse exclusivamente al manejo de todo lo referente a comunicación interna, vigilar y coordinar los procesos comunicativos, que los mismos fluyan ascendentemente, descendentemente y horizontalmente.

Dicho departamento también se encargará del manejo de la comunicación externa, de medir como está la percepción de la comunidad acerca del trabajo que se está llevando a cabo, de detectar si hay necesidades cuáles son y cómo puede la institución cooperar para la resolución de dichos problemas.

También será el departamento que coordine actividades de marketing social para el levantamiento de fondos que permitan la continuación y supervivencia de los programas de Cruz Roja.

El departamento de comunicación serviría como un centro de inteligencia, tabulación y medición de resultados, y un ente informante para la directiva sobre el clima en la organización.

Además se encargaría de generar campañas de educación y promoción de la cultura organizacional, permitiendo que los otros departamentos manifiesten sus necesidades y no tengan que generar soportes comunicativos, si no únicamente puedan solicitar al mencionado departamento la realización de dichos soportes paralelos a su trabajo.

Para la creación de mencionado departamento de comunicación, pueden utilizarse referencias bibliográficas como las siguientes:

- GESTION DEL TALENTO HUMANO
Idalberto Chiavenato
Mc Graw Hill

- DIRECCION DE INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCERO
Peter F. Drucker
EDITORIAL ATENEO S. L. /BARCELONA

Estas dos referencias ayudarán a mantener la visión sobre el valor del capital humano y las características de la organización en cuestión.

Además no está por demás recomendar que la persona que este a cargo de la dirigencia y constitución del este departamento debe ser un profesional en esta área para así reducir el riesgo de equivocaciones y optimizar los procesos comunicativos institucionales.

- Cruz Roja Azuay, recibe una cantidad enorme de información de Cruz Roja Nacional e Internacional, miles de soportes informativos, impresos, audiovisuales y de promoción son recibidos todo el tiempo.

Y debe existir un sistema de clasificación de información, de reciclaje de información y de actualización de la misma para que sea útil para quienes investigan a cerca de la institución y para quienes dentro de Cruz Roja necesitan obtener datos actualizados de Cruz Roja.

BIBLIOGRAFIA

- CHASQUI: REVISTA LATINOAMERICANA DE COMUNICACIÓN # 20
Autor: Garbriel Kaplún
Comunicación Organizacional, Las Metáforas de la Organización
Ediciones CIESPAL
- COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Autor: Stephen P. Robbins
Décima Edición
Pearson Educación
2004
- COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES
Autor: Gary Kreps
Iberoamericana, versión Español de Santa Cruz Montesuma
Lino USA
1980
- COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, ABORDAJES Y PESPECTIVAS DE ANÁLISIS
Autor: Mónica Valle
Editorial Quipus, CIESPAL
2005
- DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL
Autores: Varios
Editorial Gestión
2001
- DIRECCIÓN DE EMPRESAS SIN FINES DE LUCRO

Autores: Peter F. Drucker

Editorial El Ateneo S.L

1996

- DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

Autor: James E. Grunning y Todd Hunt

Biblioteca Clásicos de las Relaciones Públicas

Ediciones Gestión 2000

2004

- EDUCACIÓN PERMANENTE Y EDUCACIÓN PARA ADULTOS

Autor: Agustín Resquejo Osorio

Editorial Ariel

2003

- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autor: Idalberto Chiavenato

Mc Graw Hill

2002

- INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Autor: Carlos Sotelo Enríquez

Editorial Ariel

2001

- LA CULTURA DE LAS ORGANIZACIONES

Autor: Ángel Aguirre Baztán

Editorial Ariel

2004

- PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN

Autor: Dolors Girbau Massana

Editorial Ariel

2002

- ENTREVISTA A PROFUNDIDAD:
Dr. Guillermo Aguilar, Miembro del Directorio de la Junta Provincial de Cruz Roja en la Provincia del Azuay.
- UNIDAD EDUCATIVA BORJA UNA RADIOGRAFÍA COMUNICACIONAL
Juan Carlos Bernal Reino, Tesis de Graduación, Universidad del Azuay 2006.
- www.icrc.org/Web/spa0.nsf/htmlall/5TDPED?OpenDocument&View=default...2/18/07
- www.cruzroja.org.ec
- www.sre.gob.mx/oi/zB04_CICR_01.htm

ANEXOS

1.- Colores corporativos



C 0 %
M 100 %
Y 95 %
K 0 %

Pantone 485 C



C 0 %
M 0 %
Y 0 %
K 100 %

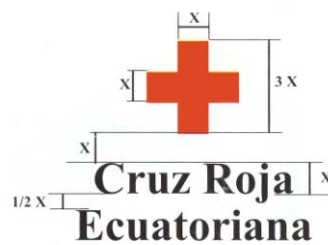
Pantone Black C



C 100 %
M 56 %
Y 0 %
K 0 %

Pantone 293 C

2.- Unidad de medida



3.- Uso en blanco y negro

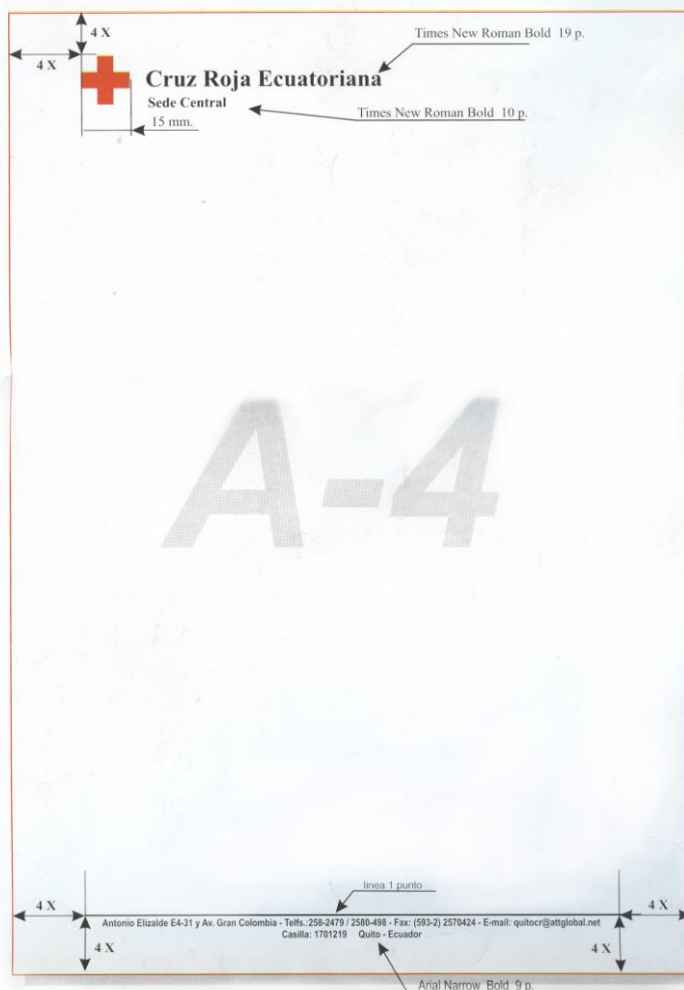


Cruz Roja Ecuatoriana



**Cruz Roja
Ecuatoriana**

HOJAS MEMBRETADAS (Tamaño: A - 4 / 29,7 x 21 cmt.)

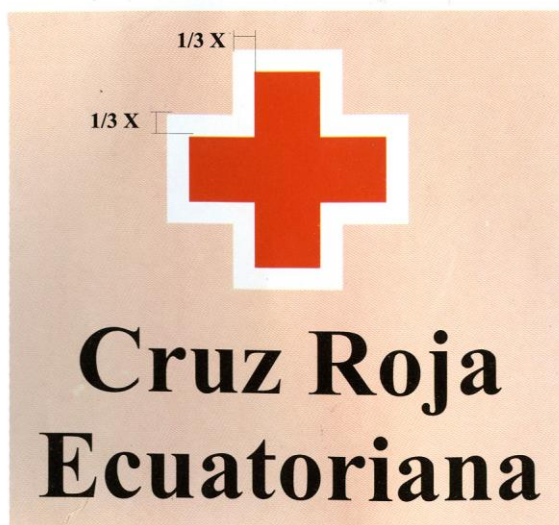


4.- Uso sobre superficies

Uso sobre fondos oscuros

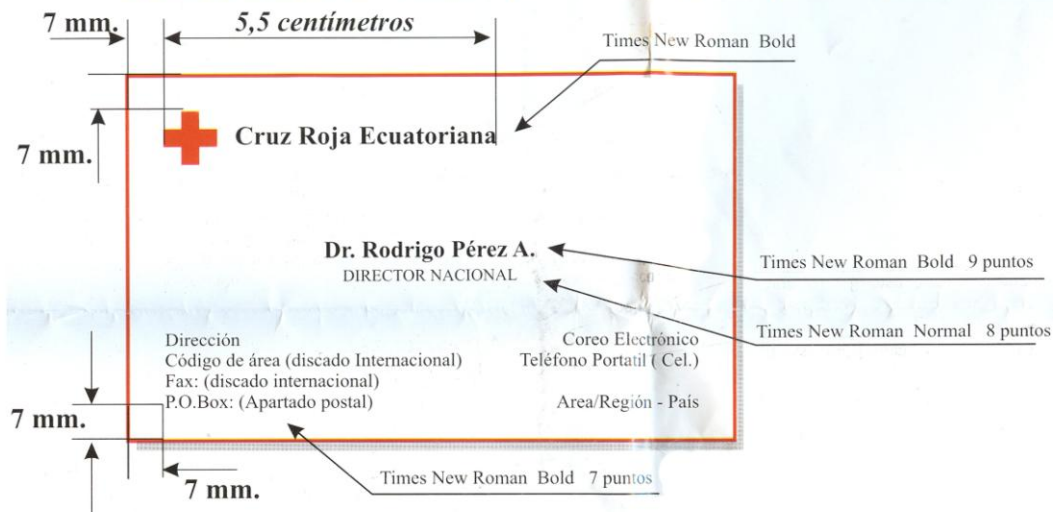


Uso sobre fondos claros

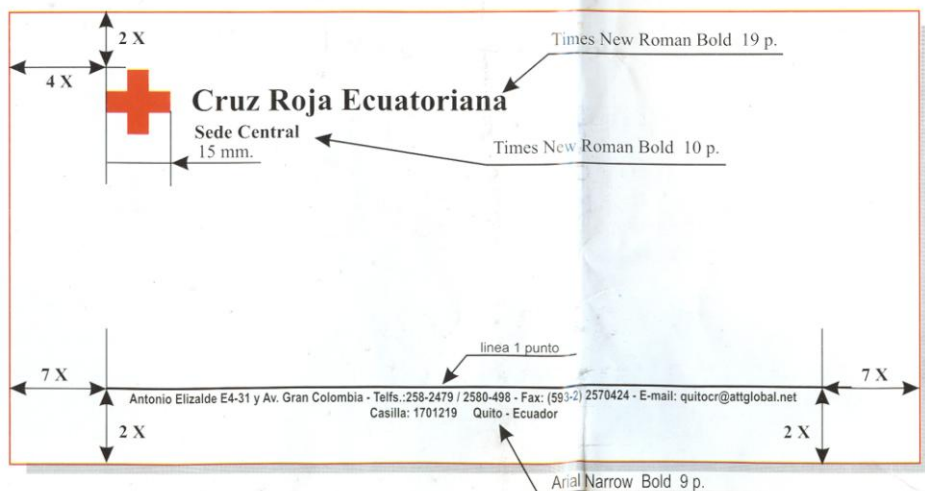


6.- Papelería

TARJETAS DE VISITA (Tamaño: 9,0 x 5,5 cmt.)

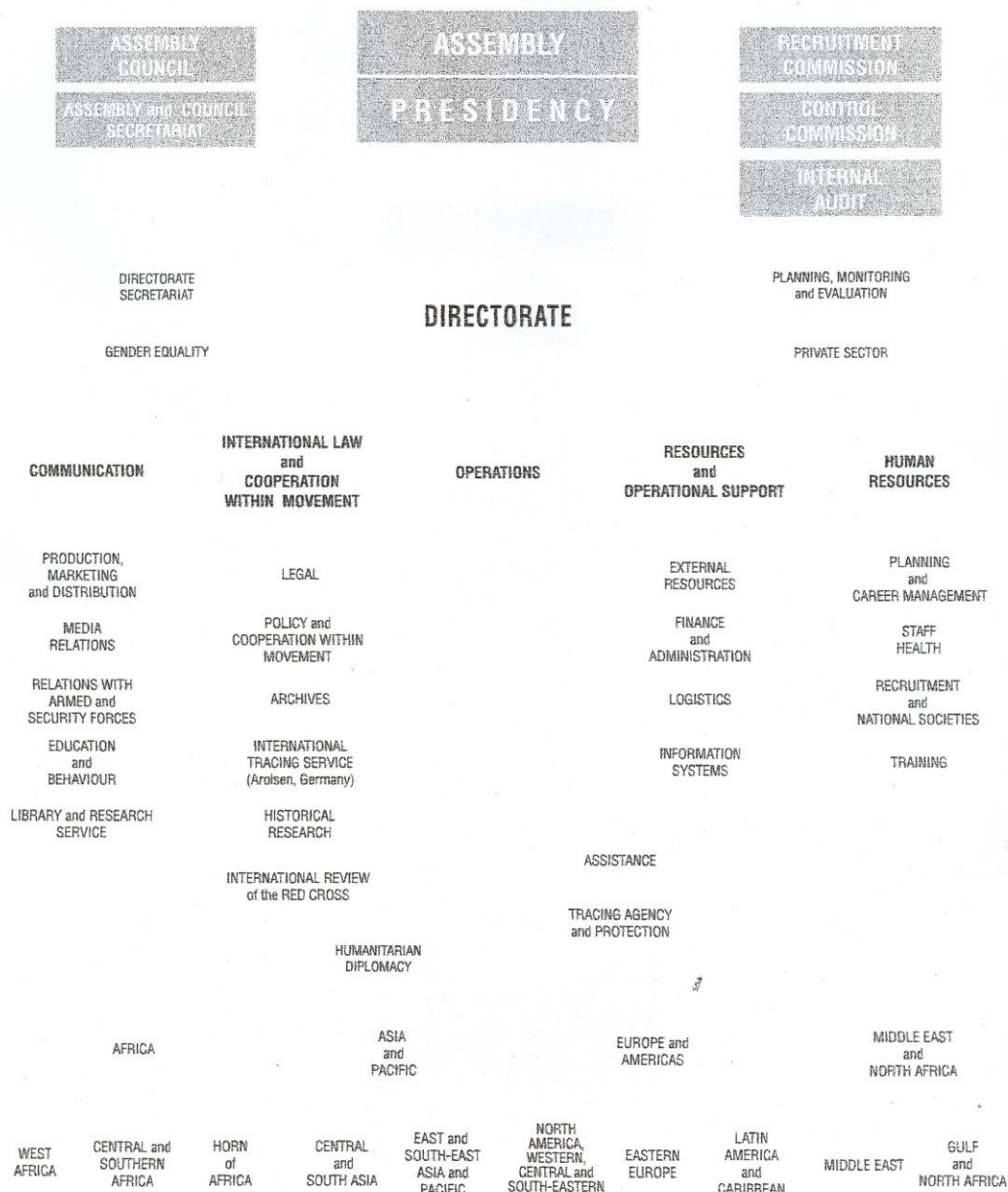


SOBRE TAMAÑO OFICIO (Tamaño: 24 x 11,5 cmt.)



ANEXO 2

INTERNATIONAL COMMITTEE OF THE RED CROSS



74 delegations and missions around the world



COMPMOVSLE/ORGAN_CICR_3_2004_A_N6

ANEXO 3

**REGLAMENTO
DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL
DE LA CRUZ ROJA
Y DE LA MEDIA LUNA ROJA**

(adoptados por la XXV Conferencia Internacional de la Cruz Roja en Ginebra el mes de octubre de 1986 y enmendados por la XXVI Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Ginebra el mes de diciembre de 1995)

ÍNDICE

SECCIÓN I	Disposiciones generales
Artículo 1	Finalidad del Reglamento
Artículo 2	Otras normas
Artículo 3	Conflictos de disposiciones
SECCIÓN II	La Conferencia Internacional
Artículo 4	Lugar y fecha
Artículo 5	Convocación
Artículo 6	Orden del día provisional
Artículo 7	Presentación y envío de los documentos oficiales
Artículo 8	Presentación y distribución de los informes de actividad de las Sociedades Nacionales
Artículo 9	Participantes
Artículo 10	Invitados
Artículo 11	Información y medios de comunicación
Artículo 12	Idiomas
Artículo 13	Orden alfabético
Artículo 14	Quórum
Artículo 15	Presidencia
Artículo 16	Mesa y comisiones
Artículo 17	Notificación de las propuestas
Artículo 18	Debates
Artículo 19	Aprobación de las resoluciones
Artículo 20	Procedimiento para la votación
Artículo 21	Elección de los miembros de la Comisión Permanente
Artículo 22	Actas de la Conferencia
SECCIÓN III	El Consejo de Delegados
Artículo 23	Lugar y fecha
Artículo 24	Convocación
Artículo 25	Orden del día provisional
Artículo 26	Sesión de apertura
Artículo 27	Trabajos del Consejo
Artículo 28	Actas del Consejo
SECCIÓN IV	La Comisión Permanente
Artículo 29	Convocación
Artículo 30	Quórum
Artículo 31	Actas de la Comisión Permanente
SECCIÓN V	Disposiciones finales
Artículo 32	Modificaciones de los Estatutos y del Reglamento
Artículo 33	Entrada en vigor del Reglamento

Reglamento del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 Finalidad del Reglamento

El presente Reglamento (en adelante: el Reglamento) garantiza la aplicación de los Estatutos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (en adelante: los Estatutos) y rige las actividades de sus órganos estatutarios.

Artículo 2 Otras normas

*Órganos
estatutarios*

1. Los órganos estatutarios del Movimiento pueden completar el Reglamento de conformidad con los Estatutos.

*Órganos
auxiliares*

2. Los órganos auxiliares instituidos por los órganos estatutarios, si no son las comisiones plenarias de la Conferencia Internacional, pueden redactar, por consenso, el propio reglamento. Si no hay, se aplica por analogía el presente Reglamento, que también se aplica a las comisiones plenarias de la Conferencia Internacional.

Artículo 3 Conflicto de disposiciones

Prevalecen los Estatutos sobre cualquier otra disposición, y el Reglamento prevalece sobre cualquier otra norma o cualquier otro reglamento que redacten los órganos estatutarios o cualquier órgano auxiliar por ellos instituido.

SECCIÓN II: LA CONFERENCIA INTERNACIONAL

Artículo 4 Lugar y fecha

Decisión

1. La Comisión Permanente fija el lugar y la fecha de la Conferencia Internacional (en adelante: la Conferencia), si la Conferencia anterior no decidió al respecto.

*Garantía
gubernamental*

2. No se tomará decisión alguna por lo que respecta al lugar donde se celebrará la Conferencia hasta que ésta o la Comisión Permanente haya obtenido del Gobierno del país en el que se vaya a celebrar la Conferencia garantía por escrito de que todos los participantes, tal y como consta en el artículo 9, podrán participar en la misma.

*Cambio
de fecha*

3. La Comisión Permanente notifica a la organización anfitriona todo cambio de fecha de la Conferencia, que decida de conformidad con el párrafo 2 del artículo 11 de los Estatutos. Se hace la notificación lo antes posible, pero a más tardar de manera que la organización anfitriona pueda remitir la convocatoria noventa días antes de la nueva fecha de apertura de la Conferencia.

Artículo 5 Convocación

La Sociedad Nacional, el Comité Internacional o la Federación, cuando haya recibido encargo de organizar la Conferencia, remite la convocatoria a los miembros y observadores de la Conferencia, por correo aéreo certificado, como mínimo seis meses antes de la fecha fijada para la apertura de la Conferencia. En la convocatoria se indica el lugar, la fecha de apertura y la duración prevista de la Conferencia.

Artículo 6 Orden del día provisional

Envío

1. A la convocatoria se adjuntan el programa y el orden del día provisional de la Conferencia, preparados por la Comisión Permanente. El orden del día debe ser aprobado por el Consejo.

Modificaciones

2. Las observaciones, modificaciones o adiciones relativas al orden del día provisional deben llegar a la Comisión Permanente por lo menos sesenta días antes de la apertura de la Conferencia, salvo si la Comisión Permanente fija una fecha ulterior.

Artículo 7 Presentación y envío de los documentos oficiales

Cualquier documento presentado por un miembro de la Conferencia para que se registre y se incluya entre los documentos oficiales de trabajo debe obrar en poder de la Comisión Permanente, como mínimo, noventa días antes de la fecha de apertura de la Conferencia. Previa aprobación por la Comisión Permanente, el Comité Internacional y la Federación envían los documentos a los miembros y a los observadores de la Conferencia, como mínimo, cuarenta y cinco días antes de la apertura de la Conferencia.

Artículo 8 Presentación y distribución de los informes de actividad de las Sociedades Nacionales

Los informes presentados a la Conferencia por las Sociedades Nacionales sobre sus actividades desde la Conferencia anterior se envían directamente a la organización anfitriona, a fin de que lleguen, como mínimo, treinta días antes de la

apertura de la Conferencia, para que puedan distribuirse, previa aprobación de la Mesa de la Conferencia.

Artículo 9 **Participantes**

Definición 1. Los participantes en la Conferencia son los delegados de los miembros definidos en el artículo 9 de los Estatutos, así como los observadores mencionados en el párrafo 5 del artículo 11 de los Estatutos.

Delegados 2. Los nombres de los delegados de cada delegación, incluido el de su jefe, son comunicados por los miembros a la organización anfitriona antes de la primera reunión del Consejo. Durante la Conferencia, se informa al presidente acerca de cualquier adición, cambio o supresión en la composición de las delegaciones. Un delegado sólo puede ser designado para un cargo oficial si su nombre ha sido comunicado a la organización anfitriona en el plazo previsto.

Observadores 3. Los observadores de la Conferencia son personas invitadas o representantes de organizaciones invitadas; las organizaciones deben comunicar los nombres de sus representantes a la organización anfitriona antes de la apertura de la Conferencia. Los observadores sólo tienen derecho a hacer uso de la palabra tras invitación del presidente y si la Conferencia nada objeta al respecto; tienen acceso a los documentos de la Conferencia.

Artículo 10 **Invitados**

La organización anfitriona puede brindar a personas invitadas la oportunidad de asistir a los actos de apertura y de clausura y, por decisión de la Comisión Permanente o de la Mesa de la Conferencia, a cualquier otro acto.

Artículo 11 **Información y medios de comunicación**

La Mesa de la Conferencia se encarga de todo lo relacionado con la información oficial sobre la Conferencia. Salvo decisión en contrario de la Conferencia, toma las oportunas medidas para que los medios de comunicación informen, de manera apropiada, acerca de los debates.

Artículo 12 **Idiomas**

Idiomas oficiales 1. Los idiomas oficiales de la Conferencia son el árabe, el chino, el español, el francés, el inglés y el ruso. Los idiomas oficiales pueden utilizarse en los debates sin previa autorización del presidente. El delegado que desee expresarse en un idioma que no sea oficial debe obtener previamente la autorización del presidente.

Idiomas de trabajo 2. Los idiomas de trabajo de la Conferencia son el español, el francés y el inglés. Los idiomas de trabajo son objeto de interpretación simultánea y son los únicos idiomas utilizados para la elaboración de los documentos relativos a los puntos del

orden del día. El delegado que utilice un idioma oficial que no sea idioma de trabajo se encarga de facilitar la correspondiente interpretación en uno de los idiomas de trabajo.

*Idiomas del
país anfitrión*

3. La Comisión Permanente, de acuerdo con la organización anfitriona, puede decidir que, para una Conferencia determinada, se autorice también la interpretación simultánea en el idioma del país anfitrión de esa Conferencia.

Artículo 13 Orden alfabético

El orden alfabético de los miembros de la Conferencia es el de los nombres de sus países en francés. Se echa a suerte el nombre de la Sociedad Nacional y del Estado que votan en primer lugar.

Artículo 14 Quórum

Para ser válidas las deliberaciones de la Conferencia, se requiere un quórum de un tercio del total de los componentes del Movimiento, tal como se definen en el artículo 1 de los Estatutos, y de los Estados, tal como se definen en el artículo 2 de los Estatutos.

Artículo 15 Presidencia

*Acto
de apertura*

1. Preside el acto de apertura de la Conferencia un representante de la organización anfitriona.

*Primera sesión
plenaria*

2. Preside la primera sesión plenaria de la Conferencia el presidente de la Comisión Permanente hasta que haya sido elegido el presidente de la Conferencia.

Elecciones

3. En su primera sesión plenaria, la Conferencia elige, propuestos por el Consejo, al presidente, a los vicepresidentes, al secretario general y a dos secretarios generales adjuntos.

*Poderes del
Presidente*

4. Además de los poderes que se le confieren en otras disposiciones del Reglamento y a reserva de lo estipulado en los párrafos 1 y 2, el presidente declara abierta y clausurada cada sesión plenaria de la Conferencia, vela por la aplicación del Reglamento, dirige los debates, somete las cuestiones a votación y anuncia los resultados. Puede encargar a uno de los vicepresidentes que lo sustituya durante una sesión o parte de ella.

*Poderes del
vicepresidente*

5. Todo vicepresidente encargado por el presidente de representarlo tiene los poderes y las atribuciones del presidente.

Artículo 16 Mesa y comisiones

Mesa

1. Una Mesa organiza los trabajos de la Conferencia. Además de por el presidente de la Conferencia, que la preside, está integrada por el presidente de la Comisión Permanente, los jefes de las delegaciones del Comité Internacional y de la

Federación, los presidentes de las comisiones plenarias y el secretario general de la Conferencia.

*Comisiones
plenarias*

2. Las comisiones plenarias son órganos auxiliares abiertos a todos los participantes de la Conferencia. La Conferencia puede nombrar, tras propuesta de la Comisión Permanente, tales comisiones para el período de sus sesiones. La Conferencia aprueba el orden del día de las comisiones que haya nombrado. Cada comisión elige, propuestos por el Consejo, a su presidente, a sus vicepresidentes y a sus relatores.

*Otros órganos
auxiliares*

3. La Conferencia puede instituir en cualquier momento, para el período de sus sesiones, otros órganos auxiliares, cuyo orden del día determina.

Artículo 17 **Notificación de las propuestas**

*Inscripción de
nuevos puntos en
el orden del día*

1. La Mesa puede proponer a la Conferencia la inscripción de nuevos puntos en el orden del día, si tales propuestas se presentan un día antes al presidente y si las apoyan, como mínimo, cinco delegaciones de países diferentes. La Mesa determina el orden del día de cada sesión, siguiendo, en lo posible, el orden de los temas propuestos por la Comisión Permanente y aprobado por el Consejo.

*Propuestas y
modificaciones*

2. A reserva de lo dispuesto en el párrafo 4 del artículo 11 de los Estatutos, las propuestas y modificaciones, que no sean mociones de orden, se comunican previamente por escrito al presidente que, a no ser que decida en otro sentido, hace que se distribuyan a los delegados antes del correspondiente debate. Un procedimiento análogo se aplica a los otros documentos.

*Apoyo a las
propuestas y
modificaciones*

3. El presidente puede decidir que toda propuesta o toda modificación, incluida una moción de clausura, debe ser apoyada por otra delegación antes de poder ser debatida o sometida a votación.

Artículo 18 **Debates**

Uso de la palabra

1. Ningún delegado puede hacer uso de la palabra sin previa autorización del presidente. Los oradores intervienen según el orden en que hayan pedido la palabra. Se da prioridad al presidente y al relator de la comisión concernida, o al delegado autor del informe, de la propuesta o de la modificación objeto de debate.

*Tiempo de uso
de la palabra*

2. Se limita el tiempo de uso de la palabra a diez minutos; el presidente puede prolongarlo o reducirlo, salvo decisión en contrario de la Conferencia.

Mociones de orden

3. Si, durante un debate, un delegado presenta una moción de orden, se suspende el debate y el presidente, o la Conferencia si el presidente lo considera oportuno, toma inmediatamente una decisión por lo que atañe a esa moción, de conformidad con el Reglamento. Cuando un delegado presenta una moción de orden, no puede referirse, en su intervención, al fondo de la cuestión objeto de debate.

Mociones prioritarias

4. Las mociones siguientes tienen prioridad sobre cualquier otra propuesta o moción, en el orden que a continuación se indica:

a) suspensión de sesión;

- b) aplazamiento de sesión;
- c) aplazamiento de debate sobre la cuestión objeto de debate;
- d) término del debate sobre la cuestión tratada.

Estas mociones deben apoyarse, como mínimo, otras cuatro delegaciones.

5. Salvo decisión en contrario del presidente, sólo un delegado a favor y un delegado en contra pueden intervenir acerca de las mociones de orden y acerca de las mociones mencionadas en el párrafo 4.

Término de los debates

6. Se considera terminado el debate acerca de cada cuestión cuando no hay más oradores que hayan pedido la palabra o cuando la Conferencia haya aceptado una moción de término del debate. Durante un debate, el presidente puede leer la lista de los oradores y, con el asentimiento de la Conferencia, declararla cerrada. Puede, sin embargo, otorgar el derecho de réplica a un miembro concernido por una intervención anterior.

Apelación contra las decisiones del presidente

7. Una delegación puede apelar contra las decisiones del presidente. La moción de apelación se somete inmediatamente a votación y, si es rechazada por los miembros de la Conferencia presentes y votantes, se mantiene la decisión del presidente.

Artículo 19 **Aprobación de las resoluciones**

Por consenso

1. Se entiende por consenso la ausencia de objeciones formuladas por una delegación y presentadas por ella como obstáculo para aprobar la resolución de que se trate. Tras la aprobación de una resolución por consenso, la delegación que lo desee puede hacer constar cuál habría sido su posición en caso de votación.

Por votación

2. Si no hay consenso, se aprueban las resoluciones por mayoría de los miembros presentes y votantes.

Artículo 20 **Procedimiento para la votación**

Orden para la votación

1. Las modificaciones de una propuesta o de una moción se someten a votación antes que la propuesta o la moción de que se trate. Si se presentan varias modificaciones, el presidente somete en primer lugar a votación la que difiera más de la propuesta inicial.

Derecho al voto

2. El jefe de cada delegación o el delegado por él designado al voto para reemplazarlo vota en nombre de su delegación. El presidente no vota, a no ser que emita el voto de su delegación.

Mayoría

3. Se entiende por mayoría la mitad más uno del total de votos emitidos a favor o en contra de la propuesta. Se registra el número de miembros que emitan voto de abstención, pero no se tiene en cuenta para determinar la mayoría. En caso de igualdad de votos, se rechaza la propuesta. El presidente anuncia el resultado de la votación, que se consigna en las actas de la Conferencia.

Votación a mano alzada

4. Si no hay consenso, se emite el voto, en general, alzando la mano.

Lista nominal

5. La votación tiene lugar según lista nominal, si así lo solicitan diez delegaciones. En este caso, votan en primer lugar todas las delegaciones de las Sociedades Nacionales, seguidas de las delegaciones de los Estados y luego de las del Comité Internacional y de la Federación. Las delegaciones de las Sociedades Nacionales y de los Estados votan por orden alfabético.

Votación secreta

6. La votación es secreta si así lo solicitan diez delegaciones. En este caso, el presidente designa, de entre los delegados de los miembros de la Conferencia, a tres escrutadores, que cuentan los votos una vez recogidas todas las papeletas. Una solicitud válida de votación secreta tiene prioridad sobre una solicitud válida de votación por lista nominal.

Interrupción de la votación

7. Cuando el presidente haya anunciado que comienza la votación, ningún delegado puede interrumpirla, excepto para presentar una moción de orden relativa al procedimiento de votación en curso.

Artículo 21

Elección de los miembros de la Comisión Permanente

Candidaturas

1. Las candidaturas para la Comisión Permanente se entregan al presidente de la Mesa, en sobre cerrado, con un currículum vitae de cada candidato, cuarenta y ocho horas antes de la apertura de la sesión durante la cual tenga lugar la elección. La Mesa distribuye el currículum vitae de cada candidato, como mínimo, veinticuatro horas antes de dicha sesión. Para la designación de los candidatos se tienen en cuenta las cualidades de los candidatos y el principio de una equitativa repartición geográfica.

Comienzo de la elección

2. Comienza la elección para la Comisión Permanente inmediatamente después de la apertura de la sesión durante la cual tiene lugar la votación.

Votación

3. Los miembros de la Comisión Permanente a los que se refiere el párrafo 4 del artículo 10 de los Estatutos son elegidos por votación secreta por los miembros de la Conferencia. Para determinar la mayoría absoluta requerida de conformidad con el párrafo 4, se lee la lista nominal de los miembros antes de comenzar la votación.

Candidatos elegidos

4. En la primera votación son elegidos los candidatos que hayan obtenido la mayoría absoluta. Si más de cinco candidatos obtienen la mayoría absoluta, son elegidos los cinco que hayan obtenido el mayor número de votos. Si menos de cinco candidatos obtienen la mayoría absoluta en la primera votación, se organiza la segunda. Se elige al candidato o a los candidatos que haya o hayan obtenido el mayor número de votos.

Igualdad de número de votos

5. En caso de igualdad de número de votos, tienen lugar nuevas votaciones hasta que el candidato o los candidatos restantes obtengan la mayoría relativa. Después de la cuarta votación, es determinante el número total de los votos obtenidos por cada candidato en las cuatro votaciones. En caso de que siga habiendo igualdad de número de votos, se recurre al sorteo.

Candidatos de la misma Sociedad Nacional

6. Si más de una persona de la misma Sociedad Nacional tiene posibilidades de ser elegida, se considera elegido solamente al candidato que haya obtenido el mayor número de votos.

Artículo 22
Actas de la Conferencia

*Grabaciones de
las sesiones y de
las comisiones
plenarias*

1. A reserva de decisión en contrario de la Conferencia, la organización encargada de convocar la Conferencia toma las disposiciones necesarias para grabar las sesiones plenarias y las sesiones de las comisiones plenarias de la Conferencia.

*Contenido de
las actas*

2. Las actas de la Conferencia, reunidas en un volumen, están integradas, como mínimo, por los siguientes documentos:

- las listas de los participantes (miembros y observadores);
- la lista de los documentos;
- las actas completas de las sesiones plenarias de la Conferencia;
- los informes de las comisiones plenarias;
- las resoluciones de la Conferencia.

Publicación

3. Publica el volumen mencionado en el párrafo 2 la organización anfitriona, bajo la autoridad de la Comisión Permanente. Una vez publicado, se distribuye a los miembros de la Conferencia y a los observadores invitados, si es posible un año, a más tardar, después de haber finalizado los trabajos de la misma.

Actas diarias

4. En la medida de lo posible, la organización anfitriona prepara actas resumidas de las sesiones y de las comisiones plenarias de la Conferencia, que se distribuyen a los miembros de la Conferencia el día siguiente.

SECCIÓN III: EL CONSEJO DE DELEGADOS

Artículo 23
Lugar y fecha

Fija el lugar, la fecha y la duración de la reunión del Consejo la Comisión Permanente, de conformidad con el párrafo 1 del artículo 15 de los Estatutos.

Artículo 24
Convocación

Cuando el Consejo se reúne con motivo de la Conferencia, la organización encargada de convocar la Conferencia convoca también al Consejo. En todos los demás casos, la Comisión Permanente se encarga de la convocatoria.

Artículo 25
Orden del día provisional

La Comisión Permanente prepara el orden del día provisional del Consejo.

Artículo 26
Sesión de apertura

Fecha 1. La sesión de apertura del Consejo, cuando éste se reúne con motivo de la Conferencia, tiene lugar antes de la apertura de ésta, teniendo en cuenta, para fijar la fecha, la duración prevista del Consejo.

Presidencia 2. El presidente de la Comisión Permanente preside la sesión de apertura del Consejo hasta la elección del presidente de éste.

Elección de la presidencia y de los secretarios 3. El Consejo, además de elegir, de entre sus miembros, a su presidente y a su vicepresidente, elige a los secretarios.

Artículo 27
Trabajos del Consejo

A reserva de disposición contraria en los Estatutos o en el Reglamento, los artículos del Reglamento relativos a la Conferencia se aplican por analogía a las sesiones del Consejo.

Artículo 28
Actas del Consejo

Cuando el Consejo se reúne con motivo de la Conferencia, se incluyen sus actas en el volumen mencionado en el párrafo 2 del artículo 22.

SECCIÓN IV: LA COMISIÓN PERMANENTE

Artículo 29
Convocación

Elegidos los miembros de la Comisión Permanente, el presidente de la Conferencia convoca inmediatamente a los miembros presentes de la nueva Comisión, que encargarán, por mayoría, a uno de ellos que convoque la primera sesión de la Comisión. Esa sesión, durante la cual se elige al presidente y al vicepresidente, tendrá lugar, si es posible, inmediatamente.

Artículo 30
Quórum

Para ser válidas las deliberaciones de la Comisión Permanente, se requiere un quórum de cinco miembros.

Artículo 31
Actas de la Comisión Permanente

Quando la Comisión Permanente se reúne con motivo de la Conferencia de conformidad con el artículo 29, se incluyen sus actas en el volumen mencionado en el párrafo 2 del artículo 22.

SECCIÓN V: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 32

*Comunicaciones
de las propuestas*

1. Para la aplicación de lo dispuesto en el artículo 20 de los Estatutos, las propuestas de modificaciones de los Estatutos y del Reglamento se comunican oportunamente al presidente de la Comisión Permanente para que pueda enviárselas, junto con los comentarios del Comité Internacional y de la Federación, como mínimo, seis meses antes de la apertura de la Conferencia, a los miembros de ésta.

*Comentarios del
Comité
Internacional y
de la Federación*

2. El Comité Internacional y la Federación presentan oportunamente sus comentarios acerca de las propuestas de modificaciones para que la Comisión Permanente pueda cumplir sus obligaciones según el párrafo anterior.

*Entrada en vigor
de las
modificaciones*

3. La Conferencia fija la fecha de entrada en vigor de las modificaciones aprobadas.

Artículo 33
Entrada en vigor del Reglamento

Abrogación

1. El Reglamento sustituye al reglamento de la Conferencia Internacional de la Cruz Roja aprobado por la XVIII Conferencia en 1952. Anula la disposición anterior en contra.

Fecha

2. El Reglamento entra en vigor el 8 de noviembre de 1986.

ANEXO 4

ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA

TITULO I

BASES DE LA SOCIEDAD NACIONAL

Art. 1

Las bases sobre las que se encuentra constituida la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, son las siguientes:

Primera.-

La Cruz Roja Ecuatoriana, está constituida por los organismos nacionales de la Sociedad Nacional y por las Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales, conforme a las resoluciones de la Conferencia Internacional de Ginebra de 1864 y a los Principios de la Convención de Ginebra de 1906. De acuerdo con el programa de paz, dado a la Institución de la Cruz Roja, se fundó en la ciudad de Guayaquil, el 22 de Abril de 1910, ratificada su constitución por la Ley del Congreso de la República del Ecuador del 14 de noviembre de 1910, y publicada en el Registro Oficial N° 1392, del 20 de Noviembre del mismo año.

La Cruz Roja Ecuatoriana es reconocida por el Gobierno del Ecuador, por el Comité Internacional de la Cruz Roja, el 10 de abril de 1923 y aceptada como miembro de la Federación Internacional de Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el 9 de junio de 1923.

Segunda.-

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana se regula por la Ley que la constituyó, por los Convenios y Tratados Internacionales legítimamente aprobados por el Ecuador, y por estos Estatutos. Es una institución de derecho privado, posee personería jurídica propia, la misma que la ejerce legal y jurídicamente el Presidente Nacional y los Presidentes Provinciales dentro de su jurisdicción. El Presidente Nacional podrá delegar -tácita o expresamente- a cualquiera de los Presidentes Provinciales sus competencias dentro de sus respectivas jurisdicciones. Se rige de acuerdo con las disposiciones del Título XXX, Libro Primero de la Codificación del Código Civil.

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana no tiene carácter político, religioso, étnico o confesional, tampoco ejercerá actividades de crédito o de comercio.

Ejerce su actividad en todo el territorio ecuatoriano, con la autonomía necesaria y actuará en todo tiempo de acuerdo con los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana tiene su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

Art. 2.-

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, se adhiere a los Estatutos del Movimiento, al Acuerdo de Sevilla, al principio de solidaridad y defensa del Derecho Internacional Humanitario que une a todas las sociedades de la Cruz Roja y mantendrá con ellas, con el Comité Internacional de la Cruz Roja y de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, relaciones estrechas.

Art. 3.-

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, por estar constituida en virtud de Convenios Internacionales y contar con el apoyo de los poderes públicos, establecerá relaciones permanentes con el gobierno y sus diversas instancias, según la naturaleza de las mismas.

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, cuenta con una organización nacional establecida en base a la legislación ecuatoriana y se adapta a la complejidad de los cambios ocurridos en nuestro país y a escala mundial. Sin perjuicio de mantener colaboración con las autoridades públicas, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana asegurará el respeto al Derecho Internacional Humanitario, de acuerdo con la Misión y los Principios del Movimiento.

El respeto en todo tiempo por las autoridades públicas de la adhesión de la Cruz Roja Ecuatoriana a dichos Principios, es una condición básica para que esta sociedad pueda cumplir su misión cabalmente.

Art. 4.-

Los acuerdos concertados con otras organizaciones o entidades públicas o privadas, se harán por escrito y no impondrán, de manera alguna, a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, la obligación de actuar en contra de los Principios Fundamentales.

Art. 5.-

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana, tiene por emblema, el signo heráldico de la cruz roja sobre fondo blanco.

De conformidad con los Convenios de Ginebra de 1949 (y los Protocolos adicionales de 1977), la ley del 3 de octubre de 1923 y el Reglamento de 1991 sobre el uso del emblema, cuyas disposiciones son vinculantes para la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, sus Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales, tendrán derecho a reclamar a cualquier persona o entidad que haga uso del nombre o el emblema de la Cruz Roja.

TÍTULO II

FINALIDAD, OBJETIVOS GENERALES Y TAREAS ESPECÍFICAS

Art. 6.-

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, tiene por finalidad, servir a la comunidad, de acuerdo al Derecho Internacional Humanitario y a los siguientes Principios Fundamentales del Movimiento:

1) HUMANIDAD.-

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al 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 todos los pueblos.

2) IMPARCIALIDAD.-

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni 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, el Movimiento se abstiene de

tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

4) INDEPENDENCIA.-

El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometido a las leyes que rigen los países respectivos; las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

5) CARÁCTER VOLUNTARIO.-

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

6) UNIDAD.-

En cada país, solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

7) UNIVERSALIDAD.-

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Art. 7.- FINES Y OBJETIVOS:

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana tiene como objetivo principal, el prevenir y aliviar con absoluta imparcialidad, los sufrimientos de los grupos humanos vulnerables, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, clase u opinión política.

El objetivo de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana está en relación con el proceso por el cual, las comunidades, las familias y los individuos se fortalecen, pueden vivir vidas más plenas y productivas, y llegar a ser menos vulnerables, a través del fortalecimiento comunitario vinculado al desarrollo institucional.

Dentro de este marco, son tareas específicas de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana:

- a) Actuar en caso de conflicto armado, preparándose en tiempos de paz

- para actuar en todos los terrenos previstos por los Convenios de Ginebra y a favor de todas las víctimas de la guerra, tanto civiles como militares;
- b) Contribuir al mejoramiento de la salud, a la prevención de las enfermedades y al alivio de los sufrimientos;
 - c) Organizar dentro de su Plan Nacional de Desarrollo, los servicios de socorro de emergencia a favor de las víctimas de desastres, sea cual fuere su causa;
 - d) Instruir a la población en la manera de reaccionar frente a un desastre, sea cual fuere su causa;
 - e) Fomentar la participación de niños, niñas y jóvenes en las actividades de Cruz Roja;
 - f) Propagar los Principios Fundamentales del Movimiento y el Derecho Internacional Humanitario, a fin de desarrollar entre la población, y sobre todo entre los niños, niñas y jóvenes, los ideales humanitarios;
 - g) Reclutar, instruir y asignar el personal necesario para asumir sus responsabilidades;
 - h) Exigir de los poderes públicos, el respeto al Derecho Internacional Humanitario y proteger el emblema de la Cruz Roja y los otros emblemas protegidos en los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales;
 - i) Priorizar la atención a los sectores vulnerables identificados en su Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 8.-

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana se sujetará a la legislación nacional vigente, a los respectivos órganos de control, a los Convenios de Ginebra, los protocolos adicionales a los Convenios de Ginebra y todos los tratados internacionales, reconocidos por el Estado Ecuatoriano.

Art. 9.-

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana en caso de recibir subvenciones presupuestarias del Estado, se someterá a la supervisión de la Contraloría General del Estado y a la normativa legal aplicable.

TÍTULO III

LOS MIEMBROS

Art.10.-

La afiliación a la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana está abierta a todas las personas, sin discriminación por motivos de raza, sexo, creencias religiosas, idioma, clase social y opiniones políticas.

La afiliación se la hará mediante una solicitud del interesado, dirigida al Presidente de la respectiva jurisdicción, quien pondrá a conocimiento del Directorio Nacional, para su aprobación, debiendo poner a conocimiento del Ministerio de Bienestar Social, para su registro.

Art. 11.-

Los miembros de la Red Territorial de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana se organizan a través de las Juntas Provinciales de: Azuay, Bolívar, Cañar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, El Oro, Esmeraldas, Galápagos, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Sucumbios, Tungurahua y Zamora Chinchipe, y las demás que se crearen en el futuro.

Art. 12.-

Los miembros que integran la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana son activos, suscriptores u honorarios.

- a) Son miembros activos, las personas que han decidido prestar sus servicios voluntarios en uno de los programas de Cruz Roja Ecuatoriana y han sido aceptadas y están registradas como tales, en su directorio respectivo.
- b) Son miembros suscriptores, aquellas personas que pagan la cuota anual establecida por el Directorio Nacional y/o Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales.
- c) Son miembros honorarios, las personas naturales y/o jurídicas a quienes el Directorio Nacional o Juntas Provinciales confieren ese título, en consideración a los servicios excepcionales prestados a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

No será aceptada una persona que tuviere la intención de ser miembro de la Sociedad Nacional por las siguientes causas:

- 1.- Mantener o haber mantenido un comportamiento incompatible con los Principios Fundamentales del Movimiento o la misión institucional de la

Cruz Roja Ecuatoriana;

2.- Mantener o haber manifestado un enfrentamiento o animadversión respecto a la Cruz Roja Ecuatoriana

3.- Haber sido condenado por haber cometido delitos dolosos.

Art. 13.-

Los miembros activos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Adherirse y difundir los Principios Fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja;
- b) Promover la labor de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- c) Conocer y cumplir los Estatutos y Reglamentos;
- d) Participar activamente en la labor de la Sociedad Nacional;
- e) Respetar y coadyuvar a la protección del Emblema de la Cruz Roja y los otros emblemas protegidos en los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales;
- f) Desempeñar los cargos y cumplir las comisiones que le fueren asignadas.

Art. 14.-

Los miembros activos tienen los siguientes derechos:

- a) Elegir a los órganos de gobierno y ser elegidos para integrar dichas instancias;
- b) Participar y votar en las reuniones de las asambleas locales y, en caso de ser elegidos, participar en los niveles más altos de la organización;
- c) Formular propuestas y sugerencias ante las instancias respectivas de la Cruz Roja Ecuatoriana, a nivel Provincial, Cantonal y Parroquial.
- d) Recibir capacitación, apoyo y protección, en el desempeño de sus actividades dentro del Movimiento.

Art. 15.-

La pérdida de la condición de miembro se produce por:

Separación voluntaria en cualquier momento, comunicando su decisión por escrito, al Presidente de su jurisdicción; por exclusión y por fallecimiento.

Los Directorios Provinciales, Cantonales y Parroquiales, pueden separar a un miembro por causa grave y comunicar inmediatamente al interesado; pero todo miembro, sujeto de separación, puede recurrir al Directorio Nacional,

cuya decisión tendrá carácter definitivo y desvinculante.

Se considerará causa grave y motivadora de separación, toda manifestación incompatible con los Principios Fundamentales del Movimiento.

El Directorio Nacional establecerá un reglamento que regule el procedimiento de recurso, con el fin de garantizar que éste sea justo y de acuerdo a las normas de la Institución.

Los Directivos Nacionales y Provinciales serán juzgados y sancionados por la Asamblea Nacional, ordinaria o extraordinaria.

La Comisión de Disciplina tratará los casos de indisciplina de los miembros, de conformidad con el Reglamento General

La condición de suscriptor, se pierde automáticamente, si transcurridos doce meses, no se renueva la suscripción. El miembro suscriptor recibirá un recordatorio de que debe renovar su suscripción, un mes antes de que ésta expire.

Art. 16.-

Los miembros suscriptores y honorarios tienen las siguientes obligaciones:

- a). Adherirse y difundir los principios fundamentales del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja;
- b) Promover la labor de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- c) Respetar y coadyuvar a la protección del emblema de la Cruz Roja y los otros emblemas protegidos en los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales;
- d) Será obligación sólo de los miembros suscriptores el pagar sus cuotas.

Los miembros suscriptores y honorarios tienen el derecho de participar en todos los actos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja a los que fueren invitados.

Art. 17.-

La organización debe comunicar al Ministerio de Bienestar Social, del ingreso, salida y exclusión de miembros para su registro.

TÍTULO IV
DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO NACIONALES

Art. 18.-

Son órganos de gobierno nacionales de la Cruz Roja Ecuatoriana:

- a) Asamblea Nacional
- b) Directorio Nacional

SECCIÓN PRIMERA
ASAMBLEA NACIONAL

Art. 19.-

La Asamblea Nacional es la autoridad máxima en el gobierno de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y está integrada por los siguientes miembros:

- a) El Presidente Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- b) Dos Vicepresidentes de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- c) Los Presidentes de las Juntas Provinciales y un delegado de cada Junta Provincial, elegido por el Directorio de la Junta Provincial respectiva.
- d) Seis vocales principales del Directorio.

Todos tendrán voz y voto, y ninguna Junta Provincial podrá representar a otra.

Los vocales del Directorio Nacional, serán elegidos por la Asamblea con el siguiente procedimiento:

- a) Dos con criterio de representación nacional;
- b) Cuatro con criterio de representación zonal, de acuerdo con la siguiente distribución:

Zona 1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos y Orellana

Zona 2: Galápagos, Manabí, Pichincha, Tungurahua y Napo

Zona 3: Guayas, Los Ríos, Bolívar, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza

Zona 4: El Oro, Cañar, Azuay, Loja, Morona Santiago y

Zamora Chinchipe.

Las respectivas zonas presentarán los candidatos para la elección por la Asamblea Nacional.

Art. 20.-

Son atribuciones de la Asamblea Nacional:

- a) Aprobar y evaluar el avance del Plan Nacional de Desarrollo y planes operativos anuales;
- b) Definir la política y desarrollo de la Cooperación Internacional;
- c) Definir la política de captación de recursos de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- d) Examinar y aprobar el presupuesto nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y sus modificaciones, a propuesta del Presidente;
- e) Dictar las políticas por las que se rige la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- f) Orientar e impulsar la obra de Cruz Roja en todo el país;
- g) Aprobar y modificar el Estatuto de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- h) Resolver todos los problemas de importancia que le sean sometidos, tanto por el Directorio Nacional como por las Juntas Provinciales;
- i) Autorizar la instalación de las nuevas Juntas Provinciales, así como reorganizar las que requieran esa medida;
- j) Elegir cada 4 años, al Presidente de la Cruz Roja Ecuatoriana, a dos Vicepresidentes y seis vocales principales y sus respectivos suplentes, del Directorio Nacional, para lo cual deberá observarse lo previsto en el artículo 69 del presente instrumento;
- k) Conocer y pronunciarse sobre el informe anual del Presidente de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- l) Conocer y pronunciarse sobre el informe anual financiero;
- m) Conocer y en su caso sancionar, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Reglamento General, las conductas de los miembros del Directorio Nacional que sean contrarias a las normas y a los principios rectores de la Sociedad Nacional;
- n) Para remover al Presidente y/o Vicepresidente de la Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana será necesario contar con el voto de las dos terceras partes de sus miembros de conformidad al reglamento.

Art. 21.-

La Asamblea Nacional se reunirá ordinariamente y en forma rotativa cada 6

meses, en la fecha y lugar que designe la Asamblea anterior.

La convocatoria la hará el Presidente de la Cruz Roja Ecuatoriana, con treinta días de anticipación.

Art. 22.-

Se podrá convocar a Asamblea Nacional Extraordinaria, cuando haya urgencia de resolver asuntos importantes a juicio del Presidente, o a solicitud del 50% mas 1 de los miembros del Directorio Nacional o a solicitud escrita de por lo menos el 30% de las Juntas Provinciales

Art. 23.-

La Asamblea Nacional estará presidida por el Presidente de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

Para la instalación de la Asamblea Nacional, se requiere la mayoría simple de sus miembros. De no existir el quórum reglamentario, la asamblea se instalará válidamente dos horas después, con un quórum deliberativo mínimo de un 30% de sus miembros y tomará decisiones por mayoría simple, particular que debe constar en la convocatoria.

Art. 24.-

Las decisiones en cada sesión de Asamblea, son adoptadas por mayoría simple, salvo que este estatuto disponga mayoría especial para determinadas decisiones. Los votos nulos no se computaran para la determinación de las mayorías. Los votos en blanco y las abstenciones se registrarán para establecer las posiciones de los votantes y acreditar la transparencia de las resoluciones. La abstención será considerada como ausencia para efectos de votación.

SECCIÓN SEGUNDA

DIRECTORIO NACIONAL

Art. 25.-

El Directorio Nacional será el órgano de gobierno, en receso de la Asamblea Nacional, y estará integrado de la siguiente manera:

- a) El Presidente de la Cruz Roja Ecuatoriana

- b) Dos Vicepresidentes de la Cruz Roja Ecuatoriana
- c) 6 Vocales principales o su respectivo suplente
- d) El / la directora General será el secretario nato, solo con voz

Los miembros de todo órgano directivo de cualquier nivel en la Sociedad Nacional deben actuar solamente en interés de la Cruz Roja Ecuatoriana. En caso de que uno de dichos miembros sea candidato en procesos electorales de carácter político o al interior de un partido político, o sea designado para una posición estatal de carácter político o en una posición directiva dentro de un partido político, dicho miembro debe renunciar a sus funciones directivas en la Sociedad Nacional, previo un proceso determinado por el Directorio Nacional.

Art. 26.-

Son atribuciones del Directorio Nacional:

- a) Supervisar la administración de los bienes de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana; y fiscalizar sus cuentas, debiendo contratar auditorías externas para el efecto;
- b) Velar por el cumplimiento de las normas de la institución;
- c) Fomentar el desarrollo de las Juntas Provinciales;
- d) Cumplir las resoluciones de la Asamblea Nacional;
- e) Presentar a la Asamblea Nacional, las recomendaciones que juzgare convenientes;
- f) Estudiar las modificaciones que requiera el Estatuto y someterlas a consideración de las Juntas Provinciales y a la aprobación de la Asamblea Nacional, con el respectivo informe;
- g) Dictar los reglamentos de aplicación general, dándolos a conocer a las Juntas Provinciales
- h) Crear y suprimir las Comisiones que considere oportunas, y regular su funcionamiento;
- i) Conocer y resolver los asuntos que las Juntas Provinciales le sometan a su consideración;
- j) Otorgar condecoraciones y otras distinciones, a personas e instituciones meritorias;
- k) Nombrar al Director General y removerlo si así lo estimare;
- l) En caso de guerra, epidemias o catástrofes, el Directorio Nacional es el órgano coordinador de las labores de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y sus resoluciones obligan a toda su red territorial y a los programas operativos nacionales;
- m) Las demás que le señalen este Estatuto y los Reglamentos.

Art. 27.-

El Directorio Nacional sesionará ordinariamente cada mes y

extraordinariamente cuando las necesidades lo exigieran, a juicio del Presidente de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana o a solicitud de la mayoría de los miembros del Directorio. La convocatoria la hará el Presidente de la Cruz Roja Ecuatoriana, con cinco días de anticipación.

Art. 28.-

El Directorio Nacional podrá sesionar con la mayoría de sus miembros y tomará decisiones por mayoría simple.

SECCIÓN TERCERA

EL PRESIDENTE Y LOS VICEPRESIDENTES

Art. 29.-

El Presidente es el máximo personero de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y responsable ante la Asamblea Nacional, de velar porque la Cruz Roja Ecuatoriana se mantenga fiel a sus objetivos principales y ejerza sus funciones de conformidad a lo estipulado en el Art.7 del presente Estatuto. Actúa bajo la autoridad de la Asamblea Nacional y del Directorio Nacional, para orientar las actividades de conformidad con las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno y para velar por su buen funcionamiento.

Para ser Presidente, se requiere ser ecuatoriano, tener mínimo 35 años de edad y haber sido miembro activo de la Cruz Roja, en cualquier lugar de la República, por lo menos durante 5 años anteriores a la fecha de la elección.

Art. 30.-

Las funciones del Presidente son:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana ante el gobierno ecuatoriano y otras instancias públicas y privadas, así como en las relaciones con los demás componentes de la Cruz Roja y Media Luna Roja;
- b) Convocar y presidir las sesiones de la Asamblea Nacional y Directorio Nacional, en las que tendrá voto dirimente, en los casos de empate;
- c) Presentar a la Asamblea Nacional, un informe sobre la situación de la Cruz Roja Ecuatoriana, cuando ésta se reúna;
- d) Coordinar a nivel nacional, el trabajo de los órganos de la Cruz Roja Ecuatoriana;

- e) Dirigir el funcionamiento de la Institución y vigilar el adecuado uso de los recursos económicos;
- f) Firmar acuerdos, convenios y compromisos con otras personas naturales y/o jurídicas, como representante legal de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana;
- g) Ratificar o rechazar el nombramiento de los Directores Departamentales, coordinadores nacionales y personal administrativo nacional;
- h) Desempeñar cualquier otra función que le confíen la Asamblea Nacional o el Directorio Nacional.

Art. 31.-

Los Vicepresidentes de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, serán elegidos y cesados por la Asamblea Nacional. Los Vicepresidentes asumen las funciones que expresamente les delegue el Presidente de la Institución, sustituyéndole en caso de ausencia, dimisión, vacancia o enfermedad, en el orden de elección. Serán miembros de la Asamblea Nacional y Directorio Nacional.

Los requisitos para ser electo Vicepresidente, serán los mismos que se estipulan para el Presidente.

TÍTULO V

DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

Art. 32.-

Son órganos de gestión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, a nivel nacional, los siguientes:

- a. Director General
- b. Directores Nacionales y coordinadores de Programas y de Oficinas Nacionales

Art. 33.-

El Director General es el responsable de la coordinación y gestión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana. Son sus atribuciones:

- a) Aplicar las resoluciones de la Asamblea Nacional, Directorio Nacional y Presidencia, cumpliendo con los mandatos que se le asignen.
- b) Coordinar la actividad general de los órganos de gestión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

- c) Formular el presupuesto anual ordinario y en su caso, extraordinarios de la institución, las liquidaciones de los ejercicios económicos y de las cuentas anuales de la Cruz Roja Ecuatoriana, y presentarlos al Directorio Nacional.
- d) Realizar actos de administración de la Sede Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- e) Ser secretario nato de la Asamblea Nacional y del Directorio Nacional
- f) Coordinar el Comité Técnico
- g) Las demás funciones que le sean asignadas por los órganos de gobierno y Presidencia.
- h) Nombrar a los Directores Departamentales, Coordinadores nacionales y personal administrativo nacional.

Art. 34.-

Los Programas y Oficinas Nacionales de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, contarán con Directores y Coordinadores como funcionarios responsables, y sus atribuciones estarán establecidas en los reglamentos respectivos.

Art. 35.-

El Comité Técnico será el organismo asesor de los órganos de gobierno de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana. Se reunirá cada 15 días, por convocatoria del Director General y estará integrado por los Directores y coordinadores Nacionales de los programas operativos aprobados en el Plan Nacional de Desarrollo y los responsables de las Oficinas Nacionales de Cruz Roja Ecuatoriana.

Art. 36.-

Son atribuciones del Comité Técnico:

- a) Coordinar la marcha de los programas operativos nacionales, regionales y de las oficinas nacionales.
- b) Apoyar y asesorar el funcionamiento de los equipos técnicos regionales y provinciales.
- c) Las demás funciones que le sean asignadas por los Órganos de Gobierno y la Presidencia de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

TÍTULO VI
DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL
SECCIÓN PRIMERA
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

Art. 37.-

Para el cumplimiento de su finalidad, objetivos generales y tareas específicas, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana se organizará a través de una estructura institucional, acorde con la red territorial, que obedece a la división política - administrativa del Estado Ecuatoriano

Las Juntas Provinciales, en virtud del Artículo 1, numeral segundo del presente estatuto, ejercerán la representación legal, dentro de su respectiva jurisdicción, a través de su Presidente y gozarán de autonomía administrativa y financiera, sin perjuicio de lo cual deberá prevalecer el principio fundamental de Unidad de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, impulsará mediante la descentralización y la desconcentración, el desarrollo de su red territorial, a partir de las capacidades y vulnerabilidades de cada uno de sus componentes.

Las Juntas Provinciales rendirán anualmente, en la época que determine el Reglamento, informes financieros razonados y documentados sobre sus ingresos y egresos al Directorio Nacional. El Directorio Nacional aprobará o improbará dichos informes; así mismo, adoptará el modelo de presentación de éstos informes, de tal manera que se pueda hacer la consolidación de los informes de las Juntas Provinciales y producir un informe a nivel nacional. Medidas semejantes adoptarán las Juntas Provinciales respecto de las Cantonales y las Juntas Cantonales respecto de las Parroquiales.

Los Directorios Provinciales entregarán sus presupuestos anuales para el siguiente año al Directorio Nacional para su aprobación y consolidación a nivel nacional. Medidas semejantes adoptarán las Juntas Provinciales respecto de las Cantonales y las Juntas Cantonales respecto de las Parroquiales.

Art. 38.-

El gobierno de la red territorial de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, estará a cargo, en su orden de jerarquía de:

- a) Asambleas provinciales, cantonales y parroquiales
- b) El Directorio de la Juntas provinciales, cantonales y parroquiales

Art. 39.-

Los órganos de gestión de la red territorial, son los siguientes:

- a) Comités técnicos provinciales, cantonales y parroquiales
- b) Directores y coordinadores de programas operativos locales

SECCIÓN SEGUNDA

ASAMBLEAS PROVINCIALES, CANTONALES Y PARROQUIALES

Art. 40.-

El organismo máximo de gobierno de cada una de las instancias de la red territorial de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana son, en su orden: la Asamblea Provincial, Cantonal y Parroquial.

Art. 41.-

Constituirán la Asamblea Provincial, Cantonal o Parroquial:

Los miembros activos, mayores de 18 años, que hubieren sido aceptados, por lo menos con seis meses de anticipación e inscritos como tales en los registros de la red territorial de la Cruz Roja Ecuatoriana, a nivel Provincial, Cantonal o Parroquial.

Tendrán voz y voto en las Asambleas Provinciales:

- a) El Presidente de la Cruz Roja Provincial, que lo será de la Asamblea.
- b) Los miembros del Directorio Provincial.
- c) Los Presidentes de las Cruces Rojas Cantonales y un delegado de sus Directorios
- d) Un delegado de los voluntarios de todos los programas operativos que funcionen en cada cantón, incluyendo las cabeceras provinciales.

El Director General o Secretario de la Cruz Roja Provincial será el secretario de la Asamblea Provincial, y tendrá solo voz.

En las Asambleas Cantonales y Parroquiales, tendrán derecho a voz y voto todos los miembros activos inscritos en el registro correspondiente

Los Directorios Provinciales, Cantonales y Parroquiales, deberán estar integrados a base del siguiente sistema de representación:

- a) Todas las zonas Geográficas de la jurisdicción
- b) Género
- c) Un representante de cada uno de los programas que existen
- d) Representantes de las poblaciones y/o grupos beneficiarios de los programas en la jurisdicción

Art. 42.-

Son atribuciones de la Asamblea Provincial, Cantonal y Parroquial:

- a) Dictar las disposiciones generales para que la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana cumpla su finalidad, en su jurisdicción respectiva;
- b) Examinar y aprobar sobre el informe anual, administrativo y financiero, del Presidente de la Cruz Roja Provincial, Cantonal o Parroquial;
- c) Elegir cada 4 años al Presidente, dos Vicepresidentes, y los vocales principales, con sus respectivos suplentes, del Directorio Provincial, Cantonal y Parroquial, respectivamente, quienes podrán reelegirse de conformidad con el artículo 69 del presente instrumento;
- d) Resolver sobre los asuntos de importancia que le sean sometidos por los órganos de gobierno de las cruces rojas provinciales, cantonales y parroquiales;
- e) Impulsar y evaluar los planes de Desarrollo Institucional;
- f) Impulsar y evaluar los planes de desarrollo local y los planes de Cooperación Internacional, para su jurisdicción;
- g) Dictar el reglamento interno de su respectiva Junta.

Art. 43.-

Las asambleas podrán ser ordinarias o extraordinarias.

Las Asambleas ordinarias se reunirán una vez por año. Estas serán convocadas por el respectivo Presidente, con quince días de anticipación, por

medio de un comunicado público, en el medio impreso de mayor circulación provincial o local.

Las Asambleas extraordinarias podrán ser convocadas por el Presidente, o por solicitud del 50% de miembros de la Junta Provincial, cantonal o parroquial.

Art. 44.-

La Asamblea estará presidida por el Presidente de la Junta respectiva.

Para la instalación de la Asamblea, se requiere la mayoría de sus miembros. En caso de que no se consiguiera tal mayoría, el Presidente convocará a una segunda reunión dos horas después, con un quórum deliberativo mínimo de un 30% de sus miembros y tomará decisiones por mayoría simple, particular que constará en la convocatoria.

SECCIÓN TERCERA

DIRECTORIOS PROVINCIALES, CANTONALES Y PARROQUIALES

Art. 45.-

Los Directorios de las Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales son órganos de gobierno, encargados de fomentar y desarrollar el programa de acción de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, en su respectiva jurisdicción.

Art. 46.-

La conformación de los directorios de las Juntas Cantonales y Parroquiales, se harán de acuerdo a las resoluciones que sobre este aspecto, tome el Directorio Provincial respectivo.

Art. 47.-

Los Directorios Provinciales fomentarán la organización cantonal y parroquial de la Cruz Roja. En la capital de las provincias, no existirá un Directorio Cantonal. Las funciones del mismo, las asumirá el Directorio Provincial.

Art. 48.-

Los Directorios Provinciales, Cantonales o Parroquiales estarán integrados

por:

- a) El Presidente
- b) Dos Vicepresidentes
- c) Presidentes de las Juntas Cantonales
- d) 3 Vocales principales, como mínimo, o sus respectivos suplentes.

Art. 49.-

Son atribuciones de los directorios:

- a) Representar institucionalmente a la Cruz Roja Ecuatoriana en su respectiva jurisdicción.
- b) Dar cumplimiento a las disposiciones de la Asamblea Nacional, del Directorio Nacional, Presidencia Nacional y de la Asamblea Provincial;
- c) Mantener relaciones con los órganos nacionales de gobierno y gestión, y las otras Juntas Provinciales;
- d) Establecer el programa de actividades, conforme a los fines de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y al Plan Nacional de Desarrollo, en relación con las necesidades y condiciones de su respectiva jurisdicción;
- e) Nombrar a los Directores y coordinadores de los programas, a propuesta del Presidente;
- f) Conocer las apelaciones que se presenten en las resoluciones de los organismos Cantonales y Parroquiales;
- g) Contratar auditorías externas, cuando sean necesarias, por lo menos una vez durante el período, de conformidad con el Art. 60 del presente Estatuto;
- h) Autorizar al Presidente, la suscripción de convenios y contratos, de acuerdo a las normas presupuestarias;

Art. 50.-

Las elecciones de los miembros del Directorio de las Juntas Cantonales y Parroquiales, se realizarán con la presencia del Presidente Provincial o su delegado, Miembro del Directorio de la Junta Provincial.

Art. 51.-

Los Directorios Provinciales, Cantonales y Parroquiales, se reunirán por lo menos cada 30 días y extraordinariamente cuando lo convoque el Presidente o la mayoría absoluta, de sus miembros

La convocatoria la realizará el Presidente de la Junta, con 48 horas de

anticipación.

Art. 52.-

El Directorio Provincial será presidido por el Presidente o quien lo subrogue.

Para la instalación, se requiere mayoría de sus miembros y se tomará decisiones por mayoría simple, particular que deberá constar en la convocatoria.

SECCIÓN CUARTA

DE LOS PRESIDENTES, VICEPRESIDENTES Y COMITÉS

Art. 53.-

El Presidente de la Junta Provincial, Cantonal o Parroquial, es la máxima autoridad de la Cruz Roja Ecuatoriana, en su respectiva jurisdicción.

Para ser electo Presidente o Vicepresidente, se requiere tener la edad mínima de 30 años y haber sido miembro activo, por lo menos 3 años, salvo cuando se trate de Juntas de reciente creación.

Art. 54.-

Son atribuciones de los Presidentes provinciales, cantonales y parroquiales:

- a) Ejercer la representación legal, judicial o extrajudicial en su jurisdicción para todos los actos en que intervenga, de los cuales será personalmente responsable.
- b) Convocar y presidir las sesiones del Directorio, en las que tendrá voto de calidad.
- c) Presentar un informe de labores, cada vez que el Directorio se reúna.
- d) Presentar anualmente, un informe de actividades con su anexo financiero a la Asamblea de su jurisdicción.
- e) Coordinar el trabajo de los órganos de Cruz Roja Ecuatoriana, en su jurisdicción.
- f) Dirigir el funcionamiento de la Institución y vigilar el adecuado uso de los recursos económicos.
- g) Desempeñar cualquier otra función que le confíe la Junta respectiva.

Art. 55.-

Los Vicepresidentes de los directorios provinciales, cantonales y parroquiales, serán elegidos y cesados por la Asamblea Provincial, Cantonal o Parroquial.

Asumirán las funciones que expresamente les delegue el Presidente provincial, cantonal o parroquial, sustituyéndole en caso de ausencia, dimisión, vacante o enfermedad, en el orden de elección.

Serán miembros de la Asamblea provincial, cantonal y parroquial.

Art. 56.-

Los Directorios de las Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales, nombrarán un Comité Técnico que estará compuesto por los Directores y coordinadores de programas operativos.

Se reunirá cada quince días, bajo la coordinación del Director General Provincial, en caso de existir, o de uno de sus miembros.

Programará y evaluará la marcha de los programas en su jurisdicción.

El Comité Técnico será un órgano asesor de la Junta Provincial, y de las Juntas Cantonales y Parroquiales.

TÍTULO VII

DE LAS ESTRUCTURAS DEL VOLUNTARIADO

Art. 57.-

Los y las voluntarios del Comité de Damas, Socorro, Juventud, Difusión, Salud y Desarrollo Comunitario conformarán la estructura del voluntariado de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, con iguales derechos y obligaciones y sin que puedan alegar independencia frente a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

Sus objetivos, tareas y conformación, serán determinados en el Plan Nacional de Desarrollo de la Sociedad Nacional y en los Reglamentos Nacionales de cada uno de los programas y oficinas nacionales.

Art. 58.-

Los Comités de Damas Voluntarias formarán parte del Programa Nacional de Salud.

TÍTULO VIII

RELACIONES FINANCIERAS Y DE CONTROL

Art. 59.-

Las Juntas Provinciales gozarán de autonomía administrativa, económica y financiera. Cada Junta elaborará su presupuesto anual y administrará sus recursos, los mismos que serán utilizados en el ejercicio de sus respectivas atribuciones.

Los Directorios Parroquiales serán responsables ante la respectiva Junta Cantonal, los Directorios Cantonales serán responsables ante la respectiva Junta Provincial y los Directorios Provinciales serán responsables ante el Directorio Nacional del manejo económico financiero.

Art. 60.-

Los bienes adquiridos serán de propiedad de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, sean de la sede nacional o de la Junta Provincial correspondiente. Estos bienes no podrán ser vendidos, transferidos, ni hipotecados, sin la autorización de la Asamblea Nacional o de las Asambleas Provinciales respectivas.

Art. 61.-

El usufructo de estos bienes, así como los fondos provenientes de las cuotas de los socios, de las asignaciones fiscales, municipales o de otra procedencia, de los impuestos creados o que se crearen, de los productos de los actos sociales, loterías, espectáculos, de los servicios industriales que se crearen con fines sanitarios, legados, donativos, derechos de inscripción, etc. serán de propiedad de la sede nacional o de la Junta Provincial correspondiente.

Art. 62.-

Los fondos extraordinarios procedentes de donativos hechos con fines determinados, así como los fondos recaudados con los mismos fines por el Directorio Nacional, las Juntas Provinciales, Cantonales y Parroquiales, serán utilizados por las mismas, de acuerdo a la voluntad de los donantes.

La Cruz Roja Ecuatoriana no aceptará donativos directamente procedentes de ingresos devengados por actividades contrarias a los Principios Fundamentales. Puede recibir con carácter de mandataria o depositaria de fondos en fideicomiso o asignados a un fin particular, siempre que su asignación corresponda a las líneas generales de sus objetivos y no infrinja los principios fundamentales.

Art. 63.-

Todos los órganos de gobierno y de gestión, de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, estarán sujetos a un sistema de control de cuentas y manejo del patrimonio. Para este efecto, el Directorio Nacional y los Directorios Provinciales, designarán una empresa especializada o persona calificada, que realizará una auditoria de las cuentas, en su ámbito respectivo, por lo menos una vez, durante el período.

Art. 64.-

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana tendrá una Comisión Nacional de Finanzas, conformada por tres miembros elegidos por la Asamblea Nacional, de conformidad con lo que establece el Reglamento General.

La Comisión Nacional de Finanzas examinará la regularidad del manejo financiero de la Sociedad Nacional en sus diversos niveles. Sus funciones serán precisadas por el Reglamento General.

La Sociedad Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana estará también sujeta a un sistema de control externo de sus cuentas y de su manejo patrimonial. Para este efecto el Directorio Nacional buscará una empresa especializada que realizará una auditoria de las cuentas de la Sociedad Nacional en su conjunto, por lo menos una vez cada dos años.

Las Juntas Provinciales a su vez establecerán el método más adecuado de control sobre sus cuentas y manejo de patrimonio.

La Asamblea, el Directorio Nacional, y las Juntas Provinciales respectivamente, conocerán los informes de auditoria y emitirán un pronunciamiento sobre ellos. Al hacerlo, asumirán las recomendaciones formuladas, dispondrán los correctivos necesarios y, cuando sea del caso, sancionarán a los responsables de omisiones y malos manejos.

Los procedimientos de Control Financiero se establecerán en las respectivas normas que determine el Directorio Nacional de la Sociedad Nacional de la

Cruz Roja Ecuatoriana.

Art. 65.-

Cuando el Directorio Nacional considere que se pudieron haber cometido irregularidades a nivel provincial, cantonal o parroquial, o que las auditorías realizadas no ofrezcan las garantías necesarias de seriedad o que no se las hubiere realizado, podrá disponer la realización de una auditoría especial de las cuentas de la instancia respectiva. Se podrá proceder de igual manera, si se reciben denuncias debidamente sustentadas. Para ello, designará una empresa especializada o una persona competente, que deberá presentar su informe, en un plazo determinado. Con vista a este informe, el Directorio Nacional procederá a establecer las responsabilidades y sanciones que sean del caso, de acuerdo al Reglamento que emitiera el Directorio Nacional.

Art. 66.-

Los bienes que importe o introduzca la Sociedad al amparo de exoneraciones quedan prohibidas de enajenarse y traspasar su dominio durante el tiempo previsto en la Ley, período en el cual los organismos de control podrán solicitar su exhibición, de presumir la introducción indebida e imponer las sanciones tributarias.

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 67.-

Salvo disposición contraria expresada en este Estatuto, las decisiones de los Órganos Nacionales y de la Red Territorial, se tomarán por mayoría simple.

Art. 68.-

El Directorio Nacional está obligado a velar porque se respeten las prerrogativas concedidas a la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

En cumplimiento y como consecuencia del Decreto Legislativo del 26 de octubre de 1910, el Directorio Nacional reclamará las prerrogativas acordadas en aquel Decreto, así como todos aquellos privilegios que puedan facilitar el cumplimiento de su misión.

Art. 69.-

Los miembros de los órganos de gobierno nacionales, provinciales, cantonales y parroquiales de La Cruz Roja Ecuatoriana, durarán en sus funciones cuatro años y podrán ser reelectos para la misma dignidad hasta por dos periodos consecutivos.

Los mandatos de los integrantes de los órganos de Gobierno Nacionales, Provinciales, Cantonales y Parroquiales en vigencia al momento de la aprobación del presente Estatuto se considerarán como primer mandato, a los efectos de este artículo.

Art. 70.-

Los ex presidentes de los órganos de gobierno podrán concurrir con voz a las reuniones del directorio nacional y provincial respectivamente.

Art. 71.-

No podrán elegir ni ser elegidos para cargos de gobierno, quienes se encuentren en relación de dependencia con la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana.

Art. 72.-

El presente estatuto podrá ser reformado, por decisión de la mayoría absoluta de la Asamblea Nacional, convocada expresamente para el efecto y previo informe del Directorio Nacional.

Una vez realizada una primera aprobación, se enviarán en consulta a la Comisión Mixta de la Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja y al Comité Internacional de la Cruz Roja.

Contestada la consulta, la Asamblea Nacional procederá a la aprobación definitiva y la entregará al órgano estatal competente para su reconocimiento y registro.

Art. 73.-

La Cruz Roja Ecuatoriana solamente podrá ser disuelta con el voto confirmatorio del 75% de los miembros de la Asamblea Nacional, convocada con una anticipación no menor a 30 días. Una vez disuelta, sus bienes pasarán a una Institución de Servicio Social, que determine dicha Asamblea Nacional, a falta de esta lo resolverá el Ministerio de Bienestar

Sociat.

Art. 74.-

Los conflictos internos de la Sociedad deberán ser resueltos por organismos propios de la organización y con estricta sujeción a las disposiciones del presente estatuto. En caso de no lograr solución de los conflictos, los mismos serán sometidos a la resolución de los Centros y Tribunales de Arbitraje y Mediación, cuya acta deberá ser puesta a conocimiento del Ministerio de Bienestar Social. De igual manera se procederá en caso de surgir controversias con otras organizaciones.

DISPOSICIONES FINALES.

PRIMERA.- El presente Estatuto entrará en vigencia desde la fecha en que los órganos competentes lo reconozca y registre, sin perjuicio de que la Sociedad Nacional tome, con base en los presentes estatutos, medidas administrativas urgentes para la protección de sus intereses.

SEGUNDA.- El presente Estatuto subroga a todo Estatuto anterior.

CERTIFICACIÓN:

Certifico que el presente Estatuto fue dado y aprobado por el Asamblea Nacional reunida en el Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, a los cuatro días del mes de mayo del dos mil seis.

Dra. Mónica Pesántez
SECRETARIA

ANEXO 5

CODIGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA
SOD060105631709	Aguilar Vasquez Ana Lucia	0105631709
SOD060105631642	Aguilar Vasquez Elizabeth Alexandra	0105631642
SOD060104302962	Alvarado Neira Mayra Cecilia	0104302962
SOD050103567111	Amaya Ortega Andrés Patricio	0103567111
SOD060104126651	Andrade Siguenza Carmén Michelle	0104126651
SOD070104805569	Arevalo Dávalos Angela Nataly	0104805569
SOD070102361367	Armijos Rivera Joaquín Paúl	0102361367
SOD070105823646	Astudillo Alvarez Angelica Liliana	0105823646
SOD060104237128	Astudillo Avila Cristian Alfredo	0104237128
SOD070105520316	Ávila Narváez Juan Andrés	0105520316
SOD060105084040	Barros Lojano Jorge Xavier	0105084040
SOD060105947345	Berneio Merchan Johanna Carolina	0105947345
SOD070104741699	Bernal Ramírez Max Roberto	0104741699
SOD070105302749	Bernal Siguencia Miriam Lucía	0105302749
SOD070104626684	Bravo Campos Diego Gonzalo	0104626684
SOD980104584073	Bravo Solano María Belén	010458407-3
SOD90102277035	Bueno Sanches Jhonny Fernando	010227703-5
SOD000104599998	Campoverde Morocho María Elizabeth	0104599998
SOD070302202668	Campoverde Siguenza María Fernanada	0302202668
SOD060105832778	Capelo Peralta Johanna Paola	0105832778
SOD060106042476	Caranqui Ordorles Karla Daniela	0106042476

SOD070102116597	Caseres Simbaria Paul Oswaldo	0102116597
SOD070000000000	Cedeño Acosta Jenny Elizabeth	0000000000
SOD070104598933	Chicaiza Cabrera Julia Alexandra	0104598933
SOD070104720768	Chiqui Guachichulca Elsa Paola	0104720768
SOD070105673487	Chocho Loja Priscila Lorena	0105673487
SOD070104498878	Criollo Tacuri Marene Alexandra	0104498878
SOD060104838578	Durazno Nieto Sofia Carolina	0104838578
SOD070106593452	Enderica Ayora Rosa Catalina	0106593452
SOD98104623871	Esquivel Gaon Margarita Fernanda	0104623871
SOD070104658778	Fernandez Alvarez Juan Francisco	0104658778
SOD980102905502	Freire Mejia Fabiola Elizabeth	010290550-2
SOD94102905536	Freire Mejia Maria Auxiliadora	010290553-6
SOD070105044986	Galarza Piedra Gabriel Napoleón	0105044986
SOD990103064770	Garcia Sigcho Edyson Xavier	010306477-0
SOD980104229943	Goercke Torres Walter Rafael	010422994-3
SOD020104976378	Guachichulca Guachichulca Maria Jose	0104976378
SOD950103054326	Guevara Ortiz Edison Patricio	010305432-6
SOD010103698825	Guzman Montesdeoca Felipe Xavier	0103698825
SOD070103737557	Hermida Arias Jose Luis	0103737557
SOD070105859284	Huilca Salcedo Jaime Gustavo	0105859284

SOD060104057294	Iñiguez Idrovo Paolo Patricio	0104057294
SOD070103724928	Jadán Urdiales Andrés Eduardo	0103724928
SOD070102854635	Jara Morocho Clara Patricia	0102854635
SOD060105352165	Jara Orellana Edison Alexander	0105352165
SOD030103746459	Jaramillo Ullaui Cesar Orlando	0103746459
SOD070105101448	Játiva Campoverde Mónica Paola	0105101448
SOD070104712252	Juca Tello Mario Fernando	0104712252
SOD890102145547	Landy Estrella Luis Antonio	010214554-7
SOD060104436670	Landy Vicuña Mónica Monserrat	0104436670
SOD060104604418	León Campoverde Rossy Alexandra	0104604418
SOD070102262620	León Sinchi Mauricio Benito	0102262620
SOD060160442484	Lliguicota Serrano Julia Maricela	0160442484
SOD940102499801	Martinez Toledo Wilson Hernan	010249980-1
SOD680100328210	Matute Rafael	0100328210
SOD970103050100	Matute Tapia Paul Santiago	010305010-0
SOD900101699346	Mendez Arcenales Marco Vinicio	0101699346
SOD980103642567	Merchan Alvarez Santiago Felipe	010364256-7
SOD060104795844	Montero Tapia Israel Fernando	0104795844
SOD070104972096	Mora Ortega María Francine	0104972096
SOD070104840004	Morales Guamán Hernan Augusto	0104840004

SOD070104824982	Morquecho Pauta Luz Margarita	0104824982
SOD070103977914	Moscoso Mancheno Eudoro Esteban	0103977914
SOD070104169743	Ñauta Mendieta Juan Carlos	0104169743
SOD070301798674	Pañora Calsaguano Samuel Francisco	0301798674
SOD900101878312	Paredes Santos Ernesto	0101878312
SOD060104151378	Peña Bernal Alfonso Aurelio	104151378
SOD070105471502	Peralta Idrovo Paola Fernanda	0105471502
SOD05105779680	Pérez Escandón Diana Karina	0105779680
SOD070104986955	Peréz Lojano Cristina Alexandra	0104986955
SOD030104079066	Pulla Narvaez Daysi Valeria	0104079066
SOD070105201693	Quizhpe Ayala Ana María	0105201693
SOD020104163852	Quizhpe Campoverde María Belén	0104163852
SOD060105269344	Ramón Soliz Ángela Cristina	0105269344
SOD070105477970	Rivera Rodas Adriana Monserrath	0105477970
SOD070104729793	Rodríguez Segarra Ruth Luzmila	0104729793
SOD030000000079	Romero Aguirre Gustavo Alfredo	
SOD050103045308	Saavedra Piedra Andrés	0103045308
SOD050103045316	Saavedra Piedra Pablo Xavier	0103045316
SOD070104563564	Salamea Montenegro Tamara Alejandra	0104563564
SOD060104941760	Sangurima León Angelica María	0104941760
SOD070302050992	Seminario Rodríguez Miguel Iván	0302050992

SOD86102245792	Sempertegui Davila Freddy Leonardo	010224579-2
SOD68100011410	Sempertegui Jaramillo Guillermo Segundo	010001141-0
SOD07111111111	Slavichal León Andrea Elizabeth	
SOD070103486148	Slavichay Bermeo Pamela Estefania	0103486148
SOD070105032544	Sucozhañay Calle Mayra Verónica	0105032544
SOD050104074406	Torres Maldonado María Augusta	0104074406
SOD070105607246	Torres Sarango Natalia Elizabeth	0105607246
SOD070104737572	Torres Vintimilla Paúl Eduardo	0104737572
SOD070104555297	Vega Picón María Augusta	0104555297
SOD020104297635	Velesaca Morocho Ivan Rodrigo	0104297635
SOD050104444138	Verdugo Avalos Galo Andres	0104444138
SOD990103203071	Vintimilla Martinez Diana Margarita	010320307-1
SOD040103941779	Vintimilla Sarmiento Ana Belen	0103941779
SOD060104372222	Zuñiga Peralta Johanna Elizabeth	0104372222

**CRUZ ROJA ECUATORIANA**

Junta Provincial del Azuay

Cuenca, octubre 2 de 2007

Doctor

Jorge Maidonado**Sindico de la Junta Provincial del Azuay****Cruz Roja Ecuatoriana**

Ciudad

De mi consideración:

Conforme a lo solicitado, a continuación sírvase encontrar el listado del personal activo del Programa de Juventud de la Junta Provincial del Azuay.

- Álvarez Estefanía ✓
- Bustamante Luis ✓
- Carrillo Pineda Andrés Sebastián ✓
- Clavijo Gaibor Ana Belén ✓
- Ibarra Javier ✓
- Ibarra Paul ✓
- Martínez José ✓
- Martínez Rubio Bruno Alberto ✓
- Matovelle Fajardo Diana Lorena ✓
- Merchán del Hierro Pablo Andrés ✓
- Molina Orellana Edgar Sebastián ✓
- Mora Ortega Stephanie Danielle ✓
- Morocho Arévalo María Belén ✓
- Neira Peralta Andrea Gabriela ✓
- Ortega Ramírez Ivanna Natalie ✓
- Parra Abad Erika Nataly ✓
- Pesantez Pacheco Laura Andrea ✓
- Pozo Gabriela ✓
- Sarmiento Astudillo Santiago Gabriel ✓
- Sarmiento Sarmiento José Fernando ✓
- Serrano Pesantez María José ✓
- Tamayo Tatiana ✓
- Vázquez Cesar ✓

Reiterando mis sentimientos de alta consideración y estima, suscribo.

Atentamente,


Ma. Cristina León
Coordinadora Provincial



Octubre 2 del 2007 09:39

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DEL AZUAY

ARIAS ARGUDO CLAUDIO RENE

ROL DE EMPLEADOS

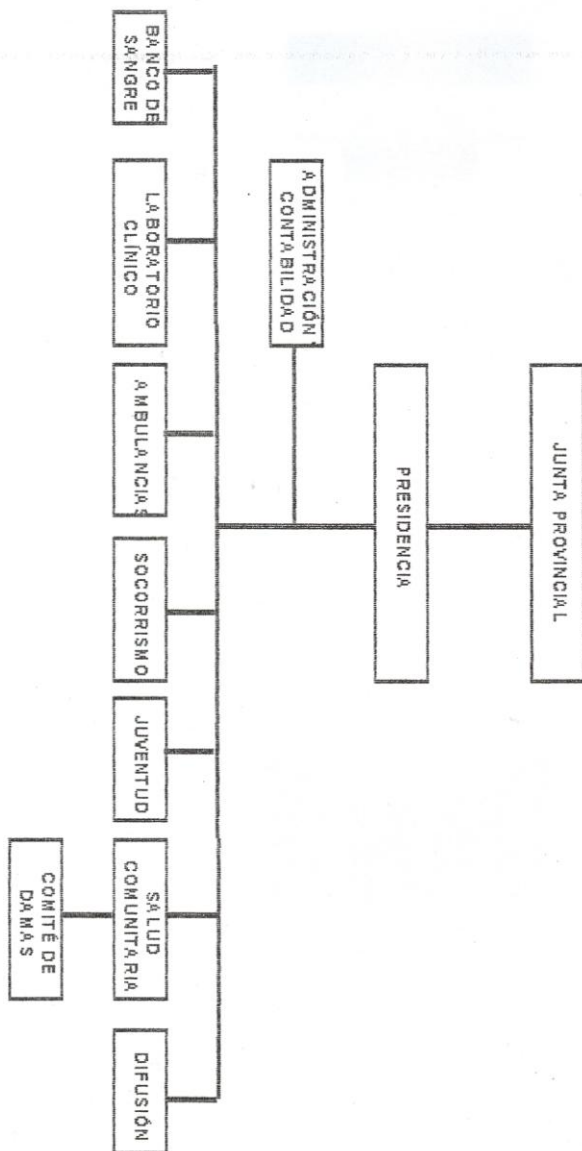
Lista de empleados afiliados al IESS

ROL DE EMPLEADOS										
Número deruc:		0190314103001 : 0001								
Nro. de Registros: 16 (este dato no equivale a número de imposiciones)										Página: 1 de 1
Nombre	Número de Cédula	Actividad	Actividad Sectorial	Rel. Tra.	Aporte	Ces. adl.	Sueldo	Sueldo edra	Dias mod.	FP
BUENO SANCHEZ JOHNNY FERNANDO	0102277035	Guardian	0909000104	06	20.50	0.00	265.24	0.00	0.00	P
CONTRERAS CASTRO VICTOR VINICIO	0783490995	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	222.00	0.00	0.00	P
CRIOLO ILIESCAS MARCIA KARINA	0104044433	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	260.00	0.00	0.00	P
LANDY ESTRELLA LUIS ANTONIO	0102145547	Chofer	0909000502	06	20.50	0.00	260.00	0.00	0.00	P
LIZURIAGA GUAMAN INES MARIA	0100702162	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	520.00	0.00	0.00	P
MATUTE CAMPOVERDE RAFAEL GERARDO	0100326210	Chofer	0909000502	06	20.50	0.00	527.45	0.00	0.00	P
MENDEZ ARCENTALES MARCO VINICIO	0101699346	Chofer	0909000502	06	20.50	0.00	330.30	0.00	0.00	P
MENDEZ CALLE CARLOS IVAN	0103163978	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	222.00	0.00	0.00	P
MENDOZA GONZALEZ ANA YOLANDA	1309804060	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	222.00	0.00	0.00	P
MONSALVE TORAL PABLO ARTURO	0101366359	Medico	0909000501	06	20.50	0.00	524.50	0.00	0.00	P
NOVOAMALDONADO MARIA GABRIELA	0104806563	ASISTENTE DE CONTABILIDAD (CON TITULO DE BACHILLER EN CONTABILID	0806000003	06	20.50	0.00	200.00	0.00	0.00	P
ORELLANA QUEZADA EDITH ALEXANDRA	0102380268	Bioquimica	0909000701	06	20.50	0.00	478.80	0.00	0.00	P
PEREDES SANTOS ERNESTO DE JESUS	0101678312	Portero	0909000105	06	20.50	0.00	357.94	0.00	0.00	P
SADUIPAY PANI WILSON ROBERTO	0103951844	Tecnologo Medico	0909000601	06	20.50	0.00	222.00	0.00	0.00	P
SEMPERTEQUI JARAMILLO LUIS ALEJANDRO	0100309948	Administrador	0909000603	06	20.50	0.00	669.80	0.00	0.00	P
ZHAPAN MOROCHO MARIA RAQUEL	0101216348	Auxiliar	0909000506	06	20.50	0.00	377.10	0.00	0.00	P
Total: (16)							5,662.23	0.00	- 0.00	

Imprimir : Cerrar :

ANEXO 6

ORGANIGRAMA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DEL AZUAY



PROGRAMAS JUNTA PROVINCIAL CRUZ ROJA DEL AZUAY

SOCORROS Y DESASTRES	SALUD COMUNITARIA
JUVENTUD	DIFUSION



ANEXO 7



Cruz Roja Ecuatoriana Filial Azuay

Dirección: Calle Borrero 653 y Presidente Córdova
Telf.: 07 2-822520
Fax: 507 2-838285
Cuenca - Ecuador

Cuenca, enero del 2.008

Señor Mst.
Galo Fajardo Zúñiga
DECANO DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a ustedes que he tenido conocimiento del desarrollo de la investigación y proyecto de "Reinducción para miembros y voluntarios de Cruz Roja Azuay".

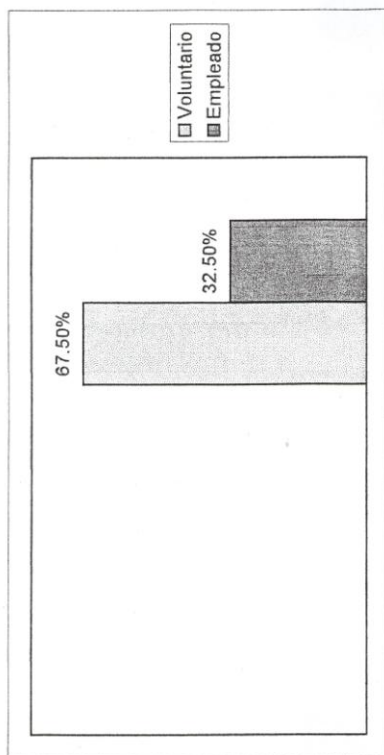
La herramienta multimedia presentada por la señorita Rebeca Hamis, es una idea innovadora, que será muy útil para nuestra institución ya que reúne fuentes importantes de información institucional actualizada y permitirá que nuestros miembros, voluntarios e interesados en Cruz Roja puedan acceder de manera rápida y eficiente a dicha información.

Agradezco a la Universidad del Azuay por el apoyo brindado a nuestra colaboradora y felicitó la iniciativa de generar un proyecto de esta naturaleza para Cruz Roja Azuay.

Atentamente,

Dr. Claudio Arias
PRESIDENTE DE LA JUNTA
CRUZ ROJA AZUAY

ANEXO 8

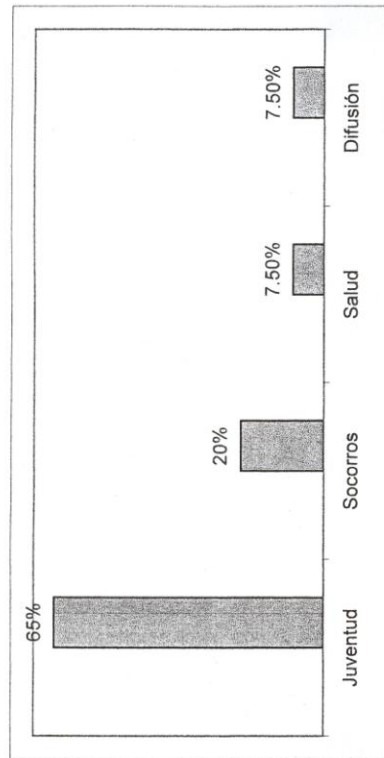


porcentajes
67.50%
32.50%

Pregunta 1
Voluntario
Empleado

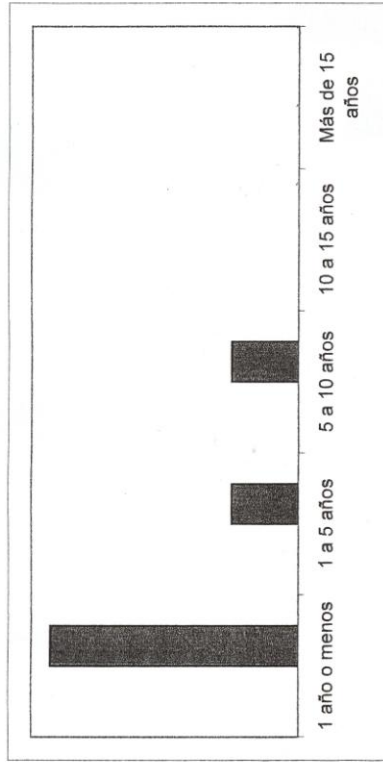
Pregunta 2

Juventud
Socorros
Salud
Difusión



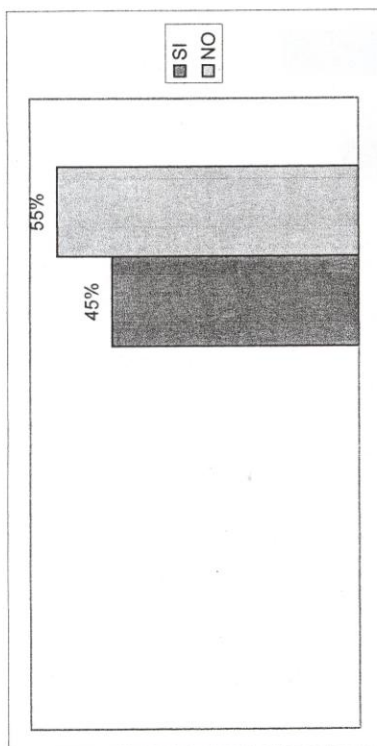
Pregunta 3
1 año o menos
1 a 5 años
5 a 10 años
10 a 15 años
Más de 15 años

65%
17.50%
17.50%
0%
0%

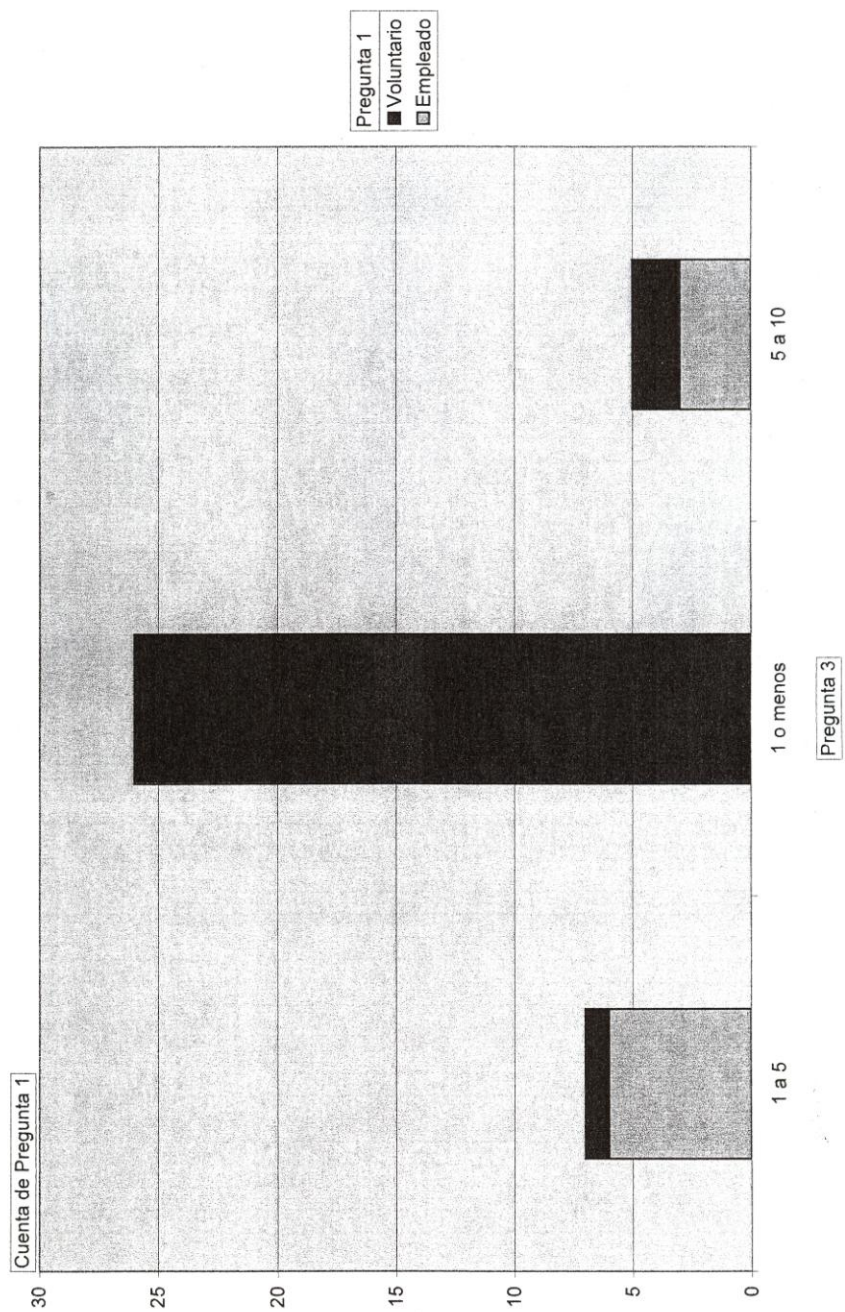


Pregunta 6

45%
55%

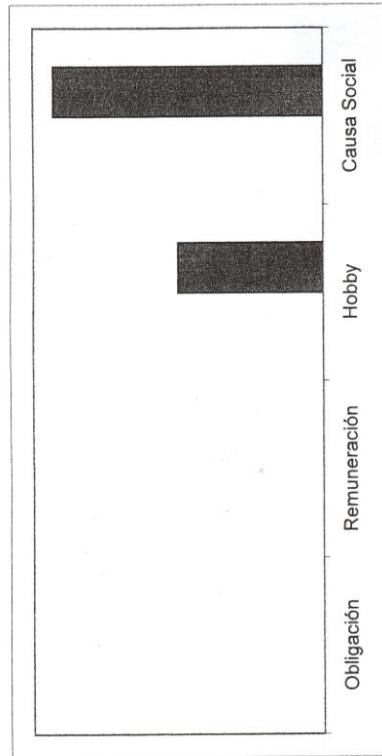


Cuenta de Pregunta 1	Pregunta 1		
Pregunta 3	Empleado	Voluntario	Total general
1 a 5	6	1	7
1 o menos		26	26
5 a 10	3	2	5
Total general	9	29	38

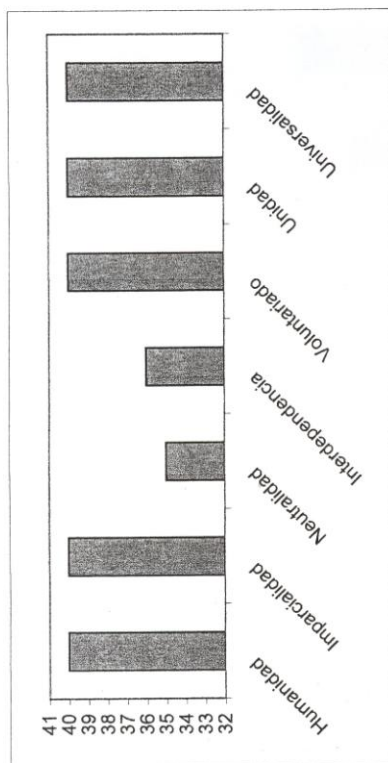


Pregunta 4
Obligación
Remuneración
Hobby
Causa Social

0%
0%
35%
65%

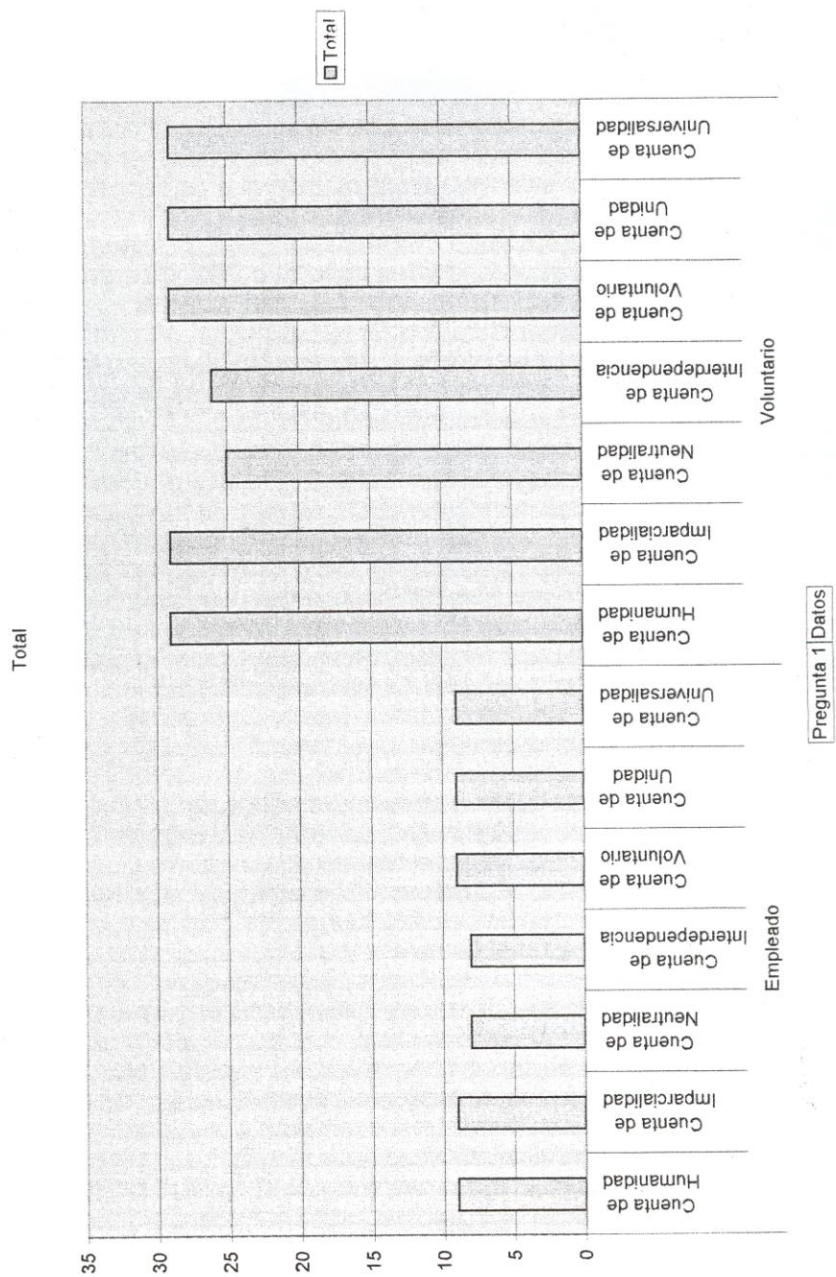


Pregunta 5	#	total
Humanidad	40	40
Imparcialidad	40	40
Neutralidad	35	40
Interdependencia	36	40
Voluntariado	40	40
Unidad	40	40
Universalidad	40	40

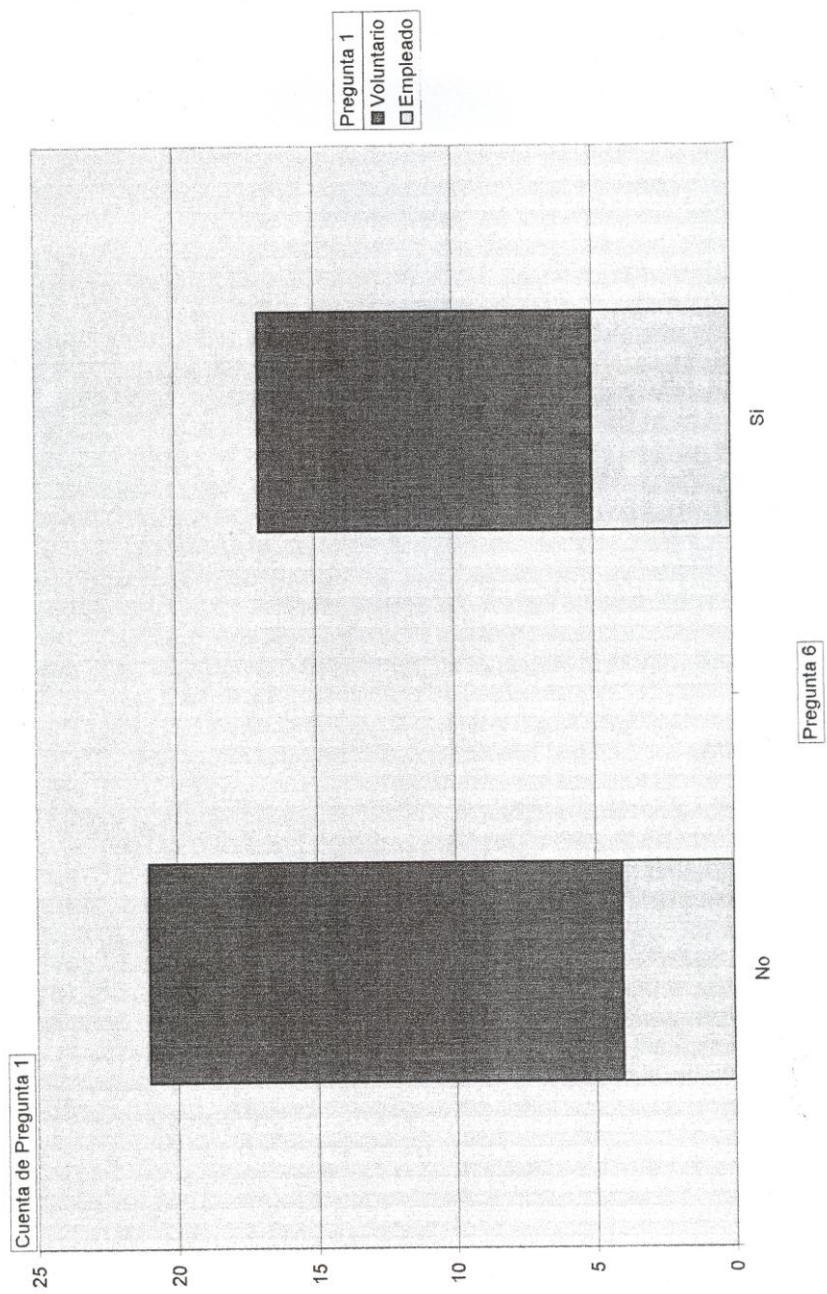


Pregunta 5

Pregunta 1	Datos	Total
Empleado	Cuenta de Humanidad	9
	Cuenta de Imparcialidad	9
	Cuenta de Neutralidad	8
	Cuenta de Interdependencia	8
	Cuenta de Voluntario	9
	Cuenta de Unidad	9
	Cuenta de Universalidad	9
Voluntario	Cuenta de Humanidad	29
	Cuenta de Imparcialidad	29
	Cuenta de Neutralidad	25
	Cuenta de Interdependencia	26
	Cuenta de Voluntario	29
	Cuenta de Unidad	29
	Cuenta de Universalidad	29
Total Cuenta de Humanidad		38
Total Cuenta de Imparcialidad		38
Total Cuenta de Neutralidad		33
Total Cuenta de Interdependencia		34
Total Cuenta de Voluntario		38
Total Cuenta de Unidad		38
Total Cuenta de Universalidad		38

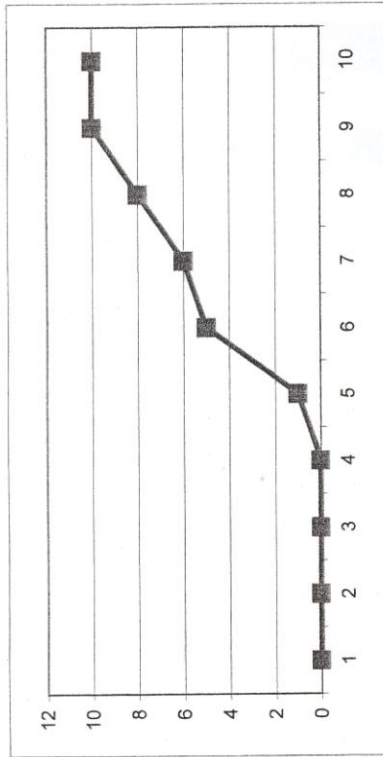


Cuenta de Pregunta 6	Pregunta 6		
Pregunta 1	No	Si	Total general
Empleado		4	5
Voluntario		17	12
Total general		21	17
			38



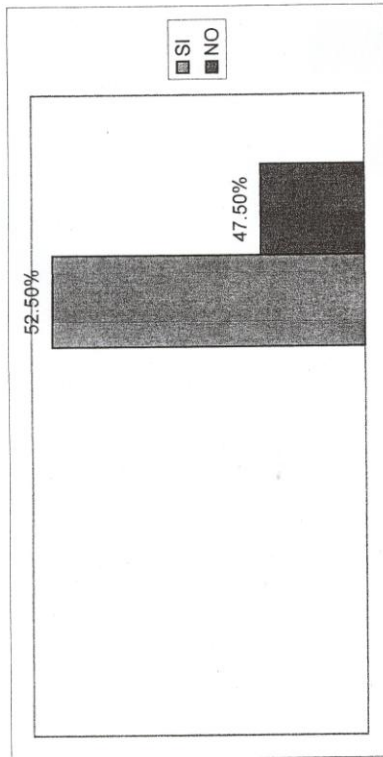
Pregunta 7

1 0
2 0
3 0
4 0
5 1
6 5
7 6
8 8
9 10
10 10
40

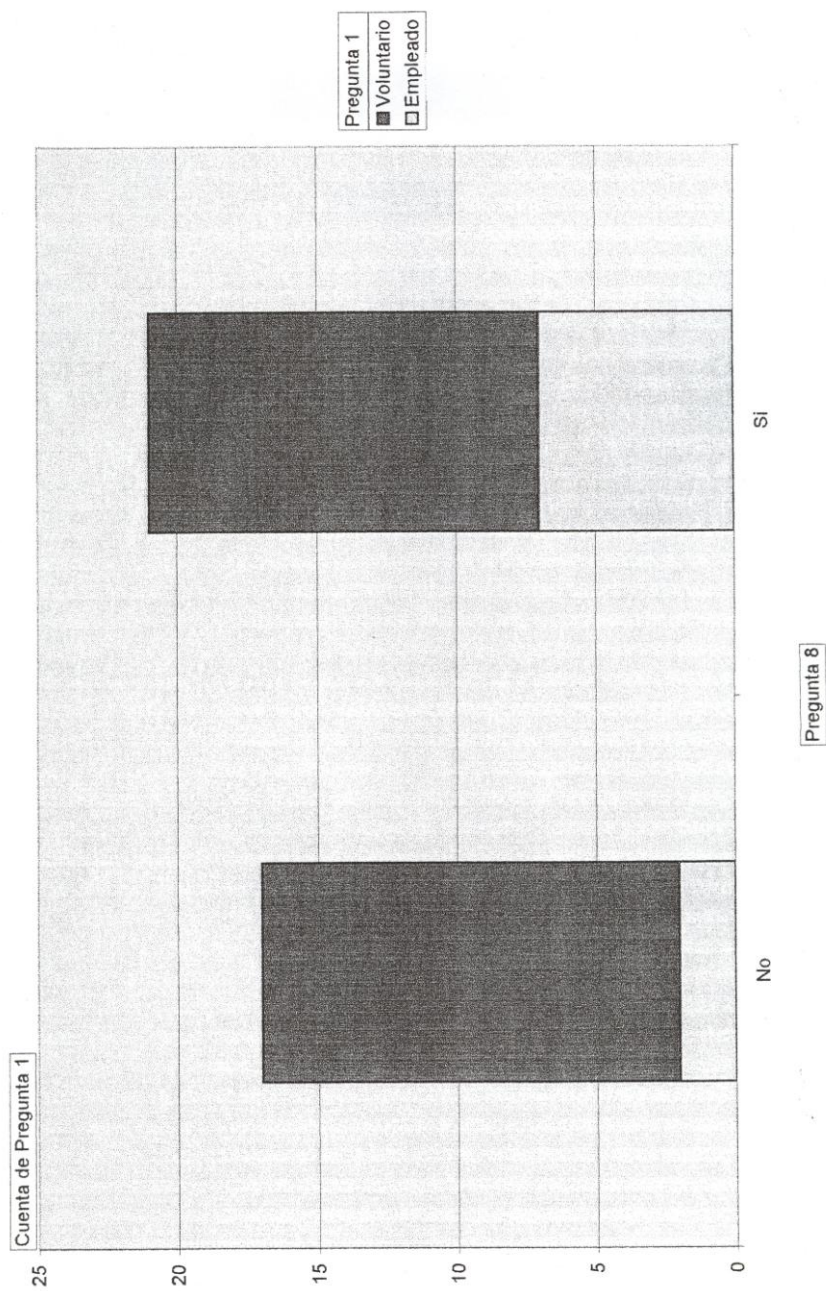


Pregunta 8

SI
NO

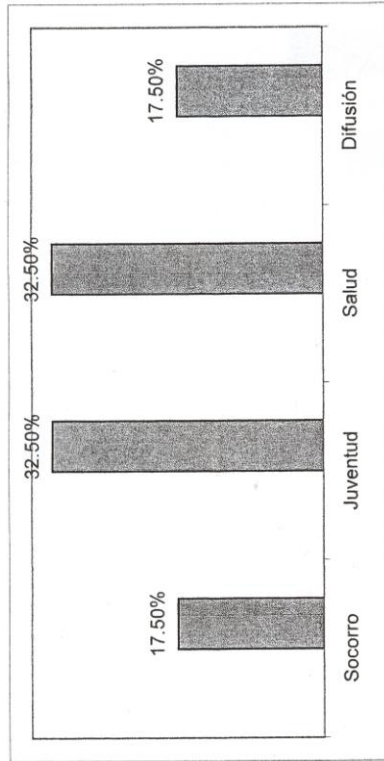


Cuenta de Pregunta 8	Pregunta 8		
Pregunta 1	No	Si	Total general
Empleado	2	7	9
Voluntario	15	14	29
Total general	17	21	38



Pregunta 9
Socorro
Juventud
Salud
Difusión

17.50%
32.50%
32.50%
17.50%



Pregunta 10
SI
NO

97.50%
2.50%

