

**EL CAMBIO SOCIAL UNA OPORTUNIDAD PARA TRANSFORMAR LAS
ASOCIACIONES: DIAGNÓSTICO DEL VOLUNTARIADO DE LA
CRUZ ROJA**

**DANIEL IVÁN VALENZUELA HEREDIA
ADRIANA DEL PILAR CORTES RODRÍGUEZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
COMUNICADORES SOCIALES**

**CAMPO PROFESIONAL
PERIODISMO
AUDIOVISUAL**

**ASESOR:
PATRICIA BERNAL MAZ
MAGISTER EN COMUNICACIÓN
MAGISTER EN FILOSOFÍA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
2008**

Tabla de contenido

Introducción	6
1. El cambio social y su influencia en el desarrollo asociativo y de redes sociales	8
1.1 La modernidad: principio de transformaciones y cambio social	9
1.2 Asociaciones: mediadoras de conflictos	13
1.3 Asociaciones: sujetos actuantes, voluntarios	18
1.5 ¿Quién es el voluntario?	22
1.6 Redes sociales: el surgimiento magno de la ayuda social	24
1.7 ¿Cómo reconocer una red social?	25
1.8 La teoría de los grafos para el análisis de redes sociales	27
2. Movimiento Internacional de la Cruz Roja. Estructura, misión y visión	30
2.1 La Cruz Roja como Movimiento Internacional	30
2.1.1 Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja	31
2.2 Comité Internacional de la Cruz Roja	32
2.3 La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja	32
2.4 Sociedades Nacionales	33
2.5 Cruz Roja Colombiana	35
2.5.1 Institución Colombiana	35
2.6 Voluntariado en la Cruz Roja colombiana	39
2.6.1 Juveniles	39
2.6.2 Damas grises	40
2.6.3 Socorrismo	47
3. Diagnóstico de comunicación – voluntariado Cruz Roja Colombiana seccional Bogotá	51
3.1 ¿Por qué la necesidad de un diagnóstico dentro de la Cruz Roja?	54
3.1.1 ¿Cuál es el problema?	54
3.2 Caso de estudio “Voluntariado de la Cruz Roja Colombiana seccional Bogotá”: Diagnóstico comunicación	55
3.2.1 Problema	56
3.2.2 Hipótesis	56
3.2.3 Metodología de evaluación	56
3.2.4 Investigación participativa	57
3.3 Encuestas	58
3.3.1 Formulario	58
3.3.2 Resultados	59
3.4 Trabajo etnográfico	72
3.5 Metodología de evaluación	78
3.6 Matriz de evaluación	81
3.7 Diagnóstico de evaluación	81

4. Matriz de diagnóstico	90
4.1 Análisis DOFA	93
4.2 Productos finales	95
Bibliografía	96
Anexos	98

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”

*Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana
Artículo 23*

Agradecimientos

A Patricia Bernal por su ayuda y entrega en este proyecto, sus conocimientos y aportes intelectuales fueron vitales para que este trabajo saliera adelante. A Mónica Baquero por su gran ayuda y aporte profesional, gran colaboración para el diagnóstico. A la Cruz Roja Colombiana por su interés y servicio, por brindarnos la oportunidad de ser parte de esta institución, por abrirnos sus puertas y recibir las críticas constructivas de la mejor manera. A nuestras familias pues sin su apoyo no sería posible la entrega de este trabajo de grado y a la Facultad de Comunicación y Lenguaje por permitirnos desarrollar proyectos tan interesantes como estos y probar nuestra primera etapa como profesionales.

*Una vez más,
mil gracias a todos los que hicieron parte de este trabajo de grado.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado surge de la necesidad de la Cruz Roja Colombiana, seccional Bogotá Cundinamarca, por encontrar las falencias en el voluntariado en cuanto a la capacidad de voluntarios actualmente y la deserción que se presenta progresivamente mientras se realiza el proceso de formación. Esta necesidad de voluntarios se hace latente en la sociedad actual ya que hoy en día el mundo entero se ve involucrado en desastres naturales y circunstancias externas que afectan directamente la calidad de vida social. Esto ha hecho que las necesidades sociales exijan a los organismos de socorro una intervención pronta y eficaz para subsanar estas catástrofes.

El problema que se está presentando en este momento, según funcionarios administrativos de la Cruz Roja, es que las personas no quieren ser voluntarias pues algunas apelan a la falta de tiempo y las actividades diarias se convierten cada día en una atadura para no generar procesos de ayuda y colaborarle a los que están necesitados.

Sin embargo, para referirnos concretamente a la red del voluntariado inmersa dentro de una asociación, fue necesario realizar un contexto teórico que nos diera bases para entender lo que es una asociación y cómo actúa socialmente dentro de las redes sociales. Por esto, en el primer capítulo de este trabajo de grado nos referimos a estos términos concretamente: Cambio Social, asociaciones, voluntariado y redes sociales.

Siendo nuestro caso de estudio el voluntariado de la Cruz Roja, en el segundo capítulo se recopila toda la información que contextualiza socialmente a tal organización. Allí se plantea la misión, visión, fundamentación, historia y estructura de tal asociación. Cabe precisar que nosotros como autores de este trabajo de grado conocimos la Cruz Roja, su mística y su estructura interna, pues gracias a este proyecto hicimos parte del voluntariado como clientes incógnitos.

Y es de allí de donde nace el diagnóstico que se presenta en el tercer capítulo. Un diagnóstico comunicativo que pretende dar solución y optimizar los procesos del

voluntariado de la Cruz Roja. Los resultados aquí presentados son consecuencia de un proceso de año y medio en el que se realizó una observación intensa dentro del proyecto de formación de los voluntarios, desarrollado por la Cruz Roja.

Esta metodología de estudio nos permitió llegar a conclusiones provechosas, que en caso de ser implementadas por la Cruz Roja ayudarían a mejorar el voluntariado en toda su extensión. Así mismo nos permitió conocer la ayuda social y estar inmersos en ella para plantear argumentos teóricos que nos llevan a reflexionar acerca de la necesidad social de ayuda humanitaria y la necesidad de renovación de las asociaciones y redes con respecto al cambio social desarrollado a través de los tiempos.

Capítulo I El cambio social y su influencia en el desarrollo asociativo y de redes sociales

A la hora de mirar como se han desarrollado las asociaciones y las redes sociales actualmente, se suele realizar un análisis interno que nos lleva a estudiar el origen de las mismas. Por esto es necesario remontarnos un poco a un pasado histórico que nos brinde herramientas para estudiarlas desde los cambios sociales producidos por las diferentes transformaciones culturales teniendo en cuenta la dimensión temporal.

Así pues no se pretende en este trabajo enfocarnos sobre las etapas sociales y sus respectivos cambios y transformaciones, solo se busca contextualizar el proceso de transformación de las asociaciones y su inmersión social desde la Modernidad.

En este orden de ideas podemos plantear como un ejemplo la transformación dada a través de la alteración de cada una de las entidades sociales (la nación, la familia, la iglesia, etc) que representaban socialmente diferentes ámbitos como el social, cultural, humanístico, económico, político, científico y tecnológico. Se aplican diferencias explícitas entre lo que se vivió en la Edad Media y lo que plantea la Modernidad, todo desarrollado en un lapso de tiempo establecido entre el siglo XVI, XVII y XVIII para la instauración de la Modernidad como una nueva manifestación social. Pero estas diferencias con las que nació la Modernidad y el renacimiento¹ se transforman hoy en día y aunque están basadas en los principios modernos, toman nuevos rumbos y se acomodan a las necesidades sociales de los nuevos tiempos, de los siglos XX y XXI.

¹ El renacimiento en palabras de HIRSCHBERGER y MARTINEZ, como una época donde “todo está en movimiento. Se ensayan todas las direcciones: renovación de lo antiguo, vuelta a lo nuevo, exaltación por grandeza conseguida y recaída en la duda; ya se espera todo de la clara razón, ya se vuelve a poner la esperanza en los misterios de la naturaleza y en la fuerza del destino; ora se aclama al hombre como a un segundo Dios, ora el hombre se declara incapaz de olvidar al Dios verdadero” (Hitos en el mundo del pensamiento. 1988, ED, círculo de lectores. p. 111).

1.1 LA MODERNIDAD: PRINCIPIO DE TRANSFORMACIONES Y CAMBIO SOCIAL

Así pues la Modernidad estableció la generación de nuevas ideas, la exaltación de la razón y la duda, se estableció al hombre como el centro del mundo y como un hombre que no se conforma con una explicación eclesiástica de lo que sucede a su alrededor. «En concreto se quiere decir que se trabaja preferentemente con la razón o con la inteligencia (en un principio ambas cosas son lo mismo), con el pensamiento y con conceptos»². Nociones que se fueron ampliando y es de allí de donde nace la necesidad de asociarse, se crea la sociedad como un núcleo de desarrollo funcional y con él llega el advenimiento que convirtió a los hombres en ciudadanos que en un futuro debían actuar de acuerdo al orden moderno en donde «la política racional de la sociedad debe permitir el libre desarrollo de todas las necesidades; lo individual y lo colectivo deben corresponderse perfectamente» (Touraine;1997. p28) Todo esto planteado desde la filosofía explica la transformación que sufrió el hombre en cuanto a su pensamiento y sentir dentro de una sociedad con modelos establecidos.

Por su parte, la sociología explica la Modernidad de forma similar a los filósofos y confluyen en un punto central: el cambio de la cultura. Zidane Zeraoui comunicador, politólogo e investigador Argel, afirma que «la Modernidad implicó una transformación en las costumbres, el pensamiento, la moral y los gustos, abarcando todos los ámbitos de la actividad del hombre: política, económica, social y cultural. Significó la secularización y el desencanto por el mundo»³. Desde el siglo XVII con el cambio que se produce en la vida de los hombres, se ve la necesidad de agruparse y luchar por las nuevas leyes establecidas en la sociedad moderna. Surgen los inventos y descubrimientos científicos, con ellos vienen los desarrollos tecnológicos que se convierten en herramientas para luchar por los ideales de libertad desde la razón.

Acerca de las transformaciones que se dan socialmente Robert Nisbet en su libro “*cambio social*” establece que «cuando hablamos de cambio social hacemos referencia a sucesivas

² HIRSCHBERGER, J. y MARTINEZ Luís. (1988) *Hitos en el mundo del pensamiento, historia de la filosofía*. Barcelona. Herder.

³ ZERAQUI, Z. (2000) *Modernidad y posmodernidad*. México. Noriega. P 136.

diferencias en el tiempo de alguna relación, norma, función, status, propiedad (...)» Así pues entendemos que los roles cambian y varían de acuerdo a la época en que se desarrollan. Y con el surgimiento de estas transformaciones que afectan radicalmente la cultura, la economía y la política, entra la posmodernidad como una antítesis de los planteamientos modernos, se deja entrever el inconformismo de muchos por lo que la Modernidad planteaba como ideología. De esta manera «la crítica posmoderna se formula desde la filosofía: Lyotard, Derrida y Foucault cuestionan, uno por uno, los ideales no alcanzados y echan por tierra los metarrelatos o grandes creencias que estructuraron el proyecto moderno: ideología, religión, ética»⁴ De ahí que los conflictos se unen entre sí y evitan a toda costa una crítica colectiva hacia la democratización de la Modernidad. Es en este momento donde la base de la Modernidad se encuentra en el capitalismo⁵ como una nueva forma de vida, «el gasto, el gozo, el estímulo y los impulsos se transformaron en la lógica de esta nueva sociedad»⁶ Pero surge aquí una nueva rivalidad sustentada en el poder militar y son las guerras, las revoluciones y los conflictos los que median esta lucha racional por la libertad de los ciudadanos que buscan conseguir el hedonismo colectivo.

Todas estas transiciones sociales están mediadas por la transformación que sufren los elementos culturales, estos buscan constantemente generar ideas innovadoras que establezcan nuevos principios consolidadores de la sociedad. No obstante, en algunos casos estos cambios se ven interrumpidos por las dificultades que pueden llegar a ser culturales también, por ejemplo la guerra, la pobreza y hasta la misma economía de los países hace que se retracen los procesos de innovación.

Ataques como estos se convirtieron en la era del desempeño consumista. Se formó la sociedad de masas como una aglomeración de ciudadanos que busca establecerse en un rango social dentro de la estructura económica y para esto se tuvo que crear un sistema de

⁴ *Ibíd.* P, 162.

⁵ El capitalismo, según McCONNELL y BRUE, se considera un sistema económico en el cual la propiedad privada desempeña un papel fundamental. Este es el primero de los principios básicos del capitalismo. Se incluyen también dentro de éstos la libertad de empresa y de elección, el interés propio como motivación dominante, la competencia, la fundamentación en el sistema de precios o de mercado y un reducido papel del gobierno. Tomado de McCONNELL, Campbell R., BRUE, Stanley L... *Economía*. McGraw-Hill. 1997. Pág 62. (en línea) disponible en: http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo4.htm#_ftn1. Recuperado: julio 7/ 2008.

⁶ ZERAOUI, Z. (2000) *Modernidad y posmodernidad*. México. Noriega. P 146.

comunicación⁷ que fuera eficaz desde y hacia esta sociedad de masas. Surgen como herramientas de comunicación los diferentes medios que sirvieron como una forma de hacer historia del presente y el pasado en la *era de la información*. La propaganda y la publicidad serían el mejor medio para informar a la sociedad acerca de lo que ocurría con los conflictos y revoluciones que se dieron durante los siglos XIX y XX. Desde este momento hasta ahora son los medios de comunicación los que marcan la pauta para el desarrollo del Actor Social, en este sentido Touraine afirma que este actúe en “el mundo” como tal, es decir, que intervenga⁸. Siendo así la comunicación se ve planteada como un escalón más para alcanzar los procesos de desarrollo social, es decir, existe una relación mutua y compenetrante entre sociedad y comunicación donde el desarrollo depende de este mutualismo.

En cuanto al anterior planteamiento Rosa María Álfaro en su libro “*una comunicación para otro desarrollo*”, plantea que «la interrelación compleja e interactuante entre el tipo de sociedad que existe, los medios que utiliza y las relaciones existentes entre los sujetos que la componen, establecen así una asociación entre las acciones comunicativas que son fundativas de culturas y construyen interacciones políticas, con procesos de organización social y de producción simbólica.»⁹ Relacionado con los cambios sociales, se establece en sí una fusión que permite instaurar nuevos procesos. En el caso de las instituciones estos tres elementos: cambio social, tiempo y comunicación deben actuar paralelamente y unirse para lograr satisfactorias oportunidades que generen renovaciones sociales y nuevos desempeños para la ayuda humanitaria. De esta manera llegan nuevos cambios sociales y «ya no es un cambio en el mundo, sino que el mundo está cambiando»¹⁰. Las nuevas estrategias para las relaciones internacionales, a finales del siglo XX y el siglo XXI, se basan principalmente en la internacionalización de políticas para ayudar a países menos desarrollados. Y aunque este fenómeno surgió como algo meramente económico ha traspasado barreras y ha cambiado las culturas, las políticas y las sociedades. Tiene muchos

⁷ Mirar obra de Thompson

⁸ Touraine citado por Fernando Reyes y Sergio Salinas (2008) «Actores sociales: conciencia y modernidad» disponible en: <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/articulos/actoresoc.htm>, recuperado: 30 de Abril 2008.

⁹ ÁLFARO, Rosa. Una comunicación para otro desarrollo. Calandria. Mayo 1993. p 23.

⁹ ORTEGA Y GASET, Citado por Fernando Reyes y Sergio Salinas (2008) «Actores sociales: conciencia y modernidad» disponible en: <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/articulos/actoresoc.htm>, recuperado: 30 de Abril 2008.

nombres: aldea global, internacionalización, agrupación económica pero aquí llamaremos a este fenómeno “La globalización”, que en palabras de Alain Touraine significa «que algunas tecnologías, algunos instrumentos, algunos mensajes, están presentes en todas partes, es decir, no están en ninguna, no se vinculan a ninguna sociedad ni a ninguna cultura en particular» (Touraine 1997, p 9) Siguiendo a Touraine, las sociedades ahora pertenecen a una misma aldea global que enmarca la formación de una nueva cultura, la formación de nuevas necesidades y nuevas expectativas.

Nisbet utiliza una frase que deja ver en entredicho todos los temores que se generan con respecto a los cambios sociales «dejemos las cosas estar»¹¹ en ocasiones el temor previene los cambios y retrasa los procesos, y no es este el caso de la globalización pues por el contrario los procesos no se estancan sino que siguen su curso y se desarrollan con una velocidad abrumadora. Según Manuel Castells «la globalización y la informacionalización, instituidas por las redes de riqueza, tecnología y poder, están transformando nuestro mundo»¹²; una transformación que genera una nueva estructuración social con cambios que implican desarrollos diferentes en cuanto a los ámbitos social, económico, político, cultural y tecnológico. Entonces se construyen agrupaciones y se establecen socialmente para afrontar los problemas que se presentan; las guerras, los desastres naturales, las revoluciones.

Desde una perspectiva de regeneración y evolución social se ve la necesidad de crear nuevas estrategias de agrupación para buscar una pronta solución, o por lo menos alivio a los problemas sociales. La Modernidad y la globalización generan un fenómeno colectivo en el que la necesidad en el otro no es exclusivamente individualista, sino permite la preocupación grupal en tanto las necesidades que los otros tengan y no hayan sido cubiertas por el Estado.

Los ciudadanos modernos y globalizados encuentran en las agrupaciones una forma de legitimar su espacio en la sociedad, pues gracias a esta filiación se reconoce una ayuda

¹¹ NISBET, Robert. KUHN, Tomas. WHITE, Lynn. Cambio Social. Alianza editorial. España. 1979; p 72.

¹² CASTELLS, Manuel. La era de la información, economía sociedad y cultura, el poder de la identidad. Vol. II. siglo veintiuno editores; p 91.

humanitaria brindada por unos a otros. Las asociaciones surgen en estas sociedades vulnerables y «son un producto de la evolución de la estructura social y como tal, el desarrollo asociativo se analiza como un indicador de cambio social»¹³ así entonces se crean diferentes modelos de asociaciones, que se encuentran inmersas en redes sociales; conceptos que nos van a ayudar, en este trabajo de grado, a entender la evolución de estas, sus raíces y sus futuras consecuencias.

1.2 ASOCIACIONES: MEDIADORAS DE CONFLICTOS.

En este punto surgen las agrupaciones que actualmente en la sociedad son llamadas asociaciones que en palabras de Barthelemy «se ven llamadas, cada vez más, a resolver la crisis de la relación entre el individuo y el Estado y a fundar una renovación de la “ciudadanía”»¹⁴ y por ello las asociaciones son mediadoras en los conflictos de los países, contribuyen en la legitimación de las sociedades y ayudan en la crisis social.

Por otro lado Max Weber, uno de los representantes más clásicos de la sociología define a las asociaciones como «un agrupamiento constituido por acuerdo entre sus partes, que posee una reglamentación estatutaria cuya validez no se aplica mas que a los que se han afiliado libremente»¹⁵ Así pues, el concepto de asociación se refiere a algo global que tiene implicaciones históricas y sociales determinantes y que involucra de forma directa a los ciudadanos. No están asociados a ella más que hombres comunes y corrientes que tienen un deseo de servicio y entrega hacia la comunidad, es decir hacia el otro que tiene problemas en cuanto a su desarrollo social.

Esta opción de vida que se da en las sociedades se convierte pues en una opción de democracia para generar ideas nuevas y frescas que comprometan la ayuda social desde nuevos proyectos. Así lo afirma Marion Ritchey-Vance en su libro *“El arte de asociarse: Las ONG y la sociedad civil en Colombia”* cuando se refiere a que «las actividades asociativas, entre las que figuran las organizaciones no gubernamentales, se convierten en

¹³Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 77

¹⁴ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 22

¹⁵ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 28

un marco que permite la confrontación sosegada, la negociación y el acuerdo; en un laboratorio en el que pueden ponerse a prueba ideas para nuevos programas, y en un lugar para construir una sociedad cada vez más civil»¹⁶ La generación de nuevos procesos y proyectos sociales se hacen visibles y posibles con la aparición de estas asociaciones. Gracias a la participación social de los individuos que en ellas actúan, se ha dado un reconocimiento para las funciones que las asociaciones cumplen en el desarrollo de los países tercermundistas.

Un ejemplo clásico es el de América Latina. Aunque los países tienen problemáticas sociales y políticas, se están reforzando los nuevos movimientos sociales para subsanar esta deficiencia económica, política y social que los afecta. Por ende este cuestionamiento político hace que los integrantes de estas sociedades busquen encaminarse en nuevas proyecciones que establezcan un mejor futuro socialmente establecido.¹⁷ Así pues las asociaciones se ven como un camino para mejorar la problemática y se establece la necesidad de crear proyectos que hagan cada vez más fácil el desarrollo social establecido por los Estados.

Este interés social desencadena un significativo desenlace de hechos e intervenciones que van a legitimar la sociedad desde los diferentes roles que allí se desenvuelven. Las conciencias colectivas entendidas según Touraine, como una agrupación de conciencias que se reconozcan como miembros de algo¹⁸ que aquí se generan se convierten en Actor Social¹⁹ siempre y cuando este actúe dentro de un sistema social; de manera que un hombre

¹⁶ Estados Unidos. Fundación interamericana, serie de estudios de países N°2. (1992) *El arte de asociarse: las ONG y la sociedad civil en Colombia*. p. 15.

¹⁷ Algunos autores apuntan a que en esta evolución en los nuevos movimientos sociales en América Latina se están acelerando en el último tiempo por esta desorientación que se percibe en los partidos políticos. (...) Con el creciente cuestionamiento a la concepción política tradicional, se está ofreciendo a los nuevos actores sociales una posibilidad histórica, para que se encaminen no solo al logro de un mejor futuro lejano sino a tener como meta una existencia cotidiana digna de vivirse y que se logra día a día. cfr. Fernando Reyes y Sergio Salinas (2008) «Actores sociales: conciencia y modernidad» disponible en: <http://usuarios.lycos.es/politicaset/articulos/actoresoc.htm>, recuperado: 30 de Abril 2008.

¹⁸ TOURAINE, Alain. (TOMADO DE “ACTORES SOCIALES: CONCIENCIA Y MODERNIDAD de Fernando Reyes y Sergio Salinas)

¹⁹ En este caso concreto tomamos el Actor Social como lo definirían Fernando Reyes y Sergio Salinas, basados en «Touraine dice que el Actor “produce situaciones históricas”. No se refiere a la duración de esta actividad.

que lleve a cabo el reconocimiento del otro como sujeto, se reconoce a si mismo como parte actuante.

Todo lo anterior está enmarcado en la esfera social de una nación-estado que ha llegado con la Modernidad y desarrolló consigo la esfera pública y privada. En el pensamiento de Hanna Arendt la diferenciación entre estos dos ámbitos «corresponde al campo familiar y político²⁰, que han existido como entidades diferenciadas y separadas (...); la aparición de la esfera social, que rigurosamente hablando no es pública ni privada, es un fenómeno relativamente nuevo cuyo origen coincidió con la llegada de la Edad Moderna, cuya política encontró en la nación-estado»²¹ esto se podría llamar el nacimiento de las relaciones sociales y la unión de la parte privada de cada cual con la parte privada de los demás en cuanto a la actuación de unos por otros en el mismo contexto social.

Así estableciendo la relación entre lo privado y lo público es necesario traer a contexto el uso de la palabra como parte fundamental de la nación-estado de la Modernidad. El discurso se convierte en parte primordial de las sociedades y se establecen como recursos y herramientas para tomar acciones sociales. Para Arendt «de todas las actividades necesarias y presentes en las comunidades humanas, solo dos se consideraron políticas y aptas para constituir lo que Aristóteles llamó *bios politikos*, es decir, la acción (*praxis*) y el discurso (*lexis*)»²² Es así como, estas dos características primordiales de la sociedad van de la mano y constituyen lo que se llama la esfera social.

Por consiguiente la necesidad de velar por el otro y de actuar en la sociedad para ser reconocido se hace latente y debe llevar en si una intención desde el discurso social o personal. Retomando lo dicho por Hanna Arendt «ninguna clase de vida humana, ni siquiera la de un ermitaño en la agreste naturaleza, resulta posible sin un mundo que directa

Solo basta un ser-para-sí (nosotros sujeto) y su correspondiente ser-en-el-mundo (intervención en el mundo)». (TOMADO DE "ACTORES SOCIALES: CONCIENCIA Y MODERNIDAD de Fernando Reyes y Sergio Salinas)

²⁰ Para Hanna Arendt ser político significa que todo se decía por medio de palabras y de persuasión y no con la fuerza y la violencia. (Arendt, p 41)

²¹ ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 41.

²² ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 39.

o indirectamente testimonia la presencia de otros seres humanos»²³ Así se retoma lo anteriormente dicho y se refuerza el planteamiento de Touraine en cuanto a la acción que debe cumplir el uno con respecto al otro en la sociedad. Sin embargo, la acción de la que se habla aquí en este trabajo de grado, es la que cumplen los miembros de las asociaciones que es única del hombre y que depende completamente de la presencia de los demás que conforman la sociedad.²⁴

Por lo que sigue, es importante resaltar aquí el significado de asociación tomado desde varias perspectivas. Una de las más importante para este trabajo de grado y en la que estará basado es la concepción de Barthelemy acerca de este término, en su libro “*asociaciones: ¿una nueva era de la participación?*” afirma que «el concepto de participación asociativa, que presenta una geometría variable, será definido aquí como un proceso voluntario de movilización de los individuos dentro de un grupo constituido, más o menos duradero, que actúa en la esfera pública»²⁵ Entendiendo esto como una acción que va más allá de lo particular pues este acto puede ser observado por muchos y también puede ser realizado por otros, es una acción del mundo. Así Arendt se refiere a esta esfera como una realidad en la que «a pesar de las diferencias de posición y la resultante variedad de perspectivas, todos están interesados por el mismo objeto»²⁶ Es decir, a pesar de que los aspectos sociales cambien y varíen para unos y otros, los intereses pueden estar encaminados a realizar la misma acción sin importar clase, estrato o relación laboral. Desde este punto de vista no existe entonces para las asociaciones ningún impedimento social o político que evite el ingreso de nuevos aspirantes que quieran pertenecer a la asociación. En efecto el sujeto actuante trabaja en la esfera pública para el otro y por el otro.

Además el concepto de asociación se refiere que tiene implicaciones históricas y sociales que involucra de forma directa a los ciudadanos. Desde la posición Durkeniana citada por Barthelemy «la asociación es, pues, un producto de la Modernidad y remite al proceso de individuación y de diferenciación de las tareas que caracteriza a una sociedad moderna.

²³ ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 37.

²⁴ *Ibíd.* P. 80.

²⁵ Barthelemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 19.

²⁶ ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 67.

Supone la emancipación del ser humano con respecto a los grupos a los que pertenece por nacimiento y a los sistemas simbólicos de la sociedad tradicional, y permite al individuo “racional” actuar libremente para crear un agrupamiento de carácter asociativo»²⁷ La posición del hombre es determinante y es una decisión que solo él puede tomar, todo tiene una raíz y de eso dependen los intereses y elecciones de cada uno con respecto a su desarrollo social. Así, de esta forma entendemos este concepto como una base para la futura formación de los voluntariados, ONG`s e instituciones de ayuda social en general.

Hoy en día esta necesidad de agruparse y asociarse se hace más tangible al encontrar tantas problemáticas que son consecuencia de las revoluciones desarrolladas a lo largo de la historia de la humanidad. «La necesidad de tener en cuenta las preocupaciones concretas de los ciudadanos orienta a las asociaciones hacia la esfera de lo social, y en ocasiones también de lo económico, y contribuye a un deslizamiento desde el proyecto político hacia la gestión de la urgencia»²⁸ Por esta razón partimos de un hecho social que tiene que ver con la política de los Estados, y se puede ver la asociación como una herramienta de apoyo para el desarrollo socio-económico de los países.

Y retomando un poco la contextualización acerca de la Modernidad y globalización es necesario aclarar que se está dando un fenómeno colectivo en el que la sociedad va generando la necesidad de pensar en algo que no es exclusivamente individualista, sino que permite la preocupación por el otro en tanto sus necesidades. «Las asociaciones se ven llamadas, cada vez más, a resolver la crisis de la relación entre el individuo y el Estado y a fundar una renovación de la “ciudadanía”»²⁹ Las nuevas estrategias de participación asociativa están convocadas por los mismos Estados para generar un refuerzo social en cuanto a la ayuda humanitaria que se pueda brindar.

Además de estas características por las que se encuentran las asociaciones establecidas socialmente, desde su creación hasta hoy, se quiere resaltar algunas que son explícitas en Barthelemy cuando sostiene que «las asociaciones mediatizan los conflictos ideológicos de

²⁷ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 28

²⁸ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 28

²⁹ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 22

la sociedad en su conjunto, contribuyen a la formación de las élites y a la estructuración de los poderes locales y participan en la definición de las políticas públicas, legitimando al mismo tiempo la esfera político-administrativa» (Barthelemy, 2003, P 23) Dicho de otro modo este es un nuevo sistema de crear sociedad desde los actores sociales y las conciencias colectivas pues ayudan en la formación y transformación de la sociedad, mostrando una cara amable y haciendo una labor humanitaria; estas asociaciones no pretenden ilegitimar al Estado, por el contrario están dispuestas a velar por las funciones que él no puede cumplir.

1.3 ASOCIACIONES: SUJETOS ACTUANTES, VOLUNTARIOS

El mundo está cambiando y cada vez es más necesario prestar apoyo y servir a la patria y a los otros, convirtiéndose esto en una necesidad personal de convicción íntima. Si bien estamos hablando de los directos implicados dentro de las asociaciones, como partes que ponen en funcionamiento las mismas, debemos establecer un significado y un nombre para ellos. Entonces retomamos algunos de los nombres que se han utilizado desde diferentes ámbitos para referirse a los participantes de las asociaciones: activista, dirigente, líder, obrero, agitador. Sin embargo, en este trabajo de grado ninguno de los anteriores nombres será utilizado, se hará uso de la palabra **militante** para «designar a los individuos más activos en la vida social o política»³⁰. Este es un término muy europeo pues se dio tras la segunda guerra mundial cuando eran los hombres más fuertes y valientes los que generaban sociedad e intervenían, es decir eran los actores en la esfera pública. Es pertinente esta aclaración pues durante este trabajo de grado nos referiremos a los participantes de las asociaciones como militantes.

Retomando el concepto de asociación es importante traer a colación uno de los ejemplos más representativos que nos va a brindar herramientas teóricas para el análisis que será realizado más adelante en el tercer capítulo de este trabajo de grado: el voluntariado.

³⁰ *Ibíd.* P 187.

Para contextualizar históricamente el significado de esta asociación moderna: el voluntariado, es necesario mostrar las raíces del término. Por tanto «el término *voluntary* (...) hace hincapié en la idea de voluntad y designa en un principio una actividad no remunerada»³¹ Desde esta perspectiva que surgió principalmente en Europa, el concepto es claro y se convirtió en la base de los significados futuros que se le darían a este término desde las diferentes disciplinas.

Así pues, el voluntariado es hoy en día uno de los movimientos de ayuda social más representativos de la sociedad moderna. Pero ¿qué significa esta palabra socialmente? Existen varias disposiciones acerca de ella. Por ejemplo, para la **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**, actor primordial en este trabajo de grado lo entiende como una actividad que «se fundamenta en el libre albedrío de la persona que presta servicios de voluntariado, y no en el deseo de obtener un beneficio material o pecuniario, ni en presiones sociales, económicas o políticas externas, así mismo tiene por objeto ayudar a las personas vulnerables y a sus comunidades»³² Retomando aspectos como la prestación de servicios voluntarios para ayudar a las personas vulnerables y necesitadas, esta conducta tiene una implicación social que establece códigos y mecanismos de ayuda y control que no provienen desde el Estado mismo sino desde la comunidad y su sentido de ayuda. El voluntariado se convierte en un Actor Social y se legitima por medio de su ayuda a los otros reconociéndolos como parte social, retomando a Touraine cuando habla de la legitimación del Actor Social.

Por otro lado, algunos expertos en materia social también tienen sus posiciones acerca del voluntariado que actualmente se desarrolla en las sociedades modernas. Un ejemplo claro es Mario Espinoza Vergara³³ quien asegura que el voluntariado es «un medio de acción

³¹ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 30

³² “Política de voluntariado” (1999), {En línea}, Disponible en: <http://www.ifrc.org/sp/who/policy/voluntee.asp>, recuperado: Marzo 8 de 2008.

³³ Mario Espinoza, de Chile quien es licenciado en Pedagogía e Historia con estudios de postgrado en Gerencia Pública y Administración de Empresas. Actualmente es el Asesor Técnico Principal de un Proyecto de UNESCO para el Mejoramiento de la Educación en Nicaragua, SIMEN. Autor de varios libros sobre temas relacionados con técnicas y metodologías de promoción humana y desarrollo comunitario. Dentro de su trayectoria profesional ha cumplido funciones de asesoría técnica en casi todos los países de América Latina, en representación de organismos internacionales tales como PNUD. TOMADO DE: www.iniciativasocial.net/voluntariado.htm

social solidario mediante el cual personas plenamente conscientes de su responsabilidad para con la sociedad en que viven, realizan durante su tiempo libre algún tipo de servicio a la comunidad, concebida como un medio de interrelación o diálogo cuyo objetivo esencial es despertar y generar la propia capacidad de las personas para movilizarse en la solución de sus problemas». Este concepto de voluntariado no difiere mucho del anterior, sin embargo propone una nueva característica: el dialogo como mediador para solucionar los problemas. Y es en este punto donde se retoma la idea de Arendt en la que se muestra que desde tiempos antiguos es relevante el uso de la palabra pues «ser político, vivir en *polis*, significaba que todo se decía por medio de las palabras y de una persuasión, y no con la fuerza y la violencia»³⁴ Todo esto encaminado a que si las asociaciones y en especial el voluntariado tienen una misión humanitaria para alivianar las problemáticas sociales, no es coherente que pongan resistencia y tomen una actitud violenta para dar soluciones y brindar ayudas. Por el contrario estas instituciones deben estar encaminadas a realizar una labor tranquila y tolerante, combinando el discurso con la acción.

Partiendo de estos dos conceptos como principales pilares de este trabajo de grado, se establecerá una relación entre el voluntariado y el Estado Colombiano como un complemento de ayuda social y así mismo un apoyo específicamente neutral que busca la solución de algunos problemas sociales a los que se enfrenta este país. Así pues, son los individuos pertenecientes a este tipo de asociaciones los que se convierten en renovadores sociales que van a establecer una conexión entre el gobierno y los problemas sociales a los cuales se enfrentan diariamente los países tercermundistas. Se convierte pues en una opción de democracia para generar ideas nuevas y frescas que comprometan la ayuda social desde nuevos proyectos. Así lo afirma Marion Ritchey-Vance en su libro *“El arte de asociarse: Las ONG y la sociedad civil en Colombia”* cuando se refiere a que las actividades asociativas, entre las que figuran las organizaciones no gubernamentales, se convierten en un marco que permite la confrontación sosegada, la negociación y el acuerdo; en un laboratorio en el que pueden ponerse a prueba ideas para nuevos programas, y en un lugar para construir una sociedad cada vez más civil.

³⁴ ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 40.

Sin embargo, es necesario centrarnos en los participantes de estas asociaciones y el por qué de su actuación dentro de las organizaciones. Con el crecimiento de los individuos y su necesidad de asociación se crean diferentes voluntariados encaminados a una lucha social por eliminar la represión del Estado y poderes mayores. Así pues se encuentran «las organizaciones de voluntariado, buscando generar alternativas de solución a problemáticas sociales como la pérdida de legitimidad del Estado y los dirigentes políticos, la violencia e inseguridad, la discriminación y exclusión racial, étnica y de género, la pobreza, la contaminación y destrucción ambiental y las violaciones sistemáticas a los derechos humanos, que empiezan a agudizarse debido a la fragmentación del tejido social, el declive de algunos movimientos sociales y sindicales, la crisis económica y la pérdida de legitimidad de los partidos políticos causada por la corrupción»³⁵ Dentro de este marco de ideas se establece la ayuda y el compromiso adquirido por miembros sociales para desarrollar proyectos que vinculen y generen procesos nuevos que permitan el desarrollo social pertinente para obtener una vida digna y obtener los derechos que como ciudadano se le otorga.

Y para entrar a hablar concretamente de los militantes es necesario retomar la definición en la que se basa este trabajo de grado para referirse al voluntariado, y relacionarla con el hecho de la acción social por el otro. Entonces es necesario traer a colación la afirmación anteriormente dicha de Hanna Arendt quien al respecto aclara que «ninguna clase de vida humana ni siquiera la de un ermitaño en la agreste naturaleza, resulta posible sin un mundo que directa o indirectamente testifica la presencia de otros seres humanos»³⁶ Es decir, la presencia de otros seres humanos idénticos a como somos nosotros no puede ser y verse como un hecho aislado. Todos sin distinción están en el mundo y no podemos dejar de lado la ayuda de unos con otros, entonces la acción social pasa a un ámbito más privado y el hecho de querer servir a otros se ve como una desición exclusivamente personal.

³⁵ León, Burch y Tamayo. Citado por: RODRÍGUEZ, Ana Carolina (2007). En “Solidaridad en red diseño de una política comunicativa para el proyecto de redes de voluntariado v2v-participantes, a partir del análisis y relación entre la teoría de campos, NTIC y redes sociales” {Trabajo de grado}, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, Carrera de Comunicación Social.

³⁶ ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 37.

Así pues, aparece el voluntario o militante, que dedica su tiempo a brindar una ayuda humanitaria y social hacia los demás y que está legitimando la institución del voluntariado como un hecho social que se transforma a medida que pasa el tiempo. Este representa «el proceso de individualización que cuestiona de entrada la militancia como forma de compromiso en el espacio público y la idea del militante como modelo de actor»³⁷ Así se complementa la idea del voluntario como un Actor Social militante. Dentro de la política del Estado éste se convierte en una ayuda principal para la sociedad pues sin distinción de raza, sexo o edad puede pertenecer al voluntariado cualquier persona que esté dispuesta a donar su tiempo por una causa social.

1.5 ¿QUIÉN ES EL VOLUNTARIO?

Entonces cabe la aclaración de establecer quien es voluntario y quien no. «El voluntario o voluntaria es quien “además de sus propios deberes profesionales y de estatus, de modo continuo y desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades no a favor de sí mismo ni de los asociados, sino a favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginación social»³⁸. Esto quiere decir que los sujetos están vinculados a una ayuda humanitaria que representa una ganancia social, colaboración gratuita y voluntaria hacia los más necesitados del país. Entonces el voluntario o el militante tiene en si una responsabilidad social que va más allá de las políticas de Estado, ellos «crean nuevas formas de compromiso manteniendo al mismo tiempo las herencias del pasado»³⁹ Pues no se puede dejar de lado la formación militante que estas asociaciones y voluntariados crearon desde sus inicios para generar en sus participantes un sentido de pertenencia y organización a la hora de servir.

³⁷ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 187.

³⁸ Castilla la mancha. “Voluntariado, ¿Qué es ser voluntario voluntaria?”, disponible en: http://www.castillalamancha.es/clmjovent/envio2/voluntariado/a_voluntariado.asp {en línea}. Recuperado: 20 de junio de 2008.

³⁹ Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 187.

Pero este tipo de prestación de servicio sin ánimo de lucro trae un problema y es que hoy en día el compromiso del voluntariado ya no está adherido a una obligación social y por esto se hace más difícil establecer lazos conectores entre las instituciones y los sujetos. El tiempo de ayuda se limita cada vez más y en ocasiones no existen suficientes participantes para desarrollar los procesos y como lo afirma Barthelemy «la pujanza del voluntariado como categoría no borra la impresión de “carencia” de voluntarios»⁴⁰ Sin embargo, estas instituciones voluntarias renuevan sus prácticas y acciones de convocatoria para que nuevas personas se vinculen y actúen socialmente desde los proyectos que aquí se plantean.

Hoy en día la convicción de ayuda es generada por la misma situación precaria que se vive en los países, los conflictos, los desplazamientos y los desastres naturales hacen que la acción de los voluntarios también cobre sentido cuando hay un intercambio con el otro, un “otro generalizado” (...) con el cual comparten una cierta “*posición carencial*”⁴¹ entonces se da el reconocimiento de las necesidades en el otro generando un compromiso interno e individual: las desigualdades y la pobreza favorece a una renovación de los compromisos, sobre todo, contra la exclusión (la carencia de vivienda, la situación de los sin papeles, la lucha contra el sida, etc.)⁴² Esto ha generado el reencuentro de la nueva orientación del tiempo de los sujetos que, al no ser tocado por estas problemáticas, optan por brindar una ayuda social específica.

Todo el grado de motivación de estas personas pertenecientes y participantes en las asociaciones como en los voluntariados «eligen actuar con sensibilidad, optimismo, desinterés y espíritu proactivo para ayudar a cambiar algo que no está»⁴³ entonces la concepción de responsabilidad social crece y hace un enfrentamiento social como ciudadano. De esta manera se convierte en prioridad del voluntariado y de las asociaciones el hecho de brindar y capacitar a sus participantes para hacer de su inmersión social una

⁴⁰ Barthelemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 213...

⁴¹ Barthelemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p 214

⁴² Barthelemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch, p. 199.

⁴³ Herrera, M. (1997 octubre- noviembre) “*Tendencias de un Nuevo Milenio, el Voluntariado: una fuerza que no se detiene*” en Revista Unión Javeriana, año 6, num. 2, 1997, pp. 34-35.

actividad que genera deseo de servir y establecer en ellos un sentimiento altruista que en palabras coloquiales quiere decir «amor al prójimo»⁴⁴. Una ayuda que no tiene interés alguno, más allá de la ayuda social.

Y a pesar de que esta desición sea algo personal y algunos actúen solamente para una asociación, en las sociedades actuales se están creando redes de apoyo constituidas por Actores Sociales. Claro está que para efectos de este trabajo de grado cuando nos referiremos concretamente al Actor Social, se hace alusión a la asociación y sus integrantes.

Ya hablamos de los cambios sociales, la aparición de las asociaciones y sus integrantes refiriéndonos a ellos como voluntarios o militantes, y también se estableció su papel social y su legitimación con respecto a la actuación con los otros. Entonces es pertinente referirnos a una parte más global que establece la interrelación con otros actores que pueden complementar la intención de acción social de las asociaciones y que llamaremos redes sociales.

1.6 REDES SOCIALES: EL SURGIMIENTO MAGNO DE LA AYUDA SOCIAL

Luego de las transformaciones y evolución de las sociedades encontramos redes dentro de las cuales se encuentran inmersas las asociaciones. En estas redes se involucran interrelaciones establecidas y delimitadas de acuerdo a las diferentes necesidades. Félix Requena Santos toma el concepto de red social como «una serie de vínculos entre un conjunto definido de actores sociales»⁴⁵, no se ve solamente una relación de individuos, los vínculos de las redes implican una influencia en todos los aspectos sociales en los que se encuentran involucrados los actores que conforman la red.

Como ya dijimos estas relaciones deben tener una intención social clara hacía una parte de ayuda específica pues se hace necesario retomar lo dicho por Hanna Arendt cuando afirma que ningún ser humano puede estar solo y actuar para si mismo, pues no estamos solos en

⁴⁴ Enciclopedia Quillet (1978), “Altruismo”, Tomo I, México, Cumbre.

⁴⁵ Requena, F. (1989, Octubre-Diciembre) “El concepto de red social” en Revista española de investigaciones sociológicas. Num 48, pp 137-152.

el mundo y la legitimación del actor se ve explícita cuando actúa por el otro. En este orden de ideas, las redes sociales deben tener una misión concreta para cumplir. Acerca de esto, Diego Fernando Henao retoma al investigador Harvey D. Suárez quien afirma que «una red no puede existir y desplegarse en el vacío, porque requiere de operadores concretos; es decir, cuerpos y estructuras conjugadas en prácticas, códigos y productos socioculturales, en las que se movilizan diversos modos de transacción social formando un conjunto complejo de interacciones»⁴⁶. En este punto se puede decir que las asociaciones tienen un rol importante dentro de las redes sociales pues como ya vimos que las asociaciones buscan interacción social, además buscan la forma de relacionarse entre unos y otros dentro de la misma comunidad. A diferencia de la red, pues la intención de esta se ve claramente establecida a generar puntos de apoyo social desde las asociaciones y voluntariados.

Entonces podemos decir que todo nos lleva a un mismo punto, el hecho de actuar por el otro se convierte en un significado de interrelación y así mismo se convierte en un hecho de legitimación para los Actores sociales. Ahora bien, si hablamos de las redes como puntos de relación podemos establecer vínculos con las asociaciones en tanto que «las relaciones surgen cuando un individuo influye en el comportamiento de uno o más de los otros individuos que participan en la situación, o cuando es influido por el comportamiento de ellos, o bien cuando influye y es influido a la vez»⁴⁷. Así pues, este proceso genera en los integrantes de las redes un sentimiento de pertenencia ganado por la capacidad de vinculación que tenga la red en si misma y también se habla de vinculación con respecto a otras redes.

1.7 ¿CÓMO RECONOCER UNA RED SOCIAL?

Sin embargo, para que una red se constituya como tal debe cumplir con ciertas características que la hacen y legitiman como red social. Dentro de esta caracterización se encuentran dos variables principalmente que Felix Requena denomina como: los momentos morfológicos y los procesos de interacción.

⁴⁶ Henao, D.F. (1998) Comunicación y redes sociales. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Pp 13.

⁴⁷ *Ibíd.* pp 18.

En cuanto a la morfología se refieren cuatro momentos: localización de la red, accesibilidad, densidad y rango. Podría denominarse esta como la estructura de la red social, o mejor aun las pautas para que una red se estructure. Entonces, se parte desde un principio básico y es que la red inicia en un punto de referencia, es decir que está anclada a un Actor Social determinado (localización de la red). Sin embargo, luego de que este anclaje se de, inicia el proceso de interrelación con otros actores de las diferentes redes y dependiendo de la fuerza vinculante entre unos y otros se generar relaciones y se ve la influencia entre redes. Una influencia que generará canales de comunicación para transmitir información o datos, por ejemplo (accesibilidad). Entonces dependiendo de la cantidad de vínculos que se generen entre redes y así mismo entre individuos que pertenecen a las redes, se puede establecer la densidad y el rango de las mismas. (cfr. Requena, F 1989. pp. pp 141-142-143)

Siguiendo con la explicación de las características que posee una red, es preciso hablar de los procesos de interacción que la componen. Continuando con Requena se explicaran a continuación cada una de ellas. Como ya había establecido anteriormente las redes deben tener entre si una misión específica para poder brindarse un apoyo mutuo, con respecto a esto la primera característica (*contenido*) establece que «los vínculos entre un individuo y las personas con quien interactúa siempre se dan con algún propósito, o bien porque existe algún interés reconocible por alguna o ambas partes» (Requena, F 1989. pp 143). Por otro lado las siguientes tres características que tienen que ver con: *duración*, *intensidad* y *frecuencia* están directamente relacionadas pues respectivamente se refieren al periodo de vida de las redes sociales mediado por la variación que se de dentro de ellas con respecto a sus integrantes, el grado de vinculación que exista entre unos y otros dentro de la red y con respecto a otras redes y la repetición que se de entre los contactos de la misma red⁴⁸

⁴⁸ Requena, F. (1989, Octubre-Diciembre) “El concepto de red social” en Revista española de investigaciones sociológicas. Num 48, pp 144.

1.8 LA TEORÍA DE LOS GRAFOS PARA EL ANÁLISIS DE REDES SOCIALES

Todas estas características anteriormente descritas conforman una red. Ahora bien, conociendo el significado de la red social y sus características, para ello es conveniente establecer un punto de análisis de ellas. Es necesario conocer el modelo por medio del cual se realiza el análisis de red, la teoría de los grafos. Esta es una teoría que está planteada de forma similar al concepto que le dio Barnes a la red social, así citado por Felix Requena en su artículo "*el concepto de red social*" es definida así: «Cada persona está, por así decirlo, en contacto con cierto número de otras personas, algunas de las cuales están en contacto entre sí y otras no. Creo conveniente denominar red a un campo social de este tipo. La imagen que tengo es la de una red de puntos los cuales algunos están unidos por líneas. Los puntos de esta imagen unas veces serán personas y otras grupos, y las líneas indicarán quienes interactúan entre sí»⁴⁹ Así pues se empieza a construir la teoría a partir de una significación sociológica de red.

Inicialmente la teoría de los grafos nació como un planteamiento netamente matemático que establece al grafo como «par de conjuntos, uno formado por un grupo de puntos en el plano donde cada elemento se denomina "vértice", y el otro; un conjunto de segmentos dirigidos denominados "arcos" que pueden unir, en ambos sentidos, cualesquiera pares de vértices»⁵⁰. No obstante y a pesar de que tienen similitud las dos definiciones nos centraremos en la sociológica para efectos de este trabajo de grado.

Entonces según estas definiciones lo que se establece entre los puntos o grafos son relaciones, como ya se había dicho anteriormente. Estas no están supeditadas a ningún tipo de especificidad, las aristas que unen a los grafos pueden tener una longitud muy grande o muy pequeña y puede haber tantos grafos como sea necesario. Ahora bien, a partir de la visualización de los grafos es posible determinar la centralidad de los puntos, es decir la ubicación de posiciones o nodos en las redes con respecto a los otros con los cuales se

⁴⁹ Requena, F. (1989, Octubre-Diciembre) "El concepto de red social" en Revista española de investigaciones sociológicas. Num 48, pp 139.

⁵⁰ Teoría de los grafos (2006) (en línea), disponible en: <http://www.mailxmail.com/cursos/informatica/cibernetica/capitulo7.htm>, recuperado Julio 10 de 2008.

interconecta directamente⁵¹. Y es que puede ser redundante la idea de interconexión pero está basada básicamente en la comunicación que existe entre los nodos pues a través de esta herramienta se transmite información útil para unos y otros dentro de los nodos.

Entonces siendo la comunicación una acción humana básica para el desarrollo social de cualquier persona, es claro que influye y afecta directamente a las redes sociales. Desde este punto de vista es claro que si falla esta herramienta puede fallar el sistema de red como tal. En un ejemplo global que es necesario retomar en este trabajo para explicar la importancia de la comunicación, retomar el manejo e importancia que han tomado los medios de comunicación con respecto al manejo de la información. Acerca de esto Diego Henao afirma que «actualmente los múltiples fenómenos socioculturales que dinamizan la sociedad en su conjunto (...) cambian de significado con mayor rapidez (...) las prácticas y normatividades sociales que modelan estas dinámicas crean nuevos lenguajes, nuevos tipos de información y por ende, nuevas formas de comunicación»⁵² Tomando así la sociedad como una gran red donde confluye otra red menor, la cultura, se ve la influencia de la comunicación como principal factor de cambio y regenerador de conceptos e ideologías.

Ahora bien, refiriéndonos concretamente a nuestro caso principal que es el de las asociaciones que se encuentran inmersas dentro de una red más grande: la de ayuda social, es necesario establecer la comunicación como ente primordial para desarrollar procesos y llevar a cabo proyectos. Entonces debe construirse en cada red un mismo lenguaje para que exista una comunicación directa o indirecta que pueda establecerse como medio de comunicación entre los mismos grafos que constituyen la red. «comunicación y redes no son autoexcluyentes, puesto que para que exista comunicación es necesario que exista una red de intercambios, un contexto relacional, un entramado social en interacción dinámica» (Henao D,F. 1998. pp 146).Entonces comunicación y redes sociales van de la mano y se hace reciproca su participación.

⁵¹ RODRÍGUEZ, Ana Carolina (2007). En Solidaridad en red diseño de una política comunicativa para el proyecto de redes de voluntariado v2v-participantes, a partir del análisis y relación entre la teoría de campos, NTIC y redes sociales {Trabajo de grado}, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, Carrera de Comunicación Social.

⁵² Henao, D,F. (1998) Comunicación y redes sociales. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Pp 13.

Pero si la comunicación en estos dos entes es necesaria, no se hace menos visible en los nodos específicamente, pues los Actores Sociales como redes más pequeñas deben incluir en si un sistema de comunicación eficiente que haga rendir los proyectos propuestos y establezca procesos de construcción.

Entonces se hace necesario evaluar los procesos comunicativos de cada uno de los Actores Sociales que componen las redes y diagnosticar sus problemas comunicativos en cuanto a la parte interna de las asociaciones se refiere. Así pues, nuestro caso de estudio en este trabajo de grado será la Cruz Roja Colombiana, específicamente el voluntariado de la seccional Bogotá.

Capítulo II. MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA. ESTRUCTURA, MISIÓN Y VISIÓN

Retomando lo anteriormente dicho en el capítulo I y estableciendo una relación con nuestro caso de estudio, es pertinente aclarar que el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es una gran red de ayuda social. Dentro de ella existen pequeñas asociaciones que serán denominadas como los nodos de la red, dentro de estas se encuentra la Federeación Internacional de sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, el Comité Internacional de la Cruz Roja y las Sociedades Nacionales.

A su vez estas pequeñas asociaciones contienen otras redes y pequeñas asociaciones. Concretamente y refiriéndonos al caso colombiano, la Cruz Roja Colombiana pertenece a las Sociedades Nacionales y dentro de esta existe una pequeña red que se llama el voluntariado, que dividido en diferentes nodos actúa por una misma causa, la ayuda social.

La información contenida en este capítulo pretende hacer un contexto de una de las redes humanitarias de ayuda social más grande del mundo, **La Cruz Roja**. Con el ánimo de poner en contexto a los lectores de este trabajo de grado se mostrará la función de este movimiento mundialmente y se desglosará el organigrama y estructura de esta institución.

Así pues es necesario retomar documentos de la misma Cruz Roja para conocer su historia, misión, cisión y estructura. Por ende la información aquí encontrada fue recuperada de la página de Internet <http://www.ifrc.org/sp/>, página oficial del movimiento. Finalizando este tercer capítulo se habrá llegado a la descripción de la Cruz Roja Colombiana y su voluntariado específicamente en Bogotá.

2.1 LA CRUZ ROJA COMO MOVIMIENTO INTERNACIONAL

Una de las instituciones más importantes en cuestión de ayuda social en el mundo en la Cruz Roja Internacional. Y como todas las organizaciones tiene una historia y unos antecedentes en los que se basan sus acciones actuales. En este trabajo de investigación se

mostrará el contexto institucional de la Cruz Roja, desde su iniciación internacional como sus primeros pasos en Colombia como una Federación nacional independiente.

2.1.1 MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y LA MEDIA LUNA ROJA

La Cruz Roja como institución sin ánimo de lucro nace a raíz de las reflexiones de Henry Dunant que en 1859 vio las necesidades que se presentaron en los combates de la Batalla de Solferino. Este visionario no alcanzó a imaginar lo importante que sería el movimiento de la Cruz Roja; doscientos años después podemos decir que se ha convertido en una de las instituciones más importantes para la humanidad pues:

«previene y alivia en todas las circunstancias, los sufrimientos humanos; protege la vida y la salud y hace respetar a la persona humana en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de urgencia; trata de prevenir las enfermedades y promover la salud y el bienestar social; fomenta el trabajo de voluntario y la disponibilidad de los miembros del movimiento, así como un sentido universal de solidaridad para con todos los que tengan necesidad de su protección y de su asistencia; promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los principios fundamentales del movimiento internacional de la Cruz Roja»⁵³

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es la red humanitaria más grande del mundo. Neutral e imparcial que brinda protección y asistencia a personas afectadas por desastres y conflictos armados. El Movimiento, que cuenta con unos 97 millones de voluntarios, colaboradores y personal empleado en 186 países, está compuesto por: El Comité Internacional de la Cruz Roja, La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

⁵³ Cruz Roja Colombiana. Manual para participantes, versión original. Pág. MR 1-7.

En calidad de asociados, los componentes del Movimiento apoyan a las comunidades, para que sean más fuertes y seguras, a través de diversos proyectos de desarrollo y actividades humanitarias. Además, el Movimiento colabora con gobiernos, donantes y otras organizaciones de ayuda para prestar asistencia a las personas vulnerables en todo el mundo.

2.2 COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), es una organización independiente y neutral que brinda protección y asistencia humanitaria a las víctimas de la guerra y de la violencia armada.

En situaciones de conflicto armado, el CICR se ocupa de dirigir y coordinar las actividades internacionales de socorro del Movimiento. Además, promueve la difusión del derecho internacional humanitario y de los principios humanitarios universales. Al ser garante de los Convenios de Ginebra, el derecho internacional confiere al CICR el mandato permanente de visitar prisiones, organizar operaciones de socorro, reunir a familias separadas y emprender otras actividades humanitarias durante los conflictos armados.

El CICR también trabaja para cubrir las necesidades de desplazados internos, sensibilizar a la opinión pública sobre el peligro de las minas terrestres y los residuos explosivos de guerra, y de buscar a personas desaparecidas en conflictos armados. La sede central del CICR se encuentra en Ginebra, Suiza. La institución tiene más de 12.000 personas que trabajan en 80 países y casi el 30 por ciento de sus actividades operacionales se lleva a cabo en cooperación con las Sociedades Nacionales.

2.3 LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE SOCIEDADES DE LA CRUZ ROJA Y LA MEDIA LUNA ROJA

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es la mayor organización humanitaria del mundo y presta asistencia sin discriminación por razón de nacionalidad, raza, creencias religiosas, clase social u opinión política.

Fundada en 1919, la Federación Internacional está integrada hoy por 186 Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, una Secretaría en Ginebra y más de 60 delegaciones estratégicamente situadas para apoyar las actividades que se llevan a cabo en todo el mundo. Hay más Sociedades en formación. En muchos países islámicos se utiliza la Media Luna Roja en lugar de la Cruz Roja.

La federación aspira, a través de la acción voluntaria, a un mundo con comunidades más fuertes, capaces de hacer frente al sufrimiento humano y situaciones de crisis, impulsadas por la esperanza, el respeto a la dignidad y la búsqueda de equidad.

Así mismo, su misión consiste en mejorar la vida de las personas vulnerables movilizándolo el poder de la humanidad. Las personas vulnerables son las que corren mayor riesgo de ser víctimas de situaciones que pongan en peligro su supervivencia o su capacidad de vivir con un nivel aceptable de seguridad social y económica y de dignidad humana. A menudo son ellas las víctimas de desastres naturales, los afligidos por la pobreza a causa de crisis socioeconómicas, los refugiados y las víctimas de emergencias sanitarias.

La labor de la Federación se centra en cuatro áreas esenciales: promoción de los valores humanitarios, intervención en casos de desastre, preparación para desastres y salud y asistencia en la comunidad.

2.4 SOCIEDADES NACIONALES

Concretamente la red de Sociedades Nacionales, que cubre prácticamente todos los países del mundo, constituye la principal fuerza de la Federación y la cooperación entre esas Sociedades incrementa el potencial de la Federación para fortalecer capacidades y ayudar a quienes más lo necesitan. A escala local, la red permite a la Federación llegar a las comunidades.

Por su parte el papel de la Secretaría de Ginebra es coordinar y movilizar la asistencia de socorro para emergencias internacionales, promover la cooperación entre Sociedades Nacionales y representar a estas Sociedades Nacionales en el campo internacional.

La función de las delegaciones sobre el terreno es ayudar a las Sociedades Nacionales y brindarles asesoramiento respecto a las operaciones de socorro y los programas de desarrollo, y fomentar la cooperación regional.

Actualmente en el mundo hay 186 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y se están creando otras nuevas. Esta red sin parangón es la espina dorsal del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Cada Sociedad Nacional está integrada por voluntarios y personal que prestan una amplia gama de servicios que van del socorro en casos de desastre a la asistencia a las víctimas de la guerra pasando por la formación en primeros auxilios y el restablecimiento de lazos familiares.

Las Sociedades Nacionales apoyan a los poderes públicos de su respectivo país en calidad de auxiliares independientes del gobierno en el campo humanitario. El conocimiento del terreno, la experiencia, el acceso a las comunidades y las infraestructuras locales de las Sociedades Nacionales permiten que el Movimiento preste rápidamente una ayuda apropiada allí donde hace falta.

A menudo, los voluntarios de las Sociedades Nacionales son los primeros en llegar al lugar de un desastre y los únicos que siguen trabajando con las comunidades mucho tiempo después de que los demás hayan partido. Esta red de voluntarios y de personal, basados en la comunidad, también cumple una función vital asegurando el día a día de los programas de asistencia y prevención y preparación para desastres, ya sea visitando enfermos crónicos que padecen el VIH en África u organizando ejercicios de alerta temprana en zonas de las Américas expuestas a huracanes. Esa presencia local basada en la comunidad y sumada al alcance mundial, los recursos y el saber hacer del Movimiento dan una clara ventaja a la Cruz Roja y la Media Luna Roja para abordar los complejos retos humanitarios de hoy en día.

Colombia pertenece a uno de estos países integrantes de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Con una sede principal en Bogotá la Cruz Roja como movimiento humanitario presta sus auxilios a las comunidades vulnerables colombianas.

2.5 CRUZ ROJA COLOMBIANA

En el caso concretamente colombiano, por ejemplo, la legislación es muy clara al afirmar que el “Voluntariado” es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario. (Lo Anterior es tomado de un documento oficial y está plasmado en la Ley 720 de 2001) Esta es una legislación que aplica en todos los casos de servicio a la comunidad formal e informal, así mismo justifica la acción voluntaria de prestar un servicio a través de acciones de interés social.

Dentro del caso específico de desarrollo social en Colombia, la organización encargada es **DANSOCIAL**, una institución estatal que «tiene por ley la función de formular y desarrollar la política estatal en materia de Economía Solidaria» y define el ser voluntario como « toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas»⁵⁴ Teniendo en cuenta este concepto podemos encontrar como ente primordial que la formación de ciertos grupos que generan participación social al mismo tiempo establecen alternativas de vida.

2.5.1 INSTITUCIÓN COLOMBIANA

Basados en la humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad la Cruz Roja construye día a día soluciones a los problemas sociales que se presentan dentro de cada país en donde esta institución tiene cobertura.

⁵⁴ DANSOCIAL, [En línea], disponible en: http://www.dansocial.gov.co/dansocial3/verCategoria.asp?Sec_id=32#

A continuación la descripción de cada uno de los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Humanidad: Presta auxilio sin discriminación a todos los heridos en campos de batalla, se esfuerza bajo un 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 hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad: El Movimiento Internacional de la **Cruz Roja** y de la **Media Luna Roja** 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.

Neutralidad: Con el fin de preservar la confianza de todos, el Movimiento Internacional de la **Cruz Roja** y de la **Media Luna Roja** se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia: El Movimiento Internacional de la **Cruz Roja** es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los Principios del Movimiento.

Carácter Voluntario: La **Cruz Roja** Internacional es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

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

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**.

La Cruz Roja Colombiana es una entidad humanitaria, independiente y privada. Sus acciones corresponden a las necesidades cambiantes del pueblo colombiano.

La Cruz Roja Colombiana, como miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, desarrolla acciones tendientes a prevenir el sufrimiento humano en todas las circunstancias; proteger la vida y la salud de las personas y favorecer la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y la paz duradera.

Miles de personas ayudan a los heridos en conflictos armados, desastres naturales y otras tragedias o situaciones de emergencia. Las víctimas confían en que los movimientos de la Cruz Roja Colombiana estén presentes para brindarles servicios humanitarios esenciales cuando sea necesario.

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

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

Actualmente La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana está conformada por:

- ✓ 31 Seccionales en los diferentes Departamentos del país las cuales están repartidas en 10 Regionales.
- ✓ 195 Unidades Municipales.
- ✓ 46 grupos de apoyo en los diferentes Municipios del País.

- ✓ 40.952 voluntarios.
- ✓ 2.400 empleados.
- ✓ 15 bodegas estratégicas con 50.000 mt2 de almacenamiento.
- ✓ 14 centros de reservas.
- ✓ 256 ambulancias y vehículos administrativos.
- ✓ 32 botes.
- ✓ 2 aviones, en la zona de los Llanos.
- ✓ Una red HF 10 frecuencias 127 nodos.
- ✓ Una red VHF 48 frecuencias 236 nodos.
- ✓ 907 equipos de comunicación.
- ✓ 1 Hospital en Manizales.
- ✓ 35 centros de salud.

MISIÓN: Aliviar y prevenir el sufrimiento humano y proteger la vida de las comunidades vulnerables, a través de programas de bienestar comunitario, atención y prevención de desastres, difusión de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario y, la prestación de servicios de salud y capacitación.

Para ello la Cruz Roja seccional Cundinamarca y Bogotá, enmarcada dentro de sus principios fundamentales, convoca solidaridad de la sociedad fomentando y formando el talento humano voluntario posicionado, comprometido y de carácter altruista y, canaliza los recursos económicos y materiales provenientes de la generación de recursos propios, de donaciones y de cooperación.

VISION: La Cruz Roja Seccional Cundinamarca y Bogotá será en el año 2010 el principal modelo de referencia en atención y prevención de desastres y en la gestión de programas de bienestar comunitario a nivel nacional.

Mediante la independencia de los áreas misionales de los negocios productivos, haciendo mayor presencia a nivel municipal en el departamento de Cundinamarca y adaptándose rápidamente a las necesidades de la Colombia del s XXI, la organización adoptará una gestión efectiva y competitiva que le permitirá ofertar bienes y servicios de bienestar comunitario, de atención y prevención de desastres, asistenciales acreditados en salud y de

capacitación, a sus principales clientes quienes serán el sector gubernamental, las empresas privadas y en general todas las personas naturales que lo requieren.

2.6 VOLUNTARIADO EN LA CRUZ ROJA COLOMBIANA

Esta institución tiene a su cargo un grupo de voluntarios que son todas aquellas personas que desinteresadamente y con su espíritu de servicio prestan a la comunidad ayuda y apoyo en el momento que alguien llegue a necesitarla. Para la Cruz Roja, el voluntariado, no implica una imposición pero si un compromiso y obligaciones que deben ser respetadas. Principalmente el desinterés y el espíritu de servicio son lo que constituyen a un voluntario ejemplar.

Aquellas personas que aspiran a ser voluntarios son situados en uno de los tres grupos de voluntarios que existen dentro de la Cruz Roja; estos son: Damas grises, Juventud y Socorristas. Cada una de estas dependencias funciona de forma autónoma.

2.6.1 JUVENILES

Por su parte los juveniles son grupos de jóvenes menores de 18 años que desarrollan programas de formación de dirigentes, brigadas educativas, recreación social, educación ambiental, recreación, o en otras actividades de menor riesgo para ellos, pues no pueden intervenir en rescates o eventos masivos.

La agrupación de **Voluntarios Juveniles** de la Cruz Roja Colombiana, integrada por niños, niñas y jóvenes, que se caracterizan por su proceso de formación de acuerdo con la misión del Movimiento Internacional de la Cruz Roja.

La Agrupación de Voluntarios busca participar en las actividades del Movimiento en calidad de colaboradores o beneficiarios de la institución a través del cumplimiento de los siguientes objetivos de la agrupación:

- Proteger la salud y la vida.

- Servir a la comunidad, promover la ayuda mutua y la solidaridad.
- Promover la amistad nacional e internacional y la educación para la paz.
- Difundir los principios fundamentales e ideales de la Cruz Roja y del Derecho Internacional Humanitario (D.I.H.)

Aproximadamente existen 31.396 integrantes en 29 departamentos distribuidos en brigadas educativas, servicio social del estudiantado, infantiles y pre juveniles, recreación, programa al aire libre y educación ambiental, paz, acción convivencia (PACO), Formación de Lideres y dirigentes juveniles, amistad nacional e internacional, prevención y apoyo a niños y jóvenes en situación de calle.

En coordinación con las demás áreas de la Cruz Roja Colombiana, estamos en capacidad de gestionar proyectos y programas educativos, entre ellos:

- Educación sexual y prevención de VIH / SIDA y ETS
- Primeros Auxilios
- Prevención de Accidentes
- Prevención Escolar de Desastres
- Prevención de la Fármaco dependencia
- Formación de Líderes y Dirigentes
- Educación para la Paz y la Convivencia Social
- Vacaciones Recreativas
- Recreación y Animación Sociocultural
- Campamentos
- Difusión de los Derechos y Deberes de los niños
- Difusión del Derecho Internacional Humanitario (DIH) para la población Infantil y Adolescente.

2.6.2 DAMAS GRISES

Las damas grises son la parte “amable” de la Cruz Roja, pues son aquellas mujeres mayores, punto de apoyo institucional que despliega su trabajo específicamente en las áreas de desarrollo social, salud y bienestar, dentro de su trabajo se encuentra auxiliar al menos

favorecido, cuidar de las personas que llegan al albergue temporal, recolecta de ayudas humanitaria, entre otras actividades.

Historia: en Colombia el voluntariado femenino de la Cruz Roja tuvo su origen paralelamente a la fundación de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana en 1915, con un grupo de damas de la sociedad de Bogotá, quienes colaboraron con la institución en su primer centro sanitario.

1942. En este año la señora Blanca Martí de David, estableció un entrenamiento de cuatro meses en geriatría, pediatría y programación para damas, fundando así el grupo de Auxiliares Voluntarias de Enfermería de la Cruz Roja Colombiana.

1962. A raíz de la explosión ocurrida en Cali en el año de 1956, se percibió la necesidad de tener un voluntariado preparado, idea que fue desarrollada más adelante por la señora Clara Restrepo de Delgado, quien propuso al Comité Departamental de la Cruz Roja del Valle la creación de un grupo voluntario con las pautas y reglamentos de las Gray Ladies Norteamericanas y las elaboradas por la señora Blanca Martí de David Almeida para el voluntariado femenino de Bogotá.

Este proyecto tuvo la aprobación del Comité Departamental y la colaboración como instructora de la señora Olga Lucía Garcés de Franco y la valiosa ayuda de la Universidad del Valle, donde se efectuaron la mayoría de los cursos preparatorios. Se formó así el primer grupo con 30 damas grises en Cali.

1971. El nombre de damas grises voluntarias de la Cruz Roja Colombiana se adopta definitivamente, en la II Convención Nacional del voluntariado femenino, celebrado en Cali, y se unifican los criterios de capacitación, uniformes, insignias y estímulos.

Visión: La Dirección Nacional de **Damas Grises** que dentro de la misión humanitaria de la Cruz Roja Colombiana, busca promover sus acciones en favor de los más vulnerables en programas de Atención Primaria en Salud, haciendo difusión del Derecho Internacional Humanitario, por medio de la Educación Comunitaria, con equidad y asumiendo el

liderazgo hacia el logro del bienestar integral de la comunidad, fortaleciendo el talento humano y convirtiéndolo en el poder de la humanidad, con programas de prevención y educación, mejorando cada día los sistemas existentes para lograr captar voluntarias con un mayor compromiso humanitario y brindando oportunidades de desarrollo personal para que con ello se pueda responder de manera efectiva a los requerimientos de las comunidades más vulnerables.

Áreas de desarrollo:

- Salud

La captación de donantes y la capacitación de la voluntaria **Dama Gris** como promotora de los beneficios que brinda para la Salud, el donar sangre, con el fin de prestar una ayuda a las personas que lo requieran, hacen parte de la misión a favor de los más vulnerables.

- Vacunación

Los procesos de prevención y promoción de la salud, son necesidades detectadas en las diferentes comunidades, que tienen el acceso adecuado y a tiempo de los servicios, por lo que se hace necesario adecuar a la comunidad sobre aspectos que faciliten la inmunización de las comunidades, favoreciendo con ello el bienestar integral de la comunidad.

Salud Ocupacional: Brindar bienestar integral a los trabajadores en sus puestos de trabajo, por medio de acciones de prevención y educación, donde la adecuación de sistemas de seguridad relacionados con el trabajo juega un papel importante, debido a que sus acciones deben ser ampliadas a la protección de la salud, la vida y el medio ambiente.

Salud Mental: Como una de las preocupaciones que se tienen es el estado físico y emocional en que se encuentran los voluntarios, después de la atención de un desastre, es

por ello que se debe preparar a la voluntaria Dama Gris para brindar atención adecuada a los voluntarios, de acuerdo con las directrices emanadas de los profesionales en salud, dando un soporte adecuado a los voluntarios y la comunidad en general.

Atención primaria en salud: Para lograr una intervención integral que contribuya al cumplimiento de la misión humanitaria de la institución la agrupación de Damas Grises, promueve la salud de las comunidades más vulnerables, con acciones y proyectos específicos de promoción de la salud y prevención de enfermedades, todo ello de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Dirección General de Salud, teniendo en cuenta para la intervención, un análisis inicial del problema de las comunidades para direccionar la intervención.

- Bienestar y Desarrollo Comunitario

Creación de Famiempresas: Dentro de los programas de las Damas Grises se encuentran aquellos desarrollados con la participación de las comunidades, y su organización que pretenden brindar un desarrollo sostenible y a mediano plazo, donde las familias juegan un papel de importancia, es por ello que es necesario ofrecerles lineamientos básicos para su consolidación por medio de actividades productivas que faciliten su desarrollo e integración.

Costureros comunitarios: Las necesidades de las comunidades para desarrollarse por medio de acciones técnicas tradicionales, donde su capacitación juega un papel de suma importancia ya que les servirá como el inicio de un proceso productivo y así poder desarrollarse individualmente, deben colaborar para el sustento de la familia, para ello se requiere de una dotación adecuada como equipos (maquinas), dotación (telas, hilos, etc.), que faciliten la creación de estos centros de capacitación en las diferentes sedes de la institución.

Educadoras comunitarias: La voluntaria desde el momento de su creación ha facilitado a las diferentes comunidades, la posibilidad de capacitarse en diferentes temas que le den la oportunidad de sostenerse y adquirir habilidades, es por ello que las Damas Grises adelantan programas de floristería, arreglos navideños, modistería, belleza, culinaria, entre otros, además que permiten el libre desarrollo de la mujer.

Adicional a lo anterior esta área permite llevar a las comunidades todas las acciones que desarrolla la Cruz Roja, bien sea por la agrupación de Damas Grises, el voluntariado en general, sino que permite integrar en una sola comunidad la labor humanitaria que ejecutan todas las dependencias.

- Asistencia y Socorro

Prevención de desastres: Para estar preparado en caso de ocurrencia de un desastre, es necesario para quienes brinden la primera atención lo estén, es por ello que las comunidades requieren prepararse por medio de la Educación Comunitaria en Desastres, con metodología acorde a la población, con proceso de participación adecuados y llegando a evaluar en cada comunidad su capacidad de respuesta.

Manejo de Censos: La acción de la voluntaria Dama Gris, esta encaminada a favorecer a la población vulnerable, pero es necesario que en caso de desastres, se tenga una estrategia ágil que facilite tener la información rápida y efectiva de los afectados, como al interior de la institución, favoreciendo su recolección en caso de desastres.

Apoyo en emergencias: La labor asistencial en caso de emergencias, no solo implica las acciones en el lugar de ocurrencia, por lo contrario requiere de una infraestructura que permita que esta acción sea hecha en forma efectiva, por lo que el apoyo se debe hacer en los aspectos de preparación de equipos, bienestar integral del voluntario, para favorecer y facilitar la capacidad instalada.

Servicios especiales: Dentro de las actividades que desarrolla la Dama Gris, se encuentran los servicios especiales, que busca prevenir la ocurrencia de accidentes a grupos de personas, que se reúnen en ocasiones especiales o en actos públicos, para ello se requiere de equipos y una dotación adecuada que facilite la prestación del servicio.

Alojamientos temporales: Una de las grandes debilidades existentes la encontramos en que los procesos post desastres, no nos encontramos preparados para ubicar a los afectados, es por ello que se requiere de la formación de equipos multidisciplinarios que faciliten las labores de ubicación de afectados, con la adecuación de centros, teniendo en cuenta las necesidades básicas y los requerimientos técnicos.

Entrega de alimentos: Dentro de las acciones inmediatas posteriores a un desastre se encuentra el suministro de Alimentos, el cual debe ser hecho de acuerdo a las prioridades y al evento, acción esta que conlleva a un sistema de organización adecuado y teniendo en cuenta el tipo de evento, el grado de organización de la comunidad y los requerimientos de cada comunidad.

- Doctrina y Protección

Búsqueda de desaparecidos: Hace referencia a la capacitación en búsqueda en caso de desastres o en caso de conflicto armado, donde la voluntaria Dama Gris Debe recibir la capacitación adecuada, para prestar este servicio y dar información verídica y eficaz, a la comunidad, como también iniciar los tramites necesarios para ubicar y facilitar los encuentros de las personas desaparecidas.

Incremento de voluntarias en DIH: El crecimiento de las necesidades en materia de difusión del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y los Derechos Humanos, hacen que se incremente el número de voluntarias que puedan brindar este servicio al interior y al exterior de la institución y con ello fortalecer la misión humanitaria de la institución.

Atención a desplazados: La situación actual que vive el país hace necesario implementar un programa de asistencia a desplazados, que facilite su bienestar y su reincorporación a la normalidad, con procesos de participación comunitaria y desarrollo de actividades que faciliten su adaptación al medio.

- Fortalecimiento Institucional

Liderazgo y dirigencia: El voluntariado de Damas Grises, en forma permanente mantiene un programa de fortalecimiento y mantenimiento del liderazgo, para ello se tiene este programa, que busca el desarrollo integral en administración, manejo de planes, proyectos y programas, que permitan la sostenibilidad de la agrupación y con visión de futuro.

Captación de fondos: Los recursos para las instituciones son cada día más escasos y más para las instituciones de ayuda humanitaria y trabajo voluntario, es por ello que este programa busca establecer estrategias que permitan a corto y mediano plazo tener recursos para poder brindar una ayuda efectiva a las comunidades más vulnerables.

Equidad de género: Medir el impacto de las acciones institucionales y ayudar sin hacer daño es un objetivo que tiene nuestra institución, por ello su accionar debe ser hecho con enfoque de género, es decir no olvidar a nadie, es aplicar nuestra accionar con igualdad de oportunidades a hombres y mujeres.

Educación continuada y docencia: La formación integral de la voluntaria Dama Gris, es indispensable ya que su labor se basa en brindar oportunidades de desarrollo a las comunidades y para ello se requiere estar preparada, con capacidad de difundir los conocimientos y que ellos puedan ser multiplicados, para lograr el propio desarrollo y el de los programas de la agrupación.

Bienestar del voluntariado: Las crecientes necesidades humanitarias han hecho que a nuestra agrupación crezca y que se vinculen mujeres de todas las edades, en todos los rincones de nuestro país, que deseen brindar ayuda a quienes lo necesitan, pero estas personas requieren ser motivadas y ser tenidas en cuenta en su desarrollo personal y en el

de la agrupación, por ello se requiere tener dar las herramientas necesarias para que puedan desempeñar su labor humanitaria y un plan nacional de estímulos que incremente la motivación existente.

2.6.3 SOCORRISMO

La agrupación de socorrismo es un grupo voluntario Nacional que hace parte de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, fue instituido mediante Ley 49 de 1948 y reglamentado por el Decreto número 4231, artículo 1 Literal b de 1948 con el ánimo de asumir las acciones de asistencia en caso de calamidad pública, como el grupo operativo del Socorro Nacional.

Su acción está orientada a prestar servicio dentro de las áreas de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, en especial a las acciones operativas en los casos de asistencia y socorro. Se encuentra sujeta a los estatutos y se rige por sus propios reglamentos aprobado por la Junta Directiva Nacional.

VISIÓN: La Dirección Nacional de Socorrismo, será una estructura aun más sólida con una masificación de sus programas en el territorio nacional, que contará con el mejor talento humano voluntario en el país, generando un fortalecimiento de nuestra capacidad de respuesta y con una presencia comunitaria muy fuerte, la cual estará enfocada a las personas más vulnerables, buscando la reconstrucción del tejido social y el desarrollo de las comunidades, para conformar una sociedad más humana; realizando nuevos programas entorno a nuestra misión humanitaria, que basen sus recursos en la cooperación, teniendo una estrecha relación con las Sociedades Nacionales hermanas y claro está con las otras Direcciones de la Cruz Roja.

LOGOTIPO Y LEMA DE LA AGRUPACIÓN: Está compuesto por cuatro elementos gráficos a saber:



Una esfera que hace alusión a la universalidad del Socorrismo y por ello ilimitado y sin confines para su actuar, su color verde, hace referencia a la esperanza y protección que

representa el voluntariado Socorrista de la Institución, es el color de la ecología y de la seguridad, importante factor a tener en cuenta en todas las acciones desarrolladas por el voluntariado Socorrista.

Dos formas de "eses" semejan un hombre llevando sobre su espalda un congénere y hace referencia a la responsabilidad y disposición de servicio que hace del Socorrista una persona especial. Igualmente representa el mapa de Colombia, el color rojo significa fuerza, empeño y dinamismo, características claves e inherentes al voluntario de la Cruz Roja, como también es el color de nuestro emblema y por ende universal.

La palabra socorrismo gravita alrededor de la esfera como complemento de la idea inicial de la Universalidad, el color negro representa la sobriedad y solidez, además de presentarse como complemento cromático a los conjuntos.

La frase en "En Acción Humanitaria", que muestra el camino por el cual enrumba la labor del socorrista, en letra Phyllis, por la cual denota entrega, cuidado y calidad, características fundamentales de nuestro trabajo.

- **OBJETIVO DE LA AGRUPACIÓN**

General: Contribuir al cumplimiento de la misión institucional como grupo operativo con gran capacidad de respuesta para atender las emergencias que se presentan a diario, sin descuidar la presencia comunitaria enfocada en especial a los núcleos sociales más vulnerables, buscando el mejoramiento del tejido social y desarrollo de las comunidades para integrar una sociedad con sentido humanitario y solidaria

Objetivos Específicos

1. Captar talento humano para fortalecer la capacidad institucional a través de los programas de formación básica, industrial o empresarial, universitaria, edad dorada y socios colaboradores.

2. Fortalecer la capacidad de respuesta operativa, a través del programa de búsqueda y rescate y sus especialidades, y del sistema nacional de centros de entrenamiento de búsqueda y rescate.
3. Involucrar mediante la capacitación la participación activa de la comunidad a través de las brigadas rurales y urbanas de emergencia, seguridad vial y acciones de prevención.
4. Mantener relaciones con las entidades del SNPAD en el área operativa, al igual que los vínculos con SN hermanas y con el Movimiento Internacional en lo pertinente al socorrismo.
5. Trabajar en programas de desarrollo comunitario para atender a comunidades vulnerables.
6. Capacitar de manera continuada a los/as socorristas en las áreas de doctrina, salud y socorro, en coordinación y cooperación de los responsables de cada una de ellas.

Trabajar y apoyar en las acciones de reducción, respuesta y recuperación de los desastres.

- **PROGRAMAS**

Comunitarios

- Grupo de Apoyo Rural y Brigadas Rurales de Emergencia.
- Prevención.
- Seguridad Vial
- Desarrollo Comunitario
- Grupo de Apoyo Universitario
- Grupo de Apoyo Empresarial
- Edad Dorada
- Socios Colaboradores

Internos

- Difusión Operativa
- Bienestar del Voluntariado
- Gestión del Talento Humano
- Salud Mental.
- Asesoría y Apoyo Administrativo.
- Dirigentes

Operativos

- Programa Nacional de Búsqueda y Rescate
- Especialidad de Perros de Búsqueda (parejas Cinófilas, K-Sar)
- Seguridad Acuática
- Atención Pre Hospitalaria
- Telecomunicaciones
- Delegados de Voluntariado

Así pues encontramos que la Cruz Roja Colombiana se basa principalmente en el voluntariado para llevar a cabo sus proyectos sociales. Por eso es de tal importancia la evaluación acerca de lo que ocurre internamente y si en verdad actualmente existen o no voluntarios dispuestos a donar su tiempo por una causa social sin ánimo alguno de lucrarse por realizar esta acción.

El diagnóstico que a continuación se desarrolló determinará los problemas que actualmente se viven dentro del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana con respecto a la seccional Bogotá. Concretamente serán establecidas las causas de la deserción.

Capítulo III. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN – VOLUNTARIADO CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOGOTÁ



La comunicación es de gran importancia para el funcionamiento de una institución, ya que es inherente, no se puede separar de ningún proceso, y además es transversal porque circunda toda la organización. Sin embargo, esta característica no se desarrolla como debería en todas las organizaciones e instituciones. En algunos casos esta comunicación interna o externa se ve interrumpida por problemas que pueden o no ser visibles a los directivos de la organización.

El caos y los constantes cambios en el entorno hacen que los miembros de una organización produzcan percepciones individuales según como se vean influenciados en su realidad. El enfoque de la Comunicación Interna Intracomunicacional que consiste en actuar estratégicamente en la empresa como elemento facilitador para la adaptación del cambio en una organización hace más dinámica y participativa la creación de los valores en la cultura organizativa.⁵⁵

A partir de lo anterior se crean los diagnósticos organizacionales como una herramienta que ayuda a crear nuevas estrategias de implementación para el mejoramiento de la comunicación organizacional. Para Darío Rodríguez en su libro “*Diagnóstico organizacional*”, afirma que “el diagnóstico plantea el problema del conocimiento y, así nos lleva a algunas consideraciones epistemológicas sobre las que se apoya la posibilidad de realizar afirmaciones acerca del funcionamiento de la organización y, eventualmente,

⁵⁵ ELÍAS, Joan – MASCARAY, José. Más allá de la comunicación interna la intracomunicación. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España. 1998

recomendaciones para su cambio”. Será este el modelo que dirija nuestro diagnóstico organizacional.

Dentro de los modelos de diagnóstico nombraremos algunos que son para el autor Darío Rodríguez, los más importantes: el **Modelo de contingencias**, se refiere a la contingencia del encuentro entre organización y ambiente, así pues «resulta central la consideración de los límites que la organización tiene con su ambiente y de las formas adoptadas por la organización en su relación con las distintas condiciones ambientales»⁵⁶. **Modelo Mintzberg y la “estructura en cinco”** se llama así pues Mintzberg afirma que la organización se puede dividir en cinco partes: cumbre estratégica, línea media, núcleo operativo, tecnoestructura y staff de apoyo. Este modelo ha sido usado para estudiar configuraciones y procesos organizacionales. El **Modelo de Hax y Majluf** enfocado principalmente a elaborar una gestión estratégica y a partir de ello analizar las organizaciones.

Sin embargo, este diagnóstico se basará en la propuesta de Darío Rodríguez, quien decide recopilar estos tres modelos para así poder utilizar las diferentes herramientas que brindan cada uno de ellos y obtener una mezcla de todos.

Desde un punto de vista sociológico el diagnóstico es parte de una gestión que para Alejandro Florez y Javier Espitia «es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos para avanzar de manera eficaz hacia la consecución de objetivos concretos»⁵⁷. Pero para que estos objetivos se logren a cabalidad es necesario revisar los procesos y su desarrollo entonces desde este punto de vista más inclinado hacia la sociología, se lleva a cabo un diagnóstico con el que se pretende «elaborar una radiografía que permita precisar la

⁵⁶ RODRÍGUEZ, Darío. Diagnóstico organizacional. Editorial Alfaomega. Mexico. Pág 50.

⁵⁷ Colombia, Ministerio de Comunicaciones (2005) *Guía de comunicación para la gestión y el desarrollo social*, red de gestores sociales. Pp 1

realidad inmediata, con el fin de detectar lo que es necesario cambiar, continuar o reformar; motivo por el cual utiliza como método la revisión de diferentes momentos históricos, con el propósito de establecer parámetros que permitan hacer comparaciones y distinguir las situaciones pasadas de las presentes»⁵⁸ Por esto es necesario tener clara la misión, visión y contexto de la institución a la que se le va a realizar el estudio, para ser imparciales a la hora de conocer su interior.

Así pues este diagnóstico se convierte en una evaluación de cómo se encuentran la comunicación en la Cruz Roja Colombiana, específicamente en el proceso de formación de voluntarios del Voluntariado seccional Bogotá. Según este caso y la pertinencia actual, se plantean a lo largo de los resultados variables tanto externas como internas.

A continuación este diagnóstico contextualizará la organización y la evaluación se realizará teniendo en cuenta las metas, objetivos y filosofía de la Cruz Roja Colombiana en tanto el voluntariado, proceso fundamental de la institución, todo esto ya recopilado en el segundo capítulo de este trabajo de grado. Este es un punto primordial que se debe tener en cuenta, ya que es a partir de este contexto que los integrantes de la institución actúan, se proyectan y desarrollan los proyectos y procesos planteados a largo mediano y corto plazo.

“La comunicación interna no es una estrategia en sí misma, sino un elemento inherente de cualquier organización”⁵⁹ Partiendo de esta premisa se hace claridad que la Cruz Roja Colombiana como una institución debe tener en su núcleo principal la comunicación como eje y pilar de todas las actividades y proyectos desarrollados. De esta forma se evalúa la comunicación para fortalecer los diferentes procesos internos como el voluntariado.

Para que el proceso de evaluación no se base solamente en anécdotas y quede consignado como una experiencia vivencial, se hace necesario el uso de un método científico que permita establecer límites entre lo subjetivo vivencial y la objetividad del proyecto. “El

⁵⁸ Ibid . pp 3

⁵⁹ ELÍAS, Joan – MASCARAY, José. Más allá de la comunicación interna la intracomunicación. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España. 1998, Pág. 22

conocer es un proceso interactivo entre un sujeto que conoce y un objeto que es conocido”⁶⁰ Cuando se realiza esta interacción es posible que el sujeto este sesgado y vea lo que le conviene ver, por eso el método de observación y en este caso de cliente incógnito, va acompañado de una evaluación más objetiva que apoya los problemas encontrados en la vivencia.

Dentro de los ítems evaluados se tendrá en cuenta la comunicación interna (panfletos, página Web, mail, comunicación móvil y/o fija, voz a voz y comunicación cara a cara) y se tendrán en cuenta dentro de los rango de: descripción de cada uno de los medios y por tanto la claridad, coherencia, oportunidad y cobertura.

Es importante hacer claridad que la evaluación de los flujos de comunicación que se dan en las relaciones existentes dentro del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana seccional Bogotá – Cundinamarca (personales y corporativas) se evaluarán de forma transversal, vertical (ascendente-descendente).

Este trabajo pondrá en evidencia cuáles son los conflictos y problemas que se presentan en el voluntariado de la Cruz Roja Bogotá –Cundinamarca. Sin embargo es importante aclarar que este trabajo de grado no pretende demeritar la labor de la Cruz Roja y su voluntariado por esto al final del documento se plantearán estrategias que pretenden apoyar los diferentes procesos y proyectos que se llevan a cabo en la institución.

Con este diagnóstico se pretende que las mejoras mostradas acá como estrategias se conviertan en “método, es decir, tanto su diseño como su aplicación deben seguir unos pasos rigurosamente establecidos”⁶¹ esperamos que sea de gran apoyo a la institución este documento y pueda mejorar procesos y establecer nuevos proyectos.

3.1 ¿POR QUÉ LA NECESIDAD DE UN DIAGNÓSTICO DENTRO DE LA CRUZ ROJA?

⁶⁰ RODRÍGUEZ, Darío. Diagnóstico organizacional. Editorial Alfaomega. Mexico. Pág 27.

⁶¹ ELIAS, Joan y MASCARAY, José. Más allá de la comunicación interna. la intracomunicación. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España. 1998. Pág. 99

3.1.1 ¿CUÁL ES EL PROBLEMA?

El ser voluntario ya no es importante para los ciudadanos colombianos, las personas no quieren ser voluntarias y esa es la preocupación de muchas instituciones como es el caso concreto de la Cruz Roja Colombiana. Las personas comunes no tienen tiempo y las actividades diarias se convierten cada día en una atadura para generar procesos de ayuda y colaborarle a los que están necesitados.

Sin embargo radica un problema de fondo, actualmente existen intereses particulares que llevan a las personas a realizar un curso de voluntarios y no es precisamente por que quieran dar una ayuda social. Entre algunas de las razones se encuentra el hecho de que solo les interesa el curso que les ofrece capacitación en primeros auxilios y algunos conocimientos en disciplinas como la prevención y atención de desastres y bienestar comunitario. Son pocos los aspirantes que, para la Cruz Roja, tienen convicción de servicio y se quedan allí por que les gusta hacer una práctica social con los más necesitados.

Así pues, nace la idea de desarrollar este diagnóstico que se realizó por petición de la Cruz Roja Colombiana seccional Bogotá para investigar las causales de la deserción en cuanto a los voluntarios que actualmente se están formando.

Esta preocupación es latente y recurrente pues es el voluntariado hoy en día uno de los proyectos más representativos de la Cruz Roja como institución solidaria y es desde sus inicios ha sido el soporte discursivo de tal institución.

El proceso, que nosotros empezamos en Marzo del 2007 hasta hoy, se ha visto mejorado notablemente en cuanto a convocatoria y graduación de voluntarios, lo que buscamos es replantear las dinámicas de formación de voluntariado.

3.2 CASO DE ESTUDIO “VOLUNTARIADO DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOGOTÁ” DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

En este capítulo se encontrará la evaluación concreta que se desarrollo en el Curso de voluntariado 142 de la Cruz Roja Colombiana seccional Bogotá. Se mostrará concretamente el desarrollo de la investigación, las actividades que se realizaron y los resultados obtenidos.

3.2.5 Problema: La deserción en el voluntariado de la Cruz Roja seccional Bogotá.

El proyecto de *voluntariado* nace a raíz de una petición por parte de la Cruz Roja seccional Bogotá Cundinamarca, para identificar cuáles son las causales de la poca afluencia de voluntarios dentro de la institución.

Así pues con este diagnóstico se pretenden establecer los problemas concretos que surjan como las causas del problema principal, la deserción de voluntarios dentro de la Cruz Roja.

3.2.6 Hipótesis

Se pretende demostrar en este documento la poca afluencia de voluntarios causada por la mala comunicación dentro y fuera de la institución de la Cruz Roja. Desde que se solicitó el diagnóstico por parte de la Cruz Roja se establecieron algunas variables hipotéticas acerca de las raíces del problema.

Posiblemente podían existir algunas fallas en el aula de clase. La comunicación en algunos casos sería escasa y la información llega con retraso a los aspirantes. La pedagogía implantada por los instructores carece de dinamismo o existe poco interés por formar y formarse como líder de las agrupaciones.

Todo lo anterior es parte de la primera impresión que se tiene de la agrupación de voluntarios. Es esto lo que se va a refutar o afirmar con este documento.

3.2.7 Metodología de evaluación

La metodología de investigación que hasta el momento hemos desarrollado es la de cliente incógnito que nos ha servido para internarnos en el proceso de formación de voluntarios y conocer a fondo el desarrollo de las actividades que allí se dan.

En este diagnóstico se involucraran los tres actores: aspirantes, institución e instructores; desde allí se observaran los problemas y oportunidades que tendremos en cuenta a la hora de crear nuevas estrategias que ayuden al voluntariado a ser un proceso más fortalecido y ayude en su proceso de crecimiento y expansión.

3.2.8 Investigación participativa

- a) Proceso de selección: el aspirante debe llenar un formulario que tiene un costo de 30.000 pesos, y presentarlo en la oficina de admisiones; después de llenar los requisitos que allí se piden, se hace vía telefónica la citación para una entrevista en las instalaciones de La Cruz Roja.
- b) Entrevista: esta etapa está compuesta por dos momentos, el primero es un examen psicotécnico y el segundo es una entrevista verbal en la que se pregunta el porqué del interés que tiene cada aspirante para hacer parte de la Institución así como también se debaten todo lo relacionado con los imaginarios que cada uno tiene de La Cruz Roja.
- c) Después de este proceso de selección, se le informa al aspirante la aceptación por parte de la Institución para hacer parte del proceso de formación de voluntariado, así como también se le da la fecha y hora para el comienzo de clases.
- d) Parte pedagógica: Esta parte del proceso consta de dos meses y medio en los que el aspirante asiste a clases teóricas y prácticas en donde se prepara para salir a ser voluntario.
- e) El proceso de formación esta compuesto por un total de:
 - a. 20 horas de doctrina y protección

- b. 88 horas de primeros auxilios
- c. 80 horas en rotación de servicios
- d. 24 horas P A D básico
- e. 12 horas bienestar comunitario
- f. 48 horas en prácticas guiadas
- g. 40 horas de P A D avanzado

3.3 Encuestas:

Como una herramienta para poder determinar algunos de los factores externos que establecen el imaginario que existe hacia La Cruz Roja, y su proyecto de voluntariado; decidimos realizar encuesta hacia la población civil, que es a la que le concierne directamente las intervenciones de los voluntarios.

Sin embargo para hacer que el sondeo de opinión se lleve por sujetos potencialmente interesados en participar en el voluntariado, decidimos escoger personas jóvenes de 18 a 35 años y se realizaron las encuestas a 100 personas.

3.3.2 Formulario

1. Qué conoce usted de la Cruz Roja
 - a. La lotería
 - b. El centro medico
 - c. Las ambulancias
 - d. La piscina
 - e. Los voluntarios
 - f. Todas las anteriores
 - g. Nada

2. ¿Cuál cree usted que es la misión de La Cruz Roja?

- a Aliviar el sufrimiento humano
- b Ayudar a la comunidad
- c Prestar el servicio de salud
- d Ayudar al país a salir de la crisis de violencia
- e Todas las anteriores

3. ¿Conoce proyectos sociales en los que esté participando La Cruz Roja?

Si

No

4. ¿Cree usted que el papel de La Cruz Roja como institución sin ánimo de lucro esta bien relacionada con los problemas sociales que actualmente vive el país?

Si

No

5. ¿Sabe usted que dentro de La Cruz Roja existe el voluntariado?

Si

No

6. ¿Sabia usted que siendo voluntario de La Cruz Roja ayuda a otras personas de su comunidad en situaciones difíciles?

Si

No

7. ¿Le gustaría contribuir a la comunidad, siendo miembro activo de La Cruz Roja?

Si

No

8. ¿Reconoce a un voluntario de La Cruz Roja?

Si

No

9. ¿Estaría usted dispuesto a prestar un servicio a la comunidad en su tiempo libre?

Si

No

10. ¿Sabe usted cuáles son las funciones de los voluntarios: juveniles y damas grises?

Si

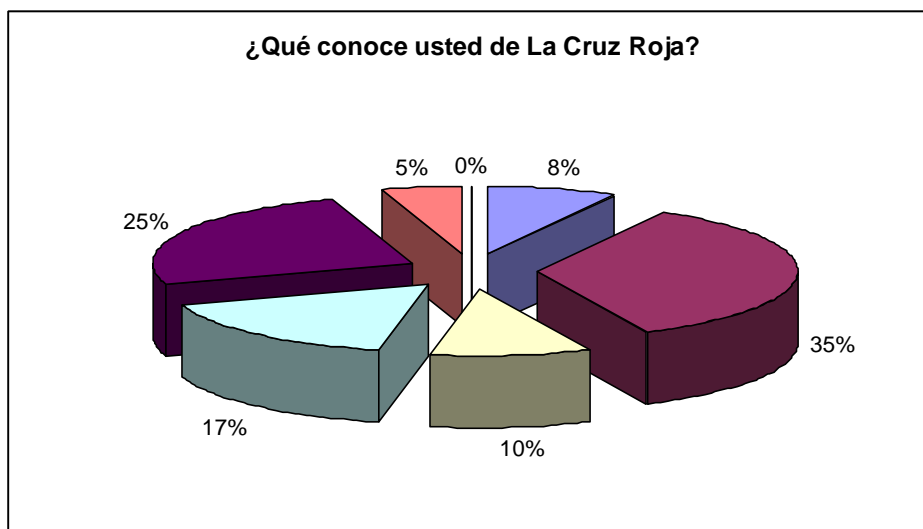
No

11. ¿Sabe usted cuáles son los pasos a seguir para ser un voluntario?

Si

No

3.3.2 RESULTADOS

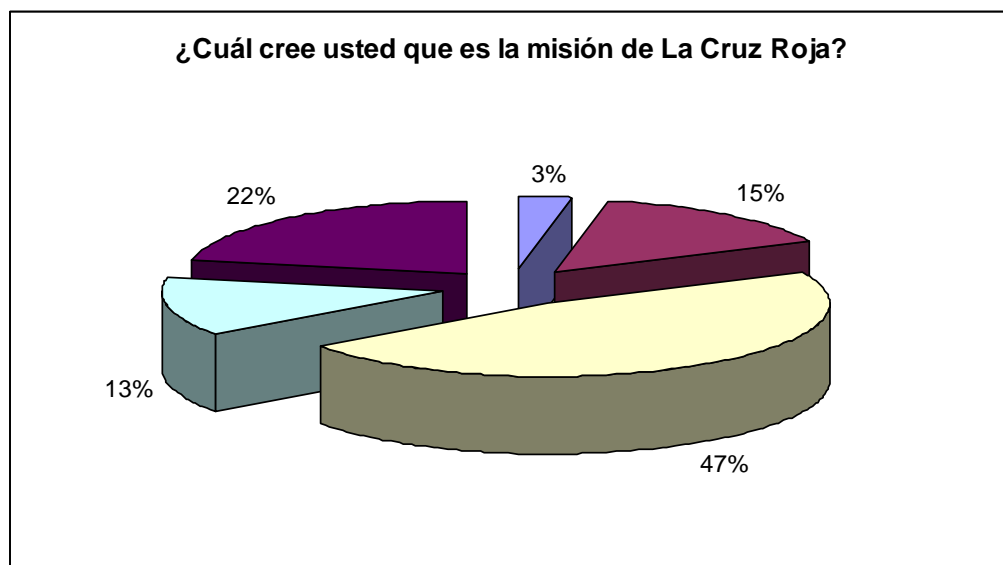


- Primera pregunta: ¿Qué conoce usted de La Cruz Roja?

a	La lotería	8
b	El centro medico	35
c	Las ambulancias	10
d	La piscina	17
e	Los voluntarios	25
f	Todas las anteriores	5
g	Nada	0

- Inicialmente nos damos cuenta que dentro del rango de los tres primeros lugares y servicios de la Institución de la Cruz Roja, la mayoría de las personas conocen el centro médico de la Cruz Roja, los voluntarios y la piscina. Para nadie es desconocida la existencia de esta como una organización con un sentido de servicio

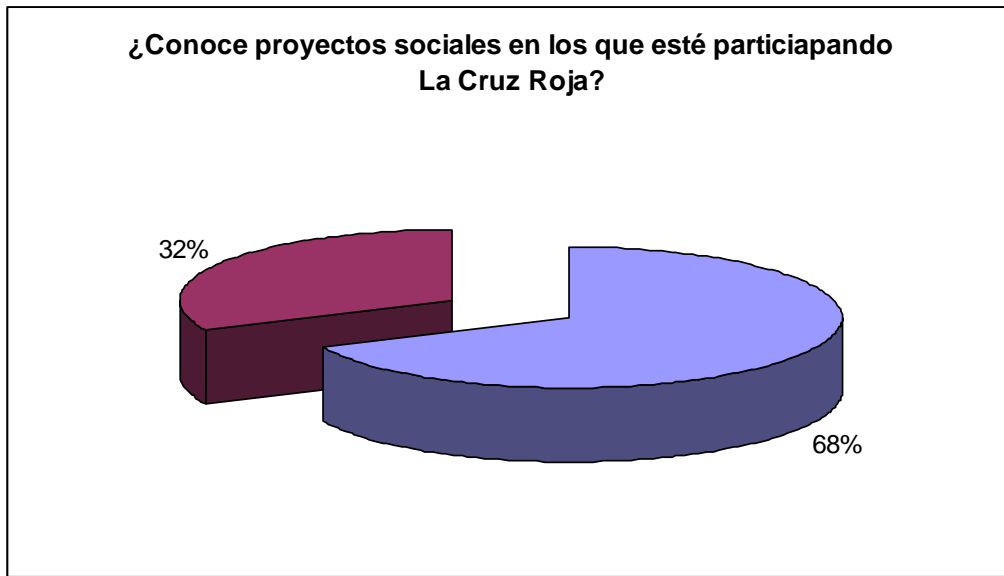
social. Los servicios menos conocidos, que arroja la encuesta son: las ambulancias y la lotería.



- Segunda pregunta ¿Cuál cree usted que es la misión de La Cruz Roja?

a	Aliviar el sufrimiento humano	3
b	Ayudar a la comunidad	15
c	Prestar el servicio de salud	47
d	Ayudar al país a salir de la crisis de violencia	13
e	Todas las anteriores	22

- Es claro que para la mayoría de las personas que respondieron la encuesta la Cruz Roja Colombiana es un ente prestador de salud, en primera medida y para muchos presta un servicio social y ayuda a salir al país de la crisis de violencia en la que se encuentra. Sin embargo, no muchas personas están informadas acerca de la verdadera misión de esta institución: aliviar el sufrimiento humano. Es claro que por falta de información o comunicación por parte de la Institución de la Cruz Roja, se presentan confusiones a la hora de definir a esta institución.

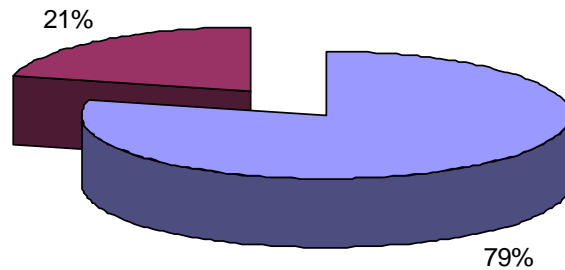


- Tercera pregunta ¿Conoce proyectos sociales en los que esté participando La Cruz Roja?

Si	68
No	32

- Es claro que el reconocimiento de la Cruz Roja en cuanto a la acción social se trata, es reconocido. Los proyectos humanitarios y de salud son los que más se reconocen actualmente. Esto nos sirve para darnos cuenta que la Cruz Roja no es un ente desconocido en la sociedad colombiana, por el contrario tiene reconocimiento y estatus excelente.

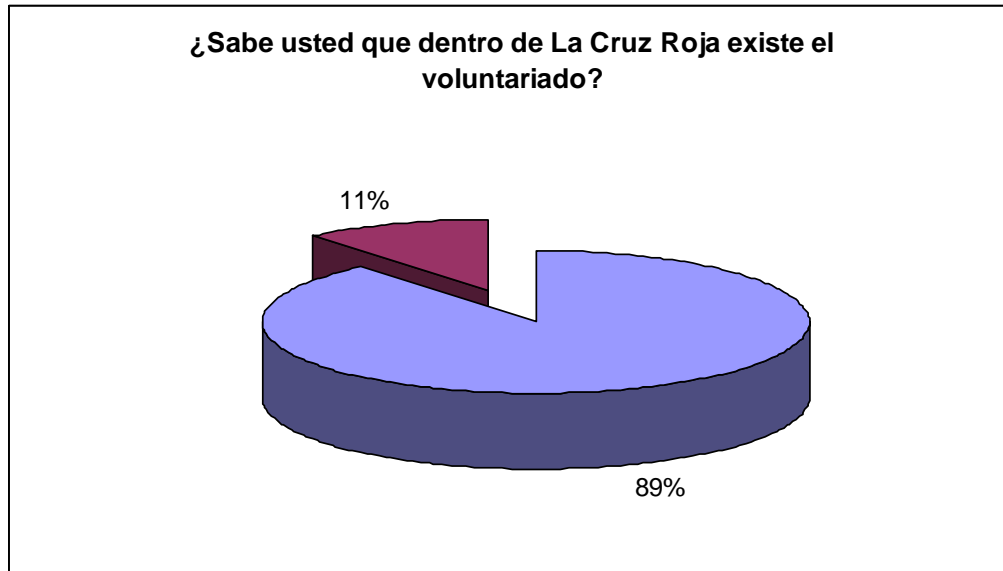
¿Cree usted que el papel de La Cruz Roja como institución sin ánimo de lucro esta bien relacionada con los problemas sociales que actualmente vive el país?



- Cuarta pregunta ¿Cree usted que el papel de La Cruz Roja como institución sin ánimo de lucro esta bien relacionada con los problemas sociales que actualmente vive el país?

Si	79
No	21

- La imagen proyectada por la Cruz Roja está bien determinada y está muy bien posicionada. La relación que se ha tejido con la sociedad colombiana se ha establecido como una relación reciproca en la que la Cruz Roja ayuda en cuanto a problemas sociales se trata y así la reconocen las personas del común.

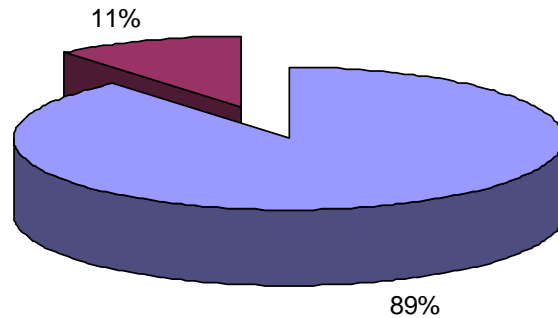


- Quinta pregunta ¿Sabe usted que dentro de La Cruz Roja existe el voluntariado?

Si	89
No	11

- Es claro que los voluntarios de la cruz Roja no son desconocidos para nadie. Son muy pocas las proporciones de desconocimiento de este servicio que presta la Cruz Roja. Está claro que la ayuda humanitaria que presta la Cruz Roja es uno de los programas y proyectos principales de esta institución.

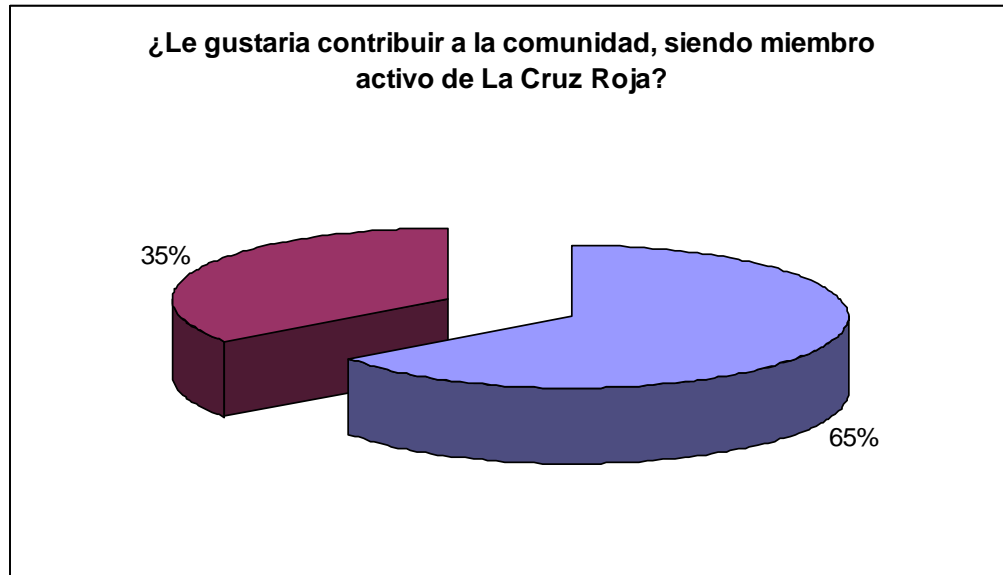
¿Sabía usted que siendo voluntario de La Cruz Roja ayuda a otras personas de su comunidad en situaciones difíciles?



- Sexta pregunta ¿Sabía usted que siendo voluntario de La Cruz Roja ayuda a otras personas de su comunidad en situaciones difíciles?

Si	89
No	11

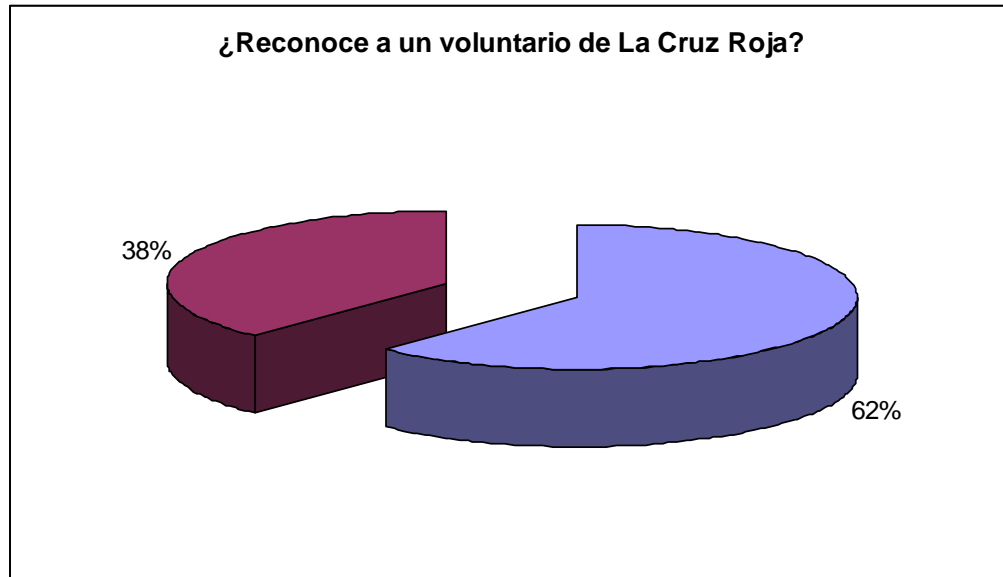
- La función y misión del voluntariado con respecto a su acción social, están completamente claras y han sido explícitas en los diferentes servicios prestados por la Cruz Roja en casos de emergencia y desastres. No hay errores de información a este respecto.



- Séptima pregunta ¿Le gustaría contribuir a la comunidad, siendo miembro activo de La Cruz Roja?

Si	65
No	35

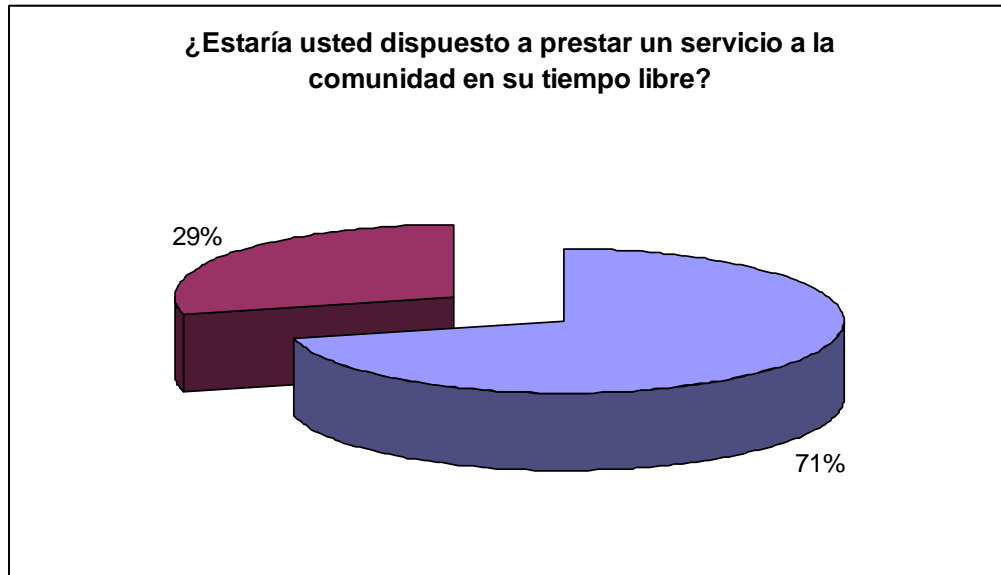
- Existen muchas personas que desean actuar socialmente y unirse al voluntariado de la Cruz Roja. Sin embargo, el problema de esta iniciativa es que no saben cómo hacerlo y como vincularse a la institución. A este respecto se encuentra una falencia enorme comunicativamente hablando: el problema es de convocatoria.



- Octava pregunta ¿Reconoce a un voluntario de La Cruz Roja?

Si	62
No	38

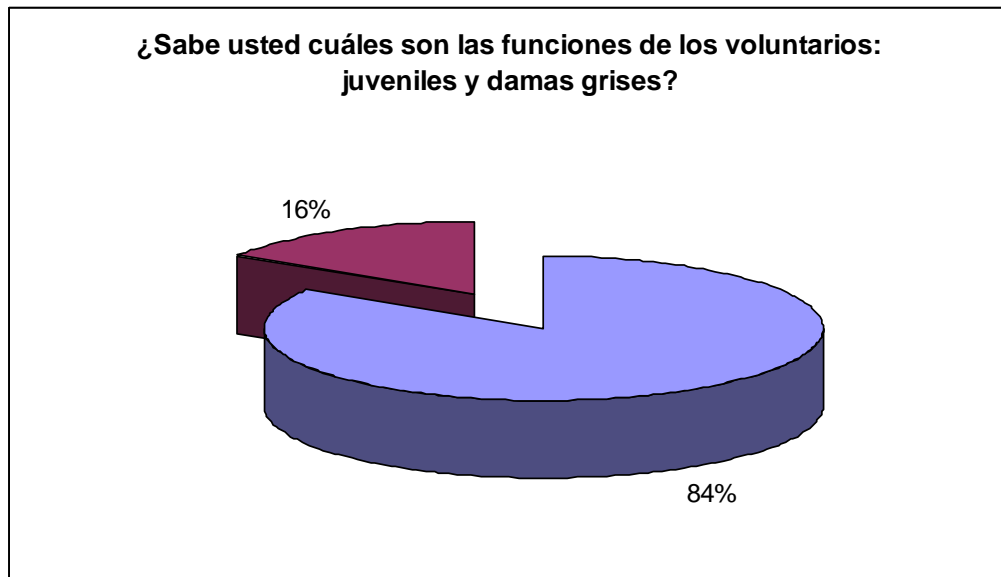
- El posicionamiento de la imagen de la Cruz Roja como institución es excelente ya que todos reconocen este símbolo como algo mundial. Es claro con esta pregunta que así mismo se ha posicionado el voluntariado a través de su visibilidad en cada uno de los desastres y emergencias que se presentan en el país, socialmente hablando. Está claro que la imagen que se quiere proyectar con el voluntariado es socialmente aceptada y reconocida.



- Novena pregunta ¿Estaría usted dispuesto a prestar un servicio a la comunidad en su tiempo libre?

Si	71
No	29

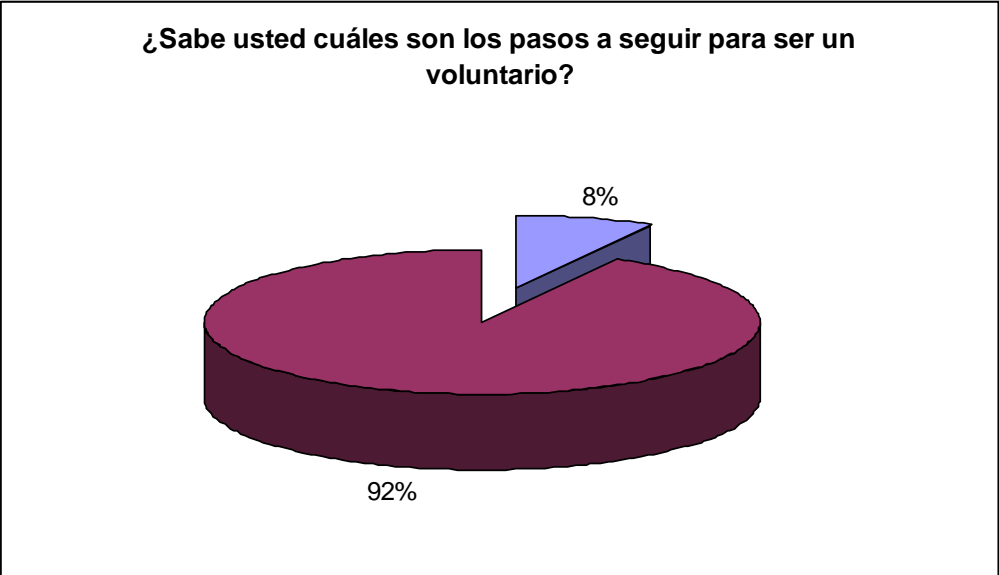
- La disposición para prestar un servicio social es claro, la gente si quiere hacerlo pero no sabe como. La estrategia debe cambiar para hacer el llamado de nuevos voluntarios en la Cruz Roja. Este debe ser un proyecto comunicativo que sea más llamativo socialmente y más accesible.



- Décima pregunta ¿Sabe usted cuáles son las funciones de los voluntarios: juveniles y damas grises?

Si	84
No	16

- La función de los voluntarios es reconocida, un porcentaje muy pequeño desconoce la función de estos socialmente. Podría decirse que falta un poco más de comunicación acerca de estas funciones, sin embargo es más del 50% de los encuestados los que conocen las funciones.



- Undécima pregunta ¿Sabe usted cuáles son los pasos a seguir para ser un voluntario?

Si	8
No	92

- Es claro el problema que aquí se devela. No es claro el proceso para convertirse en voluntario de la Cruz Roja. La convocatoria es muy pobre y se queda corta a la hora de clarificar los procesos de ingreso al voluntariado de la Cruz Roja.

3.4 Trabajo Etnográfico

Más que una convicción, un estilo de vida

Cuando propusieron este proyecto, ni siquiera pregunté si sería fácil. Queríamos estar allí en el voluntariado de la Cruz Roja. Teníamos muchas expectativas, todas buenas por supuesto, íbamos a aprender a ser voluntarios, a dar nuestro tiempo por servicio gratis, a brindar ayuda humanitaria sin ningún interés.

La investigación es uno de los fuertes de todo profesional Comunicador, y este trabajo de incógnitos sería una experiencia nueva o por lo menos así lo pintaban los directivos de la Cruz Roja y la Coordinadora de prácticas para ese entonces.

Era enero del año 2007 cuando dos estudiantes de Comunicación Social de la Universidad Javeriana, Adriana Cortés y Daniel Valenzuela, se propusieron asumir uno de los mayores retos de su carrera, hacer una investigación como clientes incógnitos. Sí, era un nuevo proyecto que desarrollaba conjuntamente dicha universidad con la Cruz Roja Colombiana.

Su misión concreta en el proyecto era develar la problemática que se estaba desarrollando dentro del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana en Bogotá. ¿Por qué desertan los voluntarios? Una incógnita un poco simple que abarcaba para ese entonces muchas causas. Estos dos personajes tenían que estar involucrados en el proceso como voluntarios y serían los espías de la Cruz Roja.

Así se involucraron lentamente en lo que hoy sería un requisito para llevar a cabo uno de los mayores sueños de los jóvenes de hoy en día, graduarse y ser profesional. Adriana hoy lucha por sacar su título como periodista y Daniel sueña con graduarse como productor audiovisual. Pero lo más irónico de toda esta historia es que lo que finalmente se realizaría

en la Cruz Roja no era ni un producto periodístico ni mucho menos un producto audiovisual, ya verán por que.

Pasaron los meses, constantemente ellos tenían reuniones con la que para esa época era la coordinadora de prácticas Patricia Sandino. Ella era un poco despistada y generalmente pedía informes que no tenían nada que ver con la práctica que ellos realizaban. Sin embargo, los productos salían como por cumplir un requisito y solo se realizaban mientras que iniciaba el proceso de convocatoria para el voluntariado.

Y así fue, en Marzo Adriana y Daniel tuvieron que comprar los formularios de inscripción para ser voluntarios como cualquier persona común que quiere prestar una ayuda social, solo que el interés de ellos llevaría un producto académico que posiblemente delataría muchos procesos errados dentro de la institución; o por lo menos eso era lo que pretendían los directivos de la Cruz Roja seccional Bogotá.

Todo estaba programado pero desde el principio surgieron problemas que no dejaron de ser más que “gajes del oficio; justo el día que se realizaría una prueba específica Adriana viajaba para Estados Unidos. No era lo más conveniente, pero ya no se podía echar para atrás ninguno de los planes, Adriana viajaría y no quedaba otro remedio que buscar la ayuda de Laura Palacio o Camilo Gómez (Directivos de la Cruz Roja que estaban en la cabeza del proyecto).

Como dicen por ahí “todo bobo rueda con suerte”, Adriana tuvo su pruebo dos días antes del viaje. Era una prueba extremadamente larga, aproximadamente 100 preguntas que están formuladas de forma tal que lo único que buscan es confundirte y hacer que te contradigas en todo lo que dices.

Ella respondió su prueba en una hora, salió aburrída pero pensó que era esto lo único jarto del proceso. No dejaba de pensar en las diferentes oportunidades que esto traería para su vida. Finalmente viajó y dejó todo en manos de los psicólogos que calificaran la prueba.

Por su lado Daniel tuvo que ir un sábado a la sede de la Cruz Roja en la calle 68 con 63 de Bogotá. Presentó su prueba y salió con la misma impresión de Adriana. Cuando se reunieron para hablar acerca de esto llegaron a la misma conclusión: una prueba psicológica que evalúa la cantidad de verdades o mentiras que dice la persona, pues las preguntas se repiten constantemente de forma distinta durante toda la prueba.

A los 15 días se presentaron a la entrevista. Adriana la tuvo primero que Daniel, entró con 4 personas más y una psicóloga que dirigió las ponencias. Realmente no fueron tan aburridoras como las esperaban. Las psicólogas seguían una guía y preguntaban cosas como: ¿por qué están aquí? ¿Cómo encontraron el voluntariado de la Cruz Roja? ¿si tuviera un caso de emergencia qué haría y cómo actuaría?

Finalmente respondieron todo con la mayor claridad y veracidad posible. La verdad no era su idea engañar a nadie, ellos estaban convencidos de ir un poco a servir pero nadie se podía enterar de que estaban allí para hacer un diagnóstico comunicativo del voluntariado.

A los 15 días recibieron una llamada y dieron inicio a su labor como espías, estaban listos para empezar su curso como voluntarios.

El primer día de clases, fue un 28 de abril. Llegaron con muchas expectativas, con ganas de mirar todo con ojos cautelosos que se infiltraran en los problemas que había más allá de lo obvio. Con ganas de establecer parámetros de evaluación que los ayudaran a descubrir cosas pequeñas que podían convertirse en problemas mayores y causa de la deserción.

Debían estar en la sede de la Cruz Roja a las 2 de la tarde y actuar como cualquiera que por primera vez se presentaba a un curso de estos. Recibieron una enorme cartilla, se veía un poco tediosa y tenía como 200 hojas. Les pidieron archivarla y llevarla cada ocho días a sus respectivas clases. Hubo una explicación acerca del horario, las clases y todo era interesante.

Estaban entrando en el periodo de vacaciones, así que sería para ellos un poco más fácil. El horario de 8 a 5 pm los domingos y sábados de 2 a 6 pm, se convertía en un sacrificio enorme que debían hacer para poder cumplir con el proyecto solicitado.

Pasaron los días y allí estaban. Tomando clases acerca de varios temas. Las primeras lecciones de doctrina y protección empezaron bien. La primera clase fue buena a pesar de ser la instructora un poco más pequeña (en edad) que todos los asistentes.

El grupo era heterogéneo. Había hombres, mujeres, adolescentes, adultos, en fin era una variedad de personas que finalmente se acostumbraron unos a otros y fueron formando un buen grupo solidario de ayuda entre ellos.

Las lecciones fueron pasando, pero empezaron los problemas. La instructora que fue a darnos la lección de la tarde era muy estricta. Nos puso a formar y llegó a la clase estableciendo un régimen casi militar, que en un principio molestó a muchos; sin embargo, terminó la lección y muchos no estuvieron de acuerdo con la actitud de esta instructora.

Ocho días después, cuando retornaron a tomar las clases, hubo un cambio inesperado en el horario. El cronograma que había entregado el departamento de estudio estaba mal y ahora tenían que corregir las fechas pues no concordaban con las que se estaban cursando en ese momento. Además, el instructor se había enfermado y no podían seguir dando las clases de doctrina y protección. Inmediatamente pasaron al tema de Primeros Auxilios.

Era un módulo extenso estaba lleno de temas desconocidos para Adriana y Daniel. Era un reto estar allí y aprender cosas nuevas y diferentes a su carrera. Las lecciones eran interesantes pero en ocasiones se tornaban extenuantes. Dos lecciones por día era mucha información, además de tener mucha teoría y poca práctica.

Algunos en el salón decían que era tedioso estar allí 8 horas sentados en un salón y escuchando a dos personas hablar y hablar de temas desconocidos. Temas que no eran fáciles de comprender.

No obstante las clases siguieron, pues al final del módulo debían presentar un examen que evaluaba los conocimientos adquiridos durante el curso. Pero, la mejor forma de aprender era practicando la teoría y en muy pocas clases lo habían hecho. Así que se solicitó una clase de práctica. Fue excelente, todos aprendieron a poner en práctica lo que estaba escrito en la cartilla y lograron descubrir destrezas que no conocían de sí mismos.

Pasó el tiempo y llegó el día de la evaluación. Muchos estaban nerviosos. Había mucho temor y todos opinaban acerca de cómo sería. La mecánica fue excelente, Daniel y Adriana nunca estuvieron juntos durante el examen y en muchas de las actividades buscaban estar alejados y ver cada uno problemas por su lado, al final del día retroalimentaban sus experiencias y llegaban a conclusiones que plasmaban en sus respectivos cuadernos.

Exitosamente pasaron a la siguiente etapa del curso, fueron domingos de muchas lecciones, de muchos sacrificios pues no podían disfrutar a cabalidad sus vacaciones. Daniel trabajaba en un bar llamado Kukaramakara y eso lo dejaba exhausto, pero aun así iba a tomar sus clases en la Cruz Roja y a aprender cosas nuevas con personas que a diario aportaban situaciones interesantes a su vida.

Las anécdotas aquí serían interminables. Compartieron muchas cosas, almuerzos, clases, vivencias, caídas. En fin, terminaron las clases y era lo que muchos querían. Los intereses de estar allí variaban pero durante dos meses recibiendo clases teóricas ya muchos estaban listos y preparados para salir a cumplir con lo que se había aprendido durante el curso.

Poner en práctica los conocimientos era algo que muchos como Adriana y Daniel querían. Finalmente se habían dado cuenta que ser voluntario no es solo salir a brindar ayudas, se requiere de una preparación física, emocional e intelectual que brinde pilares de conocimiento que puedan generar ayudas sociales concretas.

El grupo se dividiría en tres partes: Juveniles, damas grises y socorristas. El 70) del curso optó por el socorrismo pues es uno de los campos que mayor reconocimiento tiene por su ayuda en desastres y son vistos como los héroes del salvamento.

XXXXXX

Antes de iniciar las prácticas guiadas uno de los compañeros del curso de Adriana y Daniel fue apuñalado. Todos los compañeros estuvieron con él, lo llamaban y estaban al tanto de su recuperación. Fue triste para todos ver la decadencia de un muchacho que era muy activo dentro de la Cruz Roja y que de un momento a otro tuvo que abandonar el sueño de ser socorrista por culpa de alguien que solo quería hacerle daño.

Este curso se convirtió en una familia, el apoyo mutuo era impresionante y algunos llegaron a formar amistades y lazos inseparables que hoy en día continúan siendo irrompibles.

Las prácticas guiadas iniciaron, terrenos en el parque nacional se hacían cada vez más interesantes. Se combinaban los conocimientos con la práctica y ya estaban listos para cumplir los servicios sociales. Partidos de futbol, conciertos, ayudas humanitarias fue lo que vivieron estos socorristas. Compartieron caídas, raspones, lágrimas, cansancio, desesperación, aburrimiento, en fin sensaciones y sentimientos que son auténticos de un ser humano.

Pero Adriana y Daniel desertaron de este movimiento y de esta familia. La falta de tiempo y la dedicación a su estudio y otros compromisos hicieron que los intereses y las prioridades cambiaran de rumbo y este reto se convirtiera en algo de menor importancia en sus vidas. Algún día retomarán su labor, su espíritu de servicio sigue en pie y es una de las razones que los llevo a cumplir con este proyecto, con este diagnóstico que no arrojó errores sino cosas por mejorar.

Hoy en día Adriana y Daniel agradecen a la Cruz Roja por la oportunidad que les brindaron y por la generosidad con la que los acogieron. Agradecen por dejarlos hacer parte de la familia de voluntarios y abrirle sus puertas por mucho tiempo.

Una vez más gracias por tantas alegrías...

3.5 Metodología de evaluación

Durante el proceso de investigación se evaluarán aspectos como los aspirantes del curso 142 de voluntariado de la Cruz Roja, la institución de la Cruz Roja y la pedagogía implementada en la formación de estos voluntarios. Adicionalmente se evaluará en cada uno de estos ítems anteriormente nombrados, las siguientes variables que se dividen así: Comunicación, Información y pedagogía. Dichas variables servirán para evaluar los distintos puntos destacados dentro del Voluntariado: Convocatoria, aspirantes, institución e instructores.

Aspectos a evaluar	Variables de evaluación
<p data-bbox="293 1010 558 1045">I. ASPIRANTES</p> <p data-bbox="220 1125 764 1871">El curso 142 del voluntariado inicialmente contaba con 42 personas aproximadamente. Sin embargo, los intereses de cada uno variaban y por esto fue heterogéneo; personas de todas las edades desde los 16 años hasta los 65 aproximadamente hicieron parte del proceso de selección y formación; por primera vez dentro del voluntariado se vio la integración de las tres agrupaciones, de manera que muchos de los intereses que traían los Juveniles, las Damas Grises y Socorristas nutrieron cada una de las actividades y</p>	<p data-bbox="907 1010 1166 1045">I. Comunicación</p> <p data-bbox="784 1125 1336 1430">La comunicación dentro de cualquier institución debe ser clara, coherente y oportuna; de esta manera deseamos analizar sí la comunicación dentro de La Cruz Roja es la adecuada para el funcionamiento interno del Voluntariado.</p> <p data-bbox="896 1507 1144 1543">II. Información</p> <p data-bbox="784 1619 1336 1871">La información como parte fundamental del proceso de formación de los aspirantes a voluntarios, se someterá a prueba para ver si es la adecuada, o si por el contrario se puede someter a cambios.</p>

<p>fortalecieron el grupo formándolo una sola unidad hasta el punto en el que todos nos sentíamos como una familia.</p> <p>Desafortunadamente por interese personales de cada quien o por responsabilidades externas, el grupo se fue reduciendo hasta el punto en el que sólo alcanzaron el titulo de voluntarios: 14 socorristas, 9 juveniles y 5 Damas grises; hasta el momento 6 personas están esperando por la graduación.</p>	<p style="text-align: center;">III. Pedagogía</p> <p>Hacer un seguimiento de las diferentes formas en las que se trasmite el conocimiento; observar la forma en la que se educa al voluntario.</p>
<p style="text-align: center;">II. INSTITUCIÓN</p> <p>La Cruz Roja Colombiana, institución sin ánimo de Lucro, vincula hoy en día personas de todas las edades que tienen un solo fin: brindar ayuda a otros. Una de las intenciones del voluntariado desde sus inicio fue la de dar la voluntad de una persona a otros para así alivianar el sufrimiento humano que muchos padecían. Esta intención surge en medio del contexto de la guerra con la inminente necesidad del hombre de ser el centro del mundo.</p> <p>La metodología de evaluación para este</p>	<p style="text-align: center;">I. Comunicación</p> <p>La comunicación dentro de cualquier institución debe ser clara, coherente y oportuna; de esta manera deseamos analizar sí la comunicación dentro de La Cruz Roja es la adecuada para el funcionamiento interno del Voluntariado.</p> <p style="text-align: center;">II. Información</p> <p>La información como parte fundamental del proceso de formación de los aspirantes a voluntarios, se someterá a prueba para ver si es la adecuada, o si por el contrario se puede someter a cambios.</p>

<p>punto se realizó por medio de un sondeo de opinión con el que se evaluó la percepción que tiene la sociedad de la Cruz Roja y cuales son sus imaginarios acerca de esta.</p>	<p style="text-align: center;">III. Pedagogía</p> <p>Hacer un seguimiento de las diferentes formas en las que se trasmite el conocimiento; observar la forma en la que se educa al voluntario.</p>
<p style="text-align: center;">III. PEDAGOGÍA</p> <p>Los cursos teórico-prácticos duraron dos meses y medio en los cuales pudimos evaluar la metodología, las herramientas utilizadas para desarrollar los procesos necesarios en la formación de voluntarios. Así mismo se tuvieron en cuenta los contenidos de las presentaciones, folletos y demás materiales escritos y audiovisuales que nos dieran o presentaran como complemento de las lecciones verbales; cada una de las sesiones tenía un instructor diferente y veíamos generalmente un tema diario.</p>	<p style="text-align: center;">I. Comunicación</p> <p>La comunicación dentro de cualquier institución debe ser clara, coherente y oportuna; de esta manera deseamos analizar sí la comunicación dentro de La Cruz Roja es la adecuada para el funcionamiento interno del Voluntariado.</p> <p style="text-align: center;">II. Información</p> <p>La información como parte fundamental del proceso de formación de los aspirantes a voluntarios, se someterá a prueba para ver si es la adecuada, o si por el contrario se puede someter a cambios.</p> <p style="text-align: center;">III. Pedagogía</p> <p>Hacer un seguimiento de las diferentes formas en las que se trasmite el conocimiento; observar la forma en la que se educa al voluntario.</p>

Matriz de evaluación

- 1) Convocatoria
- 2) Aspirantes (crítico)
 - a) Motivación
 - b) Expectativas
 - c) Necesidades
 - d) Campo de acción
- 3) Institución (Desarrollo estratégico)
 - a) Proyección institución
 - b) Expectativas (desde y hacia)
- 4) Instructores (crítico)
 - a) Metodología
 - b) Herramientas
 - c) Contenido

3.7 DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN

- **Convocatoria**

Una de las herramientas más importantes para que un curso se lleve a cabo, sea cual sea su contenido, es el impacto y la fuerza que se le haga a la convocatoria; de esta manera los interesados en participar en dicha actividad se van a acercar para conocer más de cerca la institución n, los horarios, los contenidos, etc. Así mismo partimos del hecho que entre más

impactante sea la convocatoria, se acrecienta el número de personas interesadas en la supuesta actividad.

La forma en la que se le llegue a los distintos públicos también denomina la clase de personas que allí se van a necesitar, esto último es uno de los aspectos más importantes, pues de esta manera se puede escoger el perfil de un Voluntario para La Cruz Roja desde el primer paso, que es la convocatoria.

La convocatoria dentro de La Cruz Roja, para reunir a las personas interesadas en hacer parte del voluntariado, se lleva a cabo por medio de pequeños anuncios que se hacen desde la institución, pero dicha convocatoria no tiene el impacto necesario pues carece de fuerza para que muchas personas que posiblemente estén interesadas en pertenecer a este grupo no se entere de la apertura para las inscripciones.

Dentro de las personas que hacen parte del grupo 142, indagamos entre ellos para conocer la forma en la que se enteraron de la convocatoria y dentro de las respuestas más comunes está: “alguien me dijo que ya estaban vendiendo el formulario”; esto nos da como resultado que dentro del mismo grupo encontramos a dos o tres personas que llevaban meses esperando a que se reuniera la cantidad suficiente de personas para que un próximo curso para voluntario socorrista se abriera dentro de La Cruz Roja seccional Bogotá.

De esta manera y viendo una posible solución al problema que denominamos de Cobertura, pensamos en la creación de una postal publicitaria, la cual contenga la información básica para la selección del voluntario socorrista, fecha de iniciación del curso y las indicaciones indispensables para comenzar el proceso de selección.

Dicha postal puede ser puesta en lugares públicos frecuentados por todo tipo de público: restaurantes, bares, cafés, etc. Lugares en los que ya existen cajas para las postales publicitarias y que no cobran por dejar allí la información; así también las postales pueden ser llevadas a tiendas para deportes de outdoor, las cuales visitan personas amantes de los deportes de aventura y posibles interesados en postularse para socorristas.

Por otra parte pensamos en la creación de un póster, que puede servir como refuerzo para la convocatoria. Entre los sitios en los cuales hemos pensado poner esta información está la cartelera de La Cruz Roja, así como también carteleras universitarias, centros de formación deportiva, consultorios médicos, entre otros establecimientos comerciales.

Por lo tanto la convocatoria para el voluntariado de La Cruz Roja, del grupo de socorrismo, podrá reunir una cantidad más significativa de personas, ya que hasta el momento y según lo visto durante el curso para voluntario 142, las personas no tuvieron ninguna clase de información antes de acercarse, y si llegaron a tenerla, fue por un tercero que les dio la información necesaria.

- **Aspirantes**

Para que el voluntariado se lleve a cabo dentro de La Cruz Roja se necesita de una cantidad determinada de personas que se interesen por el servicio comunitario, o que por lo menos se interesen por el conocimiento que dentro del curso de voluntario se va a enseñar.

De esta manera surgen las personas que conforman este grupo selecto de Aspirantes, que en su mayoría son personas que tiene una disponibilidad de tiempo durante el fin de semana de por lo menos 4 horas los sábados (de 2 de la tarde a 6 PM) y 8 horas los domingos (de 8 de la mañana a 4 de la tarde); contando además algunos días festivos de 8 horas (de 8 de la mañana a 4 de la tarde).

El voluntariado no solo alberga a personas relacionadas con el área de la salud también dentro de este grupo se encuentran: amas de casa, deportistas, empresarios, estudiantes de colegio, universitarios, scouts, entre otras personas que por fines personales o profesionales disponen del tiempo para asistir a las clases del voluntariado seccional Bogotá.

Para los voluntarios del grupo 142, esta vez se les dispuso una integración entre los diferentes grupos existentes dentro del voluntariado (damas grises, juveniles, socorristas),

esto sirvió para que los participantes se integraran y de esta manera tuvieran más cerca las distintas agrupaciones que dentro de La Cruz Roja se maneja para la seccional Bogotá; sirvió además para que los tres diferentes perfiles dieran su aporte en las distintas actividades que durante el curso para voluntario se realizaron, como también sirvió para que el grupo se solidarizara con aquellas personas que en algún momento se desmotivaban, ya fuera por la exigencia física o teórica.

Dentro de las sugerencias que aquí se hace mención, apoyamos esta idea que surge desde La Cruz Roja en la que integran diferentes grupos hasta una etapa determinada del proceso, pues de esta manera el socorrista conoce más a fondo toda la labor que se puede desarrollar siendo un voluntario, así como también conoce de fuentes directas las diferentes características y obras humanitarias que realizan estos grupos dentro y fuera de la Institución.

Así pues pudimos observar los diferentes perfiles del voluntario (dama gris, juvenil y socorrista). Que por ahora describiremos brevemente cuales son los valores más destacados del socorrista, pues fue nuestro principal punto de estudio. El aspirante para socorrista se caracteriza por ser enérgico, aventurero, respetuoso, soñador, colaborador, caritativo, puntual, entregado, solidario. Estos valores que destacamos aquí los pudimos vivenciar tanto dentro del aula de clase como también fuera, en las salidas de campo; el aspirante para socorrista integra todos estos valores y cada vez los va afianzando más y más en su entrega al voluntariado.

- **Motivación**

Dentro de las personas que conforman el grupo de Aspirantes se destaca aquellas que por intereses personales desean hacer parte del voluntariado; por otro lado están aquellos cuyo único interés es obtener la certificación que se expide por parte de La Cruz Roja una vez se finalice el curso para voluntario.

El voluntariado como curso es exigente, demanda personas que se interesen por prestar un servicio a cambio de nada, el perfil del voluntariado esta regido por los principios fundamentales de Movimiento Internacional de La Cruz Roja, y de esta manera desde un principio se destacan aquellas personas que cumplen con los requisitos necesarios para ser lideres del grupo.

En la experiencia que tuvimos al hacer parte del voluntariado 142, podemos destacar que el grupo se divide en dos; a pesar de que anteriormente hablamos de las diferentes agrupaciones que para esta vez se reunieron e hicieron parte de la formación para voluntario, hablamos de una división diferente. El grupo esta dividido entre las personas que se encuentran allí dispuestas a servir a la comunidad como voluntarios y llevar el emblema de la institución, y las otras que por su parte el único interés que tienen esta relacionado con el certificado o con la necesidad de conocer un poco sobre primeros auxilios, por requisito empresarial o personal, pero este interés no va más allá que un simple deseo o logro.

De esta manera notamos además que las primeras personas que se entregan de corazón a ser voluntarios, no son un obstáculo en las distintas actividades realizadas, mientras que las otras personas llegaron a serlo, pues no tiene la convicción ni el esmero para hacer lo que el curso exige y las diferentes reglas imponen.

Cabe destacar que dentro de La Cruz Roja existe un reglamento que es enseñado por los instructores, así como también existe, lo que ellos denominan una mística; mística que es llevada a cabalidad por nuestros mentores para que los voluntarios sientan la institución propia y creen al aplomo que se necesita para ser socorrista.

En el momento en el cual comienza la transmisión de esta mística, es donde surgen algunos altercados que predisponen a una parte del grupo, menos motivada a servir como voluntario, es decir aquel grupo que no esta muy interesado por finalizar el curso.

El reglamento exige que los asistentes se formen una vez que el instructor y el grupo se encuentren casi completos, así como también estipula la puntualidad que deben tener los participantes, por respeto a sus compañeros y a su tutor. Por lo general los aspirantes fueron puntuales, pero en el momento en que llegó algún estudiante tarde, los instructores pidieron una especie de correctivo al impuntual asistente; este correctivo en la mayoría de los casos esta relacionado con actividades físicas (sentadillas, flexiones de pecho o correr alguna distancia determinada). Además de argumentar dicho correctivo con la siguiente frase: *“en el momento que ustedes tengan que asistir a un servicio como socorristas, la emergencia no dará espera... ustedes deben ser puntuales”*. En la mayoría de los casos, los aspirantes cumplieron con el castigo sin ninguna clase de remilgo, pero hubo casos en los que, este segundo grupo ya mencionado, se negó a dicho correctivo argumentando: *“no estamos en el ejercito para que las cosas sean así dentro del voluntariado”*. Siempre que se presento esta clase de situaciones surgieron los comprometidos, los aspirantes para socorristas de corazón, que subsanaron esta situación apelando al verdadero fin por el que estábamos allí reunidos y a su vez hicieron un llamado al orden: *“pues si existe una mística dentro de la institución, esta debe cumplirse”*.

Fue en esos momentos de tensión grupal cuando nos surgió una incógnita: ¿Qué motiva a estas personas, para que a pesar de que están dando su tiempo libre al voluntariado, también se dejen aplicar correctivos físicos y continúen asistiendo? Y hoy en día podemos decir que la mayor motivación que existe en estas personas es el SERVICIO y la SOLIDARIDAD.

- **Primer grupo “hombres y mujeres optimistas”**

En el primer grupo, aquí mencionado, que por ahora vamos a denominar “hombres y mujeres optimistas” los intereses se derivan de una entrega social, que básicamente es fundada en su interés más puro de colaborar al otro. Estas personas no son el obstáculo, por el contrario participan, se entregan de corazón a cada actividad, disfrutan lo que hacen y lo que les piden que hagan. Son positivas porque de ellos nunca hay un NO como respuesta a la hora de realizar cualquier actividad.

A pesar de que las jornadas son intensas y los temas extensos, muchos de los participantes se caracterizan por su buena actitud y disposición frente al curso, son respetuosos, colaboradores y dedicados; dentro de esta clase de personas salen propuestas y actividades extracurriculares que consolidan al aspirante como parte de una gran familia.

Estos “hombres y mujeres optimistas” son los que desde nuestro parecer tienen claro qué están haciendo dentro de La Cruz Roja y también tienen muy presente para quién lo están haciendo; estas personas son las que hacen que el espíritu del voluntariado siga vivo; son el motor de este grupo de colaboradores, ellos son los que alientan al débil y los que se entregan de todo corazón a la labor humanitaria.

La motivación de este grupo es el simple interés de servir al otro, este espíritu solidario se ve desde el aula, los aspirantes más destacados:

- Se adelantan para averiguar los servicios.
- Tratan de participar en cada actividad.
- Distribuyen su tiempo libre para dedicar algunas horas para el voluntariado.
- No se oponen a las exigencias de los instructores.
- Son solidarios con sus compañeros.
- Se preocupan por su presentación personal y siguen a cabalidad las reglas.
- No desautorizan a su líder.
- Conocen el lema de su grupo y el número del curso.
- Sabe el himno de la institución y portan correctamente las insignias.
- Son responsables y puntuales.

A este grupo los hemos denominado optimistas porque son enérgicos en todos los momentos, se destacan sobre todos los otros participantes, por su esmero y compromiso y son los que aun hoy en día continúan vinculados de alguna u otra manera a La Cruz Roja. Además pudimos notar que estas personas están dispuestas a organizar de la mejor manera posible todo el tiempo libre, para de esta manera terminar lo más rápido que se pueda las horas de

servio para así ser oficialmente Socorristas, graduarse y portar el overol azul que caracteriza a esta clase de voluntarios.

- **Segundo grupo “hombres y mujeres pesimistas”**

Este segundo grupo esta motivado en su mayoría por intereses profesionales es decir que, en mucho de los casos son personas que desean saber de primeros auxilios para tener un certificado que les exigen algunas empresas o como un anexo más para la hoja de vida.

A diferencia del primer grupo, estos hombres y mujeres se caracterizan por llevar la contraria en muchas de las actividades realizadas; no se interesan por seguir el misticismo institucional, son negativos, hacen oposición a los instructores y en muchos de los casos rompen reglas impuestas desde un principio. Toda esta clase de actitudes sirvieron para que algunos instructores denominaran al grupo del voluntariado 142 como irrespetuosos, poco colaboradores he irresponsables; creando así una mala imagen de los que allí asistíamos.

Sin la intención de hacer cien por ciento culpables a los “*pesimistas*”, quisimos hablar de este grupo pues al ser uno de los factores que dificulta la experiencia del voluntariado, también cabe destacar que ellos destinan tiempo y dinero para hacer parte del grupo de aspirantes para voluntarios, como también es importante asumir la buena disposición que en la mayoría de los casos tuvieron para cada actividad.

Por otra parte es indispensable decir que este segundo grupo es el de mayor tendencia a la desertión, pues como es evidente no siente al voluntariado propio, ni tampoco tiene el interés tan bien definido entre ellos, como lo tienen los “*optimistas*”. Participaron, interactuaron y asistieron a las jornadas académicas, pero a la final terminaron desertando por la intensidad horaria de las jornadas o porque se les presento algo más importante para hacer.

La única finalidad que tenían dentro del voluntariado era poder cumplir un requisito profesional y antes de poderlo lograrlo mucho de los allí presentes desertaron.

- **Campo de acción**

Se pretende que el campo de acción de un Voluntario Socorrista dentro de La Cruz Roja Colombiana, seccional Bogotá, sea: cualquier clase de situación en la que se necesite de su conocimiento; no sólo para socorrer en situaciones inesperadas, sino también prevenir, las clases de altercados que puedan presentarse dentro de la comunidad.

De esta manera, la oficina mencionada, de La Cruz Roja, cumple a cabalidad con la intención de forjar Socorristas integrales que alivien y prevengan cualquier clase de sufrimiento que la humanidad pueda tener; así mismo hoy en día podemos destacar la labor que realizan voluntarios, como aquellos que salen del grupo 142, con la intención de liberar secuestrados, ayudar en accidentes viales, solucionar y apoyar en catástrofes naturales o humanas, entre otras muchas situaciones en las que estos héroes participan voluntariamente. En conclusión; el campo de acción de un Voluntario de La Cruz Roja Colombiana, seccional Bogotá, es tan amplio como los requerimientos sociales en evolución.

- **Institución**

La base para el desarrollo de La Cruz Roja, internacionalmente, esta directamente relacionada con los voluntarios, pues desde sus inicios esta Institución planteó la idea de estar compuesta por personas que ayuden a la sociedad sin ninguna clase de interés lucrativo.

Asimismo la proyección institucional está dirigida desde el proyecto del voluntariado hacia la sociedad que constantemente demanda un accionar humanitario y un benefactor que como misión La Cruz Roja plantea: *aliviar y prevenir el sufrimiento humano*; y que desarrolla en el día a día.

Resulta admirable la cantidad de recursos que la institución invierte para el sostenimiento del voluntariado y toda su infraestructura; pero más resulta admirable como a pesar de estar dentro de la misma institución, muchas veces se siente una especie de ausencia de sus directivas; es decir, no se ve en ningún momento que las directivas y los voluntarios se unan en actividades o que por lo menos intercambien saludos. Resulta admirable pues, que a pesar de que estén unidos por una Misión, estén tan separados por una jerarquía.

Capítulo IV. MATRIZ DE DIAGNÓSTICO

Los resultados arrojados por el diagnóstico presentado anteriormente, están recogidos en la siguiente tabla dentro de la cual se encontrarán los problemas concretos analizados desde tres categorías de evaluación: *Comunicación, información y pedagogía*. Así pues se plantearán estrategias dirigidas y encaminadas a buscar solución a los problemas y al mismo tiempo, estas estrategias están encaminadas a optimizar los procesos de desarrollo futuros para el proyecto del voluntariado.

A pesar de que se presentó el proyecto a la Cruz Roja Colombiana y que se plantearon las estrategias, no será posible por el momento llevarlas a cabo pues los cambios se realizarán progresivamente y en un futuro. Por ahora las prioridades están encaminadas a otros proyectos.

Así pues presentamos las conclusiones del diagnóstico y los productos comunicativos desarrollados respectivamente.

PROBLEMAS	CAUSALES	SOLUCIONES	HIPÓTESIS
	<i>Comunicación:</i> La Cruz Roja no ha hecho el suficiente énfasis en el voluntariado para atraer gente que hagan parte de él.	Desarrollar	Al haber más

<p>La cantidad de personas dentro del voluntariado es cada vez menor.</p>	<p><u>Información:</u> La información desde La Cruz Roja es lenta y escasa, a los posibles interesados no les llega la información necesaria para atraerlos.</p> <p><u>Pedagogía:</u> Las herramientas que se están empleando carecen de fuerza para atraer y para contener a las personas interesadas en el voluntariado.</p>	<p>estrategias comunicativas para la solución de estos problemas aquí planteados, generando así un crecimiento entre los participantes para voluntarios.</p>	<p>voluntarios dentro de La Cruz Roja, la ciudad puede estar preparada para una catástrofe, pues los Voluntarios ayudan en situaciones inesperadas, además de prevenirlas.</p>
<p>La convocatoria es muy débil, no es impactante y carece de herramientas de apoyo que permitan a los posibles interesados acercarse para conocer más sobre el proyecto VOLUNTARIADO</p>	<p><u>Comunicación:</u> las personas interesadas reciben la información del cómo hacerse voluntario, de parte de terceras personas.</p> <p><u>Información:</u> La clase de información que reciben dichas personas, es información básica que debería cubrir La Cruz Roja: ¿cuál es la función de un voluntario? ¿Qué se necesita para ser un voluntario? Etc.</p> <p><u>Pedagogía:</u> la pedagogía existente es la de espera a que exista la suficiente cantidad de personas para poder comenzar con la formación de voluntarios.</p>	<p>Por medio de la creación de piezas publicitarias (postal y un póster) se puede llamar la atención de las personas par que se acerquen hasta La Cruz Roja, y así conozcan más de qué es el voluntariado; esta estrategia se puede ver apoyada con la pagina en Internet.</p>	<p>Al haber mas impacto en la convocatoria, se puede reunir más gente para que se enrole en ser voluntario.</p>
	<p><u>Comunicación:</u> La comunicación sufre una seria de cambios, pues al haber reunidas</p>		

<p>Existen personas que no están interesadas en ser parte del voluntariado, sino que por el contrario el único interés de ellos es el certificación que expide La Cruz Roja.</p>	<p>personas con distintos intereses a veces los discursos son creados por conveniencia. <u>Información:</u> Ellos argumentan que están interesados en ser voluntarios, pero los verdaderos intereses se ocultan para no hacer notoria la verdadera intención. <u>Pedagogía:</u> Es la misma para todas los que allí se encuentran por lo tanto, a pesar que muchas de las personas siguen al pie de la letra lo que se les pide que haga, este segundo grupo menos motivado genera oposición.</p>	<p>Las personas que se acercan a La Cruz Roja por intereses académicos pueden clasificarse en un grupo especial que se enfoque en: información de primeros auxilios y en acercar la idea del voluntariado para generar en ellos el interés por hacer parte de este grupo una vez finalizado el curso. (formación de primeros auxilios, y unas cuantas horas de servicio comunitario)</p>	<p>Al existir un segundo grupo el cual se encargue de aprender de primeros auxilios, este se puede motivar a las personas a que se interesen más por lo académico, así como también puede ser el primer paso para que dichas personas se motiven por el voluntariado.</p>
<p>Carpeta de información: La herramienta que se usa como base para la parte académica, está des actualizada además de ser cientos de páginas que a simple vista resulta tedioso de llevar a clase.</p>	<p><u>Comunicación:</u> muchas veces los contenidos de la carpeta no coinciden con el contenido de las presentaciones que el instructor trae a clase. <u>Información:</u> la información de esta cartilla debe ser modificada en muchos de sus contenidos pues algunos de los procedimientos han sido cambiados por entes internacionales. <u>Pedagogía:</u> el uso pedagógico que se le da a esta carpeta es de consulta y de referencia por lo tanto debe contener la información más completa y mas</p>	<p>El contenido de la carpeta, que es donada por La Cruz Roja en físico a los estudiantes y que consta de cientos de hojas, podría ser presentada al estudiantado haciendo uso de Internet. (voluntariado cruzroja.blogspot.com)</p>	<p>Presentado de esta manera la información a los estudiantes se garantiza que los contenidos estén actualizados, que los instructores interactúen con los estudiantes online, que se encuentren links de interés académico; así como también se estimula al estudiante para que se mantenga al tanto si en alguna de las sesiones no pudo estar. Dentro de esta página debe estar: * Cronograma de actividades.</p>

	explícita para que de esta manera el estudiante haga un buen uso de esta.		<ul style="list-style-type: none"> * Currículo. * Los temas desarrollados por secciones y su explicación. * Páginas de interés académico. http://voluntariado.cruzroja.blogspot.com
<p>Notamos una desorganización en las actividades que se ofrecieron a los asistentes al grupo 142 del voluntariado. Muchas veces la organización de las actividades y los instructores a cargos fueron asignados sobre la marcha.</p>	<p><u>Comunicación:</u> <i>muchas veces la comunicación es escasa y se cancelan las clases una vez los estudiantes ya están en el aula.</i></p> <p><u>Información:</u> <i>el cronograma de actividades fue entregado después de comenzar las clases y algunos de los instructores fueron reasignados el mismo día de la clase.</i></p> <p><u>Pedagogía:</u> <i>la forma en la que se presentó esta clase de inconvenientes desmotivó y quitó seriedad a la institución y la metodología de estudio que se estaba aplicando.</i></p>	<p>Organizar el cronograma de actividades antes del comienzo del curso para los voluntarios, destinar los recursos pertinentes y asignar al instructor al mando de cada activada. Esta información debe ser montada en el blog para que así los participantes tengan previo conocimiento de lo que va a suceder en cada fecha y con quién va a estar a cargo.</p>	<p>De esta manera los aspirantes podrán estar al tanto de los cambios en el cronograma, y se podrán tener una comunicación directa y efectiva desde la Cruz Roja y su comité académica, hasta los estudiantes</p>

4.1 ANÁLISIS DOFA

De la misma forma recogimos información institucional con sus respectivas problemáticas. Estas fueron presentadas en un análisis DOFA que deja ver los problemas comunicativos que se dan dentro de la Cruz Roja Colombiana concretamente en el Voluntariado seccional Bogotá.

Inicialmente se plantearon las problemáticas ante la Cruz Roja, sin embargo los problemas deben ser solucionados desde las mismas partes directivas y deben establecer mecanismos de comunicación interna y externa que sean más provechosos para su desarrollo con asociación dentro de una gran red.

DEBILIDADES

- Falta de comunicación interna entre los directivos de la Cruz Roja como institución; Existe una brecha enorme entre los directivos y los voluntarios.
- El manejo de poderes está limitado.
- No existe ninguna clase de motivación para los voluntarios activos dentro del proyecto de voluntariado.

FORTALEZAS

- La misión de la Cruz Roja como institución está completamente clara y este reconocimiento hace que los ciudadanos tengan un sentido de pertenencia de esta organización.
- El posicionamiento de los voluntarios es claro, en tanto que se reconocen como individuos que prestan ayuda social en diferentes eventos y situaciones en las que se ve envuelto el país.
- La Cruz Roja es una institución reconocida socialmente, es una institución que tiene una buena imagen y se destaca por su labor Humanitaria.

OPORTUNIDADES

- Algunos aspirantes ingresan como voluntarios para obtener un reconocimiento dentro de la institución y poder vincularse a ella en un futuro. Crece la pertenencia.
- La Cruz Roja como institución ofrece principalmente a sus aspirantes y voluntarios, hacer una carrera especializada en diferentes líneas de acción. Igualmente la misma institución le da la oportunidad a los voluntarios de hacer sus prácticas y desenvolverse en lo que saben hacer o desean hacer.

AMENAZAS

- El flujo de voluntarios sea cada vez menor.
- La intracomunicación debe ser mejorada para mostrar una imagen más fuerte al exterior.

- El número de cursos de voluntariado está aumentando, así la cantidad de voluntarios que se gradúa anualmente es mayor.
-

4.2 PRODUCTOS FINALES

- ✓ Blog interactivo

<http://voluntariado.cuzroja.blogspot.com>

- ✓ Animación audiovisual

<http://voluntariado.cuzroja.blogspot.com>

- ✓ Cartilla

- ✓ Postal

- ✓ Poster

BIBLIOGRAFÍA

- “Política de voluntariado” (1999), {En línea}, Disponible en: <http://www.ifrc.org/sp/who/policy/voluntee.asp>
- ÁLFARO, Rosa. Una comunicación para otro desarrollo. Calandria. Mayo 1993.
- ARENDT, Hanna. La condición humana. Capítulo II La esfera Pública y la privada. P 41.
- Barthélemy, M. (2003), *Asociaciones: ¿una nueva era de la participación?* Valencia, Tirant lo Blanch.
- CASTELLS, Manuel. La era de la información, economía sociedad y cultura, el poder de la identidad. Vol. II. siglo veintiuno editores.
- Castilla la mancha. “Voluntariado, ¿Qué es ser voluntario voluntaria?”, disponible en: http://www.castillalamancha.es/clmjoven/envio2/voluntariado/a_voluntariado.asp {en línea}.
- Colombia, Ministerio de Comunicaciones (2005) *Guía de comunicación para la gestión y el desarrollo social*, red de gestores sociales.
- Cruz Roja Colombiana. Manual para participantes, versión original.
- DANSOCIAL, {En línea}, disponible en: http://www.dansocial.gov.co/dansocial3/verCategoria.asp?Sec_id-32#
- ELÍAS, Joan – MASCARAY, José. Más allá de la comunicación interna la intracomunicación. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España. 1998
- Enciclopedia Quillet (1978), “Altruismo”, Tomo I, México, Cumbre.
- Estados Unidos. Fundación interamericana, serie de estudios de países N°2. (1992) *El arte de asociarse: las ONG y la sociedad civil en Colombia*.
- Fernando Reyes y Sergio Salinas (2008) «Actores sociales: conciencia y Modernidad» disponible en: <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/articulos/actoresoc.htm>.
- Henao, D.F. (1998) Comunicación y redes sociales. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

- Herrera, M. (1997 octubre- noviembre) “*Tendencias de un Nievo Milenio, el Voluntariado: una fuerza que no se detiene*” en Revista Unión Javeriana, año 6, num. 2, 1997.
- HIRSCHBERGER, J. y MARTINEZ Luís. (1988) *Hitos en el mundo del pensamiento, historia de la filosofía*. Barcelona. Herder.
- McCONNELL, Campbell R., BRUE, Stanley L... *Economía*. McGraw-Hill. 1997. Pág 62. (en línea) disponible en: http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo4.htm#_ftn1.
- NISBET, Robert. KUHN, Tomas. WHITE, Lynn. *Cambio Social*. Alianza editorial. España. 1979.
- Requena, F. (1989, Octubre-Diciembre) “El concepto de red Social” en Revista española de investigaciones sociológicas. Num 48.
- RODRÍGUEZ, Ana Carolina (2007). En “Solidaridad en red diseño de una política comunicativa para el proyecto de redes de voluntariado v2v-participantes, a partir del análisis y relación entre la teoría de campos, NTIC y redes sociales” {Trabajo de grado}, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, Carrera de Comunicación Social.
- RODRÍGUEZ, Darío. *Diagnóstico organizacional*. Editorial Alfaomega. Mexico.
- Teoría de los grafos (2006) (en línea), disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso/informatica/cibemetica/capitulo7.htm>.
- TOURAINE, Alain. *¿Podremos vivir juntos?*. Fondo de cultura económica. Colombia
- www.iniciativasocial.net/voluntariado.htm
- ZERAOUI, Z. (2000) *Modernidad y posmodernidad*. México. Noriega

ANEXOS

Dígitos & Diseños
Industria Gráfica

Bogotá D.C. **06/06/2008**

SEÑOR(es)
CRUZ ROJA COLOMBIANA
ATN: DANIEL VALENZUELA
340 2068 - xxxxxxx@hotmail.com
BOGOTA

COTIZACION M0004827

Atendiendo su amable solicitud tenemos el gusto de COTIZAR a ustedes el siguiente trabajo de impresión litográfica.

Título : AFICHES
Cantidad : 5,000 - 10,000 – 15,000 Unidades
Acabado : Refilado
Formato : 70x50 - Incluye películas
En papel Pglos C2S 115gr a 4x0 tintas

Cantidad	Valor unitario	Valor Total
5,000	370.17	1, 850,8
10,000	306.94	3, 069,4
15,000	277.77	4, 166,6

Validez: 30 días Calendario
I.V.A: Adicionar 16% que ordena la ley.
Forma de pago: Contado.
Fecha de Entrega: Pactado cuando regresen las pruebas a color con Vo.Bo.
Nota: Favor al aprobar esta cotización emitir orden de compra.
Se aceptara el 10% de mas o menos de la cantidad ordenada.

Cordialmente,

JORGE E MARTINEZ R,
Digitos & Diseños Ltda.
NIT. 9.000.689.169
PBX: 2580041 - FAX: 6256707
ventas@digitosydiseños.com.co

Bogotá D.C. **06/06/2008**

SEÑOR(es)
CRUZ ROJA COLOMBIANA
ATN: DANIEL VALENZUELA
340 2068 - xxxxxxxx@hotmail.com

BOGOTA

COTIZACION M0004828

Atendiendo su amable solicitud tenemos el gusto de COTIZAR a ustedes el siguiente trabajo de impresión litográfica.

Título : CARTILLA
Cantidad : 15,000
Acabado : Caballetes
Formato : 14 x 20.6 - Incluye películas
12 en papel Pglos C2S 115gr a 3x3 tintas

Cantidad	Valor unitario	Valor Total
5,000	388.08	1, 940,400
10,000	341.31	3, 413,100
15,000	295.04	4, 425,600

Validez: 30 días Calendario
I.V.A: Adicionar 16% que ordena la ley.
Forma de pago: Contado.
Fecha de Entrega: Pactado cuando regresen las pruebas a color con Vo.Bo.
Nota: Favor al aprobar esta cotización emitir orden de compra.
Se aceptara el 10% de mas o menos de la cantidad ordenada.

Cordialmente,

JORGE E MARTINEZ R,
Digitos & Diseños Ltda.
NIT. 9.000.689.169
PBX: 2580041 - FAX: 6256707
ventas@digitosydiseños.com.co

Bogotá D.C. **06/06/2008**

SEÑOR(es)
CRUZ ROJA COLOMBIANA
ATN: DANIEL VALENZUELA
340 2068 - xxxxxxxx@hotmail.com
BOGOTA

COTIZACION M0004829

Atendiendo su amable solicitud tenemos el gusto de COTIZAR a ustedes el siguiente trabajo de impresión litográfica.

Título : POSTALES
Cantidad : 15,000
Acabado : Hojas
Formato : 10.5 x 25.5 - Incluye películas
en papel Pcote C1S SBS 320gr a 4x1 tintas

Cantidad	Valor unitario	Valor Total
5,000	157.37	786,8150
10,000	130.38	1,303,800
15,000	111.24	1,668,600

Validez: 30 días Calendario
I.V.A: Adicionar 16% que ordena la ley.
Forma de pago: Contado.
Fecha de Entrega: Pactado cuando regresen las pruebas a color con Vo.Bo.
Nota: Favor al aprobar esta cotización emitir orden de compra.
Se aceptara el 10% de mas o menos de la cantidad ordenada.

Cordialmente,

JORGE E MARTINEZ R,
Digitos & Diseños Ltda.
NIT. 9.000.689.169
PBX: 2580041 - FAX: 6256707
ventas@digitosydisenos.com.co

VISITENOS EN: www.digitosydisenos.com.co

Dígitos & Diseños
Industria Gráfica

Bogotá D.C. **06/06/2008**

SEÑOR(es)

CRUZ ROJA COLOMBIANA
ATN: DANIEL VALENZUELA
340 2068 - xxxxxxxx@hotmail.com
BOGOTA

COTIZACION M0004832

Atendiendo su amable solicitud tenemos el gusto de COTIZAR a ustedes el siguiente trabajo de impresión litográfica.

Título : CARTILLA TIPO A
Cantidad : 15,000
Acabado : Caballetes
Formato : 14 x 21.5 - Incluye películas
12 en papel Pglos C2S 115gr a 3x3 tintas

Cantidad	Valor unitario	Valor Total
5,000	482.14	2,410,700
10,000	397.35	3,973,600
15,000	352.36	5,285,400

Validez: 30 días Calendario
I.V.A: Adicionar 16% que ordena la ley.
Forma de pago: Contado.
Fecha de Entrega: Pactado cuando regresen las pruebas a color con Vo.Bo.
Nota: Favor al aprobar esta cotización emitir orden de compra.
Se aceptara el 10% de mas o menos de la cantidad ordenada.

Cordialmente,

JORGE E MARTINEZ R,
Digitos & Diseños Ltda.
NIT. 9.000.689.169
PBX: 2580041 - FAX: 6256707
ventas@digitosydiseños.com.co

VISITENOS EN: www.digitosydiseños.com.co

- Taller pedagogía

Personal capacitado para dictar la conferencia acerca de pedagogía y metodología para dictar el taller.....\$ 300.000

Impresión, 100 cartillas.....\$ 200.000

Refrigerios.....\$ 100.000