UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA"

TESIS DE GRADO, PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS COMERCIALES

AUTORAS:

Carmita Mireya Lituma Añazco
Mercy Yolanda Jaramillo Vivanco

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Carlos Rodriguez

LOJA – ECUADOR
2011

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ingeniero Comercial
Carlos Rodríguez
DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICA:

Haber revisado prolijamente el presente proyecto con el tema "**PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA,** y al constatar que cumple con las normas y requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Loja; faculto a las autoras de este proyecto aptas para sustentar .

Ing. Carlos Rodríguez.
DIRECTOR DE TESIS

DECLARATORIA DE AUTORÍA

El trabajo de investigación desarrollado en el periodo, con el tema: **PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA** refleja que las ideas, doctrinas y resultados son de absoluta responsabilidad de quienes realizamos el proyecto correspondiente.

Carmita Mireya Lituma A. **Mercy Yolanda Jaramillo V.**

AGRADECIMIENTO

Dejamos constancia de nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Modalidad de Estudios a Distancia, Carrera Administración de Empresas, en especial atención a la Ingeniera Lorena Tacuri, Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas, al Ing. Carlos Rodríguez, quien en calidad de Director de Tesis, con su experiencia y capacidad profesional nos orientó a lo largo del desarrollo de la Tesis.

De igual forma al Dr. Patricio Aguirre, Presidente de la Junta Provincial de la Cruz Roja de la Provincia de Loja, quien nos facilito la información solicitada para la elaboración de la Tesis.

A nuestras familias, por el apoyo que nos supieron brindar en el transcurso de la carrera, y a todos quienes de una u otra manera nos han ayudado, cuya participación ha permitido que hoy podamos culminar con éxito y satisfacción el presente proyecto.

DEDICATORIA

Dedicamos este Proyecto de Tesis a las personas que laboran en la Institución "Cruz Roja Provincial de Loja", al señor Presidente, Voluntarios, Coordinadores de los diferentes programas y Empleados quienes nos han ayudado con la información necesaria para realizar el presente proyecto, esperando que nuestro aporte contribuya al correcto desarrollo de la administración del talento humano de la Cruz Roja de la Provincia de Loja.

Una de mis aspiraciones ha sido la de culminar mi carrera profesional, que ha sido plasmada hoy con la realización del presente trabajo, que lo dedico con mucho cariño a mi Esposo, mis tiernas hijas, mis Padres y Hermanos quienes con su valioso apoyo me incentivaron en todo momento.

CARMITA MIREYA

El tener presente que lo más importante para cada ser humano, primero es Dios, me permite agradecerle inmensamente por todo lo que me brinda, enseñándome a ser mejor y aprender algo nuevo cada día. A mi esposo Eduardo, por su apoyo ilimitado, y a mis hijos María Fernanda, Eduardito a mi pequeña hija Sarita, quienes me han llenado mi vida de mucha felicidad, y a mi madre por ser una gran mujer que me enseño el valor de la vida.

MERCY YOLANDA.

TEMA

a) TEMA

PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

RESUMEN

b) RESUMEN

Castellano

El presente trabajo investigativo titulado “Propuesta de Administración del Talento Humano para la Cruz Roja de la provincia de Loja”, es una investigación de tipo descriptivo que se plantea como objetivo Elaborar una propuesta de Administración del Talento Humano para la Cruz Roja de la provincia de Loja, para cuyo logro, se apoyó en los siguientes objetivos específicos: Realizar un diagnóstico que permita identificar las falencias sobre la Administración del Talento Humano; Analizar, describir, especificar y estructurar los puestos; Determinar el proceso de Admisión y empleo; Establecer los lineamientos para efectuar evaluación del desempeño del personal de Cruz Roja; y finalmente, Diseñar en plan de Capacitación del personal de la Cruz Roja de la Provincia de Loja

Para le logro de los objetivos planteados, se procedió al acopio de la literatura de respaldo que sustenta la investigación, centrándose especialmente en lo relacionado con la Administración del Talento Humano.

Así mismo, se recurrió a los métodos Deductivo que aporto a conformar el sustento necesario relacionado a la teoría organizacional y efectuar el diagnóstico de la empresa, también se hizo acopio del método descriptivo que facilito la organización de los resultados, organizados mediante cuadros de frecuencias y gráficos estadísticos, que presentan de manera numérica al realidad de la institución.

Se recurrió a la técnica de la entrevista, misma que se aplico a los miembros de la Junta Provincial de la Cruz Roja de la provincia de Loja en un total de 24.personas así como también a los empleados en un número de

33 personas, También se utilizó la técnica de la encuesta, que fue dirigida a los 14 Coordinadores de los diferentes programas de la ciudad y provincia de Loja y a los voluntarios en un número de 240, personas. Igualmente se encuesto a la ciudadanía en una muestra de 100 personas, esto con la finalidad de poder receptar información de la parte externa a la institución.

Entre los principales resultados encontramos que no existe una adecuada administración del talento humano, el reclutamiento del personal no responde a una política de reclutamiento claramente establecida, falta un manual de bienvenida que permita al personal que ingresa contar con un apoyo para el adecuado desempeño de sus funciones, la capacitación se efectuar una sola vez y tampoco se efectúa evaluación de desempeño lo que no permite efectuar procesos de retroalimentación, lo que lleva a concluir que la inadecuada administración del talento humano a representado que se subutilice sus capacidades.

Sobre la base de esta realidad, se procedió a estructurar a elaborar la "Propuesta de Administración del Talento Humano para la Cruz Roja de la Provincia de Loja" misma que contiene el análisis, descripción y estructuración de puestos, se estructuró el proceso de admisión de empleo, Se planteó un manual evaluación de desempeño y finalmente se plantea un plan de capacitación que responde a los principales problemas encontrados.

Finalmente se plantean las conclusiones a las que se arribo luego del trabajo de investigación y sobre la base de estas se plantean algunas recomendaciones que se orientan a mejorar la administración del Talento Humano para la Cruz Roja de la Provincia de Loja

English.

The present investigative work entitled "Proposal of Administration of human talent for the Red Cross of the Loja province", is an investigation of type descriptive that arises as to develop a proposal for Administration of human talent for the Red Cross of the Loja province, for the achievement of which is supported in the following specific objectives: A diagnosis that identifying the shortcomings on the Administration of human talent; *Analyze, describe, specify and structuring the posts; Determining the process of Admission and employment; Establish guidelines to make performance evaluation of the staff of Red Cross; and finally, Designing in Training plan of the staff of the Red Cross of the Loja province

For le achievement of the goals set, an proceeded to the collection of the literature of support that sustains the investigation, focusing especially on matters related to the Administration of human talent.

Likewise, it is resorted to the methods Deductive that bring in shaping the livelihood necessary related to the organizational theory and make the diagnosis of the company, also made collection of the method descriptive that provided the organization of the results, organized by tables of frequencies and statistical graphs, which presented in a numerical the reality of the institution.

It appealed to the technique of the interview, which is applied to the members of the Provincial Board of the Red Cross of the Loja province in a total of 24.people as well as to employees in a number of 33 people, was also used the technique of the survey, which was addressed to the 14 Coordinators of the different programs of the city and Loja province and volunteers in a number of 240 people.

It also Encrust to citizenship in a sample of 100 people, this with the purpose of power receipt information of the party external to the institution.

Among the main results found that there is no proper administration of human talent, the recruitment of staff does not respond to a recruitment policy clearly established, Lack a manual of welcome to enable the staff

who enters a support for the proper performance of its functions, the training will make a one-time and is not makes performance evaluation which does not allow feedback processes, which leads to the conclusion that the mismanagement of human talent to represented to be underutilized their capabilities.

On the basis of this reality, it proceeded to structure to develop the "Proposal of Administration of human talent for the Red Cross of the Loja province" which contains the analysis, description and structuring of posts, was structured the admissions process of employment, was raised a manual performance evaluation and finally raises a training plan that responds to the main problems encountered.

Finally raised the conclusions that are arrival after the research work and on the basis of these raised some recommendations that are geared to improve the management of human talent for the Red Cross of the Loja province

INTRODUCCIÓN

a) INTRODUCCIÓN

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada institución o empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como talento humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregarle lo mejor de si a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y con como es reconocido.

La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que "la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa". Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.

Para acercarnos a esta realidad deseada, en la Cruz Roja de la Provincia de Loja, se procedió a realizar un diagnóstico que permitió identificar las falencias sobre la Administración del Talento Humano; para ello se aplicaron entrevistas a los miembros de la junta provincial y personal administrativo así como encuestas a los voluntarios, coordinadores de los diferentes programas y a la ciudadanía.

REVISIÓN

DE

LITERATURA

b) REVISIÓN DE LITERATURA

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Origen

La administración de recursos humanos desde su origen va acompañada del derecho laboral y de la administración científica, el primero porque se refiere a los trabajadores y la segunda disciplina porque es la que coordina y dirige a los trabajadores. Los recursos humanos nacen por la necesidad de conocer más al recurso humano que labora en una entidad, se puede decir que en 1930 hubo la necesidad de crear nuevos sistemas organizacionales, así como nuevas estructuras, como resultado de esto se desarrolla la función de mantenimiento de personal. Así mismo Taylor vio que era importante crear las oficinas de selección porque quería abordar temas como ambiente, armonía en las relaciones laborales, niveles de producción, derechos y obligaciones, concatenar esfuerzos, satisfacer el capital menos el trabajo, competencias, condiciones de vida y servicio.[1]

Después de la segunda guerra mundial, las investigaciones en el campo de la ingeniería del factor humano comenzaron a experimentar en el diseño de las tecnologías, las instalaciones y el equipamiento, obteniéndose resultados a finales de la década de 1940. Algunos años después se hizo evidente que muchos de los problemas administrativos existentes eran el resultado de fenómenos humanos en vez de mecánicos.

---

[1] CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos Octava Edición, Editorial McGraw Hill, México, 1995

Este reconocimiento impulsó la intervención del psicólogo industrial en el mundo del trabajo, introduciéndose la idea de que los trabajadores tenían necesidades emocionales y psicológicas que debían considerarse en el trabajo, convirtiéndose la satisfacción del trabajador y el compromiso con el trabajo en aspectos importantes, mejorando así algunos aspectos relacionados con la gestión del personal como la selección, capacitación, colocación, entre otras

En la medida en que fueron cambiando las relaciones con los empleados y las personas fueron más valiosas, los métodos y funciones de los Recursos Humanos se convirtieron en aspectos claves de las organizaciones

Las tendencias actuales de la Gestión de los Recursos Humanos se dirigen hacia enfoques sistemáticos prácticos, multidisciplinarios y participativos que consideran el Análisis y Descripción de los Puestos de Trabajo (ADPT) como una herramienta básica para el establecimiento de toda política de recursos humanos pues casi todos las actividades desarrolladas en el área de recursos humanos se basan de uno u otro modo en la información que proporciona este procedimiento.[2]

Concepto e importancia

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas,

[2] REYES PONCE, Agustín, Administración de personal, Quinta Edición

capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La importancia se deriva de las funciones laborales o administración de personal desde los siguientes puntos de vista: ambiente, armonía en las relaciones laborales, niveles de producción, derechos y obligaciones, concatenar esfuerzos, satisfacer el capital menos el trabajo, competencias, condiciones de vida, servicio.

Diferencia entre Talento y Recurso Humano.

El talento humano.- Es el esfuerzo o la actividad humana ayudados de los conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc., para lograr los objetivos de la empresa.

Recurso Humano.- La definición de recursos humanos se puede dar de la siguiente manera: "las personas que componen una organización". Los recursos humanos se debe de entender como la parte más importante de la organización y para apoyar al personal se deben de trazar estrategias e innovaciones que ellos pueden poner en práctica

Importancia de la Gestión del Talento Humano en las Empresas u Organizaciones

El talento humano dentro de las Instituciones u organizaciones es muy importante, los gerentes deben tratar de que los trabajadores estén satisfechos

con el empleo actual y que tengan un buen clima organizacional. Estos administradores deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Vemos que estas técnicas impactan en los resultados de la compañía, por ejemplo, sabemos que la productividad es un problema al que se enfrenta la empresa y el personal es una parte decisiva en la solución. Las técnicas de la administración de personal aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. Entonces vemos que este talento humano tiene una importancia sumamente considerable.[3]

El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de satisfacer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. Concretamente la dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficiencia de éstos de las organizaciones.

La filosofía que se tenga sobre la administración del personal estará influida también por las suposiciones básicas que se han sobre las personas. Así

[3] CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos Octava Edición, Editorial McGraw Hill, México, 1995

tenemos a Douglas Mc Gregor que distingue dos conjuntos de suposiciones, así tenemos:

TEORÍA "X"

1. Los seres humanos promedio sienten un desagrado inherente hacia el trabajo.
2. La mayoría da las personas tienen que ser obligadas, controladas y amenazadas con castigos para que cumplan con los objetivos organizacionales.
3. Desean evitar la responsabilidad Bibliografía:
4. Tienen poca ambición y sobre todo quieren seguridad.
5. El ser humano corriente tratará de evitar el trabajo.
6. Es perezoso, prefiere que lo dirijan.
7. Buscarán la dirección formal cuando sea posible.
8. Esta teoría es pesimista, estática y rígida.

TEORÍA "Y"

1. El gasto del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.
2. El control externo y la amenaza del castigo no son los únicos medios de producir esfuerzos hacia los objetivos organizacionales.
3. Las personas aplicarán auto dirección y autocontrol para el logro de los objetivos con los cuales están comprometidos.
4. Los seres humanos promedio aprenden, bajo condiciones apropiadas.
5. No sólo aceptan la responsabilidad, sino que la buscan.

6. Tienen una capacidad de aplicar la imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales.
7. El grado de compromiso con los objetivos está en proporción al tamaño de las recompensas relacionadas con sus logros.
8. Se caracteriza por ser positiva.

Con respecto a la empresa que se investigará, nos hemos planteado una entrevista para su gerente propietario de tal forma conocer más de cerca la situación real por la que vive en lo que tiene que ver con el recurso humano:

Relación de la Administración del Talento Humano con otras Ciencias

La relación de la administración del talento humano con otras ciencias es la siguiente:

a. Ingeniería Industrial.- Realiza un aporte con el estudio de tiempo es decir divide la tarea en elementos básicos. También estudia los movimientos, así como los sistemas de incentivos que consiste en inducir al trabajador a realizare la tarea o cargo oficial. La valoración de tareas es necesaria para fijar las tarifas necesarias y por último la selección de personal.
b. Psicología.- Ayuda a averiguar las causas del comportamiento humano para medir sus habilidades y aptitudes, encontrar las causas de motivación, conflicto y frustración.
c. Antropología.- Hará referencia a los conceptos de cultura y subcultura que permite entender mejor algunas formas de comportamiento humano, estudia las costumbres, los ritos, la tecnología, etc.
d. Derecho.-Estudia los principios que deben regir las relaciones obrero-patrón. Hace uso de técnicas administrativas.

e. Economía.- Se refiere al estudio de los recursos para producir bienes y servicios, realiza un estudio de la oferta, demanda, inflación, costos, ingresos, el impacto de la educación en la economía, etc.
f. Matemáticas.- Ayuda a utilizar a modelos estadísticos para la toma de decisiones sobre los recursos humanos, para conocer la curva de salarios y la valuación de puesto. Utiliza modelos de programación lineal y transportación.

MANUAL DE FUNCIONES

INTRODUCCIÓN

Puede conceptuarse al Manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente.

Específicamente, el Manual de Organización, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros[4]

[4] MELINKOFF, Ramón V.: La Estructura de la Organización. Universidad Central de Venezuela, Cara-cas, 1969.TERRY,

Todo ello debe hacerse poniendo especial énfasis en respetar el objetivo de la administración tributaria, cual es lograr el cumplimiento voluntario de la obligación fiscal por parte de los contribuyentes y/o responsables.

Es indudable que el cumplimiento voluntario total de esa obligación es una meta ideal y como tal no será realizada en la práctica, lo que no la debilita en absoluto como meta u objetivo a alcanzar, simplemente ello se traduce en la exigencia de estructurar un sistema de administración que conduzca a tal objetivo.

Para lograrlo la administración debe ser eficiente y eficaz, condicionando la conducta del contribuyente al cumplimiento espontáneo, cabal y oportuno de su obligación.

Cada una de sus funciones y actividades deben estar proyectadas y al mismo tiempo integrado y relacionado de tal manera que todo el sistema lleve, sino a alcanzar, al menos a avanzar progresivamente hacia el resultado buscado.

Esas funciones, propias de una administración tributaria, pueden agruparse bajo cuatro sistemas principales, a saber:

Sistema Operativo: comprende las funciones de Fijación, Fiscalización y Recaudación de los tributos.- Sistema Normativo: abarca las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las actividades que se desarrollan en el Organismo.- Sistema de Apoyo: incluye las funciones administrativas y de

asesoramiento, registros de contribuyentes, procesamiento automático de datos y elaboración de estadísticas.- Sistema de Coordinación, Dirección y Supervisión: necesarias para obtener el funcionamiento óptimo del órgano administrativo.- Si se pretende que todo el proceso administrativo funcione correctamente, con la extensa y compleja gama de factores y circunstancias que lo integran, necesita imperiosamente que se lo someta a una revisión general.

Implica ello que también el Manual deba ser objeto de revisiones secuenciales por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Organización, compilando los que se presenten en relación con el factor humano o descentralización material que surja.

Las enmiendas se efectuarán en hojas de recambio y serán comunicadas formalmente a las jefaturas de los Departamentos y al personal que se vea directamente involucrado por las modificaciones introducidas.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

La Administración Pública es un conjunto interactivo, de modo que las personas que la componen están en una interacción funcional constante, orientada a la realización de los objetivos fijados formalmente. Esa interacción se realiza dentro de ciertos ámbitos, cuales son las unidades organizativas. Cada una de ellas, y la Dirección General de Rentas lo es, tiene una jerarquía de posiciones y de cargos fundada en la autoridad y en la especialización.

El cargo es una posición en un grupo organizado que presenta características especiales, entre las que cabe señalar que prescribe funciones específicas de las que se ocupa. Asimismo, se disponen en niveles jerárquicos, estableciendo una relación de autoridad descendente.

El presente manual describe las distintas funciones estructurándose conforme a la representación graficada en el Organigrama.

Previo a la enunciación de las funciones que se asignan a cada uno en particular, se presentan las que son comunes a los puestos de trabajo situados en los niveles más elevados en la escala jerárquica.

Cada descripción establece la función básica, su área de autoridad y las principales relaciones de autoridad e información que deben ser observadas. Se exponen en los siguientes títulos:

Relaciones de Organización: Sitúa en la escala jerárquica el cargo que se describe, indicando el del superior que ha delegado responsabilidad y el nombre de los puestos sobre quienes ejerce autoridad.

Responsabilidades Específicas: Detalla las actividades especiales que le corresponden desempeñar para cumplir con la misión general. El detalle es enunciativo de las tareas puntuales que deban desarrollarse o dirigirse para el logro de los objetivos.

Autoridad: Es el elemento que proporciona la línea primordial de comunicación y de toma de decisiones, dentro de la competencia de cada cargo.

Los canales de comunicación son los medios por los cuales se transmiten órdenes, sugerencias, informaciones, etc.[5]

Los Organigramas

El organigrama puede describirse como un instrumento utilizado por las ciencias administrativas para análisis teóricos y la acción practica. Sobre su concepto, existen diferentes opiniones, pero todas muy coincidentes. Estas definiciones, arrancan de las concepciones de Henri Fayol. Por ejemplo, un autor define el organigrama de la manera siguiente: "Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva."

Otro autor expone su concepto de esta forma: "El organigrama constituye la expresión, bajo forma de documento de la estructura de una organización, poniendo de manifiesto el acoplamiento entre las diversas partes componente." Al analizar estas definiciones observamos que cada una de ellas conserva la esencia del mismo, y únicamente se diferencian en su forma y en su especificación.

Un autor considera que los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan:

[5] REYES PONCE, Agustín, Administración de personal, Quinta Edición

"La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma."

Según el concepto de organigrama, este muestra:

- Un elemento (figuras)
- La estructura de la organización
- Los aspectos más importantes de la organización
- Las funciones
- Las relaciones entre las unidades estructurales
- Los puestos de mayor y aun los de menor importancia
- Las comunicaciones y sus vías
- Las vías de supervisión
- Los niveles y los estratos jerárquicos
- Los niveles de autoridad y su relatividad dentro de la organización
- Las unidades de categoría especial.

El organigrama tiene alcances mayores y otros propósitos, por ejemplo, para relaciones publicas, para formación de personal, fiscalización e inspección de la organización, evaluación de la estructura, reorganización, evaluación de cargos, entre otros.

Finalidad Del Organigrama

Un organigrama posee diversas funciones y finalidades. Un autor expone lo siguiente:

1. Representa las diferentes unidades que constituyen la compañía con sus respectivos niveles jerárquicos.
2. Refleja los diversos tipos de trabajo, especializados o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.
3. Muestra una representación de la división de trabajo, indicando:

    a. Los cargos existentes en la compañía.
    b. Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
    c. Como la autoridad se le asigna a los mismos.

Funciones Del Organigrama

- Para la ciencia de la administración:

Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.

- Para el área de organización y sistema:

Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización (en las empresas pequeñas y medianas, generalmente la

unidad de personal asume esta función), la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.

- Para el área de administración de personal:

El analista de personal requiere de este instrumento para los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal.

Y en forma general sirve para:

- Descubrir y eliminar defectos o fallas de organización.
- Comunicar la estructura organizativa.
- Reflejar los cambios organizativos.

Ventajas Del Organigrama

El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas entre las que sobresalen las siguientes:

- Obliga a sus autores aclarar sus ideas (Leener, 1959)
- Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción (Leener op. Cit)
- Muestra quién depende de quién (Leener op. cit)

- Indica alguna de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, sus puntos fuertes y débiles (Leener op. cit)
- Sirve como historia de los cambios, instrumentos de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía (Leener op. cit)
- Son apropiados para lograr que los principios de la organización operen (Melinkoff, 1990)
- Indica a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización (Melinkoff op. cit)

Desventajas Del Organigrama

No obstante las múltiples ventajas que ofrece el uso de los organigramas, al usarlos no se deben pasar por alto sus principales defectos que son:

- Ellos muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando por fuera muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles, aunque sería posible construirlo con líneas de diferentes intensidades para indicar diferentes grados de autoridad, ésta en realidad no se puede someter a esta forma de medición. Además si se dibujaran las distintas líneas indicativas de relaciones informales y de canales de información, el organigrama se haría tan complejo que perdería su utilidad.

- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien como es en realidad. Algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.
- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status.

Contenido Del Organigrama

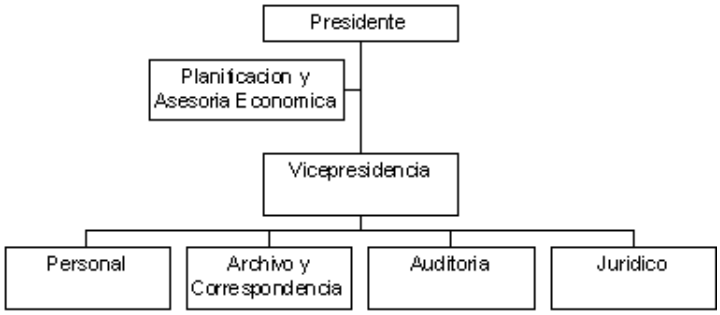
Un organigrama puede contener diversos datos, pero según el criterio de un autor, estos son sus principales contenidos:

- Títulos de descripción condensada de las actividades. Esto incluye generalmente el nombre de la compañía y la actividad que se defina.
- Nombre del funcionario que formuló las cartas.
- Fecha de formulación.
- Aprobación (del presidente, vicepresidente ejecutivo, consejo de organización, etc.).
- Leyenda (explicación de líneas y símbolos especiales)[6]

[6] RICCARDI, Ricardo: El Manual del Director, Madrid, 1965.

Símbolos y Referencias Convencionales de Mayor Uso en un Organigrama

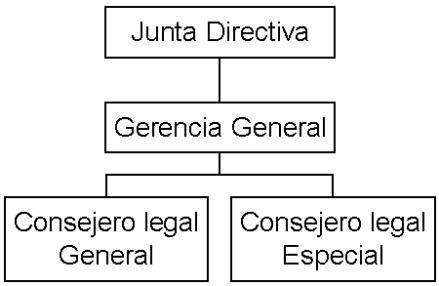
Cuadro No.1



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Las líneas llenas verticales indican autoridad sobre. Las horizontales señalan especialización y correlación.

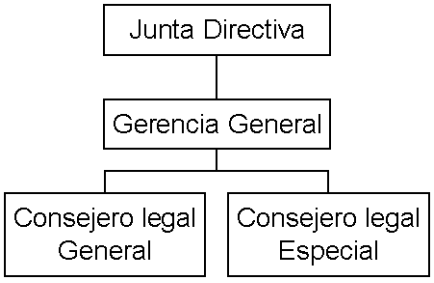
Cuadro No.2



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Cuando la línea llena cae sobre la parte media y encima del recuadro indica mando.

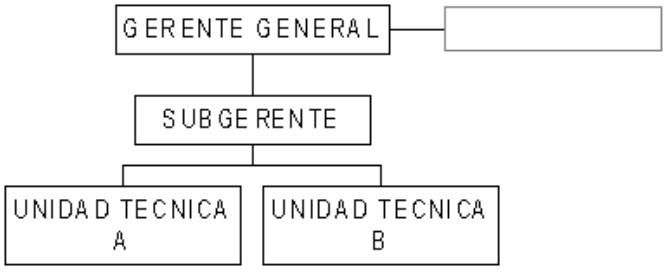
Cuadro No.3



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Cuando la línea llena se coloca a los lados de la figura geométrica indica relación de apoyo.

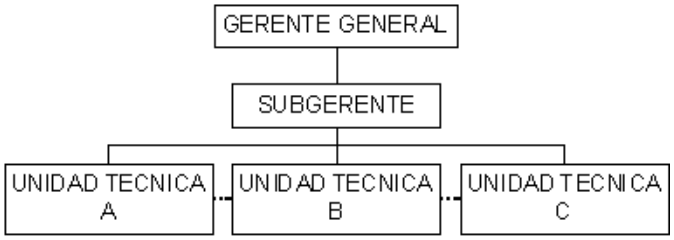
Cuadro No.4



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Líneas llenas sin interrupciones: son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica.

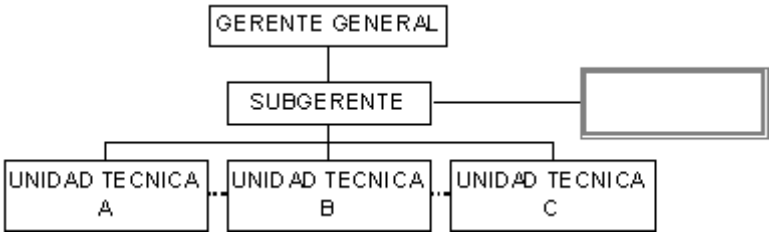
Cuadro No.5



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Líneas de puntos o discontinuas: son aquellas que indican relación de coordinación y relaciones funcionales.

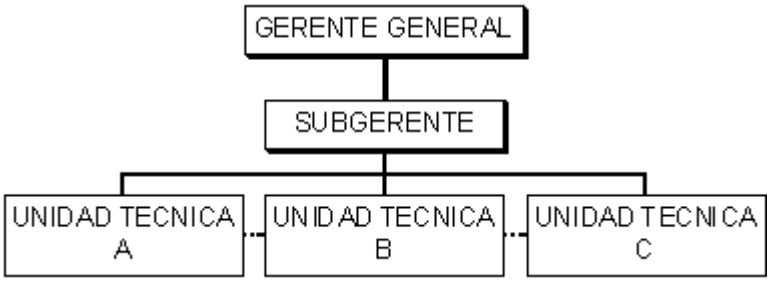
Cuadro No.6



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Figura Geométrica con un recuadro indica condición especial o autónoma.

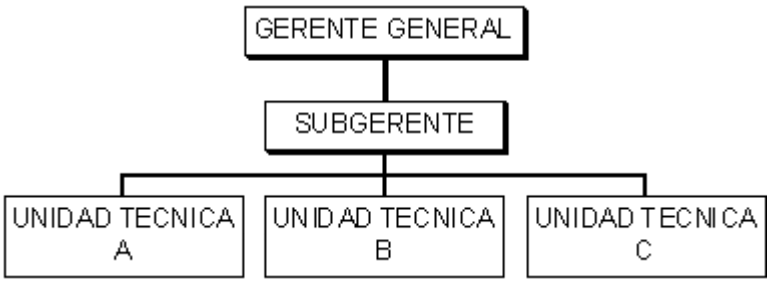
Cuadro No.7



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Se puede destacar una unidad para llamar la atención. Para ello se utiliza medio recuadro, bastante coloreado, para cada unidad que se vaya a resaltar.

Cuadro No.8

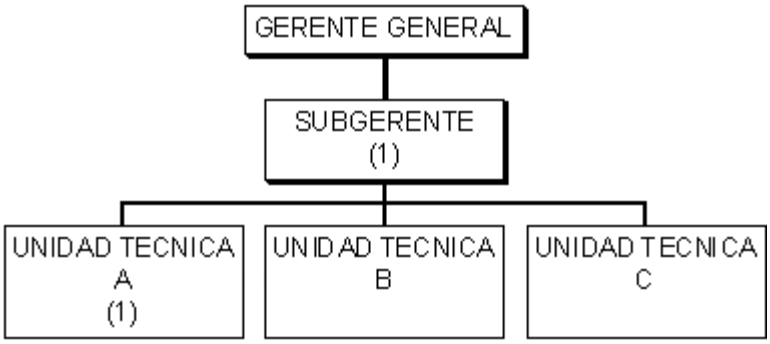


FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Las líneas con zigzagueos al final y una flecha indican continuación de la estructura.

Los círculos colocados en espacios especiales del organigrama y que poseen un número en su interior, indica un comité en el que participan todas las unidades señaladas con el mismo número.

Cuadro No.9



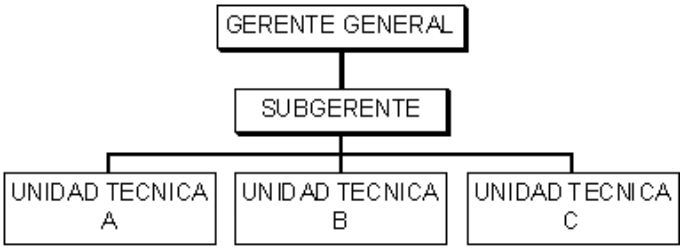
FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

Clases de Organigramas

Según la forma como muestran la estructura son:

a. Analíticos: suministran información detallada. Se destinan al uso de los directores, expertos y personal del estado mayor.
b. Generales: este tipo de organigramas se limita a las unidades de mayor importancia. Se les denominan generales por ser los más comunes.
c. Suplementarios: se utilizan para mostrar una unidad de la estructura en forma analítica o más detallada. Son complemento de los analíticos.

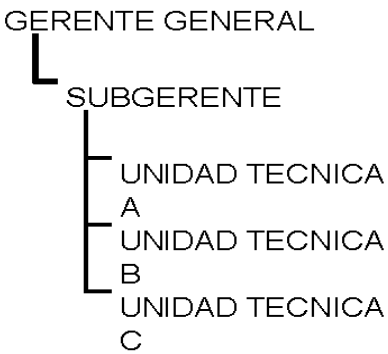
Cuadro No.10



FUENTE: www.gougle.com, LOS ORGANIGRAMAS
ELAB: LAS AUTORAS

d. Verticales (tipo clásico): representa con toda facilidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan, según su jerarquía, de arriba abajo en una graduación jerárquica descendente.

e. Horizontales (De izquierda a derecha): Son una modalidad del organigrama vertical, porque representan las estructuras con una distribución de izquierda a derecha. En este tipo de organigrama los nombres de las figuras se colocan en el dibujo sin recuadros, aunque pueden también colocarse las figuras geométricas



f. Organigrama Escalar: Este tipo de organigramas no utiliza recuadros para los nombres de las unidades de la estructura,

sino líneas encima de los cuales se colocan los nombres. Cuando una línea sale en sentido vertical de una línea horizontal, muestra la autoridad de esta ultima.

g. Organigrama circular o concéntrico: Los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una distribución de adentro hacia a afuera. Este tipo de organigrama es recomendado por la práctica de las relaciones humanas, para disipar la imagen de subordinación que traducen los organigramas verticales.

Según la forma y disposición geométrica de los organigramas, estos pueden ser:

La Jerarquía

La jerarquía cuando se individualiza podría definirse como el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa, así el individuo que desempeña como gerente goza indudablemente de un respetable status dentro de la misma, pero la diferencia de este individuo en su cargo también condicionará su mayor o menor jerarquía dentro de una empresa. La jerarquía cuando se usa como instrumento para ejecutar la autoridad posee una mayor formalidad y es conocida como jerarquía estructural de la organización. Este tipo de jerarquía no solamente depende de las funciones que debido a ella existen sino también del grado de responsabilidad y autoridad asignadas a la posición, por ejemplo, independientemente de la eficiencia que pueda tener un presidente en su desempeño, este cargo posee in-

trínsecamente determinadas y complejas funciones, responsabilidades y un alto grado de autoridad.

Según el criterio de dos autores, se pueden definir cuatro tipos de jerarquías en las organizaciones:

1. La jerarquía dada por el cargo.
2. La jerarquía del rango.
3. La jerarquía dada por la capacidad.
4. La jerarquía dada por la remuneración.

La jerarquía dada por el cargo:

Este tipo de jerarquía es la que constituye los diferentes niveles estructurales de la organización, se expone por medio de organigramas y se describe en los manuales de organización. Se encarga de la clasificación de las distintas posiciones de la estructura de la organización, tomando como base las actividades laborales y deberes inherentes a un cargo o posición determinada. Esta modalidad jerárquica favorece la clasificación de personas en grupos, series y clases, según sea la naturaleza, características, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de los cargos, pero con la condición de que guarden entre ellas ciertas similitudes.

La jerarquía del rango:

Este tipo de jerarquía no se establece sobre el fundamento de las actividades ni se liga a labores determinadas. Se basa en las condiciones persona-

les no en las obligaciones que se tengan, sino en algunos requisitos que hay que llenar. Es utilizada en las organizaciones militares para establecer los distintos grados por los que se van a regir.

La jerarquía dada por la capacidad:

Este tipo de jerarquía es limitativa y acorde con cada individuo. Las personas están previamente clasificadas de acuerdo con sus capacidades, independientemente de su condición de clase en la sociedad, es decir, el individuo asciende en la organización de acuerdo a su capacidad.

La jerarquía dada por la remuneración:

Este tipo de jerarquía está determinada por la complejidad del trabajo (a mayor complejidad mayor salario), la antigüedad en la empresa o porque se es empleado de confianza y, en gran sumo, por el rendimiento del individuo. La jerarquía de un empleado en una empresa se basa en el grado de especialización que posea pero su alta ubicación dentro de la organización también depende de la naturaleza del negocio, por ejemplo, en muchas empresas venezolanas el gerente de planta es un ejecutivo muy importante, Su status llega a ser mayor que un gerente de finanzas. En cualquier compañía fundamentalmente operativa, por ejemplo, la explotación petrolera en nuestro país un campo donde generalmente existen dinámicos y poderosos sindicatos, el responsable por la función de personal es un ejecutivo de alta valía e influencia llegando a tener el cargo de vicepresidente.

Estructuras organizacionales

El organigrama es un instrumento metodológico de la ciencia administrativa. Este tiene una virtud dual, por una parte trae ventajas, debido a que permite observar la estructura interna de una organización; y por otra parte trae desventajas que esa estructura de adecue a algo escrito y no a lo que es en realidad.

El organigrama es el resultado de la creación de la estructura de una organización la cual hay que representar. Estos muestran los niveles jerárquicos existentes en una empresa u organización.

En cuanto a los tipos de organigramas, los verticales con los que se utilizan con mas frecuencias, mientras que los de tipo escalar y circular son los menos conocidos.

Entre la ventaja más resaltante de un organigrama es que muestra quien depende de quien y tiene la particularidad de indicar a los administradores y al personal nuevo la forma como se integra la organización.

Así como existen múltiples factores positivos, también se detallan las desventajas, considerándose muy desfavorable de aspecto que con frecuencia indican la organización como era antes y no como actualmente es, ya que algunos administradores olvidan actualizarlos y descuidan el dinamismo de la organización lo cual hace que un organigrama sea obsoleto.

MATERIALES

Y

MÉTODOS

c) MATERIALES Y MÉTODOS

El presente proyecto hace uso de los siguientes recursos, materiales y métodos:

RECURSO HUMANO.

Cuadro No.11

Carmita Mireya Lituma Añazco.
Mercy Jaramillo Vivanco.
❖ **Director de Tesis:** Ing. Carlos Rodríguez.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Personas investigadas

- La Junta Provincial todo el personal contratado.
- Personal que elabora en la Cruz Roja de la Ciudad de Loja
- Voluntarios de la Cruz Roja Provincia de Loja
- La población de la Provincia de Loja

RECURSOS FINANCIEROS

Cuadro No.12

EQUIPOS DE OFICINA			
CANT.	**DESCRIPCIÓN**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
1	Computadora portátil	1.400,00	1.400,00
1	Impresora a color	150.00	150,00
TOTAL			**1.550.00**

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

SUMINISTROS DE OFICINA

Cuadro No.13

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
4	Resmas de papel bond	3.00	12.00
1	Cajas de CDS	7.00	7.00
8	Esferos	0.25	2.00
2	Corrector	1.25	2.50
1	Perforadora	4.00	4.00
1	Grapadora	4.00	4.00
2	Resaltadores	0.75	1.50
2	Marcadores Gruesos	0.30	0.60
24	Carpetas Fólder	0.15	3.60
2	Cajas clip sencillo	0.25	1.50
1	Caja de Grapas	0.50	1.50
5	Borrador Pz 40	0.40	2.00
2	Portaminas	1.00	2.00
1	Papelera	2.00	2.00
2	Cuaderno Espiral	4.15	4.15
1	Calculadora	40,00	40,00
1	Flash memory 4Gb	37,65	37,65
	TOTAL		**135.00**

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

MOVILIZACIÓN

Cuadro No. 14

VIAJES A LA PROVINCIA			
CANTIDAD DE VIAJES	**NOMINACIÓN**	**GASTO EN COMBUSTIBLE Y ACEITE**	**GASTO TOTAL EN COMBUSTIBLE**
15	GASOLINA	15.00	225.00
1	ACEITE	30.00	30.00
	TOTAL		**255,00**

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

SUBSISTENCIA INVESTIGADORAS

Cuadro No.15

CANTIDAD	NOMINACIÓN	GASTO UNITARIO	GASTO TOTAL
30	ALMUERZOS	5.00	150,00
30	REFRIGERIOS	2,00	60,00
TOTAL			**210,00**

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

El presupuesto necesario para el inicio y ejecución del Proyecto de Tesis propuesto es de US 2.150.00, que provendrá de recursos propios de los investigadores.

En cuanto a la metodología, el presente Proyecto de tesis se ha desarrollado empleando los siguientes métodos y técnicas de información, los mismos que nos permitió tener conocimientos y bases acerca del presente estudio.

Métodos.- Como método para desarrollar se utilizó:

Método Deductivo.- Se utilizó durante la ejecución de la tesis, las normas y reglamentaciones técnicas de carácter general, de la administración del recurso humano, aplicándolas de acuerdo a las circunstancias y características en los diferentes procesos de administración del recurso humano.

Método descriptivo.- permitió la presentación de los resultados del trabajo mediante cuadros y gráficos estadísticos para de esta forma tener una visión de lo que es la realidad de la institución.

Técnicas e instrumentos.- Se utilizó correctamente las técnicas de investigación.

Entrevistas: La entrevista se realizo a la Junta Provincial, a todo el personal contratado.

La Encuesta. se le realizo a los Voluntarios de la Cruz Roja Provincia de Loja y La población de la Provincia de Loja para conocer temas sobre Análisis, descripción, especificación y estructuración de puestos de la Cruz Roja de la Provincia de Loja,

Determinar el proceso de Administración y empleo Establecer los lineamientos para efectuar evaluación del desempeño del personal Diseñar en plan de Capacitación del personal de la Cruz Roja de la Provincia de Loja.

Otro instrumento a utilizarse fue la observación, la misma que concierne en verificar si existe o no un desarrollo armónico entre la junta Provincial, el personal rentado y los voluntarios de la Cruz Roja de la Provincia de Loja.

Se tuvo que hacer uso de bibliografía, la misma que nos ayudó a complementar los conocimientos adquiridos en el aula, Por lo tanto con la aplicación de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos se logró cumplir los objetivos propuestos en este proceso investigativo.

RESULTADOS

d) RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

HISTORIA DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA

El 22 de abril de 1910 se cernía la sombra de la guerra con Perú, frente a este evento se organizaron en Guayaquil brigadas con ambulancias bajo el nombre de Cruz Roja. Para auxiliar a las posibles victimas

El 14 de Noviembre de 1910, el Presidente Eloy Alfaro expidió un Decreto en el cual la Cruz Roja Ecuatoriana es reconocida por el Gobierno del Ecuador el 20 de noviembre de 1910(registro oficial N 1302). Es aceptada como miembro por la federación Internacional de la Cruz Roja en 1923.

Durante 95 años la Cruz Roja Ecuatoriana ha logrado constituir 21 Juntas Provinciales. A partir de 1995 inicia su trabajo en desarrollo comunitario en proyectos de infra estructura básica, Salud, Capacitación e inversión productiva. Hoy trabajamos en base a un plan Nacional de Desarrollo.

El movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es la organización Humanitaria más grande del mundo, se encuentra presente en 186 países y es una institución de carácter privado, es decir no depende de los Gobierno de los diferentes países, conforman el Movimiento.

El comité Internacional Luna Roja, y las sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja

SITUACIÓN ACTUAL DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

Realizado el análisis en la institución, se pudo determinar que no existe una adecuada administración del talento humano, que demuestre eficiencia al momento de ofrecer el servicio a la comunidad de la provincia de Loja.

A fin de dar una posible solución a este problema, se consideran los conceptos de administración del talento humano que dice: "Administración de personal es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general" [7]

La recopilación de la información sobre el diagnóstico de la administración del talento humano, se la obtuvo mediante fuentes primarias como la entrevista y la encuesta aplicadas al personal de la institución; y, secundarias que correspondió a la revisión de archivos, folletos de la institución, registros, reglamentos y estatutos.

Con la finalidad de desarrollar el presente trabajo investigativo, es preciso tener conocimiento de las actuales condiciones en las que se encuentra la Cruz Roja de la provincia de Loja, por esta razón se entrevistó al Presidente de la Junta Provincial, quien hizo hincapié la falta de organización

---

[7] REYES PONCE, Agustín. Administración de Personal. Editorial LIMUSA. México 1980, Quinta Edición

Que existe en la institución, al no existir un Departamento de Personal, han constituido los factores negativos para un normal funcionamiento de las actividades dentro de la institución. (Entrevista al presidente de la Cruz Roja).

Por otra parte la administradora manifiesta que en la Cruz Roja de la provincia de Loja, no existe un adecuado proceso de reclutamiento en la mayoría de los cargos existentes. Además no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos encargado de llevar un control del personal que labora en esta institución, obstaculizando la organización del talento humano. (Entrevista a la Administradora de la Cruz Roja,).

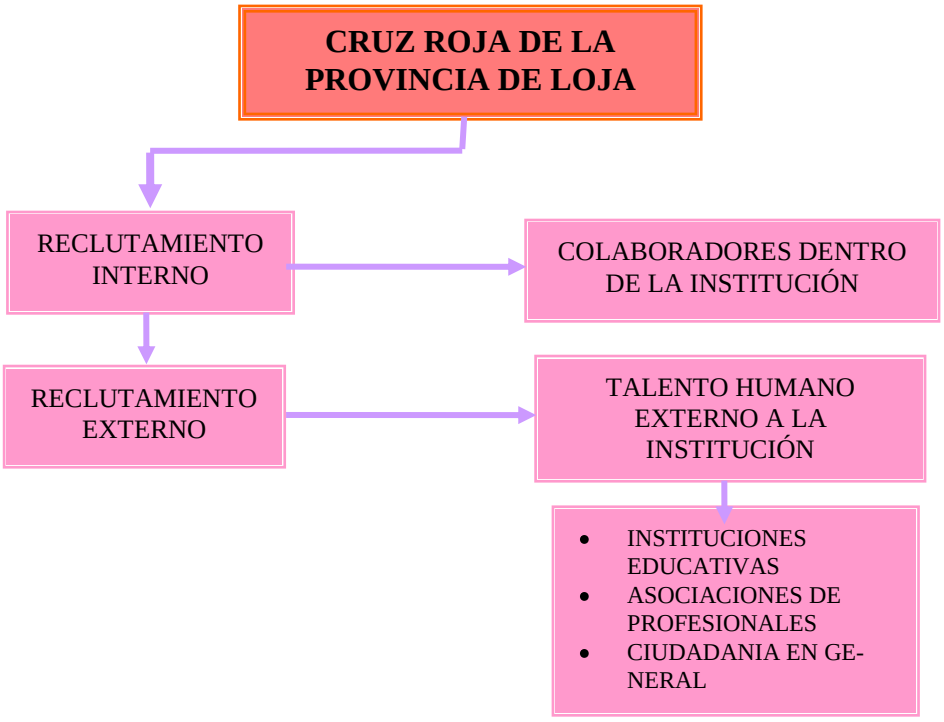
RECLUTAMIENTO

El proceso de reclutamiento en la Cruz Roja de la provincia, es limitado, se lo realiza a través de recomendaciones personales, excepto el personal que ingresa a prestar su servicio en el Banco de Sangre y Laboratorio, que ingresan mediante concursos de méritos y oposición, puesto que estos cargos requieren de personal idóneo con experiencia profesional. (Entrevista a la Administradora de la Cruz Roja)

La convocatoria para el reclutamiento del personal de los departamentos de Banco de Sangre y Laboratorio, se realiza a través de los medios de comunicación (periódico), en donde se especifica el perfil del talento humano para desempeñar la función requerida.

Cuadro No.16

RECLUTAMIENTO DEL TALENTO HUMANO



FUENTE: ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA CRUZ ROJA
ELAB: LAS AUTORAS

El Banco de Sangre y Laboratorio de la Cruz Roja son los departamentos de mayor importancia debido a que:

- Constituye el 80% del ingreso económico del presupuesto de la institución por concepto de venta de servicios.
- Prestigio adquirido durante 50 años al servicio de la provincia de Loja.
- Firma de convenios macros con instituciones públicas debido a su credibilidad institucional.

RECLUTAMIENTO INTERNO

La Cruz Roja de la provincia de Loja, realiza reclutamiento interno cuando hay vacantes en determinados cargos dentro de la institución, los aspirantes seleccionados pasan a ocupar otros cargos de mayor jerarquía.

RECLUTAMIENTO EXTERNO

El reclutamiento externo lo realiza cuando existe vacante en la parte administrativa (Contadora, Auxiliar de Contabilidad, Cajera, Chofer), al igual que para el departamento de Banco de Sangre y de Laboratorio), este reclutamiento permite obtener varios candidatos, entre quienes se selecciona al talento humano que necesita la institución.

SELECCIÓN

El personal que labora en el Laboratorio y Banco de Sangre en la entrevista manifiesta, que cuando existe una vacante en estas áreas, se la llena a través de concurso abierto, la convocatoria se realiza mediante los medios de comunicación escrita; luego se recepta la documentación solicitada, de existir varios postulantes, se procede al concurso de méritos y oposición. (Entrevista al personal de la Cruz Roja,)

Los coordinadores de los programas del voluntariado se seleccionan, de acuerdo al Estatuto y Reglamento de la Cruz Roja Ecuatoriana; en donde, los Voluntarios eligen a su coordinador. (Ver anexo1 Reglamento General de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana y Anexo2 Estatuto de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana).

INDUCCIÓN

La Cruz Roja de la provincia de Loja, en lo que se refiere a la inducción del personal a su nuevo puesto de trabajo, generalmente se le específica las funciones a desempeñar. En lo que se refiere al Laboratorio o Banco de Sangre, la institución cuenta en un Manual de Bioseguridad y Manual de Procedimiento.

La administradora en la entrevista responde que la institución, no cuenta con un Manual de bienvenida que contenga aspectos sociales que motiven al personal y clientes que solicitan su servicio. La institución a más de los estatutos y reglamentos, no cuenta con un Manual de Funciones que especifique las obligaciones de los servidores de la institución.

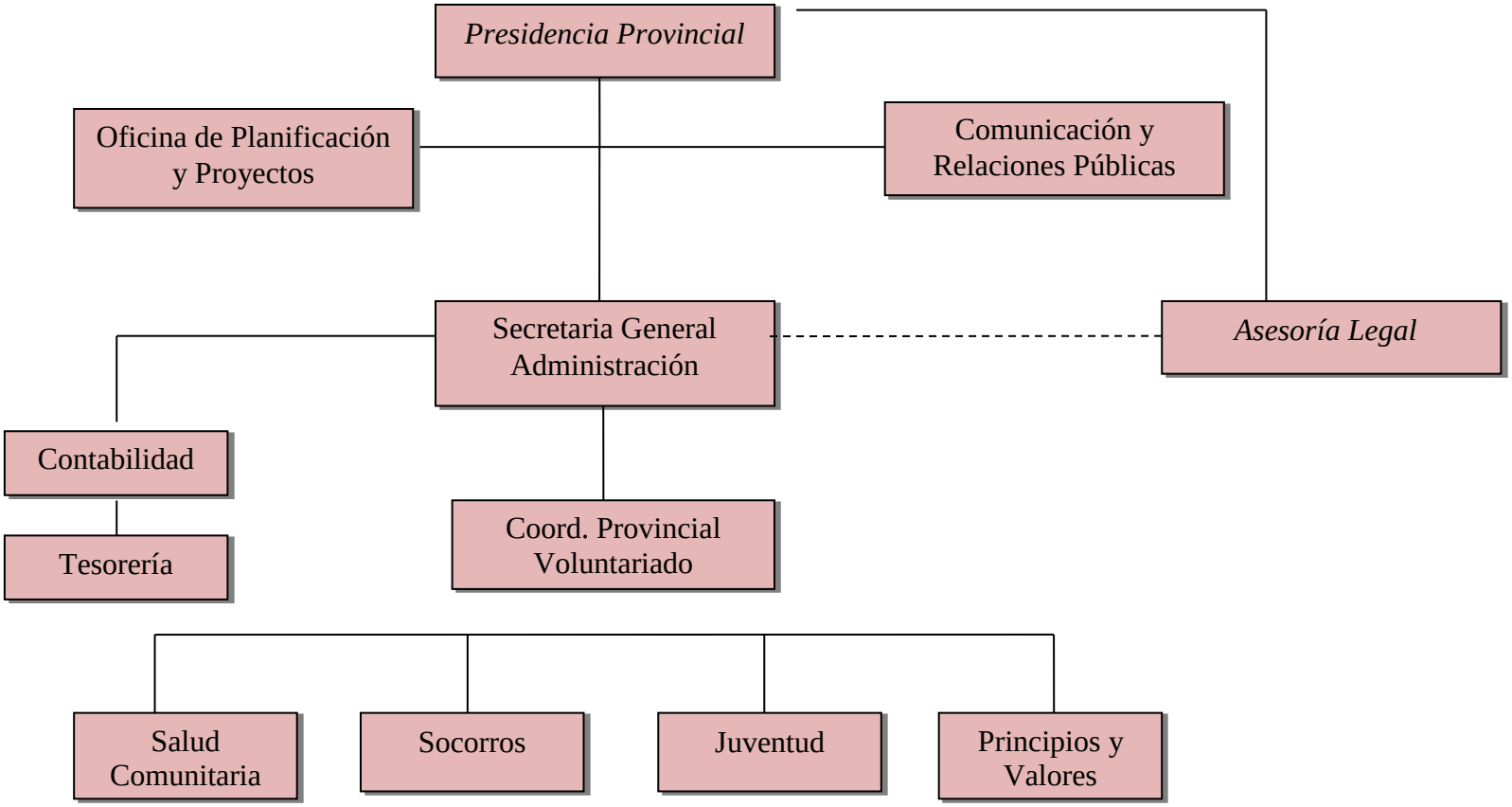
CAPACITACIÓN

La administradora de la Cruz Roja de la provincia de Loja, en la entrevista manifiesta (Entrevista a la administradora de la Cruz Roja,) que la institución no cuenta con un plan de capacitación y actualización para el personal de trabajadores de la institución, excepto los programas de capacitación esporádica y la formación de voluntarios realizada por la institución.

La institución no cuenta con un Organigrama estructural sino que se adapta al Organigrama nacional presentado a continuación:

Cuadro No.17

CRUZ ROJA ECUATORIANA



FUENTE: Reglamento de la Cruz Roja Ecuatoriana
ELAB: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para diagnosticar la situación actual de la Cruz Roja de la provincia de Loja en relación a la parte administrativa, se aplicó la encuesta dirigida a los miembros de la Junta Provincial, personal administrativo, voluntarios(as), comunidad de la provincia de Loja, en un total 354 encuestas; y, la entrevista aplicada al Presidente de la Junta Provincial.

Los resultados obtenidos en la investigación se presentan en cuadros y gráficos estadísticos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COORDINADORES DE PROGRAMAS DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

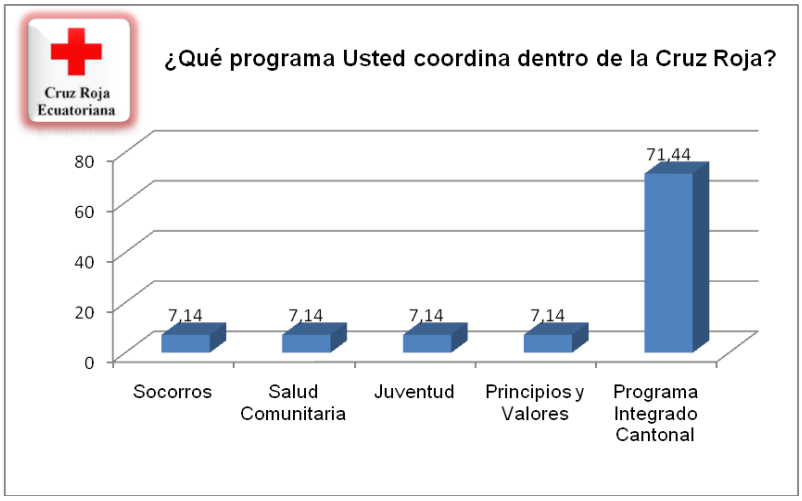
1 ¿**Qué Programa Usted Coordina dentro de la Cruz Roja?**

Cuadro No.18

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Socorros	1	7.14
Salud Comunitaria	1	7.14
Juventud	1	7.14
Principios y Valores	1	7.14
Programa Integrado Cantonal	10	71.44
TOTAL	**14**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.1



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: En referencia a la encuesta, el 7.14% de los coordinadores encuestados manifiestan que están a cargo del programa de Socorros, Salud Comunitaria, Juventud, Principios y Valores a nivel provincial. El 71.44% responde coordinar los Programas Integrados de la Provincia de Loja.

La Cruz Roja de Loja cuenta con cuatros coordinadores a nivel provincial, teniendo bajo su cargo los programas de Socorro, Salud Comunitaria, Juventud, Principios y Valores, por el contrario el Programa Integrado Cantonal, es atendido por diez coordinadores, uno en cada cantón activo, lo que significa que el coordinador cantonal tiene a cargo todos los programas

2. ¿Qué tiempo está bajo la coordinación del programa?

Cuadro No.19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-2 años	0	0
2-3 años	0	0
3 años o más	14	100
TOTAL	**14**	**100**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.2

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: De acuerdo con los resultados de la encuesta, se asevera que el 100% de los coordinadores a nivel cantonal y provincial coordinan los programas por más de tres años. Los resultados de la investigación confirman que los coordinadores de los diferentes programas se encuentran motivados al dirigir estas funciones por más de tres años consecutivos, aspecto que significa responsabilidad, experiencia y garantía para la institución.

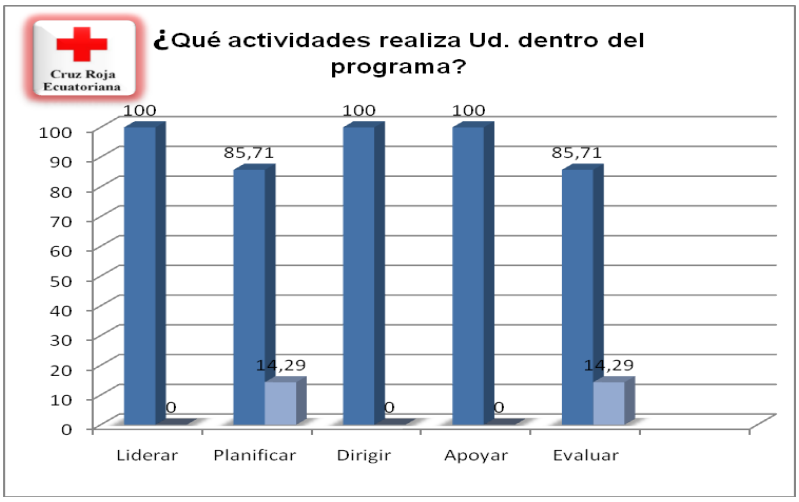
3. ¿Qué actividades realiza Ud. dentro del programa?

Cuadro No.20

Actividades	SI		NO	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Liderar	14	100,00	0	0
Planificar	12	85.71	2	14,29
Dirigir	14	100,00	0	0
Apoyar	14	100,00	0	0
Evaluar	12	85.71	2	14.29

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.3



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: Como se puede observar en la grafica el 100% lideran los programas y un 85,71% planifican y evalúan permitiendo conocer la realidad del programa a su cargo. Respecto a esta pregunta los coordinadores de los diferentes programas de la provincia se encargan de las diferentes actividades inherentes a los ejes estratégicos del programa.

4. ¿Cuáles son los principales objetivos del programa que Usted dirige?

Cuadro No.21

Objetivos	Frecuencia	Porcentaje
Capacitar al personal	2	14,29
Promover el Respeto a la vida.	10	71,43
Participar con la comunidad	2	14,29
TOTAL	14	100.00

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.4

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: A través de la encuesta nos permite llegar a tener los siguientes resultados que el 71.43 % se dedican a promover el respeto a la vida y el 14.29% capacitar al personal y participar con la comunidad.

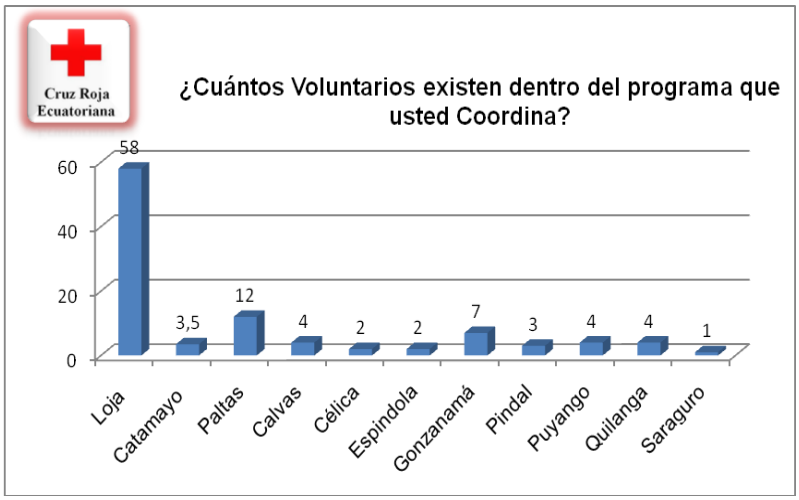
Dentro de los objetivos fundamentales es lograr, que la comunidad tome conciencia sobre el respeto a la vida, e incentivar a la comunidad integrarse para obtener mejores resultados y capacitar al personal en su totalidad y poder ayudar a la sociedad.

5 ¿Cuántos Voluntarios existen dentro del programa que usted Coordina?

Cuadro No.22

INDICADORES	Voluntarios Activos	Porcentaje
Loja	350	58.00
Catamayo	21	3.50
Paltas	72	12.00
Calvas	26	4.00
Célica	12	2.00
Espindola	10	2.00
Gonzanamá	39	7.00
Pindal	18	3.00
Puyango	27	4.50
Quilanga	21	4.00
Saraguro	4	1.00
TOTAL	**600**	**100,00**
FUENTE: LA ENCUESTA **ELAB:** LAS AUTORAS		

Gráfico No.5



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 58% de los encuestados indican que pertenecen a la ciudad de Loja, 3,5% son de la cantón Catamayo, 12% a cantón Paltas, 4% Calvas, Quilanga, 2% al cantón Célica y Espiándola teniendo el mismo valor cuantitativo, Gonzanamá 7%, Pindal 3%, Puyango 4.5% , 1% corresponde a Saraguro teniendo el valor respectivo de la acogida de la ciudadanía en la Provincia de Loja. El resultado de la encuesta refleja que el trabajo de captación de voluntarios sea puesto más énfasis en la ciudad de Loja, y que en la provincia es muy bajo el proceso de captación o que la situación económica o de otras situaciones no permite que haya más respuesta de jóvenes en la provincia que deseen ingresar a la institución. En la actualidad existen seiscientos Voluntarios en total.

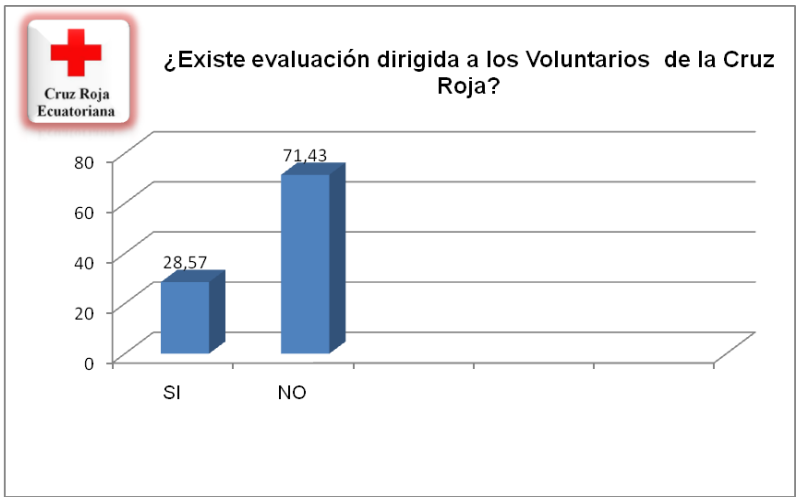
6. ¿Existe evaluación dirigida a los Voluntarios de la Cruz Roja?

Cuadro No.23

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	28,57
NO	10	71,43
TOTAL	**14**	**100,00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.6



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 71.43% de los encuestados, nos supieron manifestar que no existe evaluación al personal y 28.57% si los han evaluado en su momento. De acuerdo al proceso de investigación nos permite saber que el personal de la institución una vez que ingresa a la misma no es evaluado en los objetivos trazados en los planes de desarrollo internos, no cuentan con una matriz u oficina que maneje el proceso de evaluación y rendimiento

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL VOLUNTARIO DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

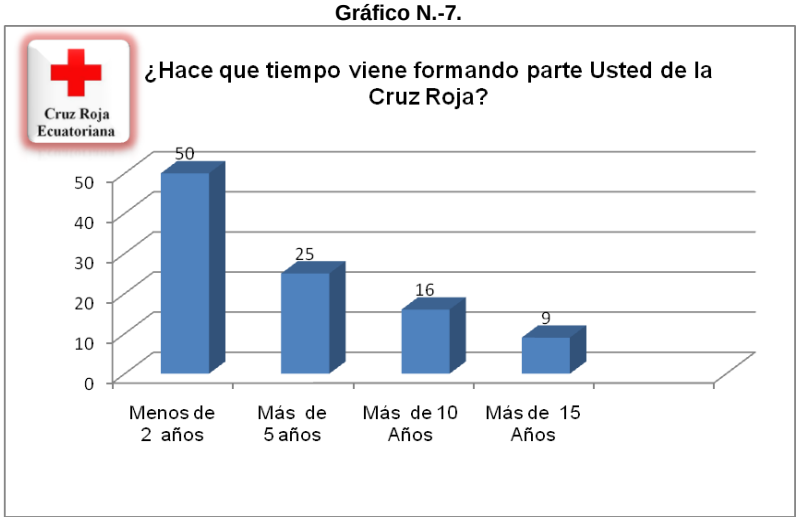
1. ¿Hace que tiempo viene formando parte Usted de la Cruz Roja?

Cuadro N.-24

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 años	120	50
Más de 5 años	60	25
Más de 10 Años	40	16
Más de 15 Años	20	9
TOTAL	240	100

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico N.-7.



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 50% de los Voluntarios de la Cruz Roja de la Provincia, llevan menos de dos años, 25% más de 5 años, 16% más de 10 años y el 9 % llevan más de 15 años dándolos un total del 100%. Los Voluntarios nos manifiestan, que desde el primer día que ingresan a la institución es una experiencia agradable y satisfactoria ya que el poder servir a la ciudadanía.

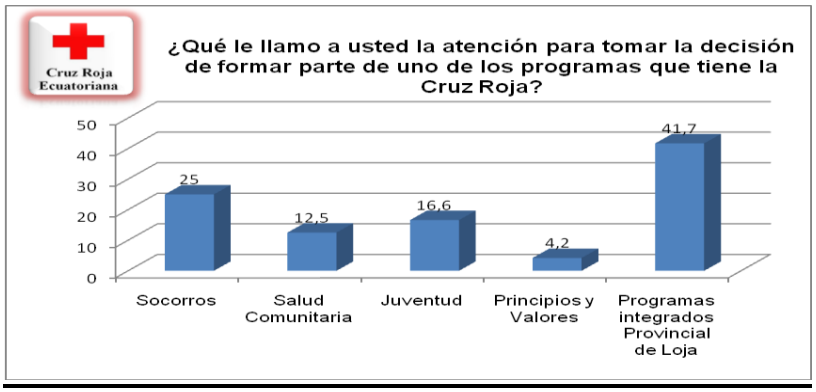
2. ¿Qué le llamo a Usted la atención para tomar la decisión de formar parte de uno de los programas que tiene la Cruz Roja?

Cuadro N.-25

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Socorros	60	25.00
Salud Comunitaria	30	12.50
Juventud	40	16.60
Principios y Valores	10	4.20
Programa Integrado Cantonal	100	41.70
TOTAL	**240**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico N.-8.



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 41.70% pertenecen al programa integrado Cantonal, 25% a Socorros de la Ciudad de Loja, 16.60% a Juventud ,12.50% pertenece a salud comunitaria, 4.20% a principios y Valores de la ciudad de Loja. De los resultados obtenidos nos permite saber con claridad que cada programa cumple con una función específica y muy importante, bajo los lineamientos de los principios fundamentales y humanitarios de la institución, es lo que le llama la atención a las personas Voluntarias para tomar la decisión de formar parte de la Cruz Roja de la Ciudad de Loja , pero vale recalcar que en las

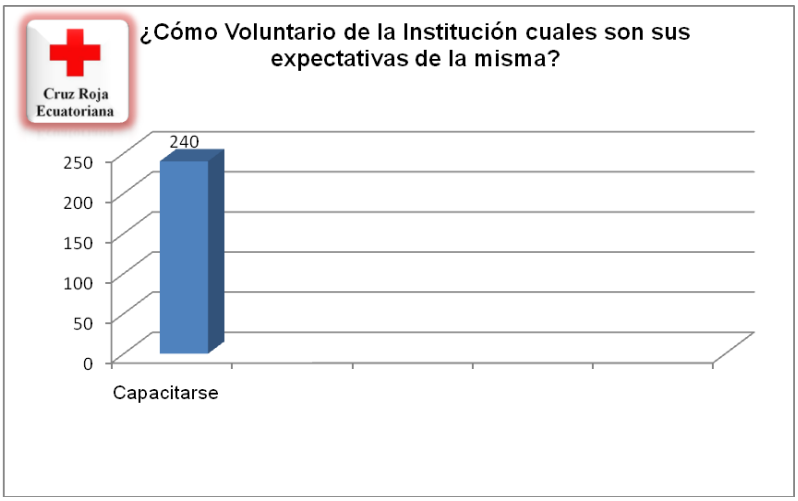
juntas cantonales la Voluntarios tienen otro tipo de organización con programas integrales donde cada Voluntario puede pertenecer a todos los programas que cada junta Cantonal tenga activado.

3. ¿Como Voluntario de la Institución cuáles son sus expectativas de la misma?

Cuadro No.26

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Capacitarse	240	100.00
TOTAL	**240**	**100.00**
FUENTE: LA ENCUESTA **ELAB:** LAS AUTORAS		

Gráfico N.-9.



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: Respecto a esta pregunta 100% de los encuestados, su mayor expectativa es poder capacitarse. Que los conocimientos obtenidos durante el tiempo en la Cruz Roja de la Provincia de Loja les permiten ayudar a quienes lo necesitan, aplicando los principios fundamentales y humanitarios de la institución.

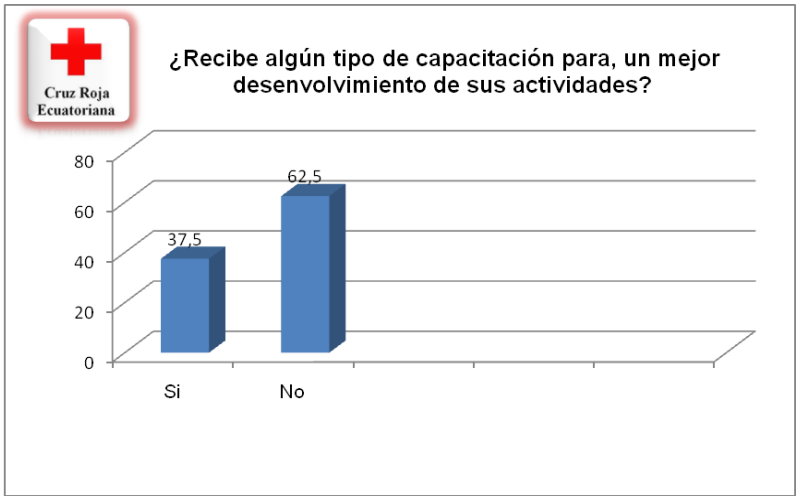
4. ¿Recibe algún tipo de capacitación para, un mejor desenvolvimiento de sus actividades?

Cuadro No.27

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	37,5
No	150	62,5
TOTAL	**240**	**100,00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.10



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: 62,5% nos manifiesta que no reciben capacitación, 37,5% si han recibido capacitación solo cundo ingresan a la institución luego ya no. De los resultados obtenidos llegamos el a la conclusión que los voluntarios de la ciudad de Loja si tienen un plan de capacitación constantemente desde su ingreso al desempeñar su área, pero en los cantones carecen de dicha capacitación

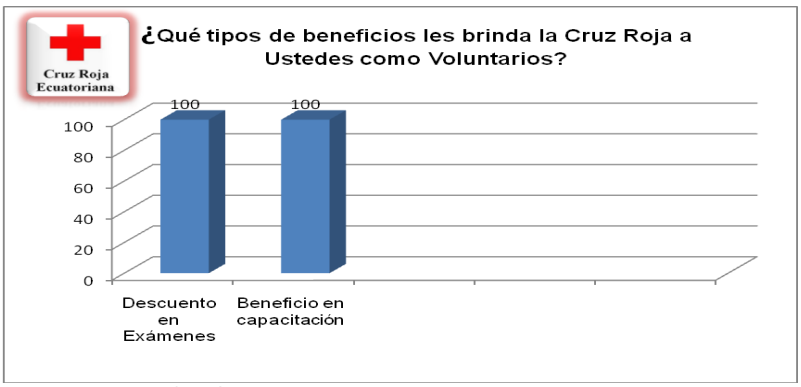
5. ¿Qué tipos de beneficios les brinda la Cruz Roja a Ustedes como Voluntarios?

Cuadro No.28.

Actividades	SI		NO	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Descuento en Exámenes	240	100	0	0
Beneficio en capacitación	240	100	0	0

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico N.-11.



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 100% de los encuestados indica que tienen el de descuento en los Exámenes que se realizan el Laboratorio y también el beneficio de la capacitación. Igualmente nos hemos podido darnos cuenta que además de tener descuento en los exámenes de Laboratorio tienen el servicio de la atención en los servicios de Banco de Sangre y servicio ambulancia, y cuando es requerida la atención de un médico y atención psicológica

6. ¿Si se presenta una emergencia a nivel provincial, se organizan con facilidad todos los programas?

Cuadro N.-29.

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
SI	90	37.50
NO	150	62.50
TOTAL	**240**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico N.-12.

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 62.5% nos indican que no se pueden organizar con facilidad, 37.5% se han organizado en algún momento con facilidad. No existe organización a nivel provincial ya que no hay el presupuesto necesario para movilizarse a los diferentes cantones, y es más solo están organizados nueve cantones.

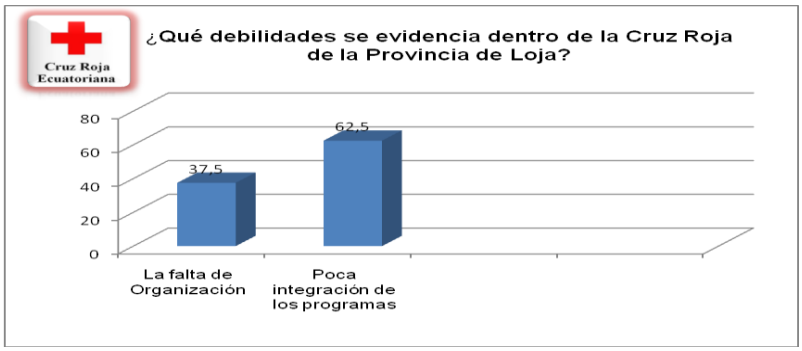
7. ¿Qué debilidades se evidencia dentro de la Cruz Roja de la Provincia de Loja?

Cuadro No.30.

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
La falta de Organización	90	37.50
Poca integración de los programas	150	62.50
TOTAL	**240**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.13



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: Respecto a esta pregunta realizadas a los Voluntarios que forman parte en la institución de la Cruz Roja de la Provincia de Loja, la mayoría de encuestados que corresponde al 62.5 %, manifiestan que la debilidad más grande es la falta de Organización y 37.5% nos indican que la poca integración de los programas en la ciudad de Loja hace que no se trabaje en conjunto.

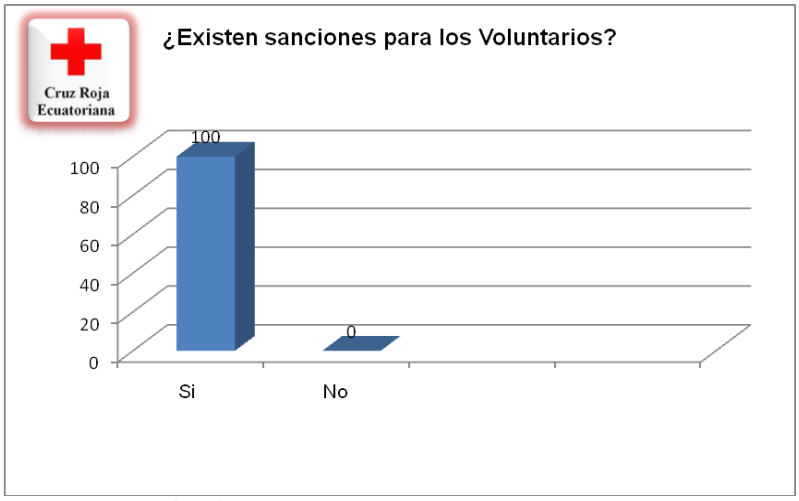
La falta de organización de los Voluntarios en la Cruz Roja de la Provincia de Loja, es quizá una de las mayores debilidades de la misma.

8. ¿Existen sanciones para los Voluntarios?

Cuadro No.31

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	100.00
No	0	0
TOTAL	**240**	**100.00**
FUENTE: LA ENCUESTA **ELAB:** LAS AUTORAS		

Gráfico No.14



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 100% nos manifiesta que si existen sanciones para los voluntarios. Los voluntarios de la Cruz Roja de la Provincia de Loja nos indican que tienen sanciones en base al reglamento general de Cruz Roja Ecuatoriana y de acuerdo a la gravedad de la falta es la sanción.

ENCUESTA REALIZADA A LA CIUDADANÍA DE LA PROVINCIA DE LOJA

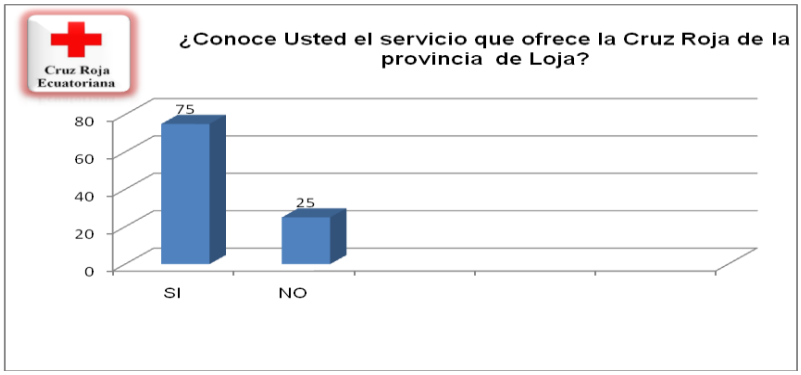
1 ¿**Conoce Usted el servicio que ofrece la Cruz Roja de la provincia de Loja?**

Cuadro No.32

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
SI	75	75.00
NO	25	25.00
TOTAL	**100**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB. LAS AUTORAS

Gráfico No.15



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 75% de las personas encuestadas nos manifiestan que si conocen el servicio de la institución, y el 25% restante no saben cual es el trabajo de la Cruz Roja Provincial de Loja**.** Respecto a la encuesta aplicada a la ciudadanía de la provincia de Loja, nos refleja que la imagen institucional esta bien posesionada, saben que tipos de servicios específicos presta la institución a la colectividad provincial, se debe hacer la difusión por los medios de comunicación con el fin de lograr el cien por ciento de conocimiento de los servicios que presta en la provincia de Loja.

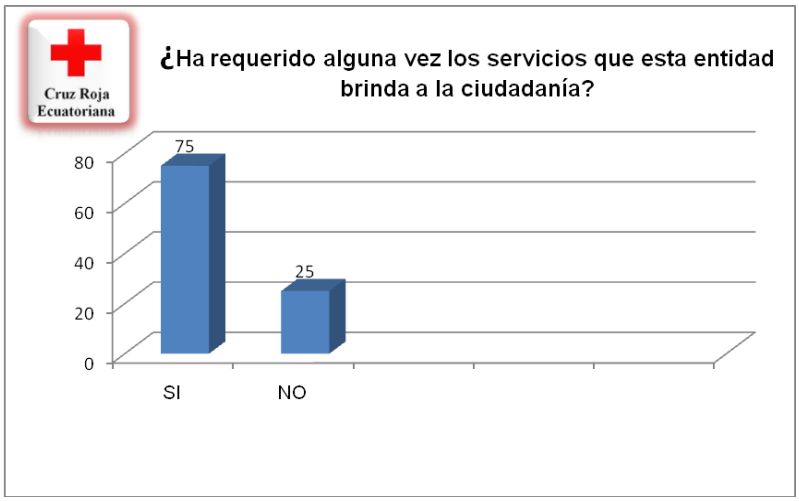
2 ¿Ha requerido alguna vez los servicios que esta entidad brinda a la ciudadanía?

Cuadro No. 33

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
SI	75	75.00
NO	25	25.00
TOTAL	**100**	**100.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.16



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: Al preguntar si ha requerido de los servicios que presta la Cruz Roja de la provincia de Loja el 75% que si, pero 25% que no; dándonos un total del 100%. Para algunas personas que han sido consultadas la mayoría si han hecho uso de los servicios que presta la Cruz Roja de la Provincia de Loja, en beneficio de la comunidad en casos de emergencias médicas, como en emergencias de varias índoles.

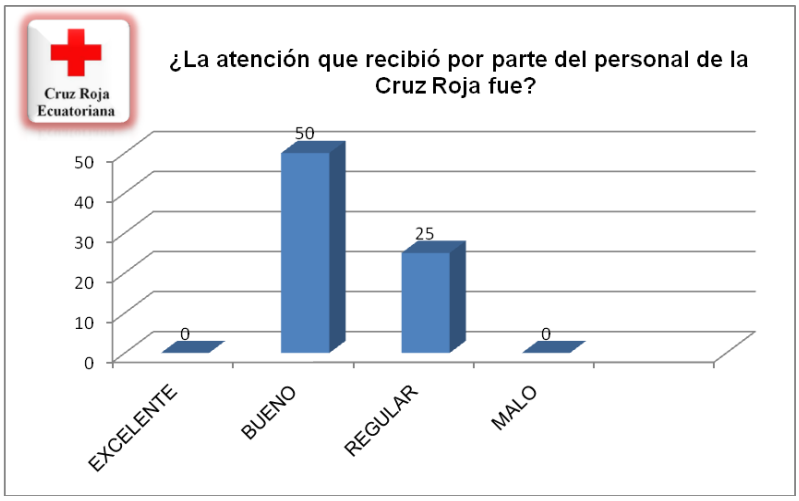
3 ¿La atención que recibió por parte del personal de la Cruz Roja fue?

Cuadro No.34

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	0	0.00
BUENO	50	50.00
REGULAR	25	25.00
MALO	0	0.00
TOTAL	**75**	**75.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.17



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: En cuanto a esta pregunta el 50% el servicio que han recibido es Bueno 25% restante el servicio es regular dándonos un valor cuantitativo de un 75% total. Dentro de la amalgama de servicios que presta la Cruz Roja Ecuatoriana Loja, los encuestados consideran que el servicio que prestan es bueno y que hay servicios que dejan mucho que desear, que se debe capacitar al personal que labora en la institución, en atención al cliente, Recursos humanos, etc.

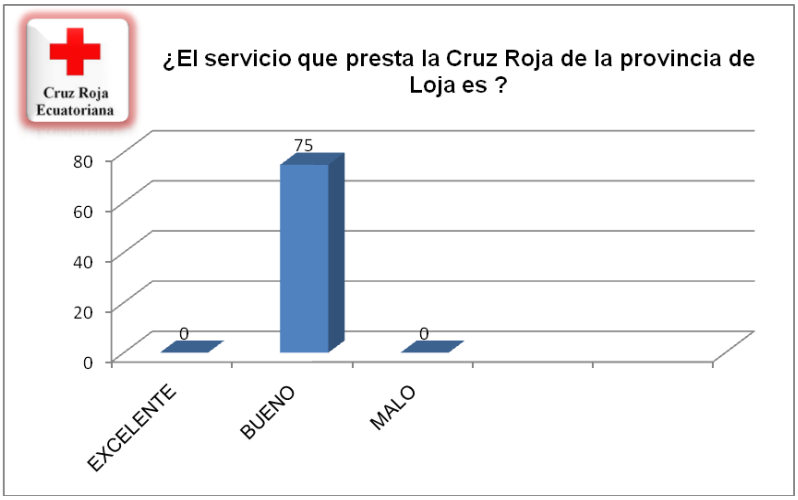
4 ¿El servicio que presta la Cruz Roja de la provincia de Loja es?

Cuadro No.35

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	0	0.00
BUENO	75	75.00
MALO	0	0.00
TOTAL	**75**	**75.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.18



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 75% de las personas encuestadas nos supieron manifestar que el servicio es bueno pero que podría mejorar. Nos señalan la ciudadanía que el servicio debería mejorar ya que no es un servicio de calidad en su totalidad, La Cruz Roja Provincial de Loja debe mejorar, permitiendo que el usuario tenga confianza al momento de requerir la ayuda de la institución.

5 ¿Considera que el personal que labora en la institución está capacitado para brindar un servicio de calidad y eficiencia?

Cuadro No.36

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	45.00
NO	30	30.00
TOTAL	**75**	**75.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.19

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: Con respecto a esta pregunta de las 75 %personas que respondieron que conocen la Cruz Roja Provincial y el servicio que presta manifiestan el 45% si se encuentran capacitados, y 30% restante que no que deberían capacitarles. Por el resultado de la encuesta se puede evidenciar que al personal que labora en Cruz Roja Ecuatoriana-Loja, bebe capacitarse con mayor frecuencia y entrenado, con el fin de brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios de sus servicios.

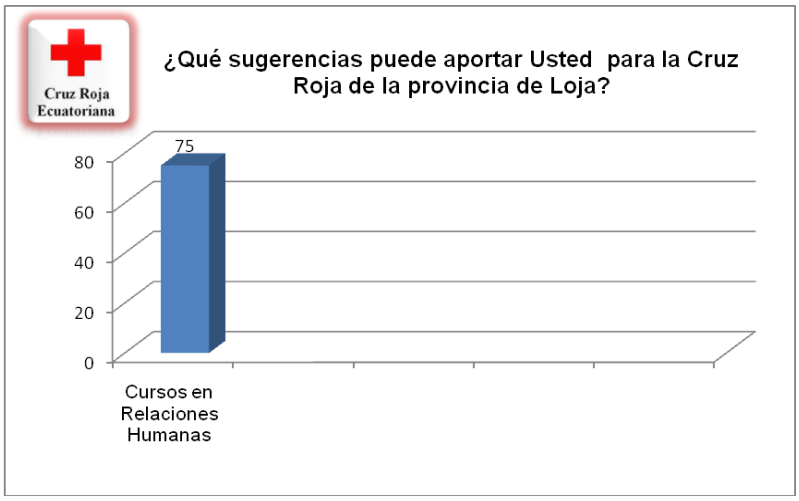
6 ¿Qué sugerencias puede aportar Usted para la Cruz Roja de la provincia de Loja?

Cuadro No.37

INDICADORES	Frecuencia	Porcentaje
Cursos en Relaciones Humanas	75	75
TOTAL	**75**	**75.00**

FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Gráfico No.20



FUENTE: LA ENCUESTA
ELAB: LAS AUTORAS

Análisis: El 75% nos supieron indicar que deberían dar mejor trato al usuario. Que capaciten al personal en su totalidad eso les permitirá mejorar su servicio y la atención.

PROPUESTA

e) PROPUESTA

ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN, ESPECIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Según Idalberto **Chiavenato,** la descripción de un puesto es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto, de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.[8]

Qué es un puesto.- "Es una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos. Estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización" Luego del análisis de la entrevista realizada al Presidente de la Junta, Administradora, personal de los diferentes departamentos y al personal voluntario de la Cruz Roja de la provincia de Loja, se puede aseverar que no existe una

[8] Idalberto **Chiavenato,** Administración de Recursos Humanos, Octava edición

descripción de puestos definida, en virtud de que la institución no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, encargado de llevar un control del personal que labora en la institución.

ANÁLISIS DE PUESTOS

El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se terminan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas. Proporciona datos sobre los requerimientos del puesto que más adelante se utilizarán para desarrollar las descripciones de los puestos y las especificaciones del puesto. El análisis de cargo pretende determinar todos los requisitos, responsabilidades comprendidas y condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. Aunque íntimamente relacionados en sus propósitos y en los procesos de obtención de información, la descripción de puestos y el análisis de puestos son dos técnicas perfectamente distintivas, mientras la descripción se preocupa por el contenido del puesto (qué es lo que hace, cómo lo hace y por qué lo hace), el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos responsabilidades y condiciones que el puesto exigen para su adecuado desempeño.[9]

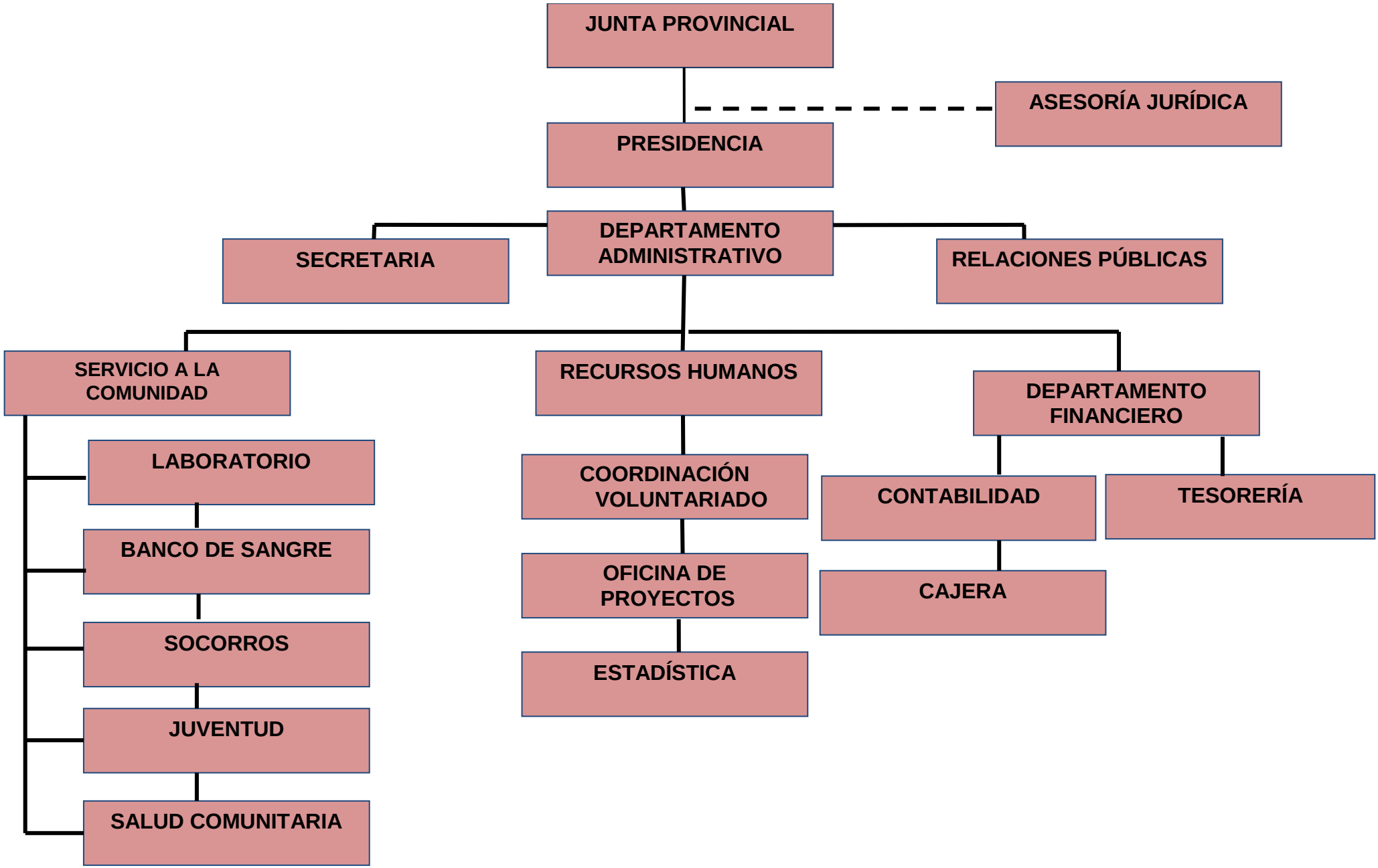
Los Organigramas que proponemos a la institución son los siguientes:

---

[9] (LIVY, BRYAN, Job evaluation: a critical review, Londres, George Allen and Unwin, 1975, p, 46)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CRUZ ROJA

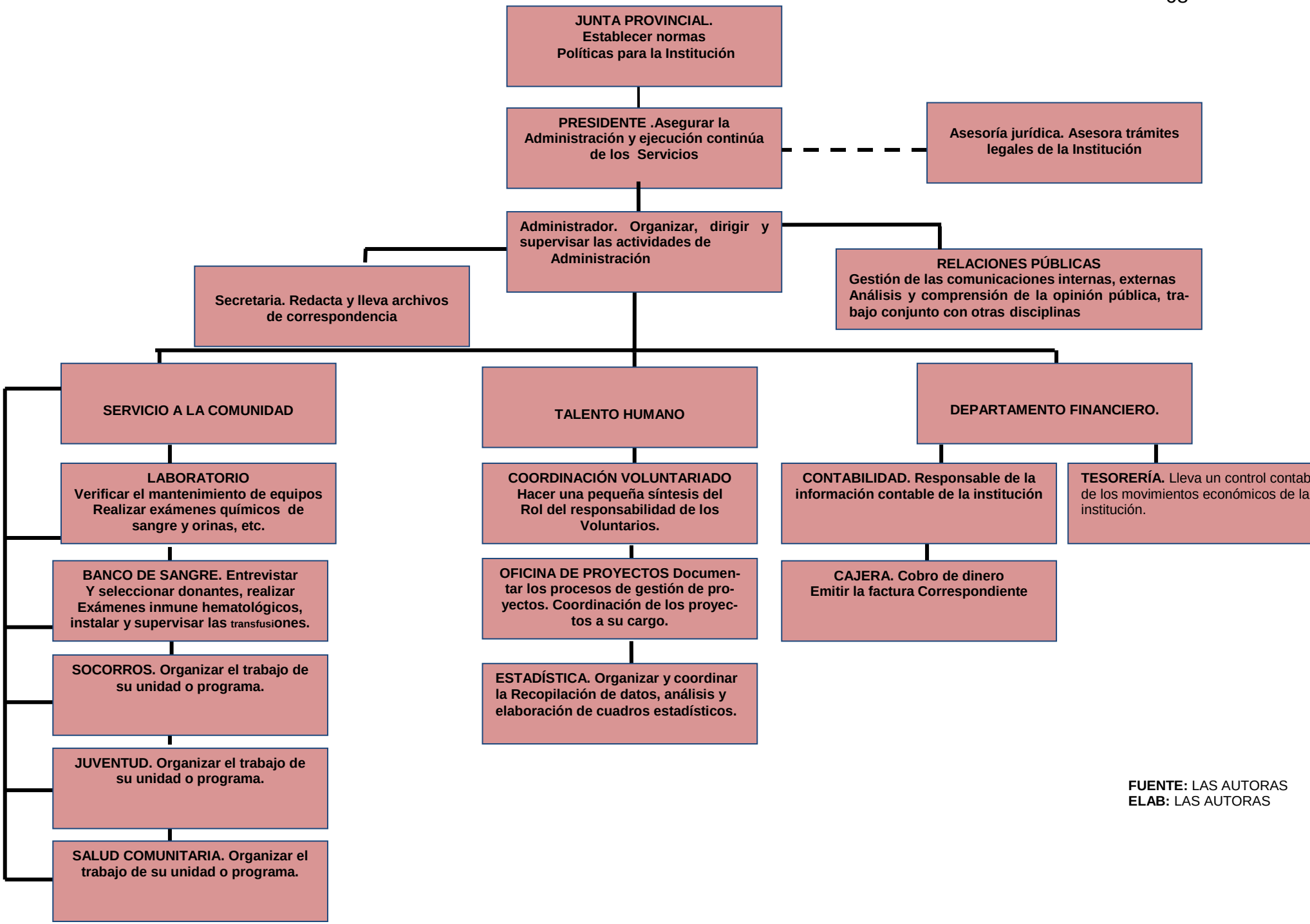
Cuadro No 38



FUENTE: LAS AUTORAS

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA CRUZ ROJA

Cuadro No 39



FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

ESTRUCTURA DEL ANÁLISIS DE PUESTOS

Mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que esas tareas o responsabilidades le imponen.

Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cinco tipos de requisitos que se aplican a cualquier tipo o nivel de puesto:

1. Denominación del puesto.
2. Naturaleza del trabajo.
3. Funciones Típicas.
4. Características de Clase y
5. Requisitos Mínimos

El Análisis y Descripción de Puestos del personal de la institución, se realizará a través del siguiente formato descrito, mismo que contendrá la información necesaria del empleado y/o voluntario de la Cruz Roja de la provincia de Loja:

ADMINISTRADOR (A). Es designado (a) por el Presidente para que supervise el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal de la institución y verificar su ejecución.

Cuadro No.40

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 001**

PUESTO: ADMINISTRADOR (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Es un puesto de mando medio, tiene como responsabilidad organizar, dirigir y supervisar las actividades administrativas, financieras, de recursos humanos y de logística de la institución.

FUNCIONES TÍPICAS

- Mantener una continúa comunicación y coordinación con los Coordinadores de los programas que tiene la Institución.
- Evaluar los informes de los Coordinadores de los programas.
- Mantener un sistema de seguimiento físico y financiero del personal de los distintos departamentos de la institución.
- Mantener contacto permanente con el Presidente de la Junta Provincial, para dar y recibir información o analizar y resolver situaciones especiales que se presenten en la institución.
- Realizar cualquier otra función que requiera el Presidente de la Junta Provincial en el ámbito de su competencia.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación.
- Tener capacidad de gestión y administración.
- Excelentes relaciones interpersonales.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Poseer Título en Administración de Empresas.
- Experiencia de dos años en cargos similares.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

ASISTENTE CONTABLE.- El asistente contable se encarga del movimiento contable de la institución como es: libro caja, registro de ventas, registro de compras, planillas del IESS, trámites tributarios, designados por el contador Titular.

Cuadro No.41

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 002**

PUESTO: ASISTENTE CONTABLE

NATURALEZA DEL TRABAJO: Coadyuvar en el fortalecimiento financiero de la Institución, mediante el ejercicio contable y con el cumplimiento de las disposiciones fiscales e institucionales, en estricto apego a la normatividad institucional y externa que corresponda.

FUNCIONES TÍPICAS

- Revisar y verificar que el importe de las facturas recibidas sea correcto; asimismo, que las remisiones oficiales se apeguen a la normatividad establecida, y en su caso, informar a su jefe inmediato de cualquier irregularidad o anomalía que se detecte.
- Elaboración de los reportes de auxiliares, libro mayor, libro diario y, en general, todo reporte contable.
- Efectuar las cancelaciones de los comprobantes de gastos, así como controlar la documentación que respalda a los reportes contables.
- Atender, ágil y oportunamente, las observaciones e indicaciones de su jefe inmediato.
- Apoyar en la elaboración de los informes y reportes, periódicos y eventuales, que le solicite el Presidente de la Junta Provincial a su jefe inmediato.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Capaz de trabajar bajo presión
- Responsabilidad y dedicación.
- Planificador, metódico, ordenado.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Tener título profesional de Contador (a) o Egresado (a).
- Un mínimo de tres años de experiencia en puesto similar.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

CAJERO (A).- Es el (la) encargado (a) de recibir y cobrar dinero por los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía en general.

Cuadro No. 42

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 003**

PUESTO: CAJERO (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Efectuar el cobro, en efectivo, del valor de los servicios adquiridos por el cliente.

FUNCIONES TÍPICAS

- Recibir al inicio de sus labores una dotación determinada de dinero en billetes y moneda fraccionaria para dar cambio.
- Cobrar el importe de los servicios que adquiere el cliente, para lo cual reciben efectivo, cheques.
- Entregan al cliente la copia de la nota de venta o factura emitida por el computador.
- Efectuar el corte de caja diario y la liquidación correspondiente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Ser responsable.
- Planificador, metódico, ordenado.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Eficiente administración del tiempo.
- Habilidad numérica.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Bachillerato y/o estudios superiores.
- Experiencia mínima de 1 año en puesto similar al cargo.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

CONTADOR (A).- Es el (la) encargado (a) de realizar todos los movimientos contables así como la presentación a los miembros de la Junta Provincial de los estados financieros mensuales. Es un cargo controlador debido a que por intermedio de él se realizan todas las actividades normales, contribuyendo al buen manejo de los recursos de la institución.

Cuadro No. 43

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 004**

PUESTO: CONTADOR (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Responsable de que la información contable de la institución sea confiable y oportuna para la toma de decisiones.

FUNCIONES TÍPICAS

- Llevar el registro contable de todas las operaciones realizadas por la institución.
- Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- Elaborar los roles de pago y tramitar la documentación referente al IESS.
- Elaborar los estados financieros mensuales.
- Organizar y distribuir las actividades del auxiliar contable.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Responsabilidad.
- Trabajo bajo presión.
- Confidencialidad.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Tener título profesional de Contador Público autorizado
- Experiencia de 3 años en cargos similares.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

COORDINADORES (AS) (4).- Personal que se encarga de coordinar las actividades del personal voluntario, la institución cuenta con cuatro programas dirigidos al servicio de la comunidad en general.

Cuadro No 44

.

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 005**

PUESTO: COORDINADOR (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Planifica y organiza el trabajo de su unidad, alineado a objetivos estratégicos de la institución.

FUNCIONES TÍPICAS

- Efectuar las actividades para el Seguimiento y Evaluación del personal voluntario bajo su cargo.
- Establecer procedimientos y mecanismos de control y corrección del personal voluntario, que permita tomar medidas efectivas o inmediatas.
- Vigilar por el buen uso y custodia del material y de las instalaciones a su cargo.
- Gestionar los recursos económicos ante la Junta Provincial para el normal funcionamiento del programa.
- Elaborar planes de capacitación de acuerdo a la necesidad de cada programa.
- Informar mensualmente o cuando lo requiera el Presidente o algún miembro de la junta sobre los avances del POA.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Facilidad de expresión verbal
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Liderazgo y toma de decisiones.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Titulo de Tercer Nivel en Áreas a fines
- Haber cumplido con la Malla Básica.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

CHOFER.- Es el profesional a disposición de la Institución, encargado de movilizar al personal de la Cruz Roja hacia los diferentes lugares de la ciudad y provincia de Loja.

Cuadro No. 45

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 007**

PUESTO: CHOFER

NATURALEZA DEL TRABAJO: Brindar un servicio de transportación de manera segura, confiable y eficiente.

FUNCIONES TÍPICAS

- Traslado de personal de la institución a lugares específicos.
- Dar mantenimiento o indicar al jefe inmediato la fecha para los servicios.
- Entregar oficios a diversas dependencias o lugares descritos por su Jefe inmediato.
- Indicar a los pasajeros las medidas mínimas de seguridad.
- Checar periódicamente el estado en que se encuentre el vehículo e informarlo para que las fallas sean reparadas.
- Revisar diariamente los niveles de gasolina, agua, aceite, líquido de frenos y los que sean necesarios para que el vehículo se mantenga en óptimas condiciones.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Coordinación general, destreza manual, agudeza visual-auditiva.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Edad comprendida entre 25 - 50 años.
- Licencia de manejo tipo “E” vigente con mas de 3 años de experiencia,
- Presentación de la documentación oficial que requiera la institución.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

JEFE DE PERSONAL.- Es el profesional encargado de coordinar el desarrollo de las actividades encomendadas al personal, a fin de garantizar un mejor servicio, orientados hacia el logro de los objetivos de la institución

Cuadro No. 46

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 008**

PUESTO: JEFE DE PERSONAL

NATURALEZA DEL TRABAJO: Son responsabilidades principales de este puesto el planificar y coordinar las actividades relacionadas con la administración y desarrollo del talento humano, de la institución, proponiendo políticas, objetivos acordes al desarrollo administrativo y de carrera del personal

FUNCIONES TÍPICAS

- Elaborar y actualizar los instrumentos administrativos de gestión del talento humano y las normas y políticas internas de la institución.
- Planificar y coordinar la evaluación del desempeño a nivel institucional.
- Determinar las normas y políticas con relación al reclutamiento y selección de personal de la Institución.
- Planificar la contratación de personal y el desarrollo de carrera.
- Proporcionar especificaciones técnicas y participar en el proceso de contratación de empresas consultoras para el reclutamiento de personal técnico y gerencial.
- Verificar el cumplimiento del proceso de nombramiento y contratación de personal.
- Revisar, licencias, permisos y otras acciones de personal.
- Coordinar el control diario de asistencias y llegadas tardías.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Manejo de la normativa relacionada con la naturaleza del puesto
  Integración de equipos gerenciales.
- Desarrollo Organizacional.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Título académico de Licenciado en Administración de Empresas,
- Un mínimo de cinco años de experiencia en puesto similar

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

LABORATORISTA.- Constituye el personal profesional encargado de realizar toma de muestras sanguíneas, químicas; y, realizar los exámenes de laboratorio clínico.

Cuadro No. 47

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 009**

PUESTO: LABORATORISTA

NATURALEZA DEL TRABAJO: Contribuir al óptimo desempeño de los servicios en el sector salud, coadyuvando a la actividad médica en la prevención de enfermedades.

FUNCIONES TÍPICAS

- Verificar el mantenimiento a los equipos y aparatos del laboratorio.
- Realizar análisis químicos de sangre, orina, etc.
- Estudiar células de sangre y de otros tejidos con el fin de determinar su relación con las condiciones psicológicas y patológicas.
- Establecer procedimientos para el análisis de muestras de laboratorio médico.
- Realizar pruebas de grupo, tipo y compatibilidad sanguíneos con el propósito de hacer transfusiones.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto y capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Técnico en Laboratorito.
- Un año de experiencia en cargo afín al puesto.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

MENSAJERO (A).- Es la persona que maneja la correspondencia dentro y fuera de la institución y colabora con las compras mensuales solicitadas por los coordinadores.

Cuadro No. 48

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 010**

PUESTO: MENSAJERO (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Apoyar a la administración en el traslado de documentos dentro y fuera de la institución.

FUNCIONES TÍPICAS

- Recibir y entregar correspondencia a las distintas instituciones y organizaciones con las que la institución mantiene relaciones.
- Otras que le sean asignadas por sus superiores.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Responsable.
- Administrador del tiempo.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Bachiller.
- Presentación de la documentación que requiera la institución

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

PRESIDENTE DE LA JUNTA PROVINCIAL.- El presidente de la Junta Provincial es la máxima autoridad de la Cruz Roja Ecuatoriana en su jurisdicción, es elegido por los voluntarios activos en elección popular secreta, previo a la presentación de listas de candidatos; su periodo tiene una duración de 4 años, pudiendo ser reelecto.

Cuadro No. 49

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 011**

PUESTO: PRESIDENTE DE LA JUNTA PROVINCIAL

NATURALEZA DEL TRABAJO: Asegurar la administración y ejecución continua del servicio que brinda la institución en su jurisdicción, atendiendo los lineamientos de la Cruz Roja Ecuatoriana.

FUNCIONES TÍPICAS

- Controlar el óptimo uso de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales de la institución.
- Velar por el desarrollo y mantenimiento de una buena imagen de la institución.
- Evaluar los informes de las unidades operativas de la institución.
- Llevar las estadísticas generales y particulares de la institución y sobre la base de las mismas, realizar las proyecciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la institución y de los servicios que presta.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Alta capacidad de análisis y de síntesis.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo.
- Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Título académico preferentemente en las áreas de administración, Economía.
- Un mínimo de 3 años de experiencia a nivel de dirección ó alta gerencia en el sector público o privado.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

SECRETARIO (A): Es el profesional encargado de la información escrita y de la correspondencia de la Institución.

Cuadro No. 50

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 012**

PUESTO: SECRETARIO (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO: Proporcionar de manera eficiente y con calidad el apoyo secretarial que sea necesario para el buen funcionamiento administrativo de la institución.

FUNCIONES TÍPICAS

- Elaborar los oficios, escritos, memorándums y toda correspondencia generada en la institución.
- Actualizar la agenda de trabajo del Presidente de la Junta.
- Recibir a las personas que acuden a las instalaciones, así como las llamadas telefónicas.
- Recepción, captura y distribución de correspondencia.
- Realiza tareas simples de elaboración de documentos, preparándolos para su envió, de acuerdo con instrucciones y procedimientos establecidos.
- Enviar por fax documentación cuando sea indicado por el jefe inmediato.
- Informar periódicamente a su jefe inmediato sobre las acciones realizadas.
- Depurar anualmente los expedientes del año inmediato anterior.
- Controlar el archivo de años anteriores.
- Integrar y enviar el archivo muerto al área correspondiente de la institución.
- Llenar y tramitar las solicitudes de requisición de materiales y suministros necesarios para la institución.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Conocimiento de equipo de cómputo y de oficina,
- Habilidad de expresión, redacción, síntesis, atención y comprensión de lectura

REQUISITOS MÍNIMOS

- Título de Secretaria Ejecutiva.
- Un año en funciones afines.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

TÉCNICO DE PROYECTOS (5).- Son los profesionales que se encargan de la elaboración de diferentes proyectos de beneficio de la Institución para ser presentados a las organizaciones internacionales y obtener su financiamiento.

Cuadro No. 51

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 013**

PUESTO: TECNICO DE PROYECTOS

NATURALEZA DEL TRABAJO: Gestionar proyectos internos y externos de la institución, garantizando el correcto desarrollo del proyecto en tiempos, calidad, costo y funcionalidad.

FUNCIONES TÍPICAS

- Planificar el proyecto para la correcta consecución del mismo en los plazos establecidos.
- Preparar y organizar las especificaciones e información del proyecto para la posterior comunicación y socialización ante los miembros de la Junta Provincial.
- Revisión, seguimiento y aprobación de proyectos.
- Ejecutar los proyectos y dar continuo seguimiento a los mismos.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Ser innovador y práctico.
- Orientar el trabajo a la consecución de los objetivos de la institución.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Título de Ingeniero Civil,
- Un año en funciones afines.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

TECNÓLOGO (A) MEDICO BANCO DE SANGRE.- Es el profesional calificado encargado de la extracción, selección, fraccionamiento y despacho de la donación de sangre. Los 8 profesionales encargados del Banco de Sangre realizan rotación de turnos, atienden las 24 horas del día, los 365 días del año ininterrumpidamente.

Cuadro No. 52

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 014**

PUESTO: TECNÓLOGO (A) MEDICO BANCO DE SANGRE

NATURALEZA DEL TRABAJO Apoyar la planificación, ejecución de funciones técnicas y administrativas para la dirección de un Banco de Sangre.

FUNCIONES TÍPICAS

- Entrevistar y seleccionar donantes.
- Realizar exámenes inmuno hematológicos.
- Instalar y supervisar las transfusiones.
- Realizar pruebas de compatibilidad.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Trabajar en equipo.
- Tener confianza y seguridad.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Título de Tecnólogo Medico.,
- Dos años en funciones afines.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

VICEPRESIDENTE 1.- Es la segunda autoridad de la Institución quien subroga al Presidente en su ausencia, es nombrado mediante elección popular entre los voluntarios activos a través de votación secreta para un período de 4 años.

Cuadro No. 53

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 015**

PUESTO: VICEPRESIDENTE 1

NATURALEZA DEL TRABAJO: Asegurar la administración y ejecución continua del servicio que brinda la institución atendiendo los lineamientos de la Crus Roja Ecuatoriana.

FUNCIONES TÍPICAS

- Remplazar temporal o definitivamente al Presidente de la Junta Provincial.
- Coordinar las actividades de los distintos programas de la Cruz Roja Provincial.
- Planificar, desarrollar y evaluar la capacitación al personal de la Institución.
- Incentivar y asesorar la elaboración de proyectos de beneficio social.
- Asumir las funciones que le delegue el Presidente Provincial de la Cruz Roja

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación
- Eficiente administración del tiempo
- Tener Iniciativa, creatividad e innovación.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Edad mínima treinta años.
- Ser miembro activo por lo menos tres años, exceptuándose las Juntas de reciente creación.
- Estar en goce de los derechos de ciudadanía.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

VICEPRESIDENTE 2. Es nombrado mediante elección popular entre los voluntarios activos a través de votación secreta para un período de 4 años. Su campo de acción está dirigido hacia la intención de las Juntas Cantonales.

Cuadro No. 54

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 016**

PUESTO: VICEPRESIDENTE 2

NATURALEZA DEL TRABAJO: Coordinar la gestión institucional entre la Junta Provincial y las Juntas cantonales.

FUNCIONES TÍPICAS

- Representar a las Juntas Cantorales.
- Remplazar al Vicepresidente 1 en caso de ausencia temporal o definitiva, siempre que se radique en la cabecera Provincial.
- Asumir las funciones delegadas por el Presidente, Vicepresidente 1 y/o la Junta Provincial.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Coordinar las actividades y programas de las Juntas Cantonales
- Coordinar la gestión institucional de la provincia de Loja con el Presidente de la Junta provincial

REQUISITOS MÍNIMOS

- Edad mínima treinta años
- Ser miembro activo por lo menos tres años, salvo cuando se trate de Juntas de reciente creación.
- Estar en goce de los derechos de ciudadanía

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

VOCAL (18).- Los vocales son diez y ocho, siete principales y siete alternos, elegidos mediante la presentación de lista; y cuatro son elegidos por los voluntarios de cada Programa, al que representan.

Cuadro No. 55

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 017**

PUESTO: VOCAL

NATURALEZA DEL TRABAJO: Esta posición tiene como responsabilidad principal el mantenimiento de una política permanente de comunicaciones entre la Junta provincial, Vicepresidentes 1 y 2 y los Coordinadores de los Programas, que permita divulgar las metas, logros, programas, proyectos y todo lo relacionado con la gestión institucional,

FUNCIONES TÍPICAS

- Cumplir con las comisiones designadas por el Presidente y/o Junta Provincial.
- Representar y ser la voz de la Junta Provincial ante los Coordinadores.
- Asistir a las reuniones convocadas por el Presidente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Servir de enlace y vínculo ente la Junta Provincial y el programa al cual representan.

REQUISITOS MÍNIMOS

- Edad mínima 20 años
- Dos años de permanencia dentro de la institución.
- Estar en goce de los derechos de ciudadanía.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

VOLUNTARIOS.- (600).- Personal voluntario que brinda su tiempo y cumple actividades en los diferentes programas que beneficia a la Institución.

Cuadro No. 56

Cruz Roja Ecuatoriana	**FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO**	**REGISTRO N.- 018**

PUESTO: VOLUNTARIOS

NATURALEZA DEL TRABAJO: Colaborar con el Coordinador de Programas para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.

FUNCIONES TÍPICAS

- Cumplir con las actividades que el Coordinador de su programa le delegue.
- Cumplir con las líneas de Base para cada programa
- Cumplir con el reglamento y los instructivos de los diferentes programas

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Colaboración en equipo, sentido de responsabilidad.
- Poseer capacidad de trabajo en equipo,
- Tomar decisiones en momentos críticos

REQUISITOS MÍNIMOS

- Haber cumplido con la malla básica específica de cada programa.

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

PROCESO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

Los procedimientos que se emplean para reclutar al personal que prestará los servicios en la institución, garantizan la selección de los mejores talentos humanos, personas honestas, responsables y solidarias, profesionales eficientes que brindarán un servicio de calidad.

El acierto en la provisión de la persona adecuada para un determinado trabajo, es requisito principal para el éxito de la Cruz Roja de la provincia de Loja.

El procedimiento que se propone constituye una guía técnica para planear adecuadamente las necesidades del talento humano y se fija en mecanismo de reclutamiento como es: selección, inducción, integración y capacitación al personal anhelado a que ocupe las vacantes que puedan surgir en la Cruz Roja.

RECLUTAMIENTO

Las necesidades del personal en la Institución pueden seleccionarse a través de dos fuentes:

Fuentes Internas: la utilización de fuentes internas representa una oportunidad para los colaboradores de la institución de llenar los puestos vacantes mediante concursos de merecimientos y oposición internos,

logrando con ellos no sólo la posibilidad de un desarrollo ocupacional, sino también de una efectiva estrategia motivacional.

Esta política tiende a dar oportunidad de superación a todos los colaboradores, demostrándole a éstos que se proporcionan posibilidades de ascender a los más aptos, con el cual el interés de los colaboradores por superarse en sus conocimientos del trabajo y de su cultura será constante, pues el colaborador tendrá presente, que en su institución tiene la posibilidad de escalar posiciones, lo cual redundará en un mejor ambiente de trabajo.

El procedimiento se describe de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTO PARA LLENAR VACANTES EN LA CRUZ ROJA:

1. Conocida la vacante del puesto en determinado departamento de la institución, el Jefe del Departamento será quien emita un memorándum dirigido al Jefe de Personal para que sea quien informe al Presidente de la Junta Provincial, haciendo conocer la necesidad el talento humano, en el Departamento antes solicitado donde exista la vacante. Para lo cual se ha diseñado el siguiente formato:

Cuadro No 57

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA FORMATO DE INFORMACIÓN DE NECESIDAD DEL TALENTO HUMANO	
DATOS GENERALES	
Nombre del Departamento:	
No. de Vacante(s)	
Área de trabajo	
Horario de Trabajo	
REQUERIMIENTOS BASICOS	
Nivel Académico	
Especialidad	
Edad	
Sexo	

FUENTE: LAS AUTORAS

ELAB: LAS AUTORAS

2. El presidente de la Junta Provincial informará en sesión ordinaria a los miembros de la Junta Provincial sobre el requerimiento del personal para cubrir la vacante del puesto en determinado departamento.

3. Conocida la existencia de la vacante por parte de la Junta Provincial el Presidente de la Junta será quien disponga al Jefe de Personal que haga conocer a los distintos departamentos de la institución la necesidad existente.

4. El Jefe de Personal mediante oficio circular dirigido a los departamentos pondrá a conocimiento la existencia de la vacante y

establecerá el tiempo de diez días hábiles para la presentación de la documentación de los interesados en llenar el cargo vacante.

5. Los jefes departamentales informarán al personal bajo su responsabilidad sobre la vacante existente.

6. Prescritos los diez días de plazo y al no existir documentación de participantes, el Jefe de Personal, informará mediante oficio y de manera inmediata a la Junta Provincial sobre este particular.

7. El Presidente de la Junta provincial dispondrá al Jefe de Personal que realice la solicitud de requerimiento de personal por medio de fuentes externas en los diferentes medios de comunicación.

Fuentes Externas: Se utiliza los medios externos para el reclutamiento del personal necesario en la Cruz Roja.

La Junta Provincial a través de la prensa escrita convocará a concurso de méritos y oposición para llenar la vacante existente en la Cruz Roja Provincial,

A través de esta fuente se logrará conseguir profesionales externos a la institución como aspirantes a la misma.

La convocatoria contendrá la vacante y el perfil del profesional que desea, el plazo y lugar de presentación de la documentación, descrito de la siguiente manera:

Cuadro N.- 58

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL	
PUESTO SOLICITADO	
Nombre del Departamento	
Nombre del Puesto	
Vacantes	
Área de Trabajo	
Horario de Trabajo	
REQUISITOS PERSONALES	
Nombre	
Edad	
Genero	*Masculino ( ) Femenino ( )*
REQUISITOS ACADEMICOS	
Nivel Académico	*Alumno ( ) Egresado ( ) Bachiller ( ) Titulado ( ) Maestría ( )*
Especialidad	
FUNCIONES Y EXPERIENCIA DEL PUESTO	
Función especifica	•
Experiencia profesional	•
Recomendaciones personales	•
RECEPCION DE DOCUMENTACION	
Fecha de entrega	
Fecha límite	

FUENTE: WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

COMISIÓN PARA SELECCIÓN DEL PERSONAL

Luego de haber realizado la respectiva recepción de la documentación a través de fuentes internas y/o externas, la comisión técnica será la

encargada de seleccionar el personal más idóneo para que forme parte de la institución.

La función específica de esta comisión es actuar con responsabilidad y transparencia al seleccionar el talento humano que necesita la Institución, personal que garantizará idoneidad y ética profesional al cumplir con sus funciones establecidas.

La comisión para la selección del personal estará conformada de la siguiente manera:

Cuadro N.-59

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA COMISIÓN DE SELECCIÓN	Cruz Roja Ecuatoriana
FUNCIONARIO	**NÚMERO**
➢ Presidente o su delegado.	1
➢ Jefe de Recursos Humanos.	1
➢ Representante de los Empleados de la institución.	1
➢ Un representante del colegio de profesionales afines a la vacante.	1
➢ Un representante del CONADIS	1
➢ Representantes del personal Voluntario con experiencia de 5 años.	2

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB. LAS AUTORAS

PROCESO DE SELECCIÓN

Una vez que se tiene la información respecto de los puestos vacantes, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección adecuadas para escoger a

los candidatos adecuados El proceso de selección en la Cruz Roja es el siguiente:

1. **Recepción de la documentación**: El Departamento de Recursos Humanos validará y receptará la documentación de los aspirantes en el plazo señalado en la convocatoria.
2. **Verificación de documentación:** Consiste en comprobar los documentos que constan en la hoja de solicitud
3. **Calificación de la documentación:** La comisión para el personal se reunirá para calificar los documentos que cumplan con el perfil de la vacante que necesita la institución, de acuerdo con la convocatoria.
4. **Entrevista**: La comisión previa comunicación entrevistará a los tres mejores aspirantes seleccionados de acuerdo al puntaje obtenido en la documentación y en la prueba. La entrevista se debe realizar el mismo día con todos los participantes y de manera continua
5. **Test de empleo**: Es responsabilidad de la comisión elaborar, receptar y calificar el test de aptitud, capacidad y temperamento para los aspirantes de acuerdo al área de la vacante
6. **Examen Médico:** Será necesario y debido al tipo de actividad que realice dentro de la institución, comprobar que no tenga enfermedades infecto-contagiosas.

7. **Toma de decisión**. El aspirante que se ubique en el primer puesto será el seleccionado; y, en caso de empate el Presidente definirá al mejor. El proceso de selección del personal es responsabilidad de los miembros de la comisión y depende del trabajo de equipo que cumplan en la designación de los futuros colaboradores que institución necesite
8. **Inducción.** El Jefe superior será el encargado de realizar un aprendizaje de enseñanza al nuevo trabajador de la institución.
9. **Capacitación.** La capacitación se medirá de acuerdo al perfil de cada trabajador y sus funciones a desempeñar**.**

VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Consiste en comprobar los documentos que constan en la hoja de solicitud son copias de los documentos originales y concuerdan con los solicitados.

Generalmente la persona encargada de la verificación de la documentación es el Jefe de Recursos Humanos, esto con la finalidad de confirmar y corroborar que la información presentada sea real y objetiva.

Los aspectos que se verificarán en la documentación se relacionan con

- Títulos
- Certificados y diplomas
- Antecedentes de trabajo
- Cartas de recomendación

- Investigación en el domicilio y familia del aspirante

Luego se realizara la entrevista al futuro aspirante al puesto.

MODELO DE ENTREVISTA

Uno de los modelos de preguntas para la selección del personal y que puede ser aplicado en la institución es el siguiente:

Cuadro N.- 60

Cruz Roja Ecuatoriana	**MODELO DE ENTREVISTA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**
FACTORES DE SELECCIÓN	
¿Qué experiencia tiene Usted en este campo?	
¿Qué sabe Usted acerca de esta institución?	
¿Qué le llamo la atención de este nuevo trabajar?	
¿Cuánto es su aspiración económica?	
Cuénteme acerca de su capacidad para trabajar bajo presión	
¿Qué te motiva a hacer lo mejor en el trabajo?	
¿Está dispuesto a trabajar horas extraordinarias, noches, y fines de semana?	
¿Estaría dispuesto a trasladarse si es necesario?	

FUENTE: WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Para la calificación de cada una de las preguntas contestadas por los aspirantes para desempeñar determinado puesto dentro de la institución, se tomará en cuenta sobre un total de 100 puntos, asignándoles a cada pregunta una calificación de 9.09.

El candidato con la más alta calificación será quien será considerado para desempeñar dicho puesto dentro de la institución; para una mejor ilustración la comisión de selección calificará a cada candidato descrito en el siguiente formato:

MODELO DE PREGUNTAS PARA LA CALIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA PARA EL CARGO VACANTE.

Cuadro No. 61

PREGUNTAS	CANDIDATO 1	CANDIDATO 2	CANDIDATO 3
¿Qué experiencia tiene Usted en este campo?			
¿Qué sabe Usted acerca de esta institución?			
¿Qué le llamo la atención de este nuevo trabajar?			
¿Cuánto es su aspiración económica?			
Cuénteme acerca de su capacidad para trabajar bajo presión			
¿Qué te motiva a hacer lo mejor en el trabajo?			
¿Está dispuesto a trabajar horas extraordinarias, noches, y fines de semana?			
¿Estaría dispuesto a trasladarse si es necesario?			
¿Estaría dispuesto a trasladarse si es necesario?			

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Una vez realizada la elección será necesario que el nuevo trabajador llene la hoja de solicitud a fin de que esta documentación repose en el departamento de personal, el modelo de la misma esta descrito a continuación en el siguiente formato:

Cuadro N.- 62

Cruz Roja Ecuatoriana

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA
HOJA DE SOLICITUD

CONDICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Nombres:	
Apellidos	
Sexo:	
Edad:	
Domicilio	
Instrucción Educativa:	

INFORMACION FAMILIAR

Estado Civil	
Número de cargas familiares	

ANTECEDENTES DE TRABAJO

Nombre de la Empresa saliente	
Tiempo de trabajo en la empresa saliente	
Cargo que ocupaba en la empresa saliente	
Actividades que realizaba en la empresa	

FORMACIÓN Y/O ESTUDIO

Títulos Profesionales	
Cursos realizados	

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

TEST DE EMPLEO

Los test psicológicos se basan en las diferencias individuales de las personas sean estas físicas, individuales o de personalidad.

Los test psicológicos se enfocan principalmente en las aptitudes y tratan de determinar cuáles existen en cada persona, con objeto de generalizar y prever el comportamiento en determinado trabajo.

Se enfocan en las aptitudes individuales, designa un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para valorar su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades, conocimientos, etc. Es decir el test es una medida de desempeño o de realización, ya sea por medio de operaciones mentales o manuales, de elecciones o de lápiz y papel.

Cada puesto de trabajo exige de su ocupante determinadas aptitudes. De acuerdo con la ficha profesional de cada puesto, que determine el perfil del candidato ideal, se establecen los test apropiados para la investigación de las aptitudes necesarias en el candidato.

Así tenemos:

Cuadro N.- 63

PREGUNTAS
Tengo unas expectativas elevadas para mí y los mi y los demás
Voy directo hacia mi objetivo
Hago lo suficiente para salir del paso
Hago más de lo que se espera de mí
Exijo calidad
Puedo llevar muchas cosas al mismo tiempo
No me motivo mucho para conseguir el éxito
Retraso la toma de decisiones
Me cuesta acercarme a los demás
Me gusta el orden
Escojo cuidadosamente mis palabras

FUENTE: Adalberto Chivanato
ELAB.LAS AUTORAS.

Para poder evaluar al candidato se tomará en consideración puntajes que estarán determinados por percentiles, a continuación detallamos el modelo de calificación.

Cuadro No: 64

CALIFICACION DE RESPUESTA

NOMBRE…….. FECHA: …/…/…/

TEST PSICOLÓGICOS PERCENTILES

	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Tengo unas expectativas elevadas para mí y los mi y los demás											
irecto hacia mi objetivo											
Hago lo suficiente para salir del paso											
Hago más de lo que se espera de mí											
Exijo calidad											
Puedo llevar muchas cosas al mismo tiempo											
No me motivo mucho para conseguir											
Retraso la toma de decisiones											
Me cuesta acercarme a los demás											
Me gusta el orden											
Escojo cuidadosamente mis palabras											

FUENTE: Adalberto Chivanato
ELAB.LAS AUTORAS.

EXAMEN MÉDICO

EL examen médico tiene como fines principales:

- Conocer si el seleccionado padece de enfermedades contagiosas
- Saber si tiene alguna enfermedad que pueda ser una contraindicación para el puesto que se le ofrecerá

- Verificar si el seleccionado tiene el uso normal y la agudeza requerida de sus sentidos (la vista, oído, tacto)
- Investigar su estado general de salud

CONTRATACIÓN

Una vez que los miembros de la comisión hayan seleccionado el personal idóneo para ocupar el puesto de trabajo, la comisión elaborará un informe a la Junta Provincial haciendo conocer los nombres y apellidos de la persona seleccionada para ocupar dicho cargo, a fin de que se proceda a elaborar el respectivo contrato de trabajo.

Se excluyen de este proceso todo el personal voluntario de los distintos programas.

Para la contratación se deberá proceder conforme lo indica el Código de Trabajo en la parte correspondiente a Contratos de Trabajo.

El primer contrato suscrito debe ser a prueba con una duración de tres meses; una vez transcurrido dicho tiempo se aplicará una evaluación de desempeño para proceder. Una vez que el trabajador, ha realizado su trabajo por el lapso de tres meses a prueba y después de que se evaluó su trabajo por parte del Presidente de la Junta provincial, el Jefe inmediato superior y el Jefe de Personal proceden a ratificar el contrato de trabajo para un periodo de tiempo de un año. Y si el empleado de la institución luego de haber

sido evaluado por medio de los siguientes parámetros Permitiendo la apreciación objetiva para calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto de trabajo, en un periodo determinado se utilizara para evaluar la siguiente ficha.

Cuadro No: 65

Cruz Roja Ecuatoriana

EVALUACION PARA EL PERSONAL HUMANITARIO, TECNICO, ADMINISTRATIVO DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA.

Factor Niveles	A	B	C	D
Calidad de trabajo	16.67	12.50	8.33	4.17
Cantidad de trabajo o Rendimiento	12.50	9.38	6.25	3.13
Iniciativa y Cooperación	16.67	12.50	8.33	4.17
Puntualidad y Asistencia	12.50	9.38	6.25	3.13
Presentación Personal	12.50	9.38	6.25	3.13
Actitud y Comportamiento	16.67	12.50	8.33	4.17
Relaciones Humanas	12.50	9.38	6.25	3.13
Total Puntos	100.00	75.00	50.00	25
Equivalencia	EXC.	MB.	B.	R.

FUENTE: Adalberto Chivanato
ELAB.LAS AUTORAS

Nombre de la persona evaluada…… ……..

Cargo……

Visto Bueno. En Conforme.

…….. .. …….

Presidente de la Junta Provincial Jefe Inmediato Superior

……. ……..

Jefe de Personal

Nota. Marque solamente uno de los ítems de cada uno los 7 parámetros consignados.

De esta manera se llenarán las expectativas de la Junta provincial procediendo a la realización de un contrato de trabajo, con la finalidad de que el empleado se sienta seguro dentro de la institución y aportar con su trabajo para lograr los objetivos propuestos por la institución.

El presente modelo de contrato será aplicable de acuerdo al tiempo establecido por los miembros de la Junta Provincial:

- Tres meses, un año e indefinido.

Cuadro No: 66

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de Loja, el día _____ de _____del año dos mil once: comparecen La Cruz Roja Provincial de Loja, representada por el Dr. Fernando Patricio Aguirre Aguirre, en calidad de Presidente de la Cruz Roja Provincial de Loja, a quien en adelante se llamará "LA EMPLEADORA", por una parte; y, por otra el señor _____, a quien en adelante se llamará "LA TRABAJADORA", quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de trabajo, de conformidad con las siguientes clausulas:

PRIMERA.- Antecedentes: La Cruz Provincial de Loja, procede a suscribir el presente contrato por el tiempo de---- meses/año. para la prestación del servicio para el puesto, _____, para lo cual la Cruz Roja de Loja, requiere de personal para laborar en dicho Puesto.

SEGUNDA.- Objeto: El señor _____ se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales en calidad de _____, en el lugar que la Empleadora determine.

TERCERA.- Horario.- El Trabajador se compromete a laborar de acuerdo a las jornadas, turnos y regulaciones que establezca la Empleadora. Para el cumplimiento de sus labores el Trabajador se obliga a obedecer todas las órdenes que imparta el representante de la Empleadora, los administradores. La empleadora fijará el horario de trabajo.

CUARTA.- Remuneración: La Empleadora pagará a la Trabajadora la remuneración de _____ mensuales, más las remuneraciones adicionales de ley.

QUINTA.- Tiempo de Duración: El presente contrato tendrá la misma duración del convenio especificado en la clausula de antecedentes, para lo cual una vez concluido el convenio se concluirá con la labor prestada de conformidad con lo establecido con el Art. 169 numeral tercero del Código del Trabajo.

SEXTA.- Responsabilidad.- El Trabajador se compromete a desempeñar sus funciones con el mayor esmero y cuidado, guardando reserva de los datos y procedimiento que llegaren a su conocimiento, por razón de su trabajo.

SÉPTIMA.- Sanciones.- Las partes declaran que para el caso de faltas y sanciones se someten a lo establecido en la ley y en los reglamentos de la Empleadora.

OCTAVA.- Divergencias.- En caso de suscitarse divergencias derivadas del presente contrato y que no se solucionen extrajudicialmente, las partes declaran que se someten a las autoridades y jueces competentes en la ciudad de Loja.

Los contratantes se ratifican en todo el contenido del presente contrato para cuyo efecto lo suscriben en dos ejemplares de igual tenor.

_____	_____
EMPLEADOR	TRABAJADOR

Una vez que se ha realizado el contrato el nuevo trabajador pasa a ser un nuevo colaborador de la institución; y, por tanto se hará beneficiario de todo lo dispuesto en las leyes de trabajo.

La comisión extenderá una carta de agradecimiento a los aspirantes que no salieron favorecidos en la selección, la cual contendrá las razones de decisión tomadas por la comisión seleccionadora descrita.

INDUCCIÓN

Una vez que se ha reclutado, seleccionado y contratado con éxito al nuevo colaborador, el siguiente paso a seguir es inducción y capacitación.

La inducción es el estímulo que proporciona la información que requiere un trabajador para ejercer sus funciones con mayor desempeño.

Esta inducción se la realiza generalmente en dos fases:

a. Introducción al Departamento de Personal

El Jefe de personal de la institución será el encargado de dar al nuevo colaborador el manual de bienvenida el mismo que contendrá:

Cuadro No: 67

FUENTE: LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

CARTA

DE

BIENVENIDA

Sr. (a)

.....

A nombre de la CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA, reciba el más cordial y efusivo saludo de bienvenida, esperando que su permanencia en nuestra Institución sea de su agrado.

Atentamente,

Presidente de la Cruz Roja

Cuadro No: 68

HISTORIA
DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA

El 22 de abril de 1910 se cernía la sombra de la guerra con Perú, frente a este evento se organizaron en Guayaquil brigadas con ambulancias bajo el nombre de Cruz Roja. Para auxiliar a las posibles victimas

El 14 de Noviembre de 1910, el Presidente Eloy Alfaro expidió un Decreto en el cual la Cruz Roja Ecuatoriana es reconocida por el Gobierno del Ecuador el 20 de noviembre de 1910(registro oficial N 1302). Es aceptada como miembro por la federación Internacional de la Cruz Roja en 1923.

Durante 95 años la Cruz Roja Ecuatoriana ha logrado constituir 21 Juntas Provinciales. A partir de 1995 inicia su trabajo en desarrollo comunitario en proyectos de infra estructura básica, Salud, Capacitación e inversión productiva. Hoy trabajamos en base a un plan Nacional de Desarrollo.

El movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es la organización Humanitaria más grande del mundo, se encuentra presente en 186 países y es una institución de carácter privado, es decir no depende de los Gobierno de los diferentes países, conforman el Movimiento. El comité Internacional Luna Roja, y las sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja

FUENTE: ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
ELAB: LAS AUTORAS

Cuadro No: 69

VISION

Inspirar, estimular, facilitar y promover continuamente y bajo todas sus formas las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales, con miras a prevenir y aliviar el sufrimiento humano, y aportar así su contribución al mantenimiento y a la promoción de la dignidad humana y la paz en el mundo.

MISIÓN

Mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad.

FUENTE: ESTATUTO DE AL CRUZ ROJA ECUATORIANA
ELAB: LAS AUTORAS

Cuadro N: 70

OBJETIVO GENERAL

- Inspirar, estimular, facilitar y promover continuamente y bajo todas sus formas las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales, con miras a prevenir y aliviar el sufrimiento humano, y aportar así su contribución al mantenimiento y a la promoción de la dignidad humana y la paz en el mundo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

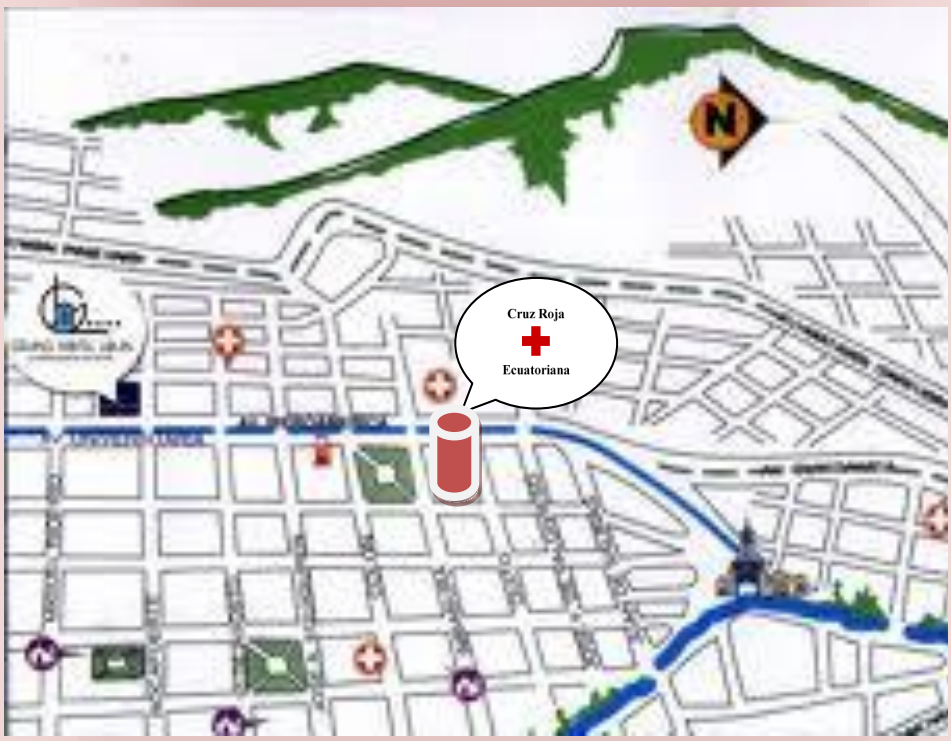
- Salvar vidas, proteger los medios de sustento, y apoyar la recuperación después de desastres y crisis.
- Posibilitar una vida sana y segura. Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz
- Salvar Vidas. proteger los medios de sustento y apoyar la recuperación después de desastres y crisis
- Posibilitar una vida sana y segura
- Promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz

FUENTE: ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
ELAB: LAS AUTORAS

Cuadro No: 71

UBICACIÓN

DE LA INSTITUCIÓN



Cuadro No: 72

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

DE CRUZ ROJA

Al realizar cualquier actividad es necesario definir pautas o políticas que serán implementadas con el objeto de que el trabajo se desarrolle de la mejor manera y se alcancen los objetivos que han sido trazados. Las políticas guían e indican el camino a seguir para las acciones que se van a realizar y ayudan en cada uno de los obstáculos que puedan presentarse.

Con el objeto de que la función desarrollo del Recurso Humano, entendido voluntariado y personal remunerado de la Institución, alcance los niveles de eficacia y eficiencia requeridos por la Cruz Roja Ecuatoriana, se establece la siguiente política que contribuirá con dicha finalidad.

Con esta política, además de normar las actividades y procesos dentro del Área de Recursos Humanos, se desea brindar la información necesaria para el mejor desempeño del personal en sus tareas, permitiendo de esta manera una mejor adaptación a los requerimientos de la Organización y por lo tanto una mayor productividad dentro de los parámetros de calidad y eficiencia que esperamos de nuestros colaboradores.

Consideramos que su conocimiento y aplicación apoya y motiva al voluntariado y personal remunerado para lograr su desarrollo integral en el ambiente de trabajo. El trabajo de Cruz Roja Ecuatoriana se funda en el voluntariado en aplicación, de uno de los principios fundamentales del Movimiento, carácter voluntario. Solo un trabajo armónico del voluntariado con apoyo del personal remunerado se puede lograr alcanzar los objetivos estratégicos de nuestro Plan Nacional de Desarrollo. Para alcanzar las normas de calidad y de excelencia Cruz Roja Ecuatoriana, se selecciona el recurso humano que sea más adecuado a las exigencias definidas según las necesidades de la Institución, considerando la similitud entre las competencias personales y profesionales de cada candidato y las competencias organizacionales que rigen las actividades.

FUENTE: ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
ELAB: LAS AUTORAS

Cuadro No: 73

POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las políticas brindan una dirección precisa a las acciones humanitarias de la Federación Internacional en determinadas áreas. Sirven de punto de referencia para garantizar la coherencia de las decisiones adoptadas en todo el mundo. Las políticas definen los límites para la conducta de la Federación y para quienes trabajan en ella.

Actualmente se está llevando a cabo una revisión de las políticas para racionalizarlas y modificarlas de forma que se cree un conjunto unificado de políticas que permitan a la Federación y a su red de Sociedades Nacionales transmitir los mismos mensajes en cualquier lugar del planeta.

El esquema en que se enmarcan las políticas se basa en la Estrategia *2010*, que imprime una dirección general a la labor de la Federación en los próximos años. Las políticas se agrupan en seis categorías. En esta misma página se puede disponer de los textos completos de las políticas fundamentales adoptadas por la Asamblea General desde 1995.

El personal, los delegados y los voluntarios de todas las Sociedades Nacionales y de la Federación han de ser capaces de acceder, comprender y aplicar estas políticas. Igualmente importante es que las autoridades, las agencias y las organizaciones con las que trabajan las Sociedades Nacionales y la Federación de forma cotidiana o en momentos de crisis estén al tanto de la naturaleza y el contenido de estas políticas.

Las Sociedades Nacionales participan cada vez más en la formulación y revisión de las políticas, lo que garantiza su adecuación. Así las Sociedades Nacionales se convierten en autoras de las políticas y muestran su voluntad de aplicarlas. Además, las Sociedades Nacionales pueden utilizar las políticas de la Federación como base para desarrollar sus propias políticas, más minuciosas, teniendo en cuenta las necesidades, las limitaciones y las relaciones del lugar en que se encuentran.

Con un conjunto claro de políticas y una amplia experiencia operativa en todo el mundo, el papel de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en la defensa de cambios que pueden mejorar la vida de las personas vulnerables podrá alcanzar cada vez mayor relevancia y credibilidad.

FUENTE: ESTATUTO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
ELAB: LAS AUTORAS

INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

En cuanto a la inducción al puesto de trabajo se tiene que observar los siguientes puntos:

a) Conviene que el nuevo trabajador sea presentado con quién será su jefe inmediato, esta presentación deberá estar revestida de un ambiente de cordialidad y amistad.

b) El nuevo trabajador debe ser presentado a sus nuevos compañeros de trabajo.

c) Se le explicará de una manera pormenorizada en qué va a consistir su trabajo.

d) De igual forma, se le indicarán los lugares que debe conocer, tales como: Departamento de Personal, Departamento de Administración, Departamento de Contabilidad, Oficina de Proyectos, Banco de Vacunas, Laboratorio

CAPACITACIÓN

La capacitación involucrará el poder proporcionar a los empleados antiguos y/o nuevos la experiencia básica que requieren para desempeñar su puesto.

La capacitación deberá tener por objeto entonces:

- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre nuevas tecnologías en ella.
- Preparar al empelado para una nueva vacante o puesto de nueva creación.
- Prevenir riesgos de trabajo
- Incrementar la productividad

- En forma general mejorar las actividades del empleado.

Las modalidades de cursos de capacitación deberán adaptarse a los tipos de trabajos y a las categorías que van a desempeñar los empleados, la institución brindará cursos de capacitación adecuados a sus propias necesidad.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

El desarrollo de la evaluación del desempeño debe ser de alta prioridad para los cargos administrativo y operativo de la institución, teniendo en cuenta que éste no es un fin sino un medio que ayuda a alcanzar el mejor nivel de desempeño del Talento Humano de la institución. El éxito de este proceso dependerá mucho del Jefe de Personal y de los Jefes Departamentales que permitan identificar aquellos puntos fuertes y débiles que en materia de Talento Humano se presenten.

La evaluación del desempeño se lleva a cabo con el asesoramiento del Presidente de la Junta Provincial y de Recursos Humanos, quién se encargará de capacitar, al personal de la institución antes, durante y después del proceso de evaluación.

Si bien no existe consenso en la frecuencia en que deben realizarse las evaluaciones del desempeño, según la carga de trabajo y diferentes actividades que se desarrollan en la institución, se cree conveniente realizar evaluaciones del desempeño dos veces por año. En este caso, se trata de dos eva-

luaciones semestrales, siendo la evaluación a realizarse a fin de año, la evaluación anual formal que se recomienda ejecutar en la institución. El cronograma de evaluación se lo describirá de la siguiente manera:

Cuadro No: 74.

	CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN	
FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	**FECHA DE EVALUACIÓN**	**A C T I V I D A D E S**
Primer Semestre	Del 02 al 25 de Enero	• Fijar objetivos semestrales y anuales. • Definir planes de acción para el logro de los objetivos planteados. • Establecer tareas claras, específicas y desafiantes acordando estándares de rendimiento medibles. • Evaluación semestral. • Revisar objetivos planteados. • Comparar los objetivos trazados con los alcanzados a la fecha
Segundo Semestre	Del 01 al 23 de Diciembre	• Realizar evaluación anual • Retroalimentación anual • Aplicar medidas correctivas en el personal • Evaluar resultados alcanzados y el desempeño de cada cargo Realizar informe final de evaluación • Realizar planes de capacitación para la próxima gestión • Reconocimiento e incentivo al personal destacado • Decidir la permanencia del personal en la institución Tomar decisiones sobre el personal para la próxima gestión en cuanto a transferencia o reasignación de cargos de acuerdo a las necesidades de la empresa

FUENTE: **CHIAVENATO**, Idalberto, Administración de Recursos Humanos/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Es indispensable contar con el formulario de evaluación, en el cual el Presiente de la Junta Provincial conjuntamente con el Jefe de Personal describi-

rá los objetivos para el semestre, tomando en cuenta los objetivos de la institución y de cada programa en general. Este formulario deberá ser llenado a principio de cada semestre en la fecha especificada en el cronograma de evaluación.

Es importante recalcar que no se pueden formular estándares para los objetivos puesto que los mismos son muy dinámicos y variables. En lugar de ello, el formulario de Evaluación estará abierto a que el encargado de la evaluación establezca el estándar deseado según las circunstancias en las que se halle la institución al momento de aplicar dicha evaluación, se considerará a través del siguiente formato:

Cuadro No: 75

Cruz Roja Ecuatoriana	**CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA** **FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**		
NOMBRE:		CARGO	
AREA:		FECHA	
OBJETIVOS PLANTEADOS	PLAZOS	OBJETIVOS ALCANZADOS	% LOGRO
PERIODO DE EVALUACIÓN DESDE.....HASTA.....			
1.- Medidas para el mejoramiento 2.-.Fortalezas. 3.- Debilidades 4.- Planes de capacitación			
SUGERENCIAS Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR			

FUENTE: WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

MÉTODO DE EVALUACIÓN POR ESCALA GRÁFICA DE PUNTUACIÓN.

Se considera conveniente y de acuerdo a las necesidades de la institución, utilizar la evaluación por medio de la escala gráfica de puntuación. Este es un método de evaluación en el cual el evaluador señala en una escala la puntuación de un empleado en materias como la cantidad de trabajo, seriedad, conocimiento del puesto y espíritu de colaboración.

Se propone este método por la facilidad en su desarrollo y la sencillez de impartirlo; el hecho de que los evaluadores requieren poca capacitación para administrarlo, y que se puede aplicar a grandes grupos de empleados.

Las escalas gráficas de puntuación incluyen ordenaciones numéricas por rangos y descripciones escritas.

Los formularios de evaluación del desempeño para el personal de la Cruz Roja de la provincia de Loja contendrán los siguientes factores personales del empleado. Estos factores se detallarán de acuerdo al siguiente cuadro.

Cuadro No: 76

	CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA DEFINICIÓN DE FACTORES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
FACTORES	**DEFINICIÓN**
CALIDAD DE TRABAJO	• Considera la exactitud, medición, cálculo y el cuidado respectivo de sus tareas.
CONOCIMIENTO DEL CARGO	• Considera la aplicación y el conocimiento del puesto obtenido por medio de la experiencia, educación general, capacitación especializada y otros.
RESPONSABILIDAD	• Considera como el empleado se dedica al trabajo y realiza el mismo, siempre dentro de las normas establecidas.
INICIATIVA	• Considera la tendencia a contribuir, desarrollar y llevar a cabo nuevas ideas o métodos
HIGIENE Y SEGURIDAD	• Considera la prevención y la conservación de la salud de los empleados en el área de trabajo, así como también de las personas externas de la institución.
SENTIDO DE ECONOMÍA	• Considera el trato y el uso que da a los materiales, que le son puestos a su disposición.
PUNTUALIDAD	• Considera la puntualidad en su asistencia a su fuente laboral y en ocasiones la entrega de los informes rutinarios
VERSATILIDAD	• Considera la capacidad de adaptarse a nuevos cambios, y de responder eficazmente a situaciones emergentes.
COOPERACIÓN	• Considera el entusiasmo y la disposición por cooperar con sus compañeros, los subordinados y sus superiores en el desempeño de su trabajo.
COMUNICACIÓN	• Considera la capacidad de trabajar en armonía y la facilidad en las relaciones con sus jefes y sus compañeros de trabajo (escuchar y ser escuchado)
MOTIVACIÓN	• Considera el impulso interno que experimenta el empleado para el desarrollo de su trabajo.

FUENTE: WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Una vez concluida la evaluación se procede a calificar las respuestas obtenidas en base a un sistema de puntuación descrita en el cuadro anterior (N.76).

Posteriormente, se realiza una sumatoria de las calificaciones individuales de todas las respuestas y, el resultado de ese cálculo asigna el grado que califica al empleado como:

Excelente (91 a 100 puntos), Muy Bueno (80 a 90 puntos), Bueno (70 a 79 puntos), En Observación (60 a 69 puntos) e Insuficiente (menos de 59 puntos) tal como indica el presente cuadro:

Cuadro No: 77

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA					
FACTORES DE EVALUACIÓN	**PUNTOS**				
	A	**B**	**C**	**D**	**E**
1.CALIDAD DE TRABAJO					
2.CONOCIMIENTO DEL CARGO					
3.RESPONSABILIDAD					
4.DESEMPEÑO BAJO PRESION					
5.INICIATIVA					
6.MOTIVACIÓN					
7.HIGIENE Y SEGURIDAD					
8.SENTIDO DE ECONOMIA					
9.COMUNICACIÓN					
10.PUNTUALIDAD					
11.COOPERACIÓN					
12. VERSATILIDAD					
TOTALES					

GRADOS	VALOR	RECONOCIMIENTO Y/O SANCION
A	91 a 100	EXCELENTE
B	80 a 90	MUY BUENO
C	70 a 79	BUENO
D	60 a 69	EN OBSERVACIÓN
E	0 a 59	INSUFICIENTE

WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Así, el resultado obtenido por el trabajador en la evaluación del desempeño podrá ser: Excelente, Bueno, Suficiente, en Observación e Insuficiente, como se muestra en el cuadro anterior.

POLÍTICAS DE INCENTIVOS, RECONOCIMIENTOS Y SANCIONES. Las políticas de incentivos, reconocimientos y sanciones propuestas para el personal de la Cruz Roja de la provincia de Loja se sujetarán a los resultados de la evaluación aplicada por el Presidente de la Junta Provincial o el Jefe de Personal, quien al tener pleno conocimiento de los resultados podrá aplicar cualquier política sujeta a su criterio como ser: Carta de Felicitación, Reconocimiento Público, Capacitación y otros méritos.

Para el personal del área de apoyo, los resultados de la evaluación del desempeño se traducirán en reconocimientos o sanciones de acuerdo al siguiente formato.

Cuadro No: 78

	CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA
CATEGORÍA	**INCENTIVO – RECONOCIMIENTO – SANCIONES**
Excelente	Incentivo en bono anual equivalente 5% del sueldo. Reconocimiento en público en reunión anual con entrega de certificado a la excelencia en el desempeño. Capacitación cubierta por la institución en instituciones externas equivalente a 2 seminario o taller al año.
Muy Bueno	Incentivo en bono anual equivalente 5% del sueldo. Reconocimiento con entrega de una carta de felicitación por su muy buen desempeño. Capacitación cubierta en un 50% por la institución en instituciones externas equivalente a 1 seminario o taller al año.
Bueno	Capacitación cubierta en 50% por la institución en instituciones externas equivalente a 1 seminario o taller al año. Obsequio de un conjunto de ropa deportiva.
En Observación	Capacitación dentro de la institución dirigida por su inmediato superior para el mejoramiento de su desempeño.
Insuficiente	Entrega de la carta de preaviso de retiro de la institución.

WWW.GESTIOPOLIS.COM/RRHH/ LAS AUTORAS
ELAB: LAS AUTORAS

Los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño servirán para:

- La promoción de los trabajadores que hayan demostrado potencial para desempeñar funciones más especializadas o de mayor complejidad. Esto, se debe poner en práctica en los distintos cargos que tiene la Cruz Roja de la provincia de Loja.

- Efectuar reconocimientos o incentivos de índole económico o de contenido psicosocial. Esto, se podrá efectuar para cualquier cargo.

- Decidir la permanencia del personal de la institución. Esto, para todos los cargos.
- Tener una retroalimentación para el diseño de programas de capacitación. Esto para todos los cargos de la institución.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA.

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Capacitación para el Personal de la Cruz Roja de la provincia de Loja, para el primer semestre del año 2011 constituye un instrumento que determinará las prioridades de capacitación de los colaboradores de la Cruz Roja de la provincia de Loja.

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el colaborador adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actividades frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo del factor humano, la capacitación implica por un lado, una situación definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la institución. Y por otro un conjunto

de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la institución para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

El Plan de Capacitación incluye a todo el personal de la Cruz Roja de la provincia de Loja, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad, y con temas puntuales, identificados en la evaluación del desempeño y de las necesidades de capacitación en la institución, así mismo esta enmarcado dentro de los procedimientos para capacitación con un presupuesto asignado para el segundo semestre del año 2011.

Se considera que las actividades de capacitación programadas en el presente cumplirán con los objetivos establecidos para la Cruz Roja de la provincia de Loja.

2. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La Cruz Roja de la provincia de Loja es una institución de carácter privada, dedicada a salvaguardar la vida, priorizando la salud de las personas, con fondos obtenidos por gestión de actividades propias.

3. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante de la institución lo forma su recurso humano implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia dentro de la institución, debido a que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento del personal influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado que trabajo en equipo, es el pilar fundamental en la institución sustentando así sus logros individuales y colectivos.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los directivos o empleados, en la confianza, respeto y consideración que sus directivos les prodiguen diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de instituciones o empresas de nuestra ciudad, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tienen el nivel de trato que sea deseable dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas

dentro de la institución, direccionando a la optimización de los servicios de asesoría y capacitación institucional.

Por lo que se plantea el presente Plan de Capacitación semestral dirigido al personal de la institución logrando mejorar la calidad del servicio al usuario.

4. ALCANCE

El presente Plan de Capacitación es de aplicación para todo el personal de trabaja en la Cruz Roja de la provincia de Loja

5. FINES

Siendo el propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se llevará a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la institución.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la institución en materia del personal, sobre la base de planeación del talento humano.

- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la calidad y, con ello elevar la moral de trabajo.

- La compensación indirecta, especialmente entre la parte administrativa, que tiende a considerar así la certificación económica que asume al institución para su participación en programas de capacitación.

- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolencia de la fuerza de trabajo

6. OBJETIVOS

GENERALES:

- Preparar al personal para la ejecución de sus responsabilidades que asuman en sus puestos
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador pueda ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

ESPECÍFICOS:

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la institución, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimiento y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempleo de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos, y requerimientos de la institución.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

7. METAS

Capacitar el 100% de los Directivos, Jefes Departamentales, empleados y personal voluntario de la Cruz Roja de la provincia de Loja

8. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando diariamente en la institución.

- Presentación de casos particulares de determinada área de la institución
- Realizar talleres
- Metodología de exposición – diálogo

9. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad del talento humano de la Cruz Roja de la provincia de Loja, para ello se pone a consideración lo siguientes temas de capacitación:

SISTEMA INSTITUCIONAL

- Administración y Organización
- Seminario de Relaciones Humanas
- Motivación y Cambio
- Gestión de Trabajo en Equipo
- Seguridad
- Cultura Organizacional
- Inducción
- Re inducción

10. RECURSOS

HUMANOS

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: Ingenieros Comerciales, Contadores, Psicólogos, Médicos, etc.

MATERIALES

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por el Presidente de la Junta provincial de la Cruz Roja de Loja.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- Está conformado por los materiales de oficina (carpetas, cuaderno, esteros, etc.) y mesas de trabajo, computadores.

DOCUMENTOS TECNICOS-EDUCATIVO.- Entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

11. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con ingresos propios del presupuesto de la institución

Los profesionales encargados de impartir los conocimientos serán escogidos mediante convenios realizados con los distintos colegios de profesionales de la localidad, y en ausencia de estos se requerirá del servicio que prestan las Empresas de capacitación como es: CAPACITAR S.A, EDICIONES LEGALES, empresa dedicada a la capacitación del Talento Humano en sus diferentes áreas operacionales.

A continuación se presenta un modelo de un Plan Operativo de capacitación para el personal de la Cruz Roja de la Provincia de Loja

Cuadro No: 79

CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

PLAN OPERATIVO DE CAPACITACIÓN

(PERIODO ENERO – JUNIO 2011)

CURSO Y/O SEMINARIO	DIRIGIDO A:	DURACIÓN (HORAS)	OBJETIVO	N.- PARTICIPANTES	VALOR. PARTICIPANTE
Administración y Organización	Personal de la Junta Provincial y Jefes Departamentales	20	Formación de una visión integral y sistemática sobre Diseño y Estructura Organizacional	17	20,oo Dólares
Relaciones Humanas	Todo el Personal	4	Mejoramiento de las Relaciones Interpersonales, clave del éxito en el ámbito laboral y personal	120	
Motivación y Cambio	Presidente de la Junta y Jefes Departamentales	8	Facilitar la modificación de actitudes para el cambio	20	15,oo Dólares
Gestión de Trabajo en Equipo	Jefes Departamentales	20	Modificar conductas y actitudes del personal para lograr mejores resultados	9	10,oo Dólares
Seguridad	Personal de los 4 Programas y personal de Banco de Sangre y Laboratorio	8	Disminuir el índice de accidentes	120	
Cultura Organizacional	Todo el Personal	8	Asegurar la comprensión y aceptación de los valores de la institución	120	
Inducción	Nuevos Colaboradores	1	Integrar al colaborador a la institución, a su unidad de trabajo y labor específica	120	
Reindución	Todo el personal	2	Reafirmar los conceptos de inducción para involucrar al personal actual	120	

FUENTE: EMPRESA CAPACITAR CIA. LTDA, Quito Ecuador 2010
ELAB: LAS AUTORAS

Es importante señalar que las capacitaciones cuyo costo no se ve reflejado es consecuencia que la realización de los mismos será dirigido por miembros profesionales que conforman la Junta Provincial y que son estos quienes replicarán los cursos al personal de la institución.

CONCLUSIONES

f) CONCLUSIONES

- La Cruz Roja de la Provincia de Loja es una institución privada que se dedica al servido de la comunidad, El movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es la organización Humanitaria más grande del mundo, se encuentra presente en 186 países y es una institución de carácter privado, es decir no depende de los Gobierno de los diferentes países, El comité Internacional Luna Roja, y las sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja

- Esta Institución no posee un manual de selección de personal lo que imposibilita el desarrollo armónico de las actividades en la misma.

- La Cruz Roja de la provincia de Loja, carece de un manual de bienvenida, de una valuación de puestos, y de un método para fijar sueldos y salarios.

- Ausencia de un reclutamiento y se selección de personal, no se sigue el procedimiento adecuado, se lo hace a dedo o por compromisos trayendo en el futuro retrasos en las actividades y mal funcionamiento de las mismas.

- Carencia de un sistema de motivaciones lo que implica un trabajo forzado por parte de los empleados y voluntarios.

- Carece de un departamento de personal lo que le dificulta a un más tener un buen clima organizacional en la institución.

RECOMENDACIONES

g) RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al Presidente tomar en cuenta que el personal que labora en la institución es el elemento más importante lo que le obliga a darle prioridades y satisfacer sus necesidades primarias y secundarias.
- ✓ Se recomienda hacer uso del manual de selección de personal propuesto por el grupo de investigación con la finalidad de tener el mejor personal en la entidad.
- ✓ Se tenga en cuenta y se ponga en práctica los ascensos y motivaciones a los empleados ello permitirá cumplir los objetivos propuestos por la Institución.
- ✓ Se cree un Departamento de Personal, éste no le generará más costos o gastos sino que será una inversión a largo plazo, porque necesariamente vigilará al personal en todos sus aspectos, y un trabajador satisfecho aportará más a la institución.
- ✓ Se motive al personal periódicamente, reconociendo sus labores o darles incentivos salariales especialmente al personal que trabaja en algunas ocasiones día y noche.

- ✓ A la Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Administración, se siga incentivando al estudiante al campo investigativo, esto le permitirá adquirir conocimientos que luego los pondrá en práctica en su vida profesional.

BIBLIOGRAFÍA

h) BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos Octava Edición, Editorial McGraw Hill, México, 1995.
- REYES PONCE, Agustín, Administración de personal, Quinta Edición
- Editorial Limusa. México.1980.
- UNL. Carrera de administración de Empresas. Módulo 8. Dirección de Recursos Humanos. Loja Marzo-Julio 2008.
- McGraw Hill, 1999, Quinta Edición, México;
- GUIA DE ESTUDIO. Módulo VII. Administración de Recursos Humano". Universidad Nacional de Loja. 2006
- GUIA DE ESTUDIO. Módulo VIII. Administración de Recursos Humano". Universidad Nacional de Loja. 2008.
- http://www.itlp.edu.mx.
- ORTUETA, Ramón de Lucas. Manual de Personal. Técnicas de Dirección de Personal. Separata U.N.L. 1993.
- MELINKOFF, Ramón V.: La Estructura de la Organización. Universidad Central de Venezuela, Caracas, 1969.TERRY,
- George: Principios de Administración. México, 1961.
- RICCARDI, Ricardo: El Manual del Director, Madrid, 1965.
- www. Gongle

ANEXOS

i) ANEXOS

Cuadro No: 80

MATRIZ DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA PROVINCIA DE LOJA

OBJETIVOS	PREGUNTAS
Conocer la Estructura Orgánica actual de la Cruz Roja	¿Cómo esta estructurada la Cruz Roja Provincial de Loja?
	¿En la Junta Provincial de la Cruz Roja usted es? Presidente ( ) Visipresidente ( ) Vocales ( )
	¿Cómo se elige a los directivos, coordinadores de los diferentes programas?
	¿Cada qué tiempo se reúne la Junta Provincial de la Cruz Roja y cuantas personas la conforman?
	¿Existe un estatuto o reglamento que regule el funcionamiento de la Institución?
	La toma de decisiones que se realizan en la Cruz Roja es exclusivamente de a) La Junta Provincial b) Presidente c) Otros
	¿Cuáles son las estructuras de las Unidades Operativas de los cantones?

Cuadro No: 81

MATRIZ DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA

OBJETIVOS	PREGUNTAS
Conocer la Estructura Administrativa de la Cruz Roja de la provincia de Loja	¿Cuál es la estructura administrativa de la Cruz Roja provincial?
	¿En qué Departamento presta Usted su servicio?
	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cruz Roja provincial de Loja?
	¿Qué actividades realiza usted en la Cruz Roja Provincial?
	¿Existen lineamientos definidos al programa o área que usted se desempeña?
	¿Existe un Departamento de control del personal?
Desarrollo del Talento humano. de la Cruz Roja de la provincia de Loja	¿Cuál es la forma de ingresar a trabajar en la Cruz Roja? a) Concurso de Meritos y oposición b) Recomendaciones personales c) Otros
	¿Existe un plan anual de actividades POA en la institución?
	¿Existe un programa de capacitación dirigido al personal de la Cruz Roja?
	¿la evaluación del nivel de desempeño de sus actividades se la realiza a) Mensualmente Semestralmente b) anualmente

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDO A LOS VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Modalidad de Estudios a Distancia

Carrera Administración de Empresas

Estimado Sr (a). Coordinador con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la realización de nuestra Tesis de la Carrera Administración de Empresas Modalidad de Estudios a Distancia, de la U.N.L., estamos interesadas en el desarrollo de una investigación sobre LA PROPUESTA DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO en la Cruz Roja de la provincia de Loja, para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara a cabo con el compromiso de no ocupar demasiado su tiempo

1. ¿Qué programa Usted coordina dentro de la Cruz Roja?

2. ¿Qué tiempo está bajo la coordinación del programa?

3. ¿Qué actividades realiza Ud. dentro del programa?

4. ¿Cuales son los principales objetivos del programa que Usted dirige?

5 ¿Cuántos Voluntarios existen dentro del programa que usted Coordina?

6. ¿Existe evaluación dirigida a los Voluntarios de la Cruz Roja?

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COORDINADORES DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Modalidad de Estudios a Distancia

Carrera Administración de Empresas

Estimado Sr (a). Voluntario con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la realización de nuestra Tesis de la Carrera Administración de Empresas Modalidad de Estudios a Distancia, de la U.N.L., estamos interesadas en el desarrollo de una investigación sobre LA PROPUESTA DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO en la Cruz Roja de la provincia de Loja, para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara a cabo con el compromiso de no ocupar demasiado su tiempo

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL VOLUNTARIO DE LA CRUZ DE ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA

1. ¿Hace que tiempo viene formando parte Usted de la Cruz Roja?

2. ¿Qué le llamo a usted la atención para tomar la decisión de formar parte de uno de los programas que tiene la Cruz Roja?

3. ¿Cómo Voluntario de la Institución cuales son sus expectativas de la misma?

4. ¿Recibe algún tipo de capacitación para, un mejor desenvolvimiento de sus actividades?

5. ¿ Qué tipos de beneficios les brinda la Cruz Roja a Ustedes como Voluntarios?

6. ¿Si se presenta una emergencia a nivel provincial, se organizan con facilidad todos los programas?

7. ¿Qué debilidades se evidencia dentro de la Cruz Roja de la Provincia de Loja?

8. ¿Existen sanciones para los Voluntarios?

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDO A LA CIUDADANIA DE LA PROVINCI A DE LOJA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Modalidad de Estudios a Distancia

Carrera Administración de Empresas

Estimado Sr (a). Con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la realización de nuestra Tesis de la Carrera Administración de Empresas Modalidad de Estudios a Distancia, de la U.N.L., estamos interesadas en el desarrollo de una investigación sobre LA PROPUESTA DE LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO en la Cruz Roja de la provincia de Loja, para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara a cabo con el compromiso de no ocupar demasiado su tiempo

1 ¿Conoce Usted el servicio que ofrece la Cruz Roja de la provincia de Loja?

2 ¿Ha requerido alguna vez los servicios que esta entidad brinda a la ciudadanía?

3 ¿La atención que recibió por parte del personal de la Cruz Roja fue?

4 ¿El servicio que presta la Cruz Roja de la provincia de Loja es?

5 ¿Considera que el personal que labora en la institución esta capacitado para brindar un servicio de calidad y eficiencia?

6 ¿Qué sugerencias puede aportar Usted para la Cruz Roja de la provincia de Loja?

EMBLEMA DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA.

PERSONAL DE LA CRUZ ROJA DE LA CIUDAD DE LOJA

ADMINISTRADORA DE LA CRUZ ROJA DE LA PROVINCIA DE LOJA.

LABORATO-
RIOCLÍNICO DE
LA CRUZ ROJA

BANCO DE SANGRE

SANGRE
CON
PRUEBAS

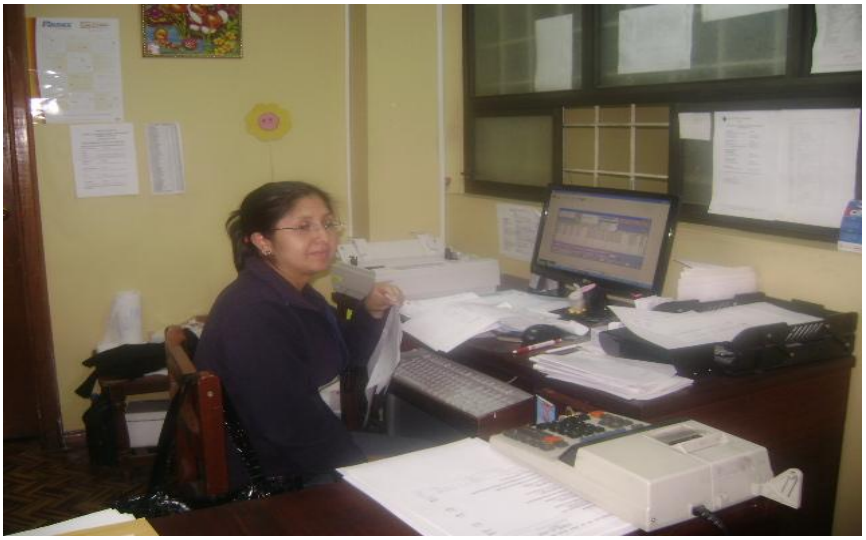
PROGRAMAS

RECEPCIÓN DE LLAMADAS POR EMERGENCIAS

PRINCIPIOS Y VALORES
Faltas tú¡¡¡¡
Únete…
Principios y Valores
Te espera!!!
Cruz Roja
Ecuatoriana

PROGRAMAS VOLUNTARIADO
JUVENTUD
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN
SALUD COMUNITARIA
PRINCIPIOS Y VALORES
PROYECTO H2P
Preparación Humanitaria para Pandemia

CAJERA DE LA CRUZ
ROJA



ÍNDICE

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN……...ii
AUTORÍA…….iii
AGRADECIMIENTO……...iv
DEDICATORIA…….v
a) TEMA……...1
b) RESUMEN……..2
c) INTRODUCCIÓN……...6
d) REVISIÓN DE LITERATURA……..7
Administración del Talento……..7
Manuel de Funciones……..13
Descripción de puestos……...15
Los Organigramas……17
Jerarquía……28
Estructuras Organizacionales……..…31
e) MATERIALES Y MÉTODOS……32
Métodos……34
Técnicas……...35
f) RESULTADOS……...36
g) PROPUESTA……..66
h) CONCLUSIONES……..133
i) RECOMENDACIONES……134
j) BIBLIOGRAFÍA……..135
k) ANEXOS……136
ÍNDICE……151