



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación Superior
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Coordinación de Postgrado
Especialización en Derecho Mercantil
Opción “Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial”

**EVALUACION DEL INSTRUMENTO PARA LA VALORACION DEL
DESEMPEÑO DEL VOLUNTARIADO VENEZOLANO**

Autor: Lcdo. Marcos G. Morillo U.

Tutor: Lcda. Ana M. Peña M. Msc.

Mérida, noviembre 2019



**República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular Para la Educación Superior
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Coordinación de Postgrado
Especialización en Derecho Mercantil
Opción “Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial”**

**EVALUACION DEL INSTRUMENTO PARA LA VALORACION DEL
DESEMPEÑO DEL VOLUNTARIADO VENEZOLANO**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Grado de Especialista en
Derecho Mercantil Mención Recursos Humanos y Gestión Empresarial

Autor: Lcdo. Marcos G. Morillo U.

Tutor: Lcda. Ana M. Peña M. Msc.

Mérida, noviembre 2019

DEDICATORIA

A DIOS por iluminarme y guiarme en cada proyecto, por darme fuerza en los momentos más difíciles y en cada momento que lo he necesitado.

A LA VIDA por lo que me ha dado, por lo que tengo y lo que vendrá.

A MI PADRE que a pesar de no estar físicamente junto a mí, sigue estando muy presente como un gran guía, ejemplo e inspiración.

A MI MADRE por su apoyo incondicional, por ser ese motor, quien con sus palabras y acciones me dan la fuerza para continuar con mis metas, te amo mamá.

A MI HERMANO amigo incondicional, que ha sabido cumplir con el compromiso de cuidarme y guiarme por el mejor camino, por enseñarme que las mejores cosas vienen de un gran esfuerzo.

A TÍ que con tu ejemplo de amor, lucha y fortaleza, me enseñaste que todo a su tiempo se puede lograr, que todo es cuestión de Creer y Querer, gracias por tu apoyo Amor.

A TODOS quien de manera desinteresada me brinda lo mejor, muchas GRACIAS.

AGRADECIMIENTO

A la Ilustre Universidad de los Andes, a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y a la Coordinación de Derecho Mercantil, por ser formadores para el futuro.

A los Profesores de la Especialización quienes con su vocación, compartieron sus conocimientos y nos brindaron las mejores herramientas para nuestra formación.

A mí Tutora Ana Maríles Peña, por su excelente calidad humana, quien ha manifestado su mejor disposición en este proyecto, por su asesoría y profesionalismo, que me ha ayudado a llegar al punto en el que hoy me encuentro.

A mis compañeros de la especialización quienes con su apoyo y conocimiento fueron una parte esencial en esta meta.

A la Dirección de Socorro de la Cruz Roja Venezolana Seccional Mérida y a todo el personal voluntario por el apoyo y conocimiento brindado de forma desinteresada al cumplimiento de esta meta.

INDICE DE CONTENIDO

	Pp.
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURA.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
 FASES	
I CONTEXTO DE LA REALIDAD.....	4
Objetivo de la investigación.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación de la Investigación.....	11
Alcances y Delimitaciones.....	14
 II MARCO TEÓRICO.....	17
Antecedentes de la Investigación.....	17
Bases teóricas.....	24
Rasgos de Personalidad del trabajador en la organización.....	25
Rasgos característicos de la personalidad del voluntario	31
Capacitación.....	41
Proceso de evaluación en el desempeño laboral.....	42
Operatividad en la organización.....	46
Desempeño laboral.....	51
Evaluación del desempeño.....	51
Ventajas de la evaluación del desempeño.....	54
Métodos de la evaluación del desempeño.....	55
Organizaciones voluntarias.....	57
Cruz Roja Venezolana.....	59
Dirección de socorro de la cruz roja venezolana.....	63
Bases legales.....	66
 III MARCO METODOLÓGICO.....	73
Tipo de la Investigación.....	74
Diseño de la Investigación.....	75
Informantes de la investigación.....	76
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	77
Validez, Fiabilidad y triangulación.....	81
 IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	84

Resultados de la entrevista aplicada al Jefe de unidad y el representante del departamento de recursos humanos.....	84
Resultados obtenidos de la lista de verificación aplicada a los encargados de los departamentos de la unidad de socorro.....	91
Resultados obtenidos de la ficha de observación de evaluación del desempeño aplicada al personal socorristas.....	94
Triangulación de los Resultados por categorías.....	97
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	101
REFERENCIAS.....	104
ANEXOS.....	108

Bdigital.ula.ve

LISTA DE TABLAS

1	Unidad de Análisis.....	72
2	Distribución de los Informantes.....	77
3	Técnicas e instrumentos.....	81
4	Matriz de información I.....	92
5	Matriz de información II.....	94
6	Triangulación de los resultados por categoría.....	97

Bdigital.ula.ve

LISTA DE FIGURAS

1	Organigrama de la Dirección de Socorro de la Cruz Roja.....	65
----------	---	----

Bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN “GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL”

EVALUACION DEL INSTRUMENTO PARA LA VALORACION DEL DESEMPEÑO DEL VOLUNTARIADO VENEZOLANO

Autor: Marcos G. Morillo U.

Tutor: MSc. Ana M. Peña M.

Fecha: Noviembre de 2019

RESUMEN

El propósito de este estudio fue evaluar el instrumento para la valoración del desempeño del voluntariado de la Cruz Roja venezolana seccional Mérida. Este trabajo se fundamentó en el paradigma cualitativo, en una investigación evaluativa descriptiva, referida a lo particular, con un diseño de campo. La población estuvo constituida por 17 voluntarios pertenecientes a la organización involucrada en el estudio. Para efectos del mismo se utilizó la técnica de la entrevista y la observación, como instrumento, se realizó un guion de entrevista, una lista de verificación y una ficha de observación de evaluación del desempeño. Para el estudio de la información se procedió al análisis de la entrevista, la matriz de información y se empleó el proceso de triangulación por categorías donde se esquematizaron los datos para describir cualitativamente la información. Al desarrollar y evaluar los datos obtenidos del estudio se llegó a la conclusión de que el instrumento que actualmente emplean para la valoración del desempeño presenta debilidades porque no cumple con una metodología específica, consideraron pocos aspectos y los mismos los describen de manera globalizada, no definen objetivos a lograr, y esto ha traído como consecuencia desmotivación, poca productividad operacional. Se recomienda profundizar los modelos evaluativos para que diseñen un instrumentos que cuenten con criterios valorativos que a su vez logre evaluar todo lo que concierne a la función de la organización, por tal razón, esta investigación recomienda varias formas de métodos para que mejoren el instrumento.

Descriptores: Evaluación, Instrumento, Desempeño, Voluntariado Venezolano.

INTRODUCCION

En la actualidad, todas las organizaciones con fines de lucro, así como también las voluntarias, necesitan acoplarse a los nuevos retos que continuamente se les presentan en el ámbito de los proceso evaluativo de la gestión o desempeño laboral, es por ello que se ven en la necesidad de evaluar de manera recurrente, a su personal, como a sus métodos de valoración del desempeño, aplicando una serie de técnicas metodológicas que ayudan a evaluar como los voluntarios ponen en práctica los conocimientos, experiencias adquiridas, así como el manejo de las relaciones interpersonales para lograr un buen proceso de retroalimentación considerando los resultados obtenidos.

En consecuencia, toda organización empresarial los gerentes deben tener conocimientos sobre la tarea de evaluar, pero esto constituye un aspecto muy importante que le corresponde a la gestión de RRHH; ya que esto le permitirá realizar un análisis del presente en cuanto al desempeño laboral; obteniéndose información para la toma de decisiones y proyectarse hacia el futuro; determinado con esto la eficacia con que las personas han llevado a cabo sus funciones y responsabilidades en la empresa.

Por tanto, la finalidad de lograr el mejoramiento permanente del desempeño y a su vez cumplir con los objetivos de la organización, reconociendo que es una herramienta esencial para la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos, entre otros; la información obtenida de los colaboradores, sirve también para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización; destacando que un instrumento de evaluación es tener un formato adecuado que permita recoger la información que poseen características propias, el mismo debe estar destinado a documentar el

desempeño de las personas, verificar los resultados obtenidos (logros), de acuerdo con una norma o parámetro previamente definido en la que establecen los mecanismos y criterios que permitan determinar la competencia individual de las personas considerando las habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y valores puestas en juego en el ejercicio de una acción en un contexto determinado.

Con esta intención la investigación fundamenta sus bases en la aplicación de la evaluación del instrumento para la valoración del desempeño laboral en la unidad de socorro de la Cruz Roja seccional Mérida, donde se evidencia deficiencias en el uso de los parámetros evaluativos aplicados para valorar el desempeño del personal voluntario.

De esta manera metodológicamente el trabajo está estructurado en cinco fases:

Fase I, se describe la problemática inherente que constituye la valoración del desempeño, tomando como objetivo evaluar la metodología utilizada en la dirección de socorro de la Cruz roja venezolana, para la valoración en el desempeño del voluntariado en la seccional Mérida., partiendo del estudio de las metodologías sobre la evaluación del desempeño y la identificación de las debilidades de los procesos valorativos.

Fase II, se describe el marco teórico de la investigación, sus antecedentes, basamento teórico y legales por el cual se fundamenta la investigación, es decir, la descomposición de las variables de la investigación, que en cuanto al tema central es la evaluación del instrumento para la valoración del desempeño, así bien, se presenta también la definición de términos.

Fase III, se detalla todo lo concerniente al marco metodológico de la investigación, es decir, su nivel, tipo, diseño de la investigación, así como también, los informantes, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez, fiabilidad y el proceso de triangulación.

Fase IV, contiene el análisis de la información del instrumento aplicado al personal voluntario de la unidad de socorro de la cruz roja seccional Mérida.

Fase V donde se señala la aplicación de la información por medio de las conclusiones y recomendaciones, luego se mencionan las referencias y los anexos.

Bdigital.ula.ve

FASE I

CONTEXTO DE LA REALIDAD

En la actualidad el capital financiero y tecnológico ya no es suficiente para que una organización se mantenga y sobreviva en el entorno globalizado, es indispensable contar con capacidad de innovación y talento humano. A pesar de que el factor monetario es de vital importancia, no es sino a través de las personas, que se toman las decisiones en materia de una organización. Por tanto, en la gestión de las organizaciones requiere del capital humano y que su desempeño sea de la mejor forma posible; pero esto en la práctica es complicado, dependiendo del tipo de institución y de su grado de complejidad.

Por lo tanto, es importante conocer, de forma general, aquellos factores que merman o potencian el desempeño de los trabajadores para poder aplicar acciones preventivas y correctivas que redunden en la calidad del desempeño laboral. En consecuencia, es necesario que las organizaciones tenga un nivel de sistema de seguimiento y evaluación, que opere permanentemente, como una actividad de apoyo a los gerentes, subgerentes y direcciones adscritas a la organización. El sistema debe suministrar información sobre los indicadores definidos y el estado de avance de las actividades, de modo que sea posible medir el progreso en el logro de los resultados en términos de calidad, eficacia y excelencia. En este contexto, Bañón (2010) señala:

La evaluación cumple una función retrospectiva en la medida en que da cuenta a posteriori de valor de las experiencias habidas a partir de la utilización de instrumentos diversos en diferentes sectores políticos. Permite apreciar los efectos positivos, y negativos, de la acción, lo que faculta a su vez a los evaluadores para posicionarse ante los debates futuros y ser perfectamente conscientes del impacto social de sus actos. (p. 40).

En este sentido, la evaluación de la gestión organizacional tiene que estar relacionada directamente con la planificación y la decisión, ya que las actividades que surgen de estas deben llevarse a cabo de manera que sean susceptibles de ser controlados los efectos que tienen en la empresa; permitiendo identificar las desviaciones y generar las acciones correctivas necesarias; por ello, evaluar significa aplicar instrumentos para obtener la fortalezas y debilidades presente. Este proceso evaluativo facilita una correcta toma de decisiones, a nivel operativo, se recoge la información que tiene como finalidad seguir y dirigir la evolución de la organización a todos los niveles.

En efecto, el procedimiento para evaluar el desempeño del recurso humano en las organizaciones contribuye a la toma de decisiones en varias áreas de relaciones internas con los empleados; además, permite el desarrollo de un plan para mejorar el desempeño individual y grupal. Por tal razón, se deben valorar aspectos del desempeño como los rasgos, comportamientos y los resultados de las tareas, entre otros; es decir; aprovechar los recursos de cada persona para lograr niveles muy altos de eficacia. Sin embargo, es fundamental seleccionar las técnicas e instrumentos adecuados y pertinentes que contengan todas las características de la personalidad y operativos. Estos resultados producirán satisfacción y un sentido de pertenencia que dará estabilidad al personal,

como el logro de un buen desempeño laboral. Por otra parte, Palaci (2005) plantea:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155).

Por lo tanto, la evaluación a nivel empresarial constituye una herramienta clave para la gestión de recursos humanos por cuanto sus resultados se pueden utilizar como base relevante para la toma de decisiones en diferentes ámbitos de compensación, detección de necesidades de adiestramiento, decisiones estratégicas de personal y detectar fallas en el diseño de puestos. Es importante para la organización, conocer los puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los trabajadores requerida para un programa de selección, desarrollo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, para lo cual debe la organización aplicar métodos que le permitan obtener dicha información. En este sentido, se debe aprender a evaluar tomando conciencia de que existen elementos subjetivos en la aplicación y en la interpretación de los instrumentos. Al respecto, Guitart (2002) argumenta:

Entre los aspectos que hay que tener en cuenta en la aplicación de instrumentos evaluativos se encuentra la necesidad de conocer un amplio abanico de estos y aplicarlos en función del contenido que hay que evaluar, de los objetivos que hay detrás de los mismos, de la situación concreta que enmarca la evaluación o de

las características del empleado al cual se aplican. De hecho, se trata de utilizar los instrumentos más apropiados para cada caso, Esta diversidad también hace posible que se complementen los unos con los otros y proporcionen en cada momento la información más útil. (p. 162).

En efecto, la elección del instrumento o de las técnicas evaluativas deben revisarse y someterse a crítica los puntos en cuanto a su contenido, para que la recogida de la información sea fiable, y este pueda ser aplicado en varias oportunidades al mismo grupo, apuntando a ser práctico y accesible a las diferentes situaciones con las que se encuentra cada el empleado. Por otra parte, es necesario informar y valorar con exactitud el desempeño, también el compromiso del capital humano que permita el desarrollo organizacional. Sin embargo, la administración de Recursos Humanos tiene como objetivo principal ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, mejorando el desempeño y las aportaciones del personal a la organización. En este contexto, Palaci (2005) indica lo siguiente:

Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: la retribuciones monetarias y no monetarias, Satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional y las expectativas del empleado (p.237).

Como se puede observar en la cita anterior, existen factores externos como internos que pueden influir en el desempeño laboral, pero esto se

verifica mediante la aplicación de técnicas e instrumentos evaluativos, permitiendo ver las fortalezas y debilidades de los trabajadores; además de medir el logro de los objetivos propuestos; así mismo dar feedback al empleado sobre su comportamiento y desempeño; dependiendo de estos resultados se implementan estrategias, alinea funciones y tareas de los empleados; por otro lado, se puede crear programas de capacitación y formación para el logro de un desempeño eficaz.

En tal sentido, la metodología empleada para la evaluación del desempeño facilita la toma de decisiones, no sólo administrativas que afectan a los trabajadores, sino también centradas en el progreso e investigación organizacional. Se trata de una serie de técnicas que ayudan a evaluar cómo el personal pone en práctica los conocimientos, experiencias adquiridas, así como el manejo de las relaciones interpersonales formales y no formales en el puesto de trabajo, los métodos de la evaluación del talento humano tienen que considerar las características, conductas o resultados. Al respecto, Sánchez (2017) señala:

Los métodos utilizados para medir el desempeño de los trabajadores y el entrenamiento que tengan los evaluadores también aportan positivamente a la satisfacción laboral, la retención del personal y a la lealtad de los colaboradores para con la empresa. Es importante que durante este proceso se tenga en cuenta la entrega de retroalimentación oportuna al evaluado, que se comunique de forma clara y asertiva las expectativas de desempeño laboral, proporcionarle oportunidades de aprendizaje y desarrollo adecuadas y hacer reconocimiento y entregar incentivos a quienes se destacan en su desempeño; así hay una motivación para mejorar cada día. (p.2).

Por lo tanto, una organización no puede adoptar cualquier metodología o sistema de evaluación del desempeño, el instrumento que se utilice debe ser confiable y efectivo, el enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y lograr una retroalimentación tanto a los empleados como al departamento de talento humano, estos sistemas efectivos de evaluación del desempeño deben estar en técnicas orientados a las tareas, a las personas y aun sistema de retroalimentación y a la mejora del rendimiento.

Partiendo de esto, se pueden utilizarse varios sistemas de evaluación del desempeño, como también estructurar cada uno de éstos en un método diferente, adecuado al tipo y a las características de los evaluados, al nivel y a los evaluadores. La utilidad práctica de los resultados obtenidos de un proceso de investigativo se sitúa, principalmente, en relación con la fase de planificación de la organización, el cual permite valorar la adecuación de los datos, estableciendo un marco de referencia para poder diseñar y rediseñar acciones para el servicio de calidad, con una misión, propósitos o meta, objetivos, prioridades y estrategias claras y precisas que desarrollen de manera integrada un buen funcionamiento organizacional.

Sin embargo, en la actualidad se observa que las organizaciones presentan debilidades en el uso de instrumentos para la evaluación del desempeño de los trabajadores, tomando en cuenta lo anterior, las organizaciones voluntarias no escapan de ello. Cabe destacar, que la acción voluntaria o altruismo ha existido siempre en todas las sociedades, la importancia que toma en los últimos años es debido al desarrollo de su organización y su institucionalización del trabajo voluntario, los objetivos son la mejora de la sociedad en los más diversos campos, cuyo trabajo se desarrolla (total o parcialmente) mediante la acción voluntaria de sus miembros, por lo general se centran más en la satisfacción laboral como

indemnización. Cabe destacar, que en esta institución la gestión del personal son sin fines de lucro, los recursos humanos son en su mayoría voluntarios, la coordinación de sus actividades resulta una tarea muy compleja, que no siempre se encara con la seriedad que requiere.

En otras palabras, en la organización objeto de estudio se evidencia debilidades en el instrumento, porque no posee criterios definidos en cuanto a rasgos característicos de la personalidad del voluntariado, ni en la gestión operativa, por la falta de interés de los gerentes en el proceso evaluativo del desempeño laboral, no hay retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado, tampoco se preocupan por identificar las necesidades individuales de capacitación de la organización. En consecuencia, existe ausencia de medición del potencial humano a efectos de determinar su plena utilización, escaso propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas, debido a la escasa de definición de un método evaluativo. Por tal razón, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Qué tipo de instrumento utiliza la dirección de socorro de la Cruz Roja seccional Mérida para evaluar el desempeño de los voluntarios?

¿Cuáles son los rasgos característicos de la personalidad del voluntario que se consideran en el instrumento para la evaluación del desempeño?

¿Cuáles son los parámetros de evaluación que emplean el instrumento para detectar la necesidad del proceso de capacitación en la dirección de socorro para los voluntarios?

¿Cuáles son los elementos que consideran en el instrumento para valorar el cumplimiento de la operatividad del voluntario?

¿Cuáles son los resultados que se obtendrán de la evaluación del instrumento que utiliza la dirección de socorro para la valoración del desempeño de los voluntarios?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el instrumento para la valoración del desempeño del voluntariado en la dirección de socorro de la Cruz Roja venezolana en la seccional Mérida.

Objetivos Específicos

Identificar rasgos característicos de la personalidad del voluntario.

Determinar los parámetros de evaluación que emplea la dirección de socorro para los voluntarios en el proceso de capacitación.

Valorar el cumplimiento de la operatividad del voluntario en sus funciones laborales.

Analizar los resultados del proceso evaluativo para las respectivas recomendaciones en función al mejoramiento metodológico del instrumento evaluativo para la valoración del desempeño del voluntariado.

Justificación de la investigación

La institución de la Cruz Roja es una organización no lucrativa, cuya finalidad no es obtener un lucro para sus propietarios, es proporcionar

servicio con la mejor atención posible con los recursos disponibles; además el éxito se mide ante todo por la cantidad de servicios que proporcionan y la calidad con que son realizadas. Sin embargo hay muchos factores que influye en el funcionamiento uno de ellos es el clima organizacional donde debe haber identidad, manejo de conflictos y cooperación para el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo y de lograr objetivos relacionados con la misión y visión de la institución objeto de estudio.

Pero también es fundamental que la gestión de RRHH modifique sus políticas y la aplicación de técnicas de gestión, siendo un proceso de vital importancia para la organización, porque a través de este se determina las deficiencias que limitan los resultados a nivel individual y grupal que tributan al logro de la meta. Sin embargo, para saber cuál es el alcance que se ha tenido a nivel institucional es necesario realizar ocasionalmente la evaluación del desempeño enfocado cualitativamente en planificar el entrenamiento, desarrollar las políticas de personal, retroalimentar al trabajador voluntario para que él pueda evaluar la forma en que se desempeña en sus funciones.

Por ello, es primordial controlar y evaluar el comportamiento de RRHH el cual sirve como partida para determinar cómo están las debilidades y necesidades. Por tal razón, se justifica esta investigación porque se orienta hacia el uso de la técnica o procedimiento que tienda a apreciar, de la forma más sistemática y objetiva, el desempeño de los trabajadores de la organización objeto de estudio. Resaltando que la evaluación se debe realizar sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características personales. Conllevando esto a la planificación y proyección de acciones futuras enfocadas en el desarrollo de la organización y a nivel social.

Por otro lado, se proporciona métodos para la evaluación del desempeño, cabe destacar que no existe un método ideal o universal aplicable a todas las personas, todos los puestos, todas las organizaciones y todas las situaciones, pero con la organización de un trabajo en equipo se puede adecuar el instrumento de acuerdo a la particularidad de la empresa, teniendo presente para seleccionar el método las características de la organización, de la actividad que realice, su cultura; así como los indicadores a evaluar, los tipos de puestos y los objetivos que se persiguen, teniendo la oportunidad de realizar una combinación de varios de ellos.

Asimismo, este estudio contribuirá a la promoción del proceso de evaluación del desempeño como estrategia para mejorar la comprensión de los gerentes, subgerentes y a la gestión de RRHH de una organización, garantizando que esto intensifiquen los esfuerzos para alcanzar las competencias que se analicen como indicadores, eslabón indispensable para el logro de la meta.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio tiene la contribución propia de la investigación de naturaleza de campo evaluativa/ descriptiva, basado en una realidad estudiada. Por otro lado, se elaboró un instrumento abarcando la necesidad para evaluar el instrumento que se utiliza actualmente para valorar el desempeño de los trabajadores de la organización de la Cruz Roja seccional Mérida. Asimismo sirve, para que todo aquel que así lo disponga encuentre una herramienta importante para su conocimiento a nivel científico y académico, sirviendo de estudio comparativo entre lo que dice la teoría y lo que verdaderamente se hace en la práctica.

En consecuencia, a nivel social, las organizaciones presentan desigualdades en sus estructuras organizativas, y aun requieren de un

importante proceso de consolidación, a pesar de los problemas que afronta la economía del país, los gerentes en ocasiones rechazan modelos proteccionistas y de intervención administrativa, existe temor a mantener el adecuado equilibrio en la toma de decisiones en favor de su gestión y esto repercute a nivel laboral y social, todo esto se da por la falta de evaluación a nivel empresarial y de retroalimentación sobre las actuaciones para abordar nuevas iniciativas y en muchos caso por no poseer un instrumento adecuado a las particulares de la organización. Por tanto, es fundamental cambiar de actitud y su forma de gestión, considerando como herramienta y prioridad la evaluación de los procesos laborales a nivel general, beneficiando de manera positiva al voluntario y por ende favorecerá satisfactoriamente su atención a nivel de ayuda; un grado importante de flexibilidad en las actuaciones y capacidad de concreción e innovación en la realización de programas de capacitación y formación, en busca de una mejora calidad de atención al necesitado.

Alcances y Delimitaciones de la Investigación

Alcance de la Investigación

La presente investigación se orienta en evaluar el instrumento para la valoración del desempeño del voluntariado en la dirección de socorro de la Cruz Roja venezolana en la seccional Mérida; además de identificar los rasgos característicos de la personalidad del voluntario y los parámetros de evaluación sobre el proceso de capacitación y formación, así como el cumplimiento de la operatividad de las funciones laborales con el fin de alcanzar los resultados de la información necesaria para verificar los logros o dificultades que tienen el instrumento que actualmente emplea la institución objeto de estudio. El propósito es recomendar mediante acciones con el fin

de pulir el instrumento para cambiar la visión de la evaluación del desempeño que garantice procesos reales y que aporten la mejora del mismo.

Delimitación de la Investigación

A modo de delimitar la investigación se toma como área de estudio la dirección de Socorro de la Cruz Roja Venezolana, Seccional Mérida. En este sentido, es importante mencionar que la temática que ocupa todo el proceso investigativo comprende una de las áreas de competencias actitudinales como lo es la evaluación del desempeño que guarda relación con los lineamientos de investigación establecidos en la especialización en derecho mercantil opción: “Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial”. Asimismo, el tiempo de realización de este estudio fue de seis meses, desde el mes de mayo hasta octubre del 2019.

Esta especialidad abarca la necesidad de dar respuestas adecuadas a la organización para mejorar de sus funciones, asegurando que la estrategia utilizada se concrete, dándole valor a nivel empresarial, definiendo la visión, misión y las prioridades de la función de recursos humanos. Partiendo de esto, la acción y efecto de gestionar debe basarse en la evaluación del desempeño laboral, por lo que se necesita de métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos (premisa operativa).

En este orden de ideas, las técnicas e instrumentos son 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 y grupales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud

positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la empresa. De manera integrada con pertinencia organizacional.

Bdigital.ula.ve

FASE II

MARCO TEÓRICO

Es apremiante la necesidad de contextualizar el tema con las diferentes experiencias en el área, teorías y legislación que permiten la comprensión de este tema detalladamente, en razón de ello, el presente capítulo comprende; los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales y finalmente la unidad de análisis. En este sentido, con respecto al marco teórico Tamayo (2012) señala que “el marcos teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas” (p.148). Por tal razón, a continuación se presenta los aspectos antes mencionados:

Antecedentes de la investigación

Para sustentar esta investigación se considera una recopilación y revisión de información sobre el tema, gran parte de las organizaciones, en donde se realiza el proceso de Evaluación de Desempeño, es coordinado por la oficina de recursos humanos, y el proceso es llevado a cabo por medio de los supervisores inmediatos, puesto que estos son los que conocen de la actuación de sus subordinados, es decir, poseen conocimiento de las fortalezas y debilidades con que cuentan sus empleados y a su vez tienen la capacidad para ejecutar el proceso.

Por tal motivo, toda institución necesita mejorar y estar al día en lo relacionado al proceso de Evaluación de Desempeño, aplicándolo mediante

pautas que aseguren y den certeza de contar con un proceso adecuado que le brinde beneficios tanto a los empleados como a la organización. Al respecto, Finol y Camacho (2008) señalan que un antecedente debe contener los siguientes elementos: “autor (año), título, objetivos, tipo de metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, resultados del diagnóstico conclusiones y recomendaciones”(p.60). En relación se consultaron diversas investigaciones relacionadas con la evaluación del desempeño, para conocer a profundidad, que objetivos persiguen y las conclusiones a las que llegaron. Pero es importante señalar que existen muy pocos trabajos investigativos que evalúen instrumentos que valoren el desempeño de los trabajadores en una organización, por tanto se consideró como antecedentes todo aquel que tenga que ver con el proceso de evaluación..

En tal sentido, Ruiz (2018) en su trabajo de investigación denominado “Parámetros evaluativos aplicados a la gestión laboral del talento humano”, en el cual se estableció como objetivo general, valorar los parámetros evaluativos aplicados a la gestión laboral del talento humano en la Inspectoría del Trabajo. Según el estudio, dicha investigación se enmarco dentro de la modalidad de investigación exploratoria y evaluativa, donde permite obtener una visión general sobre el instrumento utilizado por la Inspectoría del Trabajo del estado Mérida, para evaluar al personal adscrito a la misma. Esta propuesta tiene como base de investigación valorar los parámetros aplicados a la gestión laboral de los funcionarios de la Inspectoría del Trabajo del Estado Mérida, motivado a que el instrumento diseñado a nivel nacional es el mismo para todos los empleados, requiriendo la optimización de la herramienta evaluativa a utilizar la cual debe adaptarse a las distintas estructuras jerárquicas, que conllevará al servidor público ejercer sus funciones de forma armónica y con agrado.

En consecuencia, teniendo como conclusión que la evaluación debe concebirse como parte integrante del proceso de toda empresa, como una acción continua y permanente de la gestión, que permita identificar, reconocer y valorar los aciertos y fallas, con el fin de establecer y desarrollar estrategias que lleven a un mejoramiento continuo de su ser. Por tanto, la propuesta de evaluación está concebida para realizarse durante determinado tiempo como un proceso sistemático de obtención de información confiable y válida que permita ponderar el logro de los resultados y el grado de cumplimiento de las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña el trabajador.

En vista de las deficiencias presentadas en la valoración del instrumento que actualmente utilizan para evaluar la gestión laboral de los trabajadores se recomienda seguir las siguientes pautas: Buscar expertos en el área de evaluación y gerentes proactivos, que realicen un plan estratégico y una metodología clara para medir continuamente el desempeño de las áreas operativas de la institución de acuerdo a los objetivos de la organización. Crear estrategias operativas y comunicacionales, además de mecanismos de visualización de resultados para cada proceso dentro de la institución con el fin que todos los colaboradores pueda conocer los resultados de las diversas áreas operativas.

Al respecto, el trabajo de investigación generó aportes significativo desde el punto de vista metodológico, teórico y en las recomendaciones, en vista se enfocó en los Parámetros evaluativos aplicados a la gestión laboral del talento humano; observando que es necesario definir criterios, parámetros e indicadores pertinentes para evaluar el desempeño de los trabajadores que cumpla con los elementos y estrategias, que mida el logro de los proceso, actividades y avances conseguidos de la gestión.

A continuación se presenta a Dugarte (2018) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de Evaluación para la Valoración del Desempeño en base a un Modelo de Competencias”, se planteó como objetivo la valoración que mida el desempeño de los empleados de la organización basado en las competencias asociadas a los cargos existentes en la empresa. El tipo de investigación se enmarcó en el paradigma cuantitativo, de carácter descriptivo, de campo en la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por 150 trabajadores, se empleó una muestra no pirobalística, utilizándose una muestra intencional de 50 empleados.

Las técnicas utilizadas fue la encuesta con los directores de la empresa, se consideró la técnica de jueces, el levantamiento y análisis de la estructura de la organización, el bagaje teórico y práctico que exista en materia de competencias y evaluación, como instrumento empleo el cuestionario. La validez la realizó mediante expertos, el coeficiente de Proporción de Rango 0,97% que significa que el instrumento es válido para ser aplicado, la confiabilidad dio estadísticamente 0,98% indicando que los resultados son confiados.

El diagnóstico arrojó que la empresa carece de información sobre un sistema de evaluación para la valoración del desempeño laboral de sus empleados, los valores obtenidos en las fuentes se observó que las competencias genéricas predominan sobre las específicas; por tanto, recomienda aplicar el instrumento de evaluación de desempeño a la organización ocasionalmente, desarrollar en base a las competencias ya identificadas herramientas de selección, desarrollo y compensación en la organización, lo que reforzara su sistema de recursos humanos.

Se consideró importante y relevante como apoyo a este estudio porque se enmarcó en el diseño de un instrumento para valorar el desempeño, además, presenta debilidades porque carecen de conocimiento en cuanto a las competencias genéricas y específicas que debe tener un instrumento evaluativo. Este resultado afianza más la necesidad de capacitar y formar a los gerentes para que adquieran las habilidades evaluativas que contribuya a dominar los criterios para la selección y aplicación de un instrumento que valore las características personales y operativas de los empleados, comprobando así el grado de cumplimiento de los objetivos propuesto a nivel individual y colectivo.

Asimismo, Sánchez (2018) en su trabajo de investigación titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara” planteó como objetivo general, analizar los factores motivacionales presente como elemento clave para el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. De igual manera, indicó el nivel de investigación a desarrollar fue de carácter descriptivo por cuanto se describirá un evento y los hechos que lo generan en un momento determinado, de igual forma es un estudio de campo, por cuanto a la recolección de datos fue directamente con el personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara, a los efectos de llevar a cabo la investigación, se contó con una población en total de (12) trabajadores de las cuales (6) laboran en el departamento de recursos humanos y (6) laboran en el departamento administrativo, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario..

La información recabada permitió analizar los factores claves para el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara, y en conclusión se pudo evidenciar que el personal administrativo hace un esfuerzo para realizar sus actividades, puesto que existen varios factores

que inciden negativamente en la efectividad de sus labores, de igual forma existe un gran descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, también señalaron que el ambiente laboral es generalmente tenso así como también las actitudes de sus compañeros la cual es conflictiva.

A su vez, como recomendación señalo que los jefes de departamentos administrativos y recursos humanos deben evaluar más profundamente el nivel de satisfacción que muestra los empleados a su cargo, sugiriendo levantar un informe de necesidades básicas de manera de considerar las mejoras para el mayor desenvolvimiento de su personal, así también sugiere crear un sistema de reconocimiento por labor cumplida para estimular el esfuerzo y dedicación a la actividades que desempeñan y organizar actividades de recreación en donde se brinde la posibilidad de todo el personal de unir lazos de amistad y cooperación.

Dicha investigación plantea analizar los factores motivacionales presente en la evaluación del desempeño, siendo uno de los aspectos fundamentales que se debe evaluar en los empleados. Por diseño un instrumento evaluativo para la valoración del desempeño laboral del personal, confirmando con sus resultados la existencia de deficiencias en las características y elementos considerados para tal proceso, por lo que es necesario realizar en determinado período la evaluación, y lograr la retroalimentación para transformar las debilidades en fortalezas. En consecuencia, es importante sistematizar la evaluación estableciendo normas para los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

De igual manera, Rodríguez, (2017) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los guayos, período 2016”. En el cual estableció como objetivo general determinar la relación entre la evaluación de desempeño en la satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de Los Guayos, período 2016. Estableciendo como metodología a utilizar de tipo de campo correlacional, pues fue la propia investigadora quien recolectó en el escenario problema los datos necesarios para relacionar las variables bajo estudio. Teniendo como población la totalidad de funcionarios adscritos a las dependencias administrativas de la Contraloría Municipal de Los Guayos del Estado Carabobo, que suma 26 sujetos. La validación se realizó mediante la colaboración de expertos y la confiabilidad mediante un proceso estadístico dando como resultado que el instrumento es válido y confiable los resultados.

Como resultado del diagnóstico, se identificaron las debilidades y fortalezas del sistema de evaluación de desempeño según la percepción de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de Los Guayos, habiendo confirmado en primer lugar que en la mayoría de los casos el responsable evaluador no es el supervisor inmediato, verificando así mismo que los aspectos más fuertes fueron la ponderación de la actuación de estos trabajadores en cuanto a responsabilidad y compromiso, mientras el resto de los indicadores presentó un grado ascendente de aspectos débiles en la valoración de su formación profesional, así como en materia de promoción, reconocimiento, cumplimiento, motivación, logro y capacitación.

En consecuencia, el autor recomienda a las máximas autoridades de la Contraloría Municipal de Los Guayos a considerar la reformulación del actual Sistema de Evaluación de Desempeño, por consiguiente, adecuar su

Manual de Normas y Procedimientos para la Evaluación de Desempeño, incluyendo aspectos objetivos, subjetivos tales como formación profesional, prosecución académica, puntualidad, interés, creatividad u otros que permitan ponderar con mayor exactitud el desempeño de sus funcionarios.

Finalmente, invita a la institución contralora a revisar las gestiones de administración y supervisión de recursos humanos, con la finalidad de perfeccionarlas así como propiciar cambios orientados a generar mayores niveles de satisfacción laboral en sus funcionarios, lo cual se revertirá en disminución de la fuga de talento, optimización del desempeño laboral y perfeccionamiento en la vigilancia así como control del patrimonio público.

Cabe destacar, que el trabajo de investigación no tiene una relación directa, dado que el ente de estudio no es una organización no gubernamental, ni cuenta con personal voluntario para el desarrollo de sus funciones, no obstante su relación se basa en la evaluación del desempeño, estableciendo herramientas con el fin de identificar debilidades y fortalezas en el sistema de evaluación de desempeño utilizado, y de esta manera considerar la reformulación del actual sistema de evaluación con la finalidad de perfeccionar y orientar los cambios para de esta forma generar mayores niveles de satisfacción de sus funcionarios.

Bases Teóricas que Sustentan la Investigación

La presente investigación se sustenta en una serie de consideraciones teóricas, que provee el investigador como herramienta para sustentar el estudio, por tanto, se basó primeramente en la elaboración de la unidad de análisis para presentar de manera organizada la conceptualización, seguidamente se señala las bases legales contextualizando la temática de

este trabajo investigativo que se refiere a la evaluación del instrumento que sirve para valorar el desempeño de los trabajadores de una organización.

Rasgos de Personalidad del trabajador en la organización

Habiéndose superado la concepción dualista del hombre, la personalidad humana fue considerada como un conjunto en el que convergen el temperamento, el carácter, la inteligencia y las condiciones biológicas. Desde ese momento se hizo posible diagnosticar las características de la personalidad, o sea, conocer los principales rasgos del carácter del ser humano, condicionantes de su conducta. Al respecto. Morris y Maisto (2005) señalan:

La gente desarrolla su personalidad al servicio de metas positivas. El impulso biológico a convertirse en lo que podemos ser recibe el nombre de tendencia a la realización. Además de tratar de realizar nuestro potencial biológico, intentamos satisfacer nuestro sentido consciente de quienes somos, a lo que Rogers llamo tendencia a la autorrealización. Una persona con funcionamiento óptimo es alguien cuyo autoconcepto coincide estrechamente con sus capacidades innatas. La persona con funcionamiento óptimo generalmente fue criada con consideración positiva incondicional, pues tuvo la experiencia de ser valorada por los demás independientemente de sus emociones, actitudes y conductas. (p. 408).

En este mismo orden de ideas, se puede decir que los rasgos son procesos que existen en la persona; es decir, tienen más que una existencia nominal, son independientes del observador y están realmente ahí. Por consiguiente, se trata de entidades psicológicas que explican la coherencia

de la conducta y su variabilidad. Al respecto, Allport (citado por Cerdá, 1985) asume que la personalidad se refiere a “la integración de todos los rasgos y características del individuo que determinan una forma de comportarse” (p. 438), es decir, que la personalidad se forma en función del desarrollo del individuo, a partir de las características ambientales, biológicas y sociales que explican, modulan y mantienen su comportamiento. Considerándose un sistema integrado que está compuesto de actitudes, rasgos, características o tendencias conductuales que hacen que cada uno se diferencie los unos con los otros, Pérez y Merino, (2012) indica:

El aspecto dinámico de la personalidad permite apreciar que todos los seres humanos experimentan intercambios de modo constante con el medio que los rodea, un proceso que sólo se interrumpe con la muerte, en cuanto a las formas de pensar y de actuar, muestran que la personalidad está compuesta por una vertiente interna (pensamiento) y otra vertiente de carácter externo (simbolizado en la conducta) (p.1).

Por lo tanto, la personalidad es un conjunto complejo de cualidades psicológicas que influyen los patrones característicos de conducta de un individuo en distintas situaciones, a lo largo del tiempo. De igual manera Allport (citado por Aragón y Silva, 2004) afirma que puede considerarse los rasgos de personalidad “como las dimensiones importantes en que las personas se diferencian; son las reacciones características del individuo a los estímulos sociales, así como la calidad de adaptación a su ambiente” (p. 126).

Entonces, para evaluar la personalidad es fundamental tener definidos los criterios las características, rasgos fundamentales, impulsos y tendencias permanentes. Este conocimiento es de gran importancia al seleccionar

personal para ocupar puestos de trabajos. Por tanto, los instrumentos más utilizados para el diagnóstico de la personalidad son la entrevista y los test.

Aunado a esto, las personas que trabajan en una organización le impulsan a actuar en colaboración con otras personas para así despertar su propia capacidad para mejorar su calidad de vida. Teniendo en cuenta su:

Vocación de Servicio

Es cuando consideras al otro sin esperar nada a cambio. Es una cualidad que logra identificarte como ser humano por lo cual eres bien considerado tanto por los demás como por ti mismo. En conclusión, tener vocación de servicio es cuando tienes una actitud de vida y de colaboración para con los demás. En esta perspectiva, Correa () señala “La clave de la interpretación de toda vocación de servicio está en la subordinación de la misma a un fin superior, fin que regula, más allá de nosotros mismos, el uso servicial de esa vocación” (p.51).

A nivel general, la vocación de servicio aparece relacionada con los anhelos y con aquello que resulta inspirador para cada sujeto. Se supone que la vocación concuerda con los gustos, los intereses y aptitudes de la persona y comúnmente se asocia con la posibilidad de ser felices además de exitoso con la elección hecha. Por tanto, se debe tener vocación de servicio con liderazgo, promueve ideas para dirigir una empresa con respeto, honradez, amor y espiritualidad potenciando las potencialidades de los empleados. El resultado será una organización más productiva, exitosa y feliz y una vida llena de sentido para el empleados como para sus compañeros. Por tanto dentro de la vocación de servicio debe existir un auténtico liderazgo y este empieza en el interior con su propio compromiso para inspirar lo mejor en los demás. Pero una cosa es comprometerse y otra

muy diferente cultivar las cualidades que harán que eso se haga realidad. En la organización de la Cruz Roja trabajan personas voluntarias por tanto esta vocación de servicio se enfocarse en cumplir a cabalidad con esas cualidades para que la atención de ayuda al pueblo sea a cabalidad.

Voluntad de trabajar

Consiste en la capacidad de los seres humanos que les mueve a hacer cosas de manera intencionada, es decir, es la potestad de dirigir el accionar propio hacia el trabajo. En este sentido, Seligman (2017) señala “la vocación es un compromiso apasionado con el trabajo mismo. Las personas con vocación consideran que su labor contribuye al bien general, a algo que trasciende al individuo” (p.178). Por tanto, las personas que trabajan en una institución sin fines de lucro de manera voluntaria están revelando su vocación a sí mismos, avanzando cada día hacia nuevos retos de éxitos y satisfacción. Es decir, el impulso interior de entregar los dones en servicio de algo que le apasiona y en un ambiente que está de acuerdo con nuestros valores.

Solidaridad

Es un término que refiere a ayudar sin recibir nada a cambio con la aplicación de lo que se considera bueno. En este mismo orden de ideas, Ochoa y Paul (2015) señalan: “La solidaridad se plasma en la práctica continua de la amistad por parte del directivo con el resto de los integrantes de la empresa. De esta manera, el perfil del personal encaja dentro de los criterios que se buscan en los proceso de selección del talento humano” (p.47). De allí, la importancia que los gerentes debe incluir como criterio la sociabilidad, pero dirigida a la creación de lazos en común con los demás integrantes de la empresa (sinergias) para lograr su cooperación.

En consecuencia, en las empresas la práctica debe estar enfocada en la solidaridad, sociabilidad y la amistad entre los trabajadores y los gerentes, manejar el dialogo asertivo, el uso del mecanismo del feedback, conversaciones informales durante pausas de las reuniones y la organización de reuniones adicionales. Sin embargo, la complejidad creciente que afrontan las empresas para el desarrollo de su actividad, recomienda cambiar el trato con el recurso humano. Por tanto, la puesta en práctica de las virtudes solidarias es un gran complemento para desarrollar una buena gestión de la empresa.

Constancia

Es la firmeza y perseverancia en las resoluciones. Se trata de una actitud o de una predisposición del ánimo respecto a un propósito. Al respecto, López (2018) argumenta:

La base para adquirir un hábito, o para conseguir un objetivo, es la constancia. Sin constancia todo se difumina y nada permanece estable. Con paciencia y constancia unida se logra todo proyecto, es la mayor herramienta para crecer a nivel personal y organizacional (p.147).

Considerando lo señalado por el autor, se puede decir, que en la organización es fundamental desarrollar actividades de integración donde se estimule la constancia conjuntamente con la motivación, para que los trabajadores tengan más sentido de pertinencia con el trabajo. Esto indica tener constancia de habilidades laborales sobre la operatividad de sus funciones y responsabilidades con su servicio y su cargo.

Discreción: es una característica del ser humano que expresa su capacidad de moderar lo que dice o hace según las circunstancias. Puede aplicarse este término a diferentes situaciones, pero en general se trata de un recato o cautela al actuar.

Humanitario: se basa en que todos los seres humanos merecen respeto y dignidad, deben ser tratados como tales, por lo tanto los trabajadores humanitarios trabajan en pro de la promoción del bienestar de la humanidad en su conjunto. Según Spahn (2015) el termino humanitario “se refiere al bien del género humano y eso refleja exactamente el sentido muy profundo de la asistencia humanitaria”. El objetivo de la acción humanitaria es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto de los seres humanos.

Motivador: Se aplica a la causa que promueve a una persona a actuar o realizar algo. Ruiz, Gago, García, López (2013) “afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o por un estímulo interno que genera los procesos mentales de la persona”. La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero, aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

Sensible ante los problemas de la comunidad: El valor de la sensibilidad reside en la capacidad que tenemos los seres humanos para percibir y comprender el estado de ánimo, el modo de ser y de actuar de las personas, así como la naturaleza de las circunstancias y los ambientes, para actuar correctamente en beneficio de los demás, la humanidad, la ternura o la empatía son otros de los elementos que están asociados a que alguien sea considerado con un importante nivel de sensibilidad; la sensibilidad no es

hacer parte del problema de otros, o quedarnos llorando por una tragedia que pasa otro, sino idear y ayudar a la solución de la situación de otros.

Rasgos característicos de la personalidad

El rasgo es un elemento característico, relativamente estable de la personalidad de un individuo, un rasgo es una disposición relativamente permanente de la personalidad, que es inferida del comportamiento y que a su vez se supone determina el comportamiento. De igual forma, Cloninger, (2003) indica que “Un rasgo de la personalidad es una característica que distingue a una persona de otra y que ocasiona que una persona se comporte de manera más o menos consecuente” (p.4).

La teoría del rasgo es un modelo explicativo del comportamiento humano que supone la existencia de características estables en la estructura de la personalidad de los individuos. Desde este punto de vista, la personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes que determinan, explican y, hasta cierto punto, permiten predecir el comportamiento individual, en la medida en que guían la forma en que cada individuo piensa e interpreta la realidad.

Rasgos característicos de la personalidad del voluntario

Sin importar la clase de voluntariado, hay ciertos rasgos característicos de la personalidad que todo buen voluntario comparte, Cárdenas (2014) indica que, estas son algunas de ellas:

El personal voluntario debe ser disciplinado, consciente de su realidad y de su papel como ciudadano, el mismo no espera una retribución económica, se caracteriza por ser perseverante, caritativo y ama al prójimo,

sabe que no siempre se ayuda con objetos materiales, sino que el acercamiento humano y el compartir ideas es una forma de ayudar, Tiene ambición por construir y ver un mundo mejor sin querer ser el centro de los aplausos, también sabe que los buenos resultados toman tiempo, pero aun así se esfuerza para que cada día cuente.

Aunque entiende su rol, es proactivo, busca siempre mejorar lo que hace por el bien de la comunidad por la que trabaja. No se compromete cuando sabe que no puede cumplir, sabe que siempre todos tienen algo que dar, sus acciones son coherentes con sus palabras. Un buen voluntario no habla a las espaldas de la organización a la que ayuda el desempeña sus labores altruistas de acuerdo a sus capacidades, con lo que le gusta hacer y con lo que puede hacer, aunque sabe que va a ganar mucho tras un voluntariado (formación, experiencia, salario emocional, etc.), su principal motivante es querer hacer algo positivo por otros.

Por lo tanto, no involucra sus problemas personales en el lugar donde realiza su acción social o involucra sus malas experiencias en el que hacer de sus deberes. Disfruta de sus actividades porque sabe que poco o mucho están forjando un cambio positivo. El voluntario puede bien comprometerse activamente o solo en su tiempo libre, pero siempre con la convicción de que ayudar es un compromiso que nace desde el corazón y no una obligación.

Presentación de personalidad

Es un tipo o forma de descripción de una persona que incluye características importantes o relevantes para un fin determinado. Redacción EDH (2017) indica que: La presentación personal es el mejor argumento para causar una primera buena impresión y mantenerla a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad,

carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales. Hay que aclarar que la presentación o imagen personal va más allá que la mera apariencia física. Si bien incluye detalles perceptibles a simple vista como el vestuario, corte de cabello o el aliento, también implica un conjunto de acciones o actitudes que demuestran qué tipo de profesionales somos.

Existen muchos atributos que contribuyen a la formación de la imagen personal, incluyendo la actitud del trabajador, su comportamiento (cuando lo ven y cuando no), el tono y volumen de su voz, gestos y sonrisa con la que llega cada mañana a su lugar de trabajo. El aspecto y presentación personal de todos los integrantes dentro de una organización, es un tema muy importante. Una persona que luce impecable será bien recibida en cualquier lugar. Se sabe que antes que una persona hable una sola palabra, la primera impresión está dada por su presentación personal. No basta con verse bien, también es muy importante cuidar la limpieza de la ropa y del cuerpo.

Así bien, dentro de la unidad de socorro se deberá tomar en cuenta como normativa establecida lo siguiente: cabello recogido personal femenino, cabello corto y si esta afeitado para los varones, uniformidad y pulcritud en las actividades que se estén desarrollando a la vez todo lo concerniente a su aseo personal diario, presencia y porte del uniforme, lo cual repercute en la imagen que se refleja ante las personas a las cuales servimos.

Liderazgo del voluntariado

Si bien los voluntarios son la fuerza más importante en nuestras organizaciones, lo es también su potencial de liderazgo. Es por ello, que como organización se debe apoyar e incentivar sus habilidades para crear líderes sociales no solo para el bien de nuestra organización sino también para el de toda la comunidad, así bien, debemos partir por conocer que es el

liderazgo, que no es más que la capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vista a enfrentar con éxito los desafíos de la organización, también se puede decir que es la capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento y lograr mantener un clima organizacional armónico y desafiante, por lo tanto Warren y Burt, (2001), afirman que el liderazgo:

Constituye la fuerza central que se encuentra detrás de las organizaciones de éxito y de que, para crear organizaciones vitales y viables, es menester que, el liderazgo ayude a las organizaciones a desarrollar una nueva visión de lo que pueden ser y luego las movilicen para el cambio de su nueva visión. (p.22).

Por lo tanto, una buena organización permite un trabajo mucho más eficaz dentro del grupo, la figura del jefe en la unidad ayuda a clarificar esta organización de trabajo, no obstante, es la figura de líder quien ameniza el trabajo diario de cada uno de los voluntarios. La figura del líder no viene fijada en los estatutos ni diseñada en ningún documento formal. Se trata de una organización en la que cada uno de los voluntarios son quienes visualizan quien ejerce un liderazgo más óptimo y más adecuado desde su punto de vista personal.

De esta manera, el líder es una figura social, dentro del grupo, que favorece las relaciones sociales y coordina de una manera óptima el trabajo de los voluntarios. Esta figura puede estar ocupada por el jefe de la unidad, pero no siempre ocurre así, ya que el jefe es por ley, el encargado y portavoz del grupo, quien aparece como tal en los estatutos organizativos pero no tiene por qué ser quien active al grupo. Él es quien dirige, pero el líder tiene una visión de trabajo que va más allá del presente, tiene una visión de futuro

para la que enfoca las actividades y los objetivos de las mismas. Según Montoya (2012) un líder posee las siguientes características:

Influye positivamente en los otros motivándolos respetuosamente para el logro de un fin. Asimismo, es valioso y de beneficio para todos (Consideración).

Logra que las personas hagan las cosas que desea de manera voluntaria sin ejercer el poder y la autoridad (Persuasión), por otro lado, ser solidario con sus compañeros. (Solidaridad).

Muestra carisma y espíritu de lucha incesante con el fin de lograr un bien común o meta en un trabajo de grupo (Perseverancia).

Busca algo distinto, algo nuevo, novedoso o provechoso en compañía de otros individuos (Innovación).

Toma parte activa y tiene en cuenta a los compañeros para la toma de decisiones (Participativo).

Interactúa, consulta y transmite ampliamente para socializar contenidos y argumentos (Comunicativo).

Se muestra comprometido en asumir una posición de avance con compromiso, intención renovadora y convicción dentro de un ambiente de equipo (Vanguardista).

No se impone tozudamente por la fuerza, no ejerce el poder y la autoridad para obligar en contra de la voluntad ajena, no molesta o incomoda

con apreciaciones de arrogancia, vanidad y exceso de estimación propia (no es Jefe autoritario).

Tiene carisma, Inteligencia, poder de convencimiento, sensibilidad, integridad, arrojo, imparcialidad, simpatía, sentido común e innovador.

Puede dirigir a un grupo de personas y hacer que lo sigan por su propia voluntad, motivándolas y estimulándolas para alcanzar las metas deseadas.

Valores en la Organización

Los valores son aquellas cualidades que se destacan en cada individuo y que, a su vez, le impulsan a actuar de una u otra manera, porque forman parte de sus creencias, determinan sus conductas, expresan sus intereses y sentimientos. En este sentido, los valores definen los pensamientos de las personas, la manera en cómo desean vivir y compartir sus experiencias con quienes les rodean. También Alles, (2011) argumenta lo siguiente “Son aquellos principios que representan la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas” (p.397). Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona.

Sin embargo, también existe una serie de valores que son compartidos por la sociedad y que establecen los comportamientos y actitudes de las personas en general, con el objetivo de alcanzar el bienestar colectivo, de igual forma son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social, así bien, Gervilla, (2004) indica que “Los valores son aquellos que: orientan nuestras acciones y decisiones, dan sentido a nuestra vida, construyen nuestra

realización personal, interpretan la sociedad y fundamentan la cultura” (p. 3), Por tanto, los valores se pueden clasificar por su importancia según las prioridades de cada persona o de la sociedad.

Respeto, subordinación y tolerancia

La integración y armonía entre los integrantes del Equipo de Trabajo trae la sinergia necesaria para crear un ambiente propicio que permita lograr óptimos resultados en el aprendizaje individual. Un carácter ecuánime, apacible, sociable, de crítica constructiva y discreta y que promueva el respeto mutuo, es un componente fundamental para el éxito de un trabajo colectivo. Éste se puede describir, en la actitud del candidato (a), de la siguiente forma:

Es sincero (a), solidario (a), paciente, se interesa y participa en las actividades del Equipo.

Muestra respeto por el trabajo y los integrantes del Equipo.

Colabora para preservar la armonía grupal.

Escucha atentamente las exposiciones de los demás y respeta el uso de la palabra.

Mantiene una comunicación efectiva y tolerante con su equipo.

Reconoce las propias debilidades cognoscitivas y admite las fortalezas ajenas.

Prefiere comentarios constructivos acerca de la información presentada por otros.

Acata las órdenes de manera efectiva cumpliendo a cabalidad las asignaciones.

Puntualidad y responsabilidad

La puntualidad en general, es una regla que exige de la persona ejecutar determinada acción en un tiempo determinado, ya que aunque la acción sea realizada satisfactoriamente, desequilibra el balance de tiempo de todas las demás, ya sea en el trabajo, en la escuela, en una cita o en cualquier tipo de grupo social al cual se asista, la puntualidad es algo que debemos cumplir, pues todas las personas merecen respeto. La puntualidad es una disciplina, que se adquiere con la práctica y con más o menos sacrificio según el temperamento de cada persona.

En este contexto, la responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. También se puede decir, que es el hecho de ser responsable de alguien, se utiliza también para referirse a la obligación de responder ante un hecho o de algo, así bien, se considera una cualidad y un valor del ser humano. Se trata de una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta. En muchos casos, la responsabilidad viene dada por un cargo, un rol o una circunstancia, como un puesto de trabajo o la paternidad.

En conjunto con RRHH y operaciones se evaluará el candidato (a) durante su formación para observar el cumplimiento en las guardias, prevenciones, operativos, capacitaciones internas a través del formato de

méritos y deméritos que cada socorrista realice y del cuaderno de novedades, control de guardias y control de adiestramiento, los ítems a evaluar son:

- Hora de entrada y salida en cada guardia.
- Orden al cierre de las guardias
- Reporte de eventualidades durante las guardias.
- Cuidado de los equipos a utilizar.

Cooperación Organizacional

Consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Por tanto, la cooperación es la estrategia aplicada para alcanzar los objetivos planteados, de allí que es necesario seleccionar métodos adecuados para la colaboración y asociación de los miembros del equipo, que contribuyan a la consecución de la meta en común, del trabajo en común. En relación a la cooperación Suarez (2010) señala:

La gestión interna del equipo consistirá en el desarrollo de una estrategia eficaz de trabajo, así como una serie de habilidades interpersonales para el trabajo en conjunto. Lo que indica coordinar y planificar actividades de manera organizada y concertada a través de planes y rutinas, como también a través de la división de funciones para alcanzar la meta común en equipo. Esto implica que cada miembro despliegue acciones para estimular un funcionamiento efectivo del equipo, tales como la toma de decisiones, la gestión del tiempo, la superación de problemas, el liderazgo o la regulación de turnos de trabajo (p.87).

En consecuencia, la gestión organizacional se basa en la interacción cooperativa, es decir, desarrollan mediante acciones las habilidades de trabajo en equipo, demostrando un trabajo coordinado y organizado dando cumplimiento de la meta. Por tanto, la evaluación interna del equipo consiste en la reflexión sobre el desempeño que contribuya en ese fin en la dinámica cooperativa.

Sentido de pertenencia

Es el agrado que tiene una persona de sentirse integrante de un grupo. El sentido de pertenencia inicia en la familia, ya que esta representa el primer grupo al cual la persona pertenece. Un sujeto al serle fiel a un grupo y al cumplir cabalmente con sus normas, termina por adoptar una identidad y una seguridad, que con el tiempo se fortalecerá, haciendo sentir a la persona más segura, elevando de esta manera sus sentimientos sociales que lo hacen estar más dispuesto a continuar con las normas de convivencia. Un ejemplo de sentido de pertenencia es el vínculo entre un voluntario y la organización donde se desempeña, en este caso, el voluntario se sentirá identificado con los valores y objetivos de la empresa de tal manera que estaría dispuesto a defenderlo ante cualquiera.

Para el proceso evaluativo es importante considerar el sentido de pertenencia a nivel empresarial como otras cualidades, que demuestren su integración en la organización, implica una actitud consciente y comprometida afectivamente dentro de la Unidad de Socorro; asimismo, valorar la capacidad de transpolar las enseñanzas familiares y sociales que se reflejaron en la compenetración en las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la Dirección de Socorro.

Capacitación

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal, la misma permite poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno, Por otra parte, Siliceo (2004) refiere que “la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.(p.25). Estableciendo que a través de la capacitación se podrá incrementar la eficacia en el logro de los objetivos.

Entonces, la capacitación dentro de la organización, es un proceso, que al igual que muchos otros, se encuentra orientada al cumplimiento de objetivos, metas y obtención de resultados, por otra parte el o los capacitadores, no trabajan con cosas, sino con personas quienes poseen intereses, motivaciones, ideas y percepciones diferentes, es por ello que, la capacitación es un proceso de aprendizaje, donde, quien capacitan, debe considerar las diferentes variables y exigencias cambiantes del entorno. Por lo tanto, Sánchez (2010) indica que la capacitación se divide de la siguiente forma:

Capacitación de pre-ingreso: Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción: Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general. Dicha capacitación debe estar enmarcada en información detallada y basada en las necesidades de los trabajadores, proporcionando beneficios

contribuyendo a motivar al personal y al éxito tanto de los empleados como de la empresa.

Capacitación promocional: Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico, y esto se logra con el resultado de la evaluación del desempeño laboral.

Capacitación en el trabajo: Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Proceso de evaluación en el desempeño laboral

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. La evaluación permite observar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos, que supone un juicio de valor sobre la programación establecida, y que se emite al contrastar esa información con dichos objetivos.

Por su parte, Stufflebeam (citado por Ruiz, 1998) señala “el logro del éxito en el proceso de evaluación exige de un intercambio constante entre evaluadores y administradores” (p. 831). En este enfoque, el proceso de evaluación es un proceso recurrente en el tiempo que tiene como finalidad

principal medir el desempeño de cada integrante de la organización en las competencias propias de su puesto de trabajo, permite verificar el cumplimiento de los objetivos, identifica las necesidades recogidas mediante información obtenida, elabora un plan que prevea de información y a su vez comprobar que se ha producido el aprendizaje previsto.

Capacitación interna

Es la línea de acción encargada de los procesos de educación enfocados a la formación del talento humano voluntario, aspirantes a socorristas, socorristas directivo, a los instructores-facilitadores como soporte técnico, pedagógico y metodológico para la construcción de paz, la gestión del riesgo, la salud, la investigación e innovación. Es por ello que, el objetivo es implementar un proceso de formación para los voluntarios, donde se evaluará el cumplimiento de la ponderación adquirida en el periodo del Pensum de capacitación asignado en cada periodo. Se tomarán en cuentas las notas definitivas de cada periodo, se sumarán y se dividirán entre 4 el resultado se aplicará una tabla de ponderación de la nota lo cual dará el puntaje final del candidato.

Participación

Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad. Alles (2011) indica lo siguiente “Conjunto de acciones concretas, planteadas y coordinadas que se realizan con el propósito de lograr una mayor integración de los colaboradores en la gestión organizacional” (p.303). Es la acción y efecto de participar, tomar o recibir parte de algo. La participación de las personas en eventos o programas está determinada por la disponibilidad o posibilidad de participar en estos.

Asistencia

Se considera el acto de acudir a una determinada convocatoria, la asistencia referida como participación o presencia es utilizada en el caso de eventos o reuniones a las cuales han sido invitados. En términos de asistencia como una obligación, como la asistencia laboral o asistencia escolar, indica la presencia mínima que es exigida en dichas instituciones como uno de los requisitos fundamentales para el cumplimiento del compromiso adquirido. Por lo tanto, dentro de la organización se toma en cuenta el cumplimiento de la asistencia en la capacitación de cada periodo, de igual forma en las actividades complementarias que se hayan planificado durante su formación, sabiendo que para cambio de periodo debe cumplir por lo menos con el 75% de asistencia.

Participación como monitor

El personal candidato (a) durante su formación apoya en los diferentes cursos y talleres que la Unidad de Socorro planifique donde su función es la de apoyar al capacitador (a) en el arreglo del salón, montaje de equipo, asistencia, entre otras que faciliten las actividades, cada participación deberá estar justificado por un mérito otorgado por el capacitador (a) encargado. La forma de verificar la participación como monitor se realizará a través de las horas de trabajo que el evaluado (a) entrega a RRHH en cada periodo pues en dicho formato deben colocar (Apoyo como monitor).

Participación como instructor

Los candidatos (as) tienen la oportunidad de efectuar sesiones educativas previa coordinación con el departamento de capacitación: en el CBPA, talleres PAC o formación del personal de la Unidad de Socorro o voluntarios de la CRV, así como otras que se puedan desarrollar con las

demás direcciones que hacen vida en la Seccional, donde se evaluará el desenvolvimiento con los participantes, dominio del tema, material audiovisual, entre otras. Cada clase será evidenciada por un mérito emitido por el Dpto. de Capacitación el cual describirá la clase.

Apoyos a otros departamentos

Participación en los departamentos de la unidad de socorro

Se debe evaluar el interés propio por parte del personal candidato (a) en apoyar y colaborar en los diferentes departamentos con que cuenta la Unidad de Socorro: Jefatura, Operaciones y sus respectivas coordinaciones, RRHH, Capacitación, cada responsable de los departamentos y coordinaciones tiene que considerar la iniciativa, interés, responsabilidad y cumplimiento de las tareas a las que hayan sido asignadas durante su formación. Esto se valora y se le da puntuación conforme a los méritos recibidos por cada jefe de departamento o coordinación donde haya ejercido funciones eficientes y eficaces estos méritos debe ser otorgado en el formato correspondiente y hacer mención sobre su apoyo de forma específica y objetiva.

Actividades extraordinarias

Se considera al tipo de actividad que no es la principal de la organización. En este sentido, la evaluación de las actividades extraordinaria se hace de acuerdo al control de asistencia que posee el departamento de talento humano en conjunto con el departamento de operaciones para verificar que el candidato (a) haya asistido a las actividades durante su formación, cabe destacar que anualmente se efectúan diversas actividades específicas, como lo son:

Acuartelamientos

Guardias prevención AOP

Actividades deportivas, religiosas, académicas y jornadas (salud, TA, despistajes, etc.).

Entre otras que se consideren en este renglón.

Operatividad en la Organización

Efectividad o capacidad para realizar una función. Según Pérez y Gardey (2014). “Se trata de un dispositivo o un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo”. La gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir sus diferentes objetivos. A continuación se presentaran un conjunto de acciones que definen la gestión operativa de la unidad de socorro seccional Mérida:

Guardias

La guardia cumple una función de vigilancia, cuidado y resguardo, también se puede definir como el servicio de turno o el cumplimiento de horario establecido para desarrollar actividades correspondiente a la unidad de socorro, por tanto, se debe tomar en cuenta el cumplimiento de las guardias estipuladas por recursos humanos el cual le permite optar al cambio en cada periodo, cabe destacar que durante la evaluación de este ítem se debe tener el expediente de cada candidato (a) para la verificación de su asistencia. Es de resaltar que NO se toma en cuenta las guardias adicionales que puedan haber efectuado durante cada periodo, solo se evalúa las asignadas específicamente en cada periodo por recursos humano, estas

comprende guardias nocturnas, diurnas, en emergencia y ambulancia, según el periodo que se encuentre el voluntario.

Operativos

Es el dispositivo o un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo. La evaluación de estos ítems se hace de acuerdo al control de asistencia que debe tener el departamento de recursos humanos, en conjunto con el departamento de operaciones para verificar que el candidato (a) haya asistido a los operativos y jornadas efectuadas durante su formación. Anualmente se efectúan una cantidad de actividades específicas, en tal sentido se tomara en cuenta de manera individual a cada candidato (a) para su respectiva ponderación ya que el ingreso del personal no es en una fecha específica sino de acuerdo al momento que cada voluntario firma. A la vez se toma en cuenta en la ponderación el cumplimiento en su totalidad o no las horas establecidas en cada actividad.

Actividades específicas anualmente.

Carnaval.

Semana Santa.

Operativo Vacacional y Navideño.

Potazo.

Apoyo al servicio

Se cuentan las solicitudes de traslados fuera de guardias desde el inicio de su formación a partir del 2do periodo hasta la finalización de la capacitación de 4to periodo. Es de acotar que tiene ponderación los traslados efectivos así como los que por circunstancias ajenas no se realice dicho servicio, pero el personal candidato (a) estuvo a la espera en la sede.

Es de resaltar que el apoyo de ambulancia es tomado en cuenta en la ponderación siempre y cuando el conductor y 1 socorrista estén presentes para el traslado.

Cumplimiento de roles

Los roles son funciones que le son atribuidas a una persona para que, en determinadas situaciones o circunstancias, actúe o se comporte de acuerdo a un conjunto de pautas, en satisfacción de una serie de expectativas. De esta manera, se evaluará en este ítem si los candidatos (as) durante sus funciones asignadas en cada actividad trabajaban en conjunto, si buscaban optimizar los roles a los que fueran delegados. En este ítem entra en consideración lo siguiente:

Inventario y equipamiento de la unidad ambulancia.

Limpieza y arreglo de las áreas comunes (cocina, oficina, dormitorios, baños) al culminar cada guardia, prevención y operativo.

Limpieza de las unidades vehiculares (ambulancia, motos).

Atención pre-hospitalaria (APH)

La Atención Pre Hospitalaria-APH es el servicio que se presta a la comunidad cuando se presentan urgencias, emergencias o desastres en el sitio de ocurrencia del evento y de manera conjunta con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Comprende los servicios de salvamento, atención médica y transporte que se prestan a enfermos o accidentados fuera del hospital, constituyendo una prolongación del tratamiento de urgencias hospitalarias. Así bien, en este reglón se aplicará previamente un formato de evaluación donde 3 socorristas por candidato (a) efectuaran una evaluación individual para luego unificar de forma objetiva la

puntuación final justificado con un breve informe la nota asignada a cada evaluado.

Abordaje del lesionado

Es la asistencia inicial e inmediata que se da a una o varias personas lesionadas en el lugar del incidente o durante su traslado, mientras se obtiene asistencia médica calificada con el fin de conservar la vida, evitar complicaciones, Aliviar el dolor y ansiedad del herido o enfermo, evitar el agravamiento del estado de la víctima, ayudar a la recuperación y asegurar el traslado de los lesionados. Par ello, se debe considerar los siguientes puntos:

Evaluación de la Escena

Evaluación de la Seguridad, tipo de evento, número de lesionados, factores que influyen el estado del lesionado (a).

Signos Vitales y Examen Físico

Presión Arterial, Pulso, Frecuencia Cardíaca, Respiración, Temperatura, Reacción Pupilar.

Interrogatorio

SAMPLE (Signos y síntomas, alergias, medicamentos, patología, última ingesta, evento).

Actuación en base al diagnóstico

Se debe considerar los siguientes puntos:

Exámenes Diagnósticos y Complementarios.

Lectura e interpretación de los exámenes para complementar la elaboración de un diagnóstico de acuerdo a los que presenta el lesionado (a) o paciente.

Formulación de Diagnósticos.

Correcta asignación de Diagnósticos de acuerdo a la evaluación del lesionado (a) y a los exámenes en caso de que existan.

Actuación en Base a los Diagnósticos.

La misma debe ser acorde a lo que presente el lesionado (a) o paciente.

Aplicación de técnicas

Se evalúa la correcta aplicación de las técnicas de APH acorde con lo que se aprecie en el lesionado, el uso óptimo de los insumos y equipamiento y el cumplimiento de las normas de Bioseguridad, asepsia y antisepsia.

Control, monitoreo y entrega del lesionado (a)

Se debe considerar lo siguiente:

Control y Monitoreo del Lesionado.

Control de signos y síntomas.

Recepción y Entrega del Lesionado.

Desenvolvimiento y objetividad acorde a lo evaluado en el lesionado.

Manejo de terminologías clínicas

La evaluación de estos ítems está basada en la Evaluación primaria y secundaria de acuerdo al diagnóstico, preguntas claves, manejo de términos clínicos acorde a lo observado significado y posibles procedimientos a seguir.

Desempeño Laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Según Chiavenato (2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.359). pudiendo concluir que es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Por ello, es fundamental que en las organizaciones se aplique el proceso evaluativo con el instrumento adecuado para obtener la información con respecto al desempeño laboral, y posteriormente analizar la información, realizando una proceso de retroalimentación para superar las debilidades detectadas.

Evaluación de desempeño

Hoy en día la evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Sin embargo, en nuestro afán por indagar más profundamente sobre este concepto procuramos otras fuentes bibliográficas. Chiavenato (2009), describe la evaluación del desempeño del talento humano como:

Una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización (p. 21).

De tal manera, se refiere a un conjunto de herramientas que permite la comparación del grado de cumplimiento que alcanzan en un periodo determinado un empleado que trabaja en una organización, según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), la evaluación del desempeño se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro (p. 229).

En tal sentido, se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y a su vez verificar la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva, para el desarrollo del trabajador, considerando el desempeño ideal para ese cargo, el cual lo define la organización y está establecido en la descripción y especificación del cargo. Por otra parte, Sánchez y Bustamante (2008) señalan:

Que las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos (p.104).

Definiendo que es una herramienta útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado en la organización, permitiendo identificar los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas y debilidades. En efecto, las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite:

Vinculación de la persona al cargo.

Entrenamiento.

Promociones.

Incentivos por el buen desempeño.

Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.

Auto perfeccionamiento del empleado.

Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.

Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.

Estímulo a la mayor productividad.

Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.

Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.

Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Sin embargo, de todas ellas se considera que una de las más importantes es la retroalimentación que obtiene el empleado en este proceso. En consecuencia, cuando un proceso de evaluación de desempeño está adecuadamente planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. Chiavenato (1994). Hace referencia a que, “los principales beneficiarios en un proceso de Evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización” (p.365). Considerando que después de un proceso de evaluación, toda persona debe

recibir retroalimentación respecto a su desempeño, para saber cómo marcha en su trabajo.

Por tanto, las organizaciones deben preocuparse para evaluar el desempeño de sus empleados proporcionando un juicio sistemático para fundamentar cualquier tipo de beneficio o en su defecto si no cubren las expectativas de la empresa, además de comunicar sus avances en el trabajo, orientar sobre los cambios de comportamientos, actitudes, habilidades si hubiese el caso.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Son muchas las ventajas de una correcta evaluación del desempeño, teniendo como base variables y factores de evaluación, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad; esto permite mejorar el desempeño, tomando en cuenta diversos enfoques de varios autores se puede señalar que las siguientes ventajas:

Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.

Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quienes merecen recibir aumentos.

Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.

Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Métodos de evaluación del desempeño

El proceso de evaluación del desempeño facilita la toma de decisiones, no sólo administrativas que afectan a los trabajadores, sino también centradas en el progreso e investigación organizacional. Se trata de una serie de técnicas que ayudan a evaluar cómo el personal pone en práctica los conocimientos, experiencias adquiridas, así como el manejo de las relaciones interpersonales formales y no formales en el puesto de trabajo.

Existen varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación, como también estructurar cada uno de éstos en un nivel diferente, adecuados al tipo y características de los evaluados y al nivel y características de los evaluadores. Esta adecuación es de vital importancia para el buen funcionamiento del método y para la obtención de los resultados. En este sentido, Jiménez (2013) señala las diversas formas de evaluar, entre ellas:

Evaluación por parte de los superiores: es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.

Autoevaluación: es la evaluación en la que el empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en éste

proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometen más con los objetivos. Lo ideal sería que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso. En organizaciones abiertas y democráticas, el empleado es responsable de su desempeño y del monitoreo con la ayuda superior, haciéndose constantemente, teniendo en cuenta determinados parámetros fijados por el superior o por la tarea. El proceso evaluativo debe ser valorado basándose en metas, resultados fijados y superación de expectativas, así como evaluar las necesidades, carencias personales para mejorar el desempeño, las debilidades y fortalezas, potencialidades, fragilidades, con esto reforzar y optimizar resultados personales.

Evaluación por parte de los iguales: este tipo de evaluación, es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento.

Evaluación por parte de los subordinados: es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados.

Evaluación 360°: éste método compendia todos los anteriores y si bien su administración es complicada, no obstante, es de gran utilidad dada su conexión con la filosofía de la gestión de la calidad total y el mayor nivel de satisfacción de los evaluados.

Tiempo de aplicación del proceso de la evaluación de desempeño

La fijación de la periodicidad de la evaluación, es un aspecto sobre el cual hay distintas posiciones, debido a que pueden realizarse evaluaciones

muy frecuentes o por períodos muy lejanos, en este aspecto, Rodríguez (2007) hace referencia a que:

La Evaluación de Desempeño debe hacerse con la frecuencia que se requiera para hacer saber al empleado qué tipo de trabajo está haciendo y, si el desempeño no es satisfactorio, las medidas que el evaluador aconseja pertinentes para mejorarlo. Para muchas organizaciones los objetivos de la evaluación de desempeño no pueden lograrse por medio de una evaluación anual. Por lo tanto, es recomendable que se evalúe a la mayoría del personal tres o cuatro veces al año (p.389).

De esta forma, el autor refiere que no existe un periodo programado o exacto para la aplicación de la evaluación del desempeño, no obstante indica que el mismo debe ser aplicado con la frecuencia requerida para dar a conocer al empleado y a su evaluador el nivel de desempeño en el que se encuentra para proporcionar beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Organizaciones Voluntarias

Las organizaciones voluntarias son una de las formas posibles de expresión de la sociedad civil. Si bien la acción voluntaria o altruismo ha existido siempre en todas las sociedades, la importancia que toma en los últimos años es debido al desarrollo de su organización y su institucionalización del trabajo voluntario. Varias son las denominaciones o categorías que venimos utilizando para referirnos a estas instituciones.

Voluntario

Es la persona que sin discriminación y sin esperar otra cosa que no sea la satisfacción de trabajar en pro de aliviar el sufrimiento humano, dedica su tiempo libre a participar en las actividades humanitarias. Según Chacón y Jiménez (2002) el término voluntario se refiere a la persona que elige libremente ayudar o brindar un servicio a otras que, en principio, son desconocidas, sin recibir ni esperar recompensa económica, a su vez Allen (2001) define que el voluntariado“. Es cualquier actividad que beneficie al prójimo, realizado libremente y sin esperar ninguna recompensa financiera inmediata”. (p.2).

En tal sentido, se puede decir que el voluntariado es un modo de ser, una opción libremente elegida, cuya finalidad es ayudar a los demás sin esperar nada a cambio. De esta forma, las definiciones sobre voluntariado antes mencionadas poseen algunas características en común, ya que ante una acción que no es obligada y que se realiza sin esperar ningún tipo de recompensa, una de las definiciones que más resalta del voluntariado es la que indica Vecina (2001), quien establece que un voluntario es:

Una persona que elige libremente prestar algún tipo de ayuda o servicio a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna por ello y que trabaja en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro. Además, será más probable que alguien que cumple estos requisitos sea percibido como voluntario si los costes que supone su actuación son mayores que los beneficios en el nivel de análisis conductual, y esto independientemente de la satisfacción interior que extraiga de dicha actuación, aunque se supone que

debe ser suficientemente elevada para justificar el inicio y el mantenimiento dela conducta. (p. 54).

Lo dicho por el autor resume de alguna manera todas las definiciones, destacando la no obligatoriedad en la acción, su naturaleza desinteresada, su desarrollo dentro de un marco organizativo y por sobre todo destacando la cualidad de quienes se involucran en esta tarea, estableciendo la definición que más claramente expresa la naturaleza del voluntariado.

Cruz Roja Venezolana

La Sociedad Venezolana de la Cruz Roja, nace en Caracas el 30 de Enero de 1895 y está presente en todo el territorio nacional realizando una acción humanitaria oportuna y eficaz a favor de las personas más vulnerables a través del cumplimiento de los programas de Hospitales, Salud, Socorro, Juventud, Difusión y Comunicación, Búsqueda, Voluntariado y Colegio Universitario de Enfermería, los cuales agrupan a un entusiasta número de voluntarios que permanentemente cumplen su labor inspirados en los Principios Fundamentales del Movimiento.

Misión

La Cruz Roja Venezolana es una institución de carácter voluntario, sin fines de lucro que presta asistencia sin distinción de raza, credo político, religión o condición económica, a todos los seres humanos que la necesitan.

Visión

La Cruz Roja Venezolana visualiza un futuro donde se realice un trabajo eficaz para beneficio de aquellos que necesiten sus servicios, por lo tanto su visión la debe conducir a:

Mantener y mejorar los servicios que oferte, haciéndolos accesibles a la comunidad, orientándolos a los grupos más vulnerables.

Mejorar continuamente, tanto la calidad como la cantidad de los servicios a prestar, participando en aquellos programas donde pueda aportar beneficios a la comunidad.

Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones afines que permitan fortalecer programas a favor de los más vulnerables.

Estimular la creatividad que permita el mejor uso de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, con el fin de aplicarlo a los diferentes proyectos que redundan en beneficio de la comunidad.

Hacer uso de tecnología que permita garantizar un alto nivel en todos y cada uno de los servicios que brinde a la comunidad, de manera de satisfacer las expectativas que la Cruz Roja genera dentro de la colectividad nacional.

Voluntariado de la Cruz Roja Venezolana

La Dirección De Voluntariado de la Cruz Roja Venezolana. Tiene como finalidad la captación de los nuevos recursos Humanos, para así incorporarlos a los diferentes programas de la institución.

Los programas que maneja la Dirección son:

Salud y Bienestar Social

Socorro

Búsqueda

Juventud

Capacitación

Difusión

Programa de VIH/SIDA.

Programa de una Gota de Salud para tu Escuela.

Objetivos

La acción voluntaria en Cruz Roja compromete no sólo a la persona que se integra como voluntaria en la Institución, sino también a la propia Institución, que debe garantizar que dicha acción se desarrolle en un marco favorable para ambos. Es por esto que se debe:

Captar voluntarios. Capacitarlos en la filosofía Cruzroja, en técnicas de acción grupal y en los programas que hay.

Capacitar a sus miembros. A través de los cursos Básicos de Voluntariado y de los diversos programas que existen dentro de la Institución.

El voluntario

Persona que reflexivamente llega a adquirir una conciencia solidaria que le impulsa a actuar en colaboración con otras personas para así despertar su propia capacidad para mejorar su calidad de vida.

Perfil de valores del voluntariado

Igualdad entre los Hombres

Solidaridad entre las personas

Justicia Social

Respeto a la Dignidad Humana

La democracia como forma de convivencia social

Cualidades del voluntariado

Vocación de Servicio

Voluntad de trabajar

Solidaridad y Constancia

Discreción y Amplitud

Humanitario, Motivador y Dialogante

Responsable y Respetuoso de su compromiso voluntario

Sensible ante los problemas de la comunidad

Perfil de conocimientos

Plano Formativo Personal

Conocimientos generales de la Cruz Roja

Plano Grupal

Relaciones Humanas

Plano de Relaciones con la Comunidad.

Conocimientos Generales y Específicos

Principales derechos

Recibir la información, la orientación y el apoyo adecuados para el desempeño de sus funciones.

Ser tratado sin discriminación y con respeto.

Participar activamente en la organización, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.

Estar asegurado.

Disponer de credencial que identifique su condición de voluntario o voluntaria.

Realizar su actividad en adecuadas condiciones de seguridad e higiene

Obtener respeto y reconocimiento por su labor.

Principales deberes

Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad en la que se integren.

Respetar los derechos de los beneficiarios de los programas de voluntariado.

Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida durante el desarrollo de su actividad.

Rechazar cualquier contraprestación que pudieran recibir por su labor.

Actuar de forma diligente y solidaria.

Hacer un uso adecuado la credencial y distintivos de la organización

Dirección de Socorro de la Cruz Roja

La Labor de Socorro es con la que se le dio origen a la Cruz Roja. Nació para socorrer a los heridos de la guerra sin discriminación y se encuentra totalmente vigente en la actualidad. Esta acción de socorro se ha ampliado a todo tipo de desastres: bélicos y naturales.

Objetivos

Nuestros objetivos están centrados en la ejecución de labores de Prevención y Atención.

Prevención

Organización y Planificación.

Educación a la Comunidad para la prevención de Desastres –
Primeros Auxilios.

Atención

Capacidad de respuesta.

Atención en Primeros Auxilios.

Atención en alimentación.

Atención en agua.

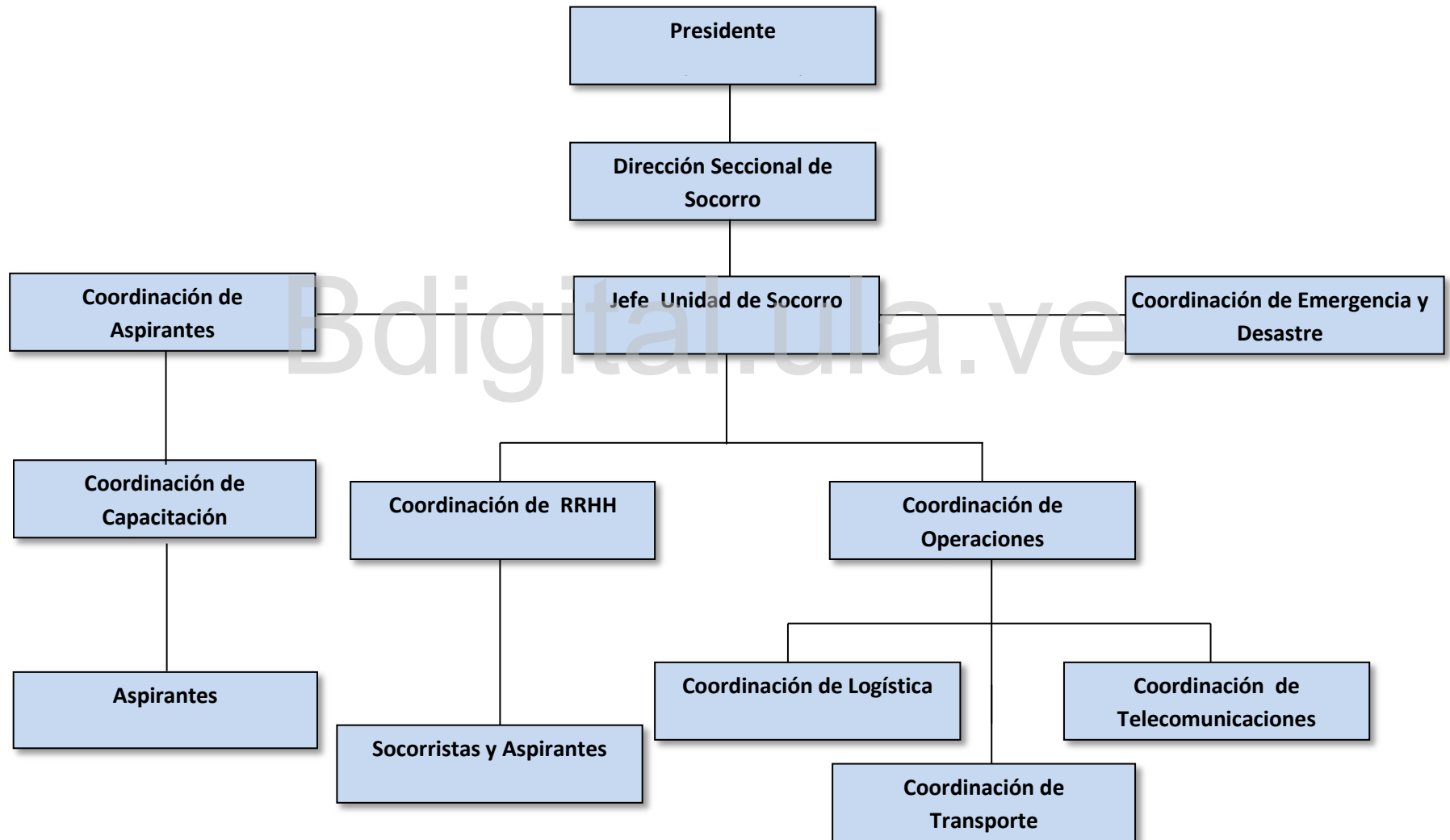
Albergues.

Bdigital.ula.ve

Figura N° 1

Organigrama

Dirección de Socorro Seccional Mérida



Bases legales

El presente trabajo tendrá como fundamento legal los siguientes documentos incluyendo aquellos artículos que guardan relación con el tema, para sustentar dicha investigación en los cuales se encuentra: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Decreto de Ley por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, Estatutos de la Cruz roja Venezolana, Reglamento de la Dirección Nacional de Socorro.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra en sus artículos 23, 31, 135, los principios fundamentales que rigen la vida en sociedad, estableciendo la preeminencia de los derechos humanos, los deberes de los ciudadanos respecto a la solidaridad, la responsabilidad social y la asistencia humanitaria.

TÍTULO III

De los Deberes, Derechos Humanos y Garantías

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 23. Los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida en que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y la ley de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y demás órganos del Poder Público.

Este artículo hace referencia especial a los tratados, pactos, y convenios suscritos y ratificados por Venezuela, en materia de Derechos humanos, y les otorga validación de jerarquía constitucional, y prevalencia en el ordenamiento interno, cuando contenga normas referentes a su goce y ejercicio, que sean más favorables en comparación a las referidas en la Constitución, y estas deberán ser aplicadas inmediata y directamente por los tribunales y demás órganos del Poder Público.

Artículo 31. Toda persona tiene derecho, en los términos establecidos por los tratados, pactos y convenciones sobre derechos humanos ratificados por la República, a dirigir peticiones o quejas ante los órganos internacionales creados para tales fines, con el objeto de solicitar el amparo a sus derechos humanos. Dicho artículo, manifiesta la garantía del derecho a todo ciudadano de la República a dirigir peticiones o quejas ante los órganos internacionales, creados para tal fin, con el objeto de solicitar amparo a sus derechos. Según este artículo, El Estado, adoptará las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a las decisiones emanadas de los órganos internacionales previstos en la este artículo.

Capítulo X

De los Deberes

Artículo 135. Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al

ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela

Decreta lo siguiente:

Ley de protección al nombre y emblema de la cruz roja

La República Bolivariana de Venezuela considera importante, la creación y aprobación de una ley mediante la cual se proteja el nombre y el uso del emblema de la Cruz Roja; está enmarcado dentro del IV Gran Objetivo Histórico que es la base del Segundo Plan Socialista de la Patria 2013-2019, que establece “Contribuir al desarrollo de una nueva geopolítica internacional en la cual tome cuerpo el mundo multicéntrico y pluripolar, que permita lograr el equilibrio del universo y garantizar la paz planetaria en el planeta”.

El presente proyecto de la ley contiene quince (15) artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales. Los artículos 1 y 2 se refieren al objeto de la ley y a los emblemas, señales y signos protegidos, respectivamente. Los artículos 3 y 4 se refieren al emblema a título protector y el emblema a título indicativo, respectivamente. Por su parte, los artículos 5 y 6 se refieren al uso protector del emblema por la Fuerza Armada Nacional Bolivariana y a los hospitales y demás unidades sanitarias civiles, respectivamente. Mientras que el artículo 7 atiende lo referente al uso del emblema por los organismos internacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. El artículo 8 establece lo concerniente al uso indebido del emblema, en tanto que el 9 plasma un conjunto de definiciones. El uso péfido del emblema y las medidas de control son abordados respectivamente en los artículos 10 y 11. En el

artículo 12 se establecen las sanciones pecuniarias, mientras que en el artículo 13 se establecen los agravantes. El destino de las multas se plasma en el artículo 14 y las medidas provisionales en el 15. Las dos disposiciones finales establecen que será el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Defensa, A través de la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, el encargado de coordinar con los demás Ministerios del Poder Ejecutivo, entes gubernamentales y no gubernamentales la aplicación de la presente ley. La fecha en que sea publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Estatutos de la Cruz roja Venezolana

La Cruz Roja Venezolana, Sociedad sin fines de lucro, fundada en la Ciudad de Caracas el 31 de Enero de 1895, se rige por dicho estatuto el cual consta de sesenta y cuatro (64) artículos, los artículos del 1 al 9 nos indica las disposiciones generales, del 10 al 13 los socios, 14 al 17 de los órganos de dirección, 18 al 22 de la asamblea nacional de la cruz roja, 23 al 24 de la asamblea seccional, 25 al 29 de las asambleas locales, 30 al 40 del comité directivo nacional, 41 al 60 del comité directivo seccional y sub-comité, 61 al 64 del emblema, bandera, insignias, distintivos e identidad y cuatro (4) artículos de disposiciones transitoria.

Reglamento de la Dirección Nacional de Socorro

El programa de Socorro de la Cruz Roja Venezolana, se regirá por los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el estatutos de la Sociedad Venezolana de la Cruz Roja y el presente Reglamento que consta de cincuenta y tres artículos, donde el artículo 1 se refiere a las disposiciones generales, el artículo 2 de las misiones del programa de socorro, del articulo 3 al 7 de la dirección nacional

de socorro, del 8 al 9 de las divisiones nacionales, del 10 al 12 de las direcciones regionales de socorro, del 13 al 17 de la dirección seccional de socorro, del 18 al 22 de la unidad de socorro, del 23 al 24 del personal, del 25 al 26 juramentación, del 27 al 28 de los deberes y derecho del personal, del 29 al 33 de las faltas y sus clasificaciones, del 34 al 35 de los atenuantes y agravantes, del 36 al 42 de las sanciones, del 43 al 46 de los uniformes insignias y emblemas, del 47 al 50 procuración de fondo, 51 modificación del reglamento y del 52 al 53 de la vigencia.

Los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales

Los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales son tratados internacionales que contienen las principales normas destinadas a limitar la barbarie de la guerra. Protegen a las personas que no participan en las hostilidades (civiles, personal sanitario, miembros de organizaciones humanitarias) y a los que ya no pueden seguir participando en los combates (heridos, enfermos, náufragos, prisioneros de guerra).

Así mismo, los Convenios de Ginebra y sus Protocolos adicionales son la piedra angular del derecho internacional humanitario, es decir el conjunto de normas jurídicas que regulan las formas en que se pueden librar los conflictos armados y que intentan limitar los efectos de éstos; Protegen especialmente a las personas que no participan en las hostilidades (civiles, personal sanitario, miembros de organizaciones humanitarias) y a los que ya no pueden seguir participando en las hostilidades (heridos, enfermos, náufragos, prisioneros de guerra). De esta forma, los Convenios y sus Protocolos establecen que se debe tomar medidas para prevenir o poner fin a cualquier infracción de dichos instrumentos. Contienen normas estrictas en relación con las llamadas "infracciones graves". Se debe buscar, enjuiciar o extraditar a los autores de infracciones graves, sea cual sea su nacionalidad.

Acuerdo de Sevilla

El Acuerdo de Sevilla fue un convenio elaborado dentro del Movimiento de la Cruz Roja en 1997 por el que se establecen los criterios que permiten especificar cuál organización dentro del Movimiento debe encargarse de la dirección de ciertas operaciones de campo. El acuerdo sucedió a la serie de protocolos previos establecidos en 1969, en 1974 y en 1989 que no lograron poner fin a las controversias sobre las demarcaciones territoriales entre el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Por lo tanto, el acuerdo asignó al CICR el papel de agencia líder en la protección de personas atrapadas en conflictos armados o en luchas internas, y también en el manejo de los "efectos inmediatos" de los refugiados o en los desastres naturales generados durante los conflictos armados. La Federación por su parte, toma el liderazgo cuando el conflicto armado decae en "reconstrucción y rehabilitación" e incluye a los refugiados en países que no se hallan en guerra. Incluso las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja pueden llegar a ser la agencia central en algunas situaciones en las que actúan simultáneamente el CICR y la Federación.

Tabla N°1

Unidad de análisis

Objetivo General: Evaluar el instrumento para la valoración en el desempeño del voluntariado en la Cruz Roja seccional Mérida.

Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Indicadores	Ítems		
				Socta.	Jefatura RRHH	Dpto.
Identificar rasgos de la personalidad del voluntario.	Personalidad del voluntario	Rasgos característicos de personalidad	Presentación	1-2	1-2-3	1-2-3
			Liderazgo	3-4		
				5-6-7		
				8-9-10		
			Valores	11-12		
			Cooperación	13		
				14-15		
				16		
				17-18		
				19		
Determinar los parámetros de evaluación que emplea la dirección de socorro para los voluntarios en el proceso de capacitación.	Capacitación	Proceso de evaluación	Capacitación interna	20-21	4-5-6	4-5-6
			Participación	22		
				23-24		
			Apoyo a otros departamentos	25-26		
				27-28		
			Actividades extraordinarias	29		
				30-31		
				32-33		
				34-35		
				36-37		
Valorar el cumplimiento de la operatividad del voluntario.	Operatividad	Desempeño laboral	Operativos	38-39	7 8-9-10	7 8-9-10
			Apoyo al servicio	40		
			Rol del servicio			
			Técnicas A.P.H.			
Analizar los resultados del proceso evaluativo para las respectivas recomendaciones metodológicas en función al mejoramiento del desempeño del voluntariado.	Operatividad	Desempeño laboral	Operativos	38-39	7 8-9-10	7 8-9-10
			Apoyo al servicio	40		
			Rol del servicio			
			Técnicas A.P.H.			

Nota: Jerarquización de las teorías, Morillo (2019)

Leyenda: Socta. = Socorrista, RRHH= Recursos humanos, Dpto.=Departamento, A.P.H.= Atención pre-hospitalaria

FASE III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología empleada en la investigación correspondiente al Desempeño laboral en las organizaciones voluntarias se define en este capítulo, que comprende el tipo de investigación, su nivel y diseño, incluye las técnicas y los instrumentos utilizados, para llevar a cabo la indagación y para responder al problema que se ha planteado. En este contexto, Méndez citado por Finol, (2008) señala:

Considera que el marco teórico tiene dos propósitos diferentes: por un lado, permite ubicar el tema dentro del conjunto de las teorías existentes con la finalidad de precisar en cual corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario; por otro lado, es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación. (p. 38).

En este mismo orden de ideas, la metodología de la investigación describe secuencialmente, los pasos a seguir para el cumplimiento y desarrollo del estudio, teniendo como fundamento investigaciones previas realizadas por el investigador, y los conocimientos obtenidos, con el fin de desarrollar los objetivos específicos sobre el tema de la investigación. A continuación el método científico a seguir:

Tipo de investigación

Es necesario indicar que, el tipo de investigación que se lleva a cabo se encuentra enmarcado dentro del paradigma cualitativo, que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación descriptiva, referida a lo particular. La presente investigación permite emplear métodos de recolección de datos con el propósito de explorar y describir la realidad de la problemática objeto de estudio, permitiendo indagar sobre cada una de las actividades que realizan los voluntarios de la unidad de socorro de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida, a los efectos de evaluar el instrumento utilizado para la valoración del desempeño laboral del personal. Por lo tanto, se refiere al nivel en que pretende calar los conocimientos que se van adquirir con la presente investigación.

Como lo define Arias (2012) “el nivel de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.23). Así bien, el autor se refiere al método que se utilizó para dar respuesta al problema de la investigación, y la forma en que se recolectó la información necesaria para que la misma tenga un alcance y se transmita el propósito del investigador. Partiendo de ello, se hace necesario destacar cual es el tipo de investigación según esta perspectiva.

En este sentido, se hace referencia a la investigación evaluativa, la cual consiste en coleccionar, analizar e interpretar información para evaluar el diseño, implementación y resultados, en su forma de investigación, así bien, Cook, (2015), indica que “la investigación evaluativa se establece como un mecanismo estratégico de cambio social justo y equitativo”. La evaluación establece criterios claros y específicos que garanticen el éxito pues aporta las herramientas de la investigación social para hacer más preciso y objetivo

el proceso de evaluar, la cual guarda estrecha relación al trabajo investigativo propuesto, según Villalobos (2009) establece:

El objetivo primordial de la investigación cualitativa es descubrir fenómenos, tales como los patrones de comportamiento de una segunda lengua y/o de una lengua extranjera que hayan sido descritas previamente, y entender dichos fenómenos desde la perspectiva de quienes participan en la actividad. Los mismos investigadores pueden ser observadores participantes, es decir, que participan en el acto que ellos describen. (p.10)

Se puede afirmar entonces que la metodología a utilizar es a nivel cualitativo, puesto que se define una serie de características de acuerdo a la temática, analizando como punto de partida la dirección de socorro de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida; que permiten caracterizar a la organizaciones voluntaria elementos indispensables para la evaluación del desempeño. En este sentido, una vez que se ha planificado qué es lo que se va a evaluar, se formaliza su diseño, en el cual se indican los criterios de selección para escoger los sujetos y entidades que habrán de ser estudiados, se elabora el respectivo cronograma y se determinan los procedimientos para la recolección de datos y análisis de la información.

Diseño de la investigación

Para el cumplimiento de los objetivos se considera el método por medio del cual se hace la recolección de datos e información que permita dar desarrollo a la presente investigación. En este orden la presente investigación estará enmarcada en la modalidad de diseño de investigación de campo dado que da la oportunidad al investigador de recolectar información directamente de la realidad donde ocurren los acontecimientos,

al respecto de ellos Arias (2012) define la investigación de campo de la siguiente manera:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31).

Tomando en cuenta lo afirmado por el autor, la presente investigación corresponde al diseño de investigación de campo, dado que la fuente de los datos a obtener es directamente de la realidad estudiada en su medio ambiente tal y como se desarrolla, es decir, se basa sobre hechos reales, permite examinar y estudiar de manera precisa la situación planteada directamente en el lugar donde ocurren los acontecimientos, proporcionando ver lo que las personas hacen y no lo que estas dicen que hacen, en la dirección de socorro de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida.

Informantes de la investigación

Para realizar la recolección de datos dentro de una investigación evaluativa, es necesario definir y delimitar claramente, cuáles o quienes serán los informantes dentro de la investigación, de los cuales se obtendrán los datos, para su posterior análisis, al respecto, Rodríguez (2006), indica que son “Los elementos sobre que se focaliza el estudio cuando los informantes son numerosos, es conveniente por razones prácticas extraer muestras o partes representativas” (p.78). Entendiendo como un proceso de recolección de datos que permitan la interpretación de forma objetiva del mismo.

En cuanto a los informantes son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información. Por otra parte, en la investigación cualitativa se le denomina también informantes claves, sobre todo aquella o aquel grupo que ha sido seleccionado como muestra para la aplicación de las técnicas y los instrumentos elegidos para la recolección de los datos necesarios. Por lo que se tomó como informantes un conjunto de voluntarios que estarán distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de los informantes

Tabla N° 2

Cargos	N° de Voluntarios
Jefe de Unidad	1
Departamento de Operaciones	1
Departamento de Recursos Humanos	1
Departamento de Capacitación	1
Coordinador de Comunicación	1
Coordinador de Logística	1
Coordinador de Transporte	1
Socorristas	10
Total de Informantes	17

Nota: Distribución de los sujetos, Morillo (2019).

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de investigación son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento, tales como encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. Conociendo esto, se define la técnica de investigación que se implementa para el desarrollo de la presente investigación, por ello, es importante señalar que, Arias (2012), dice "se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información" (p. 67). Entendiendo, que es el proceso de utilización de un conjunto de herramientas para la obtención de información.

Es por ello, que se contó con la entrevista, que es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Por su parte, Albert (2007) señala que es "una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado/informante) para obtener datos sobre un problema determinado". (p. 242) En este sentido, se puede definirse como una conversación con finalidad, un encuentro en el cual el entrevistador intenta obtener información, opiniones o creencias de una o varias personas sobre un tema determinado.

Por lo tanto se considera una técnica utilizada con mucha frecuencia por los medios de información, por este motivo se ha identificado con el periodismo, la utilización de esta técnica ha ayudado mucho en la obtención de datos, debido que las personas prefieren hablar antes que escribir, además se ha podido obtener información confidencial. Por el contacto directo que se producen entre el entrevistador y el entrevistado, se puede

apreciar la sinceridad de las respuestas, aclarar alguna duda, estimular, interpretar correctamente la respuesta.

Para el desarrollo de la investigación se estableció la entrevista estructurada donde el investigador antes de la entrevista prepara un guión temático sobre lo que quiere que se hable con el informante, las preguntas que se realizan son abiertas, el informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guión inicial pensado por el investigador cuando se presentan temas emergentes que es preciso explorar, el investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural.

Durante el transcurso de la misma el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas. Este instrumento fue aplicado al Jefe de la unidad de socorro y al representante del departamento de recursos humanos. (Anexo A), el cual consta de 10 preguntas; así bien, se contó también con la técnica de la observación, en esta perspectiva, Veliz (2013), indica que:

La observación es una técnica que se debe emplear para relacionar el sujeto de estudio con el objeto, dotando al investigador de una teoría y un método adecuado para que la investigación tenga una orientación correcta y el trabajo de campo arroje datos exactos y confiables. Esta técnica se aplicara en forma directa e indirecta. Directa a propósito de observar y recoger información dentro de la comunidad a estudiar y de manera indirecta mediante la utilización de instrumentos que permitirán

conocer la problemática subjetivamente desde adentro, produciendo una mayor proximidad con la realidad. (p. 79).

De esta forma, el autor señala que su propósito es la obtención de datos acerca de la conducta a través de un contacto directo e indirecto y en situaciones específicas, así bien, se refiere a la observación como técnica, pero también como instrumento, a juicio del autor, el instrumento es el investigador quien percibe por sus cinco sentidos la realidad observada, así como la ficha de observación, lista de cotejo o verificación que pudiera emplear para preservar lo observado ya que da la oportunidad al investigador de recolectar información directamente de la realidad, resaltando que la observación es un instrumento de investigación, evaluación y recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Se usan para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente. Este instrumento fue aplicado a diez (10) Socorristas perteneciente a la unidad. (Anexo c), el cual consta de cuarenta (40) preguntas y tres (3) alternativas de respuestas.

De igual manera, se utilizó como un último instrumento la lista de verificación según Arias (2012) lo define como un “instrumento que es el que indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70), por tanto, en el proceso evaluativo se valoró el conocimiento que poseen los representantes de los departamentos en base al instrumento de evaluación del desempeño, para poder sistematizar la información y realizar la toma de decisiones con respecto a lo señalado.

Este instrumento fue aplicado a todos los departamentos de la unidad de socorro. (Anexo B), el cual consta de 10 preguntas. En consecuencia, los instrumentos de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación son:

Técnica e instrumentos

Tabla N° 3

Técnica	Instrumentos
Entrevista	Guion de entrevista
Observación	Lista de cotejo Lista de verificación

Validez, Fiabilidad y Triangulación

Validez

La investigación pretende ser un proceso de búsqueda de la verdad, Según Hernández, Fernández y Baptista (2004), "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p.243). Para que el proceso de investigación muestre la validez y confiabilidad que brinden seguridad al lector sobre los hallazgos reales y convincentes, es necesario emplear método que facilite recolectar la información; por ello, que ningún método de investigación puede escapar a los criterios de validez, porque son ellos los que confirman que los resultados son los que conducen a la verdad, según Rusque (2003) señala:

La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de

instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. (p. 134)

En este sentido, todo instrumento debe permitir responder al objetivo que se ha planteado en la investigación, la validación garantiza recibir de los sujetos de estudio una información articulada con los propósitos asumidos en la investigación. En este caso la validez y el método seleccionado en la investigación responden a las preguntas que fueron formuladas.

Fiabilidad

Se refiere a la consistencia del instrumento de medición que se implementara para el desarrollo de la investigación, la fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados en diferentes situaciones. A su vez, Briones, (2000) define que “Es al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio”. (p.59). Esto implica el uso de técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

La fiabilidad se puede aumentar a partir de, la selección de los informantes, delimitar la situación y adecuar los métodos de recolección y análisis de datos. Esto permite determinar que estos resultados son fiables porque las diferentes evidencias fueron comprobadas, en el caso de esta investigación se hizo con la comparación de las opiniones emitidas por el personal socorrista y jefes de departamento.

Proceso de triangulación

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos, esto indica que el investigador toma la decisión de utilizar varios instrumentos que deben producir resultados semejantes, y por ello se hace necesaria una confrontación de los datos referidos al mismo problema, evitando que el investigador se desvíe hacia otro objetivo, así bien, Ruth y Finol (2009) define que:

La triangulación en la investigación social presenta muchas ventajas porque el utilizar diferentes métodos, éstos actúan como filtros a través de los cuales se capta la realidad de modo selectivo. Por ello conviene recoger los datos del evento con métodos diferentes: si los métodos difieren el uno del otro, de esta manera proporcionarán al investigador un mayor grado de confianza, minimizando la subjetividad que pudiera existir en cualquier acto de intervención humana” (p.122).

Es por ello, que por medio del proceso de triangulación permite codificar la información para categorizarla mediante una matriz de información por categoría, el cual permite al investigador sistematizar los datos. La triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos, es por ello que el investigador toma la decisión de utilizar varios instrumentos que deben producir resultados similares, y por ello se hace necesaria una confrontación de los datos, por lo cual, en este estudio se contó con las opiniones del personal de la dirección de socorro de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida.

FASE IV

ANÁLISIS Y CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es por ello que, para este estudio se realizó un análisis cualitativo, que permitió observar los rasgos, características y cualidades que deben contener un instrumento para la valoración del desempeño laboral en las organizaciones voluntarias. Cabe destacar que la descripción se realizó considerando los instrumentos aplicados a: jefe de la unidad de socorro, personal encargado de los departamentos y el personal socorrista, iniciando ese proceso con el jefe de la unidad y el departamento de recursos humanos, respetando las opiniones y describiéndolas tal y como fueron señalas.

Resultados de la entrevista aplicada al jefe de la unidad y al departamento de recursos humanos

El investigador aplicó la entrevista al jefe de la unidad de socorro y al representante del departamento de recursos humanos, se conversó con el jefe de la organización con el fin de solicitar la colaboración y la autorización para la aplicación del instrumento, manifestando que era con el propósito de realizar un trabajo de investigación a fin de obtener el título de Postgrado de la Universidad de los Andes en la Especialidad de Derecho Mercantil en el área de Recursos Humanos y Gestión Empresarial; expresándose muy interesado, permitiendo dar inicio al proceso de ejecución del instrumento de

la entrevista en el momento designado, pero antes se le recalcó que fueran honestos con su respuesta, dando los siguientes resultados:

Categoría: Personalidad del voluntariado.

Subcategoría: Rasgos característicos de personalidad.

Indicador: Presentación, liderazgo, valores, cooperación.

1. Según su criterio ¿Cuáles son los rasgos característicos que se deberían evaluar a un voluntario?

A. Puntualidad, responsabilidad, compromiso, iniciativa, respeto, proactividad, subordinación y liderazgo activo.

B. Voluntad, espíritu de trabajo, vocación de servicio, humildad, entusiasmo, conocimiento del área que desempeña.

Según el criterio emitido por los entrevistados, se puede identificar que en líneas generales conocen las características que se deberían evaluar al personal, aspecto relevante porque toda persona que asuma responsabilidades de voluntario tiene que estar claro en cuanto a las características, rasgos que tiene que destacar en su desempeño laboral, conociendo que los rasgos de la personalidad, son un conjunto de características que distingue a una persona de otra y que ocasiona que una persona se comporte de manera más o menos consecuente.

2. ¿Considera usted que el instrumento que existe actualmente posee las características, rasgos y cualidades para evaluar el desempeño laboral? Sí. No. ¿Cuáles?

A. Si, a pesar que el instrumento está a prueba y solo se ha aplicado una sola vez, considero que ha cumplido con el objetivo, pero el mismo se puede mejorar.

- B. Si, aunque hace falta tomar en cuenta más características, rasgos y cualidades.

En esta pregunta se puede observar que los entrevistados coinciden en que el instrumento que existe actualmente posee algunas de las características, rasgos y cualidades para evaluar el desempeño laboral, acotando que el mismo es un instrumento que está a prueba pero es fundamental revisarlo y adecuarlo a las necesidades actuales.

3. ¿Cuáles son los criterios que usted considera que debe poseer un instrumento para la valoración del desempeño?

- A. El cumplimiento de normas, desempeño académico y de superación, actitudes y aptitudes.
- B. Evaluación psicológica, de conocimiento escrita como práctica.

El jefe de la unidad y el encargado del departamento de recursos humanos coinciden en que el instrumento de valoración de desempeño debe cumplir con una serie de cualidades personales, técnicas y legales; esta respuesta indica que los ciudadanos respondieron objetivamente y que tienen el conocimiento con respecto al proceso de evaluación a nivel laboral.

Categoría: Capacitación.

Subcategoría: Proceso de evaluación.

Indicador: Capacitación interna, participación, apoyo a otros departamento y actividades extraordinarias.

4. ¿Cuál es la importancia según su conocimiento que tiene la aplicación de un instrumento evaluativo dentro de la institución?

- A. La evaluación de desempeño de un voluntario dentro de una organización sirve para que el líder observe las fortalezas y debilidades del personal y para que el personal pueda autoevaluarse su desempeño y se cree una competitividad sana dentro de la organización.
- B. La importancia radica en la formación, el fortalecimiento y estandarización de conocimiento, así como evaluar el desempeño en distintas situaciones.

Según la opinión emitida por los entrevistados, se observa la similitud en sus respuestas, considerando de gran importancia la aplicación de un instrumento evaluativo dentro de la organización, ya que el mismo permite identificar las fortalezas y debilidades del voluntario así como también la evaluación de su desempeño, de esta manera crear una competitividad sana que favorezca el desarrollo personal de cada voluntario y lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización. Pero también, destaca la importancia del liderazgo, donde el líder es una figura social, dentro del grupo, que favorece las relaciones sociales y coordina de una manera óptima el trabajo de los voluntarios.

5. ¿Qué método evaluativo emplean para la valorar el desempeño del voluntario en la unidad de socorro de la cruz roja seccional Mérida?

- A. Se utiliza el instrumento de evaluación para el orden jerárquico pero solo para el personal a juramentar.
- B. Evaluación constante escrita y práctica.

En esta pregunta identifican la aplicación de un instrumento de evaluación desde el punto de vista jerárquico, así como escritos y prácticos para la valoración del desempeño del personal voluntario; pero no tienen definido un método para hacerlo metodológicamente.

6. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal?

A. Primeros auxilios, atención pre-hospitalaria, liderazgo, manejo básico de cuerdas, doctrina del movimiento de la cruz roja entre otras.

B. Atención pre-hospitalaria, movimiento de la cruz roja, cultura general.

En esta pregunta se observa, que los entrevistados coinciden en el tipo de capacitación impartida dentro de la organización al personal voluntario, la cual se basa en primeros auxilios, atención pre-hospitalaria, liderazgo, doctrina del movimiento de la cruz roja entre otras; esto indica que reconocen lo fundamental que es formar y capacitar a los miembros de la organización para así lograr un desempeño eficaz.

Categoría: Operatividad.

Subcategoría: Desempeño laboral.

Indicador: Operativos, apoyo al servicio, rol del servicio y técnicas de A.P.H.

7. ¿Cuál es la gestión operativa que define al voluntario?

A. Se divide en dos fases, la primera es la preparación de aspirantes, donde deben cumplir con: número de horas de trabajo y capacitación. La segunda fase para los socorristas donde de igual forma deben cumplir un número de horas de trabajo para mantener operativa la unidad de socorro.

B. El continuo trabajo desinteresado.

Por medio de la opinión emitida por los entrevistados, se observa una diferencia de criterios en el cual uno resalta dos fases, una de preparación de aspirantes, donde deben cumplir con número de horas de trabajo y capacitación y por último, donde indica que los socorristas de igual forma deben cumplir un número de horas de trabajo para mantener operativa la unidad de socorro; sin embargo un segundo entrevistado manifestó que el trabajo continuo y desinteresado es lo que define la operatividad del voluntario. Por lo tanto se puede observar un desconocimiento en dicha interrogante ya que no definen de forma certera la gestión operativa del voluntario, obviando un conjunto de tareas y procesos de dicha gestión.

8. ¿El instrumento mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de socorro?

A. No, existe actualmente un instrumento definido como tal, se podría tomar la planificación semestral junto con el informe semestral.

B. En la actualidad no, ya que considero que los objetivos como tal no están bastante claro.

Según la opinión emitida por los entrevistados, se observa la similitud en sus respuestas, donde coinciden en que actualmente el instrumento no mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de socorro, ya que no cuentan con uno definido como tal, y hacen uso de la planificación semestral junto con los informes semestrales para medir el cumplimiento de sus objetivo.

9. ¿Qué opinión puede dar usted con respecto al instrumento que actualmente se utiliza para la evaluación del desempeño laboral de los voluntarios?

A. El instrumento actual está a prueba de igual manera se podría perfeccionar, pero se requiere la colaboración de los jefes de departamento, coordinadores y superiores con mando para que funcione, de igual manera falta la elaboración de un instrumento que evalúe a estos últimos.

B. Es un método heredado de las distintas instituciones y considero que debe haber una evaluación constante.

En esta pregunta se observa, el diverso criterio de los entrevistados, donde indica que el instrumento que actualmente utilizan se encuentra a prueba y que cualquier deficiencia se pueda perfeccionar, de igual forma, hace referencia a la necesidad de la colaboración de los departamentos para el desarrollo y perfección del mismo, como también la creación de un instrumento que permitan evaluar a cada uno de los departamentos, a su vez manifiestan que dicho instrumento utiliza métodos heredados de otras instituciones y no es de aplicación constante.

10. Considera usted necesario mejorar el instrumento evaluativo para valorar el desempeño laboral del voluntario. Sí. No. ¿Por qué?

A. si, se debe realizar una evaluación de la funcionabilidad y practicidad de este, así como de diseñar un instrumento que evalúe el desempeño de los jefes de departamento, coordinadores y socorrista.

B. si, debido a que el instrumento actual se basa en la evaluación directa y no es constante por lo cual se olvida lo evaluado generalmente en ausencia de una evaluación constante.

Según el criterio emitido por los entrevistados, se observa la coincidencia en su respuesta, donde ambos manifiestan que se debe mejorar el instrumento evaluativo para la valoración del desempeño, ya que el mismo presenta algunas deficiencias que deben ser abordadas, entre las cuales se tiene que tomar en cuenta la funcionalidad y practicidad del instrumento, así como también la implementación a todo el personal voluntario que hacen vida dentro de la institución, de igual manera debe ser implementado de forma constante para así lograr el objetivo del mismo.

Resultados obtenidos de la lista de verificación aplicada los encargados de los departamentos de la unidad de socorro

Seguidamente, se presenta el análisis crítico correspondiente al instrumento de lista de verificación aplicada al personal responsable de los departamentos de recursos humanos, capacitación, logística, operaciones, comunicación y transporte, por tanto se categoriza por una matriz de información codificada, así bien, Pulido, Ballen y Zúñiga (2007) señalan que el propósito de matriz de información “es resumir y comparar las observaciones llevadas a cabo de forma tal que sea posible materializar los resultados de la investigación, con el fin de proporcionar respuestas a las interrogantes; o sea, los problemas formulados” (p. 54). Por lo tanto, se agrupó la información por un número identificativo de cada pregunta como también la opción dada en su respuesta basada en afirmativa o negativa, de esta forma, se efectuó la interrelación de los datos y se estructuró para su presentación, donde los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla N° 4

Matriz de Información I								
Ítems	INFORMANTES						RESULTADOS	
	1	2	3	4	5	6	SI	NO
1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	0
2	NO	SI	SI	SI	SI	SI	5	1
3	NO	SI	SI	NO	NO	NO	2	4
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	0
5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	0
6	NO	SI	SI	SI	SI	SI	5	1
7	NO	SI	SI	SI	SI	SI	5	1
8	NO	NO	SI	SI	SI	NO	3	3
9	SI	NO	SI	SI	SI	SI	5	1
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	0

Como se puede observar en la tabla 4 los resultados de la aplicación de la lista de verificación señalaron lo siguiente:

En la pregunta número uno (1), todo los departamentos en su totalidad, afirmaron conocer los rasgos característicos que deberían evaluar a un voluntario, coincidiendo las repuesta con la emitidas por el jefe de la unidad y el departamento de recursos humanos en su entrevista, así mismo; en la pregunta dos (2) informan que la mayoría de los encuestados, manifestaron que el instrumento posee las características, rasgos y cualidades para evaluar el desempeño laboral de los voluntarios, pero uno opinó lo contrario a lo señalado, resaltando que las respuestas obtenidas a los entrevistados opinaron de igual forma.

No obstante, para la pregunta número tres (3) en su mayoría, indicaron no conocer los criterios que se deben considerar en un instrumento para la evaluación del desempeño del personal, destacando, que

muy pocos de ellos no comparten la misma idea coincidiendo a su vez con los entrevistados anteriormente, ya que los mimos indicaron diversas características y rasgos evaluativos que permitan medir el desempeño de su personal; así bien, en los pregunta números cuatro (4) y cinco (5) todo los representantes de los departamentos afirmaron que la aplicación del instrumento evaluativo que emplean actualmente, cubre las expectativas evaluativas y permite la reflexión del voluntario, de igual manera, conocen los métodos evaluativo subjetivamente puesto que no dijeron cuáles.

En relación a las preguntas seis (6) y siete (7); en cuanto a la primera señalada los representantes de los departamentos en su mayoría, manifestaron que han recibido capacitación en el cargo que desempeñan, coincidiendo con los entrevistados primeramente puesto que ellos señalan los tipos de capacitación que reciben; a su vez (7), afirman que el instrumento que actualmente tienen, valora la operatividad del voluntario, pero uno opino lo contrario a lo señalado.

Por otro lado, en el punto número ocho (8) existe una división de criterios ya que unos afirman y otros contradicen, que el instrumento mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de socorro; mientras que en los entrevistados indicaron no hay un instrumento definido; continuando en el punto número nueve (9) en su mayoría coincidieron en que el instrumento hace referencia a las diversas habilidades y destrezas que deben ser evaluadas en los puestos de trabajo, señalando que solo uno opino lo contrario y para concluir con la pregunta número diez (10) la totalidad de los representantes de los departamentos consideraron necesario mejorar el instrumento evaluativo para maximizar el desempeño laboral del voluntario, de igual forma los entrevistados coincidieron con dicha opinión indicando la necesidad de realizar una evaluación de la funcionalidad y practicidad del instrumento que poseen.

Es importante resaltar, que los representantes que aportaron su opinión conocen los rasgos característicos que deben de evaluar a los voluntarios, e incluso son utilizados en el instrumento que actualmente posee la organización, a su vez, no conocen con certeza los criterios que se deben considerar en un instrumento de evaluación del desempeño, también afirman que cubre las expectativas evaluativas, sin embargo existe una división de criterios en cuanto al instrumento que mide el grado de cumplimiento de la unidad de socorro, confirmando la necesidad de perfeccionar dicho instrumento evaluativo para mejorar el desempeño laboral del voluntario.

Resultados obtenidos de la ficha de observación de evaluación del desempeño del personal socorrista de la unidad de socorro

Por último, se presenta el análisis crítico, correspondiente al instrumento de ficha de observación de evaluación del desempeño del personal socorrista, el mismo, se categoriza por una matriz de información codificada, por lo tanto, se agrupó la información en base a un conjunto de informantes, cada ítems describe una frases de desempeño basada en cada uno de los indicadores, donde conto con la observación de los socorrista, de esta forma dieron respuesta basadas en tres opciones: permanente, Ocasionalmente y Nunca, la cual se totalizo y se observó el nivel de cumplimiento de cada descripción, así bien, se efectuó la interrelación de los datos, donde los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla N° 5

Matriz de Información II

Informantes	Indicadores	Ítems	P	O	N	Total
10	Presentación	1-2-3-4	29	11	-	40
10	Liderazgo	5-6-7-8-9-10	42	18	-	60
10	Valores	11-12-13	19	11	-	30

10	Cooperación	14-15-16	25	5	-	30
10	Capacitación interna	17-18-19	9	19	2	30
10	Participación	20-21	6	14	-	20
10	Apoyo a otros departamento	22	4	6	-	10
10	Actividades extraordinarias	23-24	12	8	-	20
10	Operativos	25-26	7	13	-	20
10	Apoyo al servicio	27-28-29	25	5	-	30
10	Rol del servicio	30-31-32-33	31	9	-	40
10	Técnicas A.P.H.	34-35-36-37-38-39-40	52	18	-	70

Leyenda: P=Permanentemente, O=Ocasionalmente, N=Nunca
A.P.H=Atención pre-hospitalaria.

Como se puede observar en la tabla 5 los resultados de la aplicación de la ficha de observación de evaluación del desempeño arrojo el siguiente resultado:

Los socorristas a través del indicador de presentación, manifestaron que cumplen con el cuidado y reflejo de una buena presentación, así mismo existe una división de criterio en cuanto al cumplimiento permanente y ocasionalmente en el control de sus actitudes antes cualquier eventualidad (conducta, tono de voz, gestos), resaltando que todos dan cumplimiento con la uniformidad requerida en la organización; en este mismo orden de ideas, en relación al liderazgo se obtuvo que hubo equidad en cuanto a la opinión de los socorristas al considerarse líder, pero influyen positivamente en los demás, teniendo iniciativa, inspirando confianza, compromiso y motivando a sus compañeros continuamente, abiertos a escuchar nuevas ideas, críticas y comentarios.

En cuanto a los valores son responsables, cumplen con los horarios, las asignaciones y ocasionalmente con las normas establecidas en la

organización, en su totalidad tienen buenos modales; por otra parte, en el indicador de cooperación manifestaron ser buenos compañeros, donde la mayoría emplea métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de acciones y a su vez resaltan compromiso con sus compañeros para un fin común; no obstante en relación con el cumplimiento de la capacitación interna, la mayoría indico que ocasionalmente participan en las actividades de capacitación y como auxiliar de departamento resaltando que una minoría nunca ha cumplido con esta última actividad, de igual forma opinaron que ocasionalmente cumplen con la asistencia a las actividades de formación.

En relación a la participación, existe una equidad en cuanto a la opinión de los socorristas al manifestar si es permanentemente u ocasionalmente su participación en la realización de actividades de instrucción, por otra parte, la mayoría resalto que ocasionalmente participan como monitor; del mismo modo, en el apoyo eficiente y eficaz a los diferentes departamentos; en cuanto a las actividades extraordinaria mayormente asisten a los acuartelamiento y realizan guardias de prevención; resaltando en cuanto a lo que corresponde a la operatividad, ocasionalmente cumplen con los operativos y guardias tanto diurnas, nocturnas como de emergencia. En cambio, en lo que respecta al apoyo al servicio, los socorristas han presentado disponibilidad en los mismos, mayormente se esmeran en su cumplimiento y en su totalidad tiene vocación; así mismo en relación al rol del servicio la mayoría cumple con el rol de guardia establecido, a su vez indicaron una equidad en su opinión, donde unos indicaron permanente u ocasionalmente en relación al cumplimiento de las expectativas de conductas asociadas con el puesto asignado, resaltando que poseen conocimiento en el área y criterio propio.

Finalmente, para concluir con el indicador de técnicas A.P.H. (atención pre-hospitalarias), los socorristas manifestaron en su mayoría considerar todo los pasos para el abordaje del lesionado, así mismo como tomar en cuenta los aspecto relevante para la formulación de un diagnóstico y de esta manera cumplir con la actuación necesaria en base al mismo, donde a su vez indicaron que todos cumplen permanentemente con las normas de bioseguridad y manejan terminologías clínicas, resaltando la aplicación de técnicas adecuadas para el traslado de lesionados.

Proceso de triangulación

Después de realizar el análisis crítico a cada instrumento aplicad a los informantes seleccionados para esta investigación se presenta el proceso de triangulación por categoría:

Tabla N° 6

Triangulación de los resultados por categorías

Informantes	Categorías		
	Personalidad del voluntario	Capacitación	Operatividad
Jefe - RRHH	Presenta las características rasgos y cualidades para evaluar el desempeño.	Persigue un proceso de capacitación y formación	Presentan dos fases de operatividad una de preparación de aspirantes y otra como socorristas que es la que mantiene la operatividad de la organización
	De igual forma existe la posibilidad de mejorarlo		

Departamentos	Conocen los rasgos característicos que deberían evaluar a los voluntarios.	Cubre las expectativas evaluativas.	Valora la operatividad del voluntario.
	Desconocen los criterios de evaluación del desempeño.	Conocen las metodologías evaluativas	
Socorristas	Presenta rasgos característicos y descriptivos de la personalidad del voluntario.	Presentan datos sobre el proceso de cumplimiento de formación y capacitación	Se evidencia información sobre la operatividad

Como se puede observar en la información que muestra la tabla 6, indica que la totalidad de los sujetos a los que se le aplicó los diversos instrumentos, coincidieron con las respuestas emitidas dando como resultado que el mismo presenta un conjunto de parámetros valorativos para evaluar la gestión del desempeño del personal voluntario de la unidad de socorro de la Cruz Roja seccional Mérida, no obstante reflejan carecer de información relacionados con el conocimiento y aplicación de metodologías valorativas del desempeño.

De esta forma, haciendo referencia que en la actualidad cuentan con instrumento que se encuentra a prueba y que el mismo ha sido aplicado solo una vez y puede ser mejorado, afirmando la necesidad de realizar una evaluación de la funcionalidad y practicidad al instrumento, así como de implementar una metodología que permita la valoración de toda la unidad con el fin de dar cumplimiento con propiedad a la evaluación del desempeño

de su personal de esta manera cumplir con los objetivos establecidos en la organización.

Se observa que no hay análisis de la información y omiten completamente la retroalimentación, por tal razón se detectó que hay debilidades en las características de la personalidad y en la operatividad del funcionamiento de sus funciones o tareas a realizar.

Bdigital.ula.ve

FASE V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se puede concluir que la evaluación del desempeño es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados de un individuo con relación a su trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, así como mejorar su rendimiento futuro, resaltando esta definición, luego de analizar las opiniones emitidas por los informantes en esta investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Existen muchas coincidencias en las respuestas de los sujetos seleccionados para esta investigación, lo que permitió concluir que el proceso de valoración del desempeño laboral de los voluntarios es deficiente y esto conlleva a la desmotivación, además el mismo no posee un instrumento acorde, el cual evidencia no contar con una metodología exacta, indicando que el instrumento presenta debilidades; así bien, por más que se pudo identificar rasgos característicos del voluntario y a su vez cuenta con preguntas y aspectos relacionados con la personalidad del mismo, formación, capacitación procesos de evaluación y operatividad, propias de una valoración del desempeño laboral, las cuales carecen de información detallada donde describa en las preguntas aspectos relevantes, obviando una serie de categorías ante cada una de las cuales el evaluador no puede

emitir un juicio, indicando el grado en el cual se haya presente una característica en la actuación del voluntario.

Es por ello, que la evaluación del desempeño debe concebirse como una herramienta muy importante del proceso de la organización que a su vez permita valorar el cumplimiento de la operatividad en sus funciones laborales, esta debe ser de aplicación continua y permanente, que permita identificar, reconocer y valorar los aciertos y fallas, con el fin de establecer y desarrollar estrategias que lleven a un mejoramiento de la calidad y productividad de la organización, en consecuencia se requiere de un instrumento que cumpla con los procesos metodológicos para que surta los efectos esperados de manera satisfactoria.

Recomendaciones

En la actualidad la evaluación del desempeño ha sido un factor relevante dentro de las organizaciones, a su vez ha venido evolucionando de acuerdo a los cambios metodológicos y científicos, transformándose en una herramienta muy valorada en toda organización ya que permite el análisis valorativo de las fortalezas y debilidades de su personal dentro de la organización. Es por ello, que en relación a las deficiencias presentadas en la valoración del instrumento que actualmente utilizan para evaluar el desempeño laboral de los voluntarios dentro de la unidad de socorro, se recomienda seguir las siguientes pautas:

Buscar expertos en el área de evaluación del desempeño, que realicen un plan estratégico y establezcan una metodología clara para medir continuamente el desempeño de las áreas operativas de la institución de acuerdo a los objetivos de la organización.

Analizar por separado la forma de cada área que se desarrolla en la organización, pero para esto es necesario definir escalas valorativas que sean pertinentes de acuerdo los objetivos específicos planteados, tomado en cuenta el personal que se encuentra en formación y a su vez al personal socorrista.

Crear estrategias comunicacionales, operativas y mecanismos de visualización de resultados para cada proceso dentro de la institución con el fin que todos los voluntarios pueda conocer los resultados de las diversas áreas.

Evaluar el desempeño de los representantes de los departamentos, para determinar el manejo de los recursos, el establecimiento de metas y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Implementar un sistema valorativo que tome en cuenta el cumplimiento de la operatividad del voluntario en sus funciones laborales.

Valorar cada una de las recomendaciones para así mejorar el instrumento para la valoración del desempeño del voluntariado de la unidad de socorro de la Cruz Roja seccional Mérida.

Aplicar la evaluación del desempeño con la frecuencia requerida para dar a conocer al empleado y a su evaluador el nivel de desempeño en el que se encuentra para proporcionar beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Es importante resaltar, que existen varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuales presenta ventajas, desventajas y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación, como también estructurar cada uno de éstos

en un nivel diferente, adecuados al tipo y características de los evaluados y al nivel y características de los evaluadores. Es por ello que, por medio de la investigación realizada se recomienda la utilización de los siguientes métodos: la evaluación por parte de los superiores, evaluación por parte de los iguales, evaluación por parte de los subordinados, la autoevaluación y la evaluación 360°.

Dado que en cada una de ellas especifican un conjunto de herramientas que permiten valorar cada indicador de evaluación señalado anteriormente así como también las categorías y subcategorías que definen los objetivos dentro de la organización. Por lo tanto, para el buen desarrollo de la organización y cumplir con los objetivos establecido, es necesario que cada uno de los voluntarios que la integran deberán contribuir al logro de los mismo, resaltando que la evaluación del desempeño es la valoración de su participación en función a las fortaleza y debilidades que poseen, señalando que no es sino a través del talento de cada individuo lo que hace exitosa las organizaciones.

REFERENCIAS

- Albert, M. (2007). La Investigación Educativa. Claves Teóricas. España.
- Allen, K. (2001). Acción voluntaria y voluntariado. Construyendo un movimiento para el cambio social y económico. Actas de la 4ª Asamblea Mundial de Cívicos, Vancouver.
- Alles, M (2006). Desempeño por competencias. (2º ed.). Argentina: Ed. Granica S.A.
- Alles, M (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. Argentina: Ed. Granica S.A.
- Allport, G. (1970 b). Psicología de la personalidad. Buenos Aires: Paidós.
- Aragón, L y Silva, A (2004). Evaluación Psicológica en el área educativa. (1º ed.). México: Ed. Pax México.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. (6ta Edición). República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Bañón i Martínez, (2010). La Evaluación de la acción y de las políticas públicas. (3º ed.). Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Briones. (2000). La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores.
- Cerda, (1985). Una psicología de hoy. Barcelona: Herder.
- Chacón F. y Vecina J. (2002). Gestión del voluntariado. Síntesis Editorial, Madrid, España.
- Chiavenato, I. (1994) Administración de Recursos Humanos. (2da Edición). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5ta Edición). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humanos. (3era Edición). México: Mc Graw Hill.
- CICR, (1998). Acuerdo sobre la organización de las actividades internacionales de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja - (Acuerdo de Sevilla).

- CICR, (2014). Los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos adicionales. <https://www.icrc.org/es/document/los-convenios-de-ginebra-de-1949-y-sus-protocolos-adicionales>.Voluntariado. Madrid: Síntesis.
- Clonninger, (2003) Teorías de la personalidad. (3° ed.). México; Pearson educación.
- Cook, J. R. (2015). Using Evaluation to Effect Social Change: Looking Through a Community Psychology Lens. American Journal of Evaluation, 28(1), 107-117. DOI:
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto. 5354. (2002).
- Correa, E (). Ética y Humanidad en la medicina actual. (1° ed.). Chile.
- Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) La gestión de los recursos humanos (3ª ed.). España: Ed. mcgraw-hill interamericana de España.
- Drucker P. (2005) Gestionarse a sí mismo. Harvard Business Review. América Latina.
- Dugarte, M (2018). Diseño de un sistema de evaluación para la valoración del desempeño basado en competencias. Universidad Andres Bello. Postgrado en Gerencia de Proyectos.
- Finol, M (2008). El proceso de investigación científica. (2ª ed.). Ed. Ediluz. Maracaibo, Venezuela.
- Gervilla, E. (2004). Buscando valores. Análisis de contenido axiológico. Perfiles Educativos, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Granes, G. (2007) Diseño de un sistema de evaluación del desempeño en base a un modelo de competencia. Caracas, Venezuela.
- Guitart, R (2002). Las actitudes en el centro escolar: Reflexiones y propuestas. Barcelona: Ed. Graò.
- Hernández, R., Fernández y Batista, P. (2004). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Interamericana de México, S.A. <https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/5tdlkd.htm>

- Jiménez G. (2013). Procedimientos, Técnicas e instrumentos de evaluación.. Caracas-Venezuela: Ed. Girasol
- López, F (2018). Organización, administración y gestión terapéutica. (1º ed.). Madrid, España: Ed. ACCI.
- Montoya (2012) Metodología para medir y evaluar individualmente el trabajo en equipo. Universidad de Antioquia. Colombia.
- Morris, C y Maisto, A (2005). Introducción a la Psicología. México: Ed. LivePsych.
- Ochoa, T y Paulñ, E (2015). Solidaridad y gobierno cooperativo de la empresa. España: Ed. Bosh.
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, G. (2000). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Venezuela: Editorial La Muralla, S.A.
- Pérez J y Gardey A. (2014). Definición de operativo (<https://definicion.de/operativo/>)
- Pervin.(1990). A brief history of modern personality theory. En L.A. Pervin (Ed.), Handbook of personality: Theory and research.
- Pulido, R; Ballen, M y Zúñiga, F (2007). Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas. (2º ed.). Bogotá, Colombia: Educ.
- Ramírez, E. (2006). Evaluación del desempeño de los profesionales de la enfermería del instituto autónomo hospital universitario de los andes y su relación con la motivación laboral. Mérida, Venezuela.
- Rodríguez, G. (2006). Metodología de la investigación cualitativa. Ed. Algibe. Colombia.
- Ruiz (2018) Parámetros evaluativos aplicados a la gestión laboral del talento humano. Universidad de los Andes. Venezuela.
- Ruiz, E., Gago, M, García, C., y Lopez, S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.

- Rusque, M. (2003). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Ed. Vadell Hermanos.
- Ruth y Finol. (2009) La Triangulación como Procedimiento de Análisis para Investigaciones Educativas. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Sánchez (2018). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Universidad nacional experimental politécnica de la fuerza armada. Venezuela.
- Sánchez, J. y Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. Contabilidad y Auditoría.
- Sánchez. (2010) Tipos de capacitación, <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- Seligman, M (2017). La auténtica felicidad. (1º ed.). Barcelona, España: Ed. B.S.A.
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. (4º ed.). México: Limusa.
- Spahn, S. (2015). Asistencia Humanitaria. <https://cooperacioneficaz.mainei.org/asistencia-humanitaria>
- Suárez, C (2010). Cooperación como condición social de aprendizaje. (1º ed.). Barcelona: Ed. UOC.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa.
- Vecina, M. L. (2001). Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado. Tesis doctoral no publicada. Universidad Complutense sede Madrid. España
- Veliz, A. (2014). Cómo Hacer y Defender una Tesis. (25ª ed.). República Bolivariana de Venezuela: M.J. Editores.
- Warren, B y Burt, N. (2001). Líderes, estrategia para un liderazgo eficaz, Barcelona. España. Ed. Paidós ibérica,

ANEXOS

Bdigital.ula.ve

ANEXO A

ENTREVISTA APLICADO AL JEFE DE UNIDAD Y EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. Según su criterio ¿Cuáles son los rasgos característicos que se deberían evaluar a un voluntario?

2. ¿Considera usted que el instrumento que existe actualmente posee las características, rasgos y cualidades para evaluar el desempeño laboral? Sí. No. ¿Cuáles?

3. ¿Cuáles son los criterios que usted considera que debe poseer un instrumento para la valoración del desempeño?

4. ¿Cuál es la importancia según su conocimiento que tiene la aplicación de un instrumento evaluativo dentro de la institución?

5. ¿Qué método evaluativo emplean para la valorar el desempeño del voluntario en la unidad de socorro de la cruz roja seccional Mérida?

6. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal?

7. ¿Cuál es la gestión operativa que define al voluntario?

8. ¿El instrumento mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de socorro?

9. ¿Qué opinión puede dar usted con respecto al instrumento que actualmente se utiliza para la evaluación del desempeño laboral de los voluntarios?

10. Considera usted necesario mejorar el instrumento evaluativo para valorar el desempeño laboral del voluntario. Sí. No. ¿Por qué?

ANEXO B
LISTA DE VERIFICACIÓN APLICADO A LOS DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD
DE SOCORRO

N°		Si	No	Observación
1	Conoce usted los rasgos característicos que deberían evaluar a un voluntario			
2	El instrumento posee las características, rasgos y cualidades para evaluar el desempeño laboral			
3	Conoce usted los criterios que se deben considerar en un instrumento para la evaluación del desempeño del personal			
4	La aplicación del instrumento evaluativo que emplean actualmente cubre las expectativas evaluativas y permite la reflexión del voluntario			
5	Conoce los método evaluativo que emplean para la valoración del desempeño del voluntario			
6	Ha recibido usted capacitación en el cargo			
7	El instrumento valora la operatividad del voluntario			
8	El instrumento mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad de socorro			
9	El instrumento hace referencia a las diversas habilidades y destrezas que deben ser evaluadas en los puestos de trabajo			
10	Considera usted necesario mejorar el instrumento evaluativo para mejorar el desempeño laboral del voluntario			

ANEXO C

FICHA DE OBSERVACIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cargo
Departamento

A continuación encontrará una lista de frases de desempeño. Escriba una "X" en la columna correspondiente según el cumplimiento, No deje ningún bloque sin llenar.

N°	Descripción	Permanente	Ocasionalmente	Nunca
1	Refleja una buena personalidad			
2	Cuida su apariencia personal			
3	Controla su actitud ante cualquier eventualidad (Conducta, tono de voz, gestos).			
4	Cumple con la uniformidad			
5	Es usted un líder			
6	Influye positivamente en los demás			
7	Tiene iniciativa			
8	Inspira confianza y compromiso			
9	Motiva a tus compañeros			
10	Escuchas nuevas ideas, críticas y comentarios			
11	Es responsable, cumple con los horarios y las asignaciones			
12	Cumple con las normas establecidas en la institución			
13	Tiene buenos modales			
14	Es buen compañero			
15	Emplea métodos colaborativos y asociativos que faciliten la consecución de acciones			
16	Se compromete con sus compañeros para un fin común			
17	Participa en las actividades de capacitación			

18	Participa como auxiliar de departamento			
19	Cumple con la asistencia a las actividades de formación			
20	Realiza actividades de instrucción			
21	Participa como monitor			
22	Apoya eficientemente y eficazmente a los diferentes departamentos			
23	Cumple con los acuartelamiento			
24	Realiza guardias de prevención			
25	Cumple con los operativos			
26	Cumple con las guardias (Diurnas, nocturnas y emergencias).			
27	Ha presentado disponibilidad para los servicios			
28	Se esmera en los servicios			
29	Tiene vocación de servicio			
30	Cumple con el rol de guardia			
31	Cumple con las expectativas de conductas asociadas con el puesto asignado			
32	Tiene conocimiento en el área			
33	Tiene criterio propio			
34	Considera todo los pasos para el abordaje del lesionado			
35	Toma en cuenta los aspecto relevante para la formulación de un diagnostico			
36	Cumple con la actuación necesaria en base al diagnostico			
37	Cumple con las normas de bioseguridad en la atención			
38	Cumple con los procedimientos de control, monitoreo y entrega del lesionado			
39	Maneja terminologías clínicas			
40	Aplica las técnicas adecuadas para el traslado de un lesionado			