

Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION



Lejem.

56

LOS RECURSOS HUMANOS EN LA
CRUZ ROJA MEXICANA

XCAI

Seminario de Investigación
Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P r e s e n t a n

116

DE LA CRUZ MONTES DE OCA MARIA DEL CARMEN
DERGAL KALKACH GUILLERMO
NAIM SUCAR MAGDALENA
REYES SANCHEZ FRANCISCO JAVIER

DIRECTOR DEL SEMINARIO:

C. P. Y L. A. E. SALVADOR MELJEM MARTINEZ

MEXICO, D. F.

1979

9180



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE GENERAL

Introducción.

I.- Qué es la Cruz Roja.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Antecedentes Históricos.
- 1.3. Cómo Surgió en México.
- 1.4. Objetivos que Persigue.

II.- Estructura Organizacional de la Cruz Roja.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Cómo Está Constituida la Cruz Roja.
- 2.3. Organigrama.
- 2.4. Aspectos Legales.
- 2.5. Aspectos Financieros.
 - 2.5.1. Captación de Fondos.
 - 2.5.1.1. Colectas
 - 2.5.1.2. Donativos, Subsidios, Sorteos y Rifas.
 - 2.5.2. Ingresos y Egresos.

III.- Actuación y Desempeño del Recurso Humano en la Cruz Roja.

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Formulación de la Hipótesis.
- 3.3. Personal Voluntario.
- 3.4. Personal Remunerado.
- 3.5. Problemática del Control y Adecuación del Recurso Humano dentro de la Cruz Roja.

IV.- El Control de los Recursos Humanos en el Area Médica de la Cruz Roja.

4.1. Introducción.

4.2. Función y Control de la Dirección Médica.

4.3. Congregación de Religiosas y su Función dentro de la Institución

4.4. Jefatura y Escuela de Enfermería.

4.5. Trabajo Social y Archivo Clínico.

4.6. Adecuación y Control de la Actuación del personal Médico.

4.6.1. Servicios Médicos del Hospital.

4.6.2. Coordinación de las Especialidades.

4.6.3. Comunicación y Control sobre el Paciente.

4.7. Problemática en la Actuación y Desempeño del Médico.

V.- Imagen de la Cruz Roja en la Colectividad.

5.1. Introducción.

5.2. Elaboración y Aplicación del Cuestionario.

5.3. Resultados y Conclusiones Obtenidas.

Recomendaciones.

Conclusiones.

Bibliografía.

INTRODUCCION

En épocas trascendentales como la que actualmente atravesamos, se nos presenta la creación de una gama de necesidades que habrán de resolverse con la más diversa índole de satisfactores.

El servicio de atención médica es y será siempre uno de los principales en la jerarquización de necesidades. La falta o insuficiencia de éste traería graves consecuencias; por ello la importancia que debe dársele a todas aquellas instituciones que de cierto modo coadyuvan a la prestación de dichos servicios cuando estos son inexistentes, inadecuados o insuficientes.

Existen varias instituciones que prestan dichos servicios, la Cruz Roja Mexicana, en su carácter de beneficencia sostenida económicamente a base de donativos, ha cobrado una importancia considerable dada su imagen ante la sociedad, razón por la cual es objeto de la investigación que se realiza.

Ahora bien, ¿Qué es la Cruz Roja?, una pregunta que se escucha sencilla y fácil de responder, sin embargo, pocos en realidad la responderían correctamente. Por ello, trataremos primeramente de situar al lector en el ámbito de la Cruz Roja Mexicana, para posteriormente adentrarlo en el área específica del control y la actuación del elemento humano en esta institución.

Un buen plan operativo de instituciones de servicios médicos tan apremiantes y de reconocido prestigio en esta urbe metropolitana, sería el lograr el buen funcionamiento de los mismos.

En esta investigación, se analiza la actual estructura organizativa, se planteen posibles soluciones en el manejo del personal en sus distintas áreas en cuanto a la actual problemática y se observa la conveniencia de proporcionar una mejor forma de dar estos servicios médicos.

Por último, se presenta la imagen de todos aquellos participantes que reciben y ayudan a contribuir al sostenimiento de la Cruz Roja.

CAPITULO I

QUE ES LA CRUZ ROJA

1.1 Introducción.

Todos conocemos la imagen de la Cruz Roja, aunque en realidad desconocemos lo que es la Cruz Roja.

Es una organización de socorro que suple las carencias existentes en los servicios médicos nacionales, a través de voluntarios capacitados.

Asimismo la Cruz Roja proporciona servicios tendientes a la prevención y auxilio del sufrimiento humano. Interviene principalmente en aquellas situaciones en que los servicios son inexistentes, insuficientes o inadecuados.

Concretamente, la Cruz Roja es un vigilante en la sociedad para garantizar la disminución del sufrimiento humano.

1.2 Antecedentes Históricos.

La Cruz Roja nació en junio de 1859, en el campo de batalla de Solferino en el norte de Italia, del espíritu y del corazón de un joven Ginebrino, Henri Dunant, que se encontraba allí por casualidad.

La vista de tantos heridos a los que no podían atender los servicios de sanidad militar demasiado atareados, incitó a Dunant a escribir un pequeño libro que apareció en noviembre de 1862 con el título de "Un Recuerdo de Solferino" del cual puede decirse que "conmovió la conciencia del mundo de la época".

Dunant relata en él sus dramáticos recuerdos, pero en las últimas páginas, sugiere algunas ideas prácticas que constituyen otras tantas soluciones para intentar remediar la terrible situación descrita. Estas ideas, estos deseos hablan ya de la creación de Sociedades de Socorro organizadas en el plano nacional y reclaman los futuros Convenios de Ginebra.

El año 1863 fué decisivo para la fundación del movimiento de la Cruz Roja. En el mes de febrero de aquel año se constituyó una Comisión especial dentro de la Sociedad Ginebrina de utilidad pública, integrada por Gustave Moynier, el Dr. Maunoir, el Dr. Appia, El General Dufour y Henri Dunant. Esta Comisión tenía por cometido hacer todo lo posible para dar efecto práctico a la psética llamada contenida en "Un Recuerdo de Solferino".

Del 26 al 29 de octubre de 1863, se reunió en Ginebra una Conferencia Internacional que agrupaba a los representantes de 16 naciones en la cual se adoptaron diez resoluciones y tres votos que constituyen el acto de nacimiento de la

Cruz Roja. Los textos mencionados praveen entre otras cosas:

- La creación en cada país de un Comité de Socorro que pueda prestar ayuda en tiempo de guerra al servicio de sanidad del ejército;
- La formación de enfermeras voluntarias en tiempo de paz;
- La neutralización de ambulancias, de los hospitales militares y del personal sanitario;
- La adopción de un signo distintivo uniforme, un brazalete blanco con una cruz roja.

El 22 de agosto de 1864, escasamente un año después, se firmaba el primer "Convenio de Ginebra para el mejoramiento de la suerte de los militares heridos en los ejércitos en campaña", ratificado después por 55 estados.

Jean Henri Dunant, nació en Ginebra, Rue Verdaine, en la ciudad alta. En 1901 recibe el primer premio nobel de la Paz. En 1910 fallece en Heiden, el 30 de octubre a los 82 años de edad.

Cabe mencionar el hecho de que tuvo que existir una situación crítica como la que se presentó en la batalla de Solferino para que surgiera una idea como la de Dunant. Cabría preguntarnos, ¿ Debe existir una situación tal para que surja el sentimiento humano ?, ¿ Por qué no en tiempo de paz ?, ¿ Por qué en actitudes bélicas y no en actitudes armónicas ?

Dunant, un gran humanista, que pretende sensibilizar con su idea al mundo, cayó en la utopía de la creación de la

Cruz Roja, puesto que dicha institución pretende ser pacifista, en una sociedad guerrera; internacional en una sociedad dividida en naciones; imparcial en un mundo dividido en grupos, partidos y clases sociales.

De hecho el pensamiento sensible de Dunant es una idea que pretende ser positiva nunca atañendo al pobre y débil ni al fuerte y rico, así como para la ayuda de todos en cualquier situación económica y nunca con fines de lucro.

Los Convenios de Ginebra.-

¿ Qué establecen los Convenios de Ginebra ?

Los Convenios de Ginebra consagran el respeto de la persona humana en tiempo de conflicto armado.

Dictan que las personas que no participan directamente en las hostilidades, las que se hallen fuera de combate por enfermedad, herida, cautiverio, sean protegidas, y que las que sufren sean socorridas y cuidadas sin discriminación de ninguna clase.

Consagran el principio del auxilio desinteresado y prestado al hombre que herido, prisionero o naufrago, sin defensa alguna, ya no es un enemigo, sino un ser que sufre.

El Comité Internacional de la Cruz Roja, iniciador en 1864 del primer convenio de Ginebra, se ha esforzado en el curso de los años por adaptar los Convenios humanitarios a

las necesidades del momento o por crear nuevos cuando ha sido necesario.

El Consejo Federal Suizo (Departamento Político Federal con sede en Berna) es el depositario de los Convenios de Ginebra. A él se dirigen los Gobiernos que desean adherirse a los convenios o ratificarlos.

Los Gobiernos que son parte en los Convenios se han comprometido a:

- Cuidar a amigos y a enemigos de manera similar;
- Respetar al ser humano, su honor, los derechos de la familia, las costumbres, las convicciones religiosas y la dignidad de la mujer;
- Autorizar a los delegados del Comité Internacional de la Cruz Roja para que visiten los campamentos de prisioneros de guerra, a los internados civiles y para que se entrevisten sin testigos con los detenidos;
- Prohibir el trato inhumano o degradante, las tomas de rehenes, las exterminaciones, las torturas, las ejecuciones sumarias, las deportaciones, el saqueo, los actos de violencia y las destrucciones injustificadas de los bienes particulares.

Los convenios existentes son:

El Convenio de Ginebra del 22 de agosto de 1864.- Para el mejoramiento de la suerte de los militares heridos en los ejércitos en campaña "constituye la base de todos los convenios

ulteriormente establecidos, y cuya lista figura e continuación. El texto de estos últimos ha sido elaborado y revisado del primer convenio.

- Convenio de Ginebra del 6 de julio de 1906.
- Convenio de Ginebra del 27 de julio de 1929.
- Convenio de Ginebra del 12 de agosto de 1949.

La creación de los convenios de Ginebra, es una realidad fundamentada con bases institucionales. Esto es, que al originarse una institución con fines tan positivos e importantes como es la ayuda al ser humano; ha sido un reglamento sólido, pero un tanto irreal ya que en muchos países no cumplen con la finalidad que pretenden estos convenios; puesto que el sistema socio-cultural y político de cada país no lo permite.

1.3 Cómo surgió en México.

Fundación de la Cruz Roja Mexicana.- Transcurría el año de 1906, cuando la señora Josefa Abril de Rueda, enviada por la Embajada Española en nuestro país, invitó al gobierno mexicano a la Convención de Ginebra que se celebraría del 11 de junio al 6 de julio de este año. Esta invitación fué hecha por iniciativa de la Cruz Roja Española.

En esa reunión, celebrada en Ginebra, Suiza, los representantes del gobierno mexicano firmaron su aprobación a la ratificación del primer convenio de Ginebra de 1864.

El 2 de agosto de 1907, el Presidente de la República, General Porfirio Díaz, firma la ratificación del acuerdo de Ginebra del 6 de julio de 1906, según Decreto Presidencial número 410. En esta fecha México acepta respetar los tratados que se refieren a mejorar la suerte de los heridos y enfermos de las fuerzas armadas en campaña y de los heridos, enfermos y náufragos de las fuerzas armadas en el mar.

Aunque de hecho ya había sido creada la Cruz Roja en nuestro país, es el 21 de febrero de 1910 cuando el Presidente de la República, le otorga el reconocimiento jurídico, según lo establece el decreto No. 401 de la secretaría de Guerra y Marina, nombrándose Asociación Mexicana de la Cruz Roja y declarándola institución de utilidad pública.

En 1919 la Cruz Roja Mexicana inicia una nueva etapa. Careciendo la Ciudad de México de una adecuada atención médica para los que sufren un accidente en la vía pública y otras emergencias, se van organizando con más regularidad los servicios de ambulancias y de los puestos de socorro instalándose algunas camas para hospitalización. Así se trasladó a la fundación Belstequí de la Cruz Roja Mexicana. La Fundación Belstequí cedió parte de su edificio para la formación del Hospital de la Cruz Roja Mexicana. Este edificio que se encuentra en el número 14 de la calle de San Jerónimo, ha logrado sobrevivir a través del tiempo.

Siendo Presidente de la Asociación Mexicana de la Cruz Roja el licenciado José R. Aspe, funda la Escuela de Enferme

ría de la institución en el año de 1921.

Siendo Presidente de la Institución el Licenciado Alejandro Quijano, del 31 de enero al 5 de febrero de 1949, se lleva a cabo en la ciudad de México, La primera Convención Nacional de la Cruz Roja. El objeto de esta reunión, fué la de unificar los criterios en cuanto a la misma organización y conocer los problemas que surgían a nivel nacional.

Dada la situación caótica en que se encontraba el país en aquella época, al no contar con servicios médicos suficientes; era imprescindible crear una institución con las características de la Cruz Roja. Por lo que se originó así la Cruz Roja Mexicana, que ha sido un hecho positivo en la ayuda del necesitado; puesto que desde aquella época hasta nuestros días ha existido la carencia de servicios médicos. Así pues, la Cruz Roja viene a auxiliar en parte la labor de otras instituciones que prestan servicios médicos.

1.4 Objetivos que persigue.

Su objetivo principal, acorde con la doctrina de la Cruz Roja, puede considerarse que es: "Coadyuvar al alivio y prevención del sufrimiento humano".

- a) Auxiliando directa o indirectamente a aquellos que requieran atención urgente y/o se encuentren impotentes para su perar su sufrimiento sin auxilio externo.

- b) Difundir y mantener sus principios y los Convenios de Ginebra.
- c) Capacitar a la comunidad para la prevención y auxilio del sufrimiento humano.
- d) Proteger la vida y la salud y hacer respetar a la persona humana.
- e) Promover la amistad, la paz y cooperación entre los individuos y los pueblos.

Beneficiarios.- Los beneficiarios, aquellos que en última instancia la Cruz Roja Mexicana quiere servir, se pueden clasificar en cinco grupos:

- a) Población sana.- A quien se les puede proporcionar servicios de información, asesoría y capacitación.
- b) Víctimas de desastre.- La Cruz Roja Mexicana puede apoyar los a través de acciones de auxilio y tratamiento.
- c) Víctimas de padecimientos agudos.- Son las personas que requieren de atención urgente.
- d) Minusválidos y ancianos.- Estos grupos, que se encuentran en muchas ocasiones en situaciones de impotencia, requieren tanto de servicios médicos como de acciones humanitarias.
- e) Sector médico y paramédico.- La Cruz Roja Mexicana puede capacitar y proporcionar recursos a este sector.

En su doctrina la Cruz Roja establece: " La Cruz Roja no debe competir sino suplir las carencias que existen en los servicios nacionales poniendo a disposición de ellos, en su condición de auxiliar, voluntarios capacitados y creando actividades iniciales, muchas de las cuales tomarán a su cargo en el momento oportuno, organismos gubernamentales o privados".

De lo anterior se extraen dos ideas fundamentales:

- 1) La Cruz Roja debe garantizar la disponibilidad de servicios en forma directa e indirecta.
- 2) La Cruz Roja debe atender los servicios necesarios cuando estos sean inadecuados, inexistentes o insuficientes.

La doctrina de la Cruz Roja es permanente, inmutable; es universal, con ello significa que es válida para todos los países del mundo. Es igualmente aceptada por todos los hombres, sea cual sea su manera de comprender y considerar la vida. En efecto, acatada por la inteligencia tanto como por el corazón. La Cruz Roja no es una creencia que se opone a otras creencias, sino un ideal que inspira en el terreno de la ayuda mutua, soluciones prácticas a la altura humana.

Los principios fundamentales fueron aprobados por unanimidad en la XX Conferencia Internacional de la Cruz Roja, Viena (Austria), octubre de 1965.

Principio de Humanidad.- Se prestará servicio sin discriminación para aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias.

Principio de Imparcialidad.- No hace distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político.

Principio de Neutralidad.- Tiene como fin el conservar la confianza de todos, absteniéndose de tomar parte en las hostilidades.

Principio de Independencia.- La Cruz Roja es independiente ya que conserve una autonomía que le permite actuar con los principios establecidos por ella.

Principio de Carácter Voluntario.- La Cruz Roja es una institución de socorro voluntaria y desinteresada.

Principio de Unidad.- En cada país sólo puede existir una sola sociedad de la Cruz Roja.

Principio de Universalidad.- La Cruz Roja es una institución Universal en cuyo seno todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente.

Tomar como base dichos principios resultaría una utopía. Con esto surge una pregunta: ¿ La Cruz Roja es una institución humanitaria ? la respuesta es afirmativa, si por institución humanitaria entendemos que ha servido dentro de ciertos límites a los hombres caídos en desgracia. Sin embargo la Cruz Roja ha sido aliada por siempre de las clases dominantes que buscan reivindicar a la sociedad o tal vez reivindicarse ellos ante ésta. Esta afirmación es en cuanto tratan de sanar uno de tantos males que se generan dentro de la sociedad moderna, tratan de buscar el efecto y no la causa.

El por qué no buscan la causa y sólo atacan el efecto, es porque si los problemas son engendrados por una sociedad en la cual vivimos, el quitar la causa significaría pedir un cambio radical en la estructura de ésta.

Pretende ser imparcial en un mundo donde las diferencias ya están dadas. ¿Qué acaso los sufrimientos del pobre sólo tienen lugar cuando ocurre una desgracia, o no es su vida una desgracia permanente debido al hambre, a la enfermedad y a la miseria ?

¿ Cómo conserve la independencia siendo auxiliar del gobierno en sus actividades humanitarias ? Aquí la Cruz Roja, se ve limitada por la intervención y el carácter del gobierno.

Desde hace más de medio siglo, la Cruz Roja reconoce la importancia humanitaria y social de los niños y de los jóvenes. Por lo que ha considerado su participación como elemento positivo en el logro de sus objetivos.

Busca formar una juventud conciente de la realidad del país en que vive y a la vez compaginar el espíritu humanitario y optimista de estos jóvenes con las necesidades del desamparado a través de:

- Despertar y consolidar en ellos el sentido de la conciencia social y de su responsabilidad para con sus semejantes;
- Ayudarlos a ampliar su conocimiento del mundo en que viven;

- Ayudarlos a adquirir el comportamiento y la aptitud necesaria para traducir en acción su preocupación por el bienestar del prójimo.

En consecuencia, el programa de la Cruz Roja para los niños y los jóvenes persigue dos objetivos principales:

- Extender la educación y la formación cívica muy por fuera del ámbito escolar, hacerlos entrar en los programas de acción comunitaria, así como en la esfera más amplia de la amistad y la comprensión internacionales.
- Proporcionarles ocasiones prácticas de participar en su trabajo.

La Cruz Roja reconoció que no puede cumplir sus funciones sin la ayuda de la juventud. Ha admitido también que los jóvenes deben participar junto con los adultos, en la ejecución de sus programas, en la planificación y en la toma de decisiones.

En la mayoría de las Sociedades Nacionales, los miembros de la Cruz Roja de la juventud participan en unión de los adultos en actividades de primeros auxilios y prevención de accidentes, educación sanitaria y servicios comunitarios, salud en el hogar y enfermería, transfusiones de sangre, trabajo social (ayuda a necesitados, a enfermos hospitalizados, a inválidos y ancianos), socorros en caso de catástrofe natural. A menudo, los jóvenes son promotores de conceptos, métodos y prácticas nuevas, y colaboran en los programas de dese

rrollo de la Sociedades Nacionales. Por último, contribuyen a la causa de la paz asociándose a los programas nacionales e internacionales.

CAPITULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CRUZ ROJA

2.1 Introducción.

Una vez que hemos conocido el origen de la Cruz Roja, cabría preguntarnos ¿ Cómo funciona actualmente esta institución ?

En el presente capítulo daremos una visión general de su estructura organizacional, tomando en cuenta sus aspectos legales y financieros con el objeto de ubicarlos dentro de esta institución.

2.2 Como está constituida la Cruz Roja.

Estructura de la Cruz Roja Internacional.- La Cruz Roja Internacional comprende: el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Liga de Sociedades de la Cruz Roja y todas las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja, la Media Luna Roja y el León y Sol Rojos reconocidos internacionalmente.¹

La Conferencia Internacional de la Cruz Roja es la más alta autoridad deliberante de la Cruz Roja Internacional; se convoca, en principio, cada cuatro años y reúne a los representantes de las organizaciones de la Cruz Roja y de los go-

1. Estatutos de la Cruz Roja Mexicana. 3^a Edición 1978.
Art. 7° pág. 6

biernos que son parte de los Convenios de Ginebra.

La Comisión Permanente de la Cruz Roja Internacional tiene la misión de preparar las conferencias internacionales y de coordinar la labor de los diferentes órganos de la Cruz Roja Internacional en el intervalo de las reuniones de la Conferencia. En general, se reúne dos veces por año en sesión ordinaria; está integrada por nueve miembros a saber:

- Cinco miembros elegidos a título personal.
- Dos representantes de la Conferencia Internacional de la Cruz Roja.
- Dos representantes de la Liga.

... .. Presidente: Sir. Geoffrey Neuman Morris.

Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).- Es el órgano fundador de la Cruz Roja (1863), es una institución independiente, de carácter privado, neutral desde el punto de vista político, ideológico y religioso, integrada por 25 miembros, todos ellos de nacionalidad suiza. Su agencia central de informaciones posee 45 millones de fichas. Sus últimas intervenciones se han desarrollado en Brasil, la India, Bangladesh, Pakistán y el Cercano Oriente.

Liga de Sociedades de la Cruz Roja (LSCR).- Es la Federación de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja, de la Media Luna Roja y del León y Sol Rojos. Su función es facilitar el desarrollo de las actividades de sus sociedades miembros en el ámbito nacional, coordinarlas en el ámbito internacional y fomentar la creación de nuevas sociedades.

La Cruz Roja pretende ser universal teniendo un cometi-

do esencialmente ejecutivo en el sector de los socorros internacionales en casos de desastre y en la ejecución de las tareas que incumben al programa de desarrollo de la Cruz Roja.

Para ingresar a la Cruz Roja Internacional, la sociedad solicitante deberá cumplir diez condiciones y presentar al Comité Internacional de la Cruz Roja una petición de reconocimiento acompañada de toda la documentación pertinente.²

Ahora bien, después de ofrecerles un panorama general sobre la Cruz Roja Internacional, entraremos de lleno a la materia de nuestro estudio: La Cruz Roja Mexicana.

Estructura de la Cruz Roja Mexicana.- El órgano supremo de la institución, es la Asamblea Nacional que está integrada por los patrocinadores y titulares. Dicha Asamblea tiene, entre otras cosas, la función de elegir a los miembros del Consejo Nacional, que está formado por 16 personas electas, por los asociados titulares, además de los expresidentes. El Consejo Nacional, es el cuerpo ejecutivo supremo de la Cruz Roja Mexicana.

De acuerdo a los estatutos de la Cruz Roja Mexicana, ésta es una institución regulada por la Junta de Asistencia Privada, por lo tanto es una institución de asistencia privada con carácter de interés público.

Dentro de la estructura de la Cruz Roja Mexicana no podemos dejar de mencionar la actividad fundamental de los socios.

2. Guía Breve del Conferenciante. Liga de Sociedades de la Cruz Roja Mexicana.

La Cruz Roja Mexicana presenta una clasificación de sus socios:

- 1.- Socios Patrocinadores: Son aquellos que otorgan a la institución una cuota anual o esporádica mayor de \$130.000.00 o bien una cantidad no menor de \$12 000.00 en forma periódica.
- 2.- Socios de Servicios de Emergencia: Son aquellos que prestan servicios personales al llamado de la institución, ya sea en forma permanente, extraordinaria, o en caso de calamidad. Estos socios de emergencia son los únicos autorizados para usar el uniforme y el brazalete de la institución.
- 3.- Socios Titulares: Son aquellas personas de reconocida solvensia moral mayores de 18 años y aportan una cuota anual de \$220.00
- 4.- Socios Benefactores: Lo constituyen aquellas personas naturales o jurídicas que hagan entrega de un donativo mensual o anual cualquiera que sea su cuantía, lo que fuere es bien recibido.
- 5.- Socios Auxiliares: Son personas físicas mayores de 18 años que prestan servicios administrativos o de emergencia gratuitamente a la institución.
- 6.- Socios Juveniles: Son personas físicas menores de 18 años que prestan servicios gratuitos a la institución pagando una cuota fija voluntaria.

7.- Socios Honorarios: Son aquellas personas que prestan o hayan prestado servicios eminentes a la humanidad o a la Cruz Roja Mexicana o Internacional.

De acuerdo a los estatutos vigentes, la Cruz Roja Mexicana cuenta con un gobierno integrado por:

- a) La Asamblea Nacional.
- b) El Consejo Nacional de Directores.
- c) El Comité de la Sede Central.
- d) La Dirección de Delegaciones.
- e) La Dirección General.
- f) El Consejo Local de cada Delegación.
- g) La Convención Nacional.
- h) La Convención Regional o Estatal.

La Asamblea Nacional es un evento en el cual se reúnen todos los socios patrocinadores y titulares. Dicha asamblea deberá celebrar su sesión anualmente dentro de los tres primeros meses de cada ejercicio social. La Asamblea tratará la elección de doce consejeros nacionales, del informe del Consejo Nacional y de la auditoría que se le haya practicado al mismo, del nombramiento del auditor que deberá revisar las cuentas del próximo ejercicio, del estudio y aprobación del balance general consolidado del ejercicio anterior y las cuentas respectivas y finalmente asuntos de carácter nacional o internacional que afecten a la institución.

El Consejo Nacional está integrado por 24 personas, más todos los expresidentes de la institución y en forma especial el director general. De esas 24 personas, 16 deberán ser nombrados por los socios patrocinadores y 8 por los socios titulares; de estos 8, cuatro deberán ser presidentes de alguna delegación.

El Consejo Nacional de acuerdo con la Ley de Asistencia Privada es el Patronato de la Institución y es quien ejerce el poder en toda la institución. El Consejo Nacional nombra a un presidente y a dos vicepresidentes quienes suplirán a aquel en el orden de su designación.

Actualmente el presidente Nacional es el señor Don Miguel de la Vega y de la Vega. Es el presidente de toda la institución, entre sus facultades fundamentales existe la reglamentación de los socios patrocinadores de la Cruz Roja Mexicana y de los demás miembros de la institución; dictar y modificar todos los reglamentos que requieran el buen funcionamiento de hospitales y puestos de socorro, delegaciones, escuelas y demás dependencias de todo el país, así como para la buena marcha administrativa de la misma en todos sus aspectos. Al mismo tiempo este señor presidente deberá de nombrar a los presidentes de los comités Nacionales. El presidente nacional tiene la facultad de nombrar a dos personas claves dentro de la institución que son el director general y el director de delegaciones.

El Consejo Nacional elegirá de entre sus miembros al tesorero de la institución el cual tendrá determinadas faculta

des conjuntamente con el director general. El director general será el encargado de dirigir la marcha administrativa de la institución, toda la cuestión fiscal, monetaria, va a proveer todos los aspectos del personal no voluntario de la institución, manejará los fondos de la institución así como los aspectos monetarios conjuntamente con el tesorero.

Existe la Dirección de Delegaciones la cual regula y atiende las relaciones del Consejo Nacional y de las delegaciones en la república y las que se fundan en el futuro. Esta dirección estará formada por un director que será miembro del Consejo, un secretario ejecutivo y el personal necesario para el desempeño de sus labores.

... La Dirección de Delegaciones regula actualmente las actividades de 267 delegaciones en todo el país.

El Comité Central del Distrito Federal actualmente se llama el Consejo de la Sede Central, esto es el Consejo de la Cruz Roja del Distrito Federal. La Cruz Roja del Distrito Federal tiene actualmente tres puestos de socorro o tres unidades periféricas que son: Cuajimalpa, Tlahuac e Ixtapalapa.

El Consejo de cada Delegación es una parte del Gobierno de la Institución el cual deberá estar integrado mínimo por 8 personas y máximo por 20. Este consejo tiene las mismas características que el Consejo Nacional a diferencia de que claro está, se circunscribe a la acción de la localidad que le corresponde.

El Consejo de cada Delegación nombrará a su propio presidente, el cual tendrá la facultad de nombrar a los presidentes de sus comités locales.

Otra parte del Gobierno de la Institución es la Convención Nacional, los estatutos establecan que podrá realizarse una convención cada año o cada vez que el Consejo Nacional lo determine.

La última parte donde radica el gobierno de la institución es la Convención Regional o Estatal, ésta podrá realizarse sólo cuando lo estime conveniente el Comité Local de la Delegación establecido en la capital de un estado de la república.

La Cruz Roja actualmente cuenta con un hospital Central con una capacidad para 100 camas y tiene 26 grandes hospitales distribuidos en todo el país y junto con ellos 267 delegaciones en toda la República

La Cruz Roja Mexicana cuenta con Comités Nacionales que tienen su sede en el Distrito Federal y cuya función es adecuar la operación de la institución.

Los Comités Nacionales son los siguientes:

- 1.- Comité Nacional Ejecutivo: Proclama la política a seguir en las diferentes áreas y programas y ejecuta los acuerdos del consejo.
- 2.- Comité Nacional de Finanzas: Vigila y dirige las finanzas, promueve la captación de fondos.

- 3.- Comité Revisor de Estatutos: Revisa estatutos y reglamentos.
- 4.- Comité Nacional de Admisión de Socios: Tramita revisando y aprobando la solicitud de admisión o regularización de socios.
- 5.- Comité Nacional de Socorristas y Ambulancias: Orienta, coordina y vigila los puestos de socorristas de la república.
- 6.- Comité Nacional de Sangre: Educa y motiva a la comunidad para la donación altruista de sangre captándola y destinándola a donde sea necesaria.
- 7.- Comité Nacional de Damas: Ayuda en los programas de capacitación de recursos organizando la colecta nacional y festejos para el mantenimiento de la institución. Dentro y fuera del hospital presta servicios además de capacitar a sus miembros en primeros auxilios. También colabora en los programas de los demás comités.
- 8.- Comité Nacional de Difusión: Promueve tanto internamente como a la comunidad los principios y programas de la Cruz Roja Mexicana activando la comunicación y revisando la difusión de la misma.
- 9.- Comité Nacional de Honor y Justicia: Organismo de apelación para sanciones determinadas por los comités locales de honor y justicia y es el único facultado para proponer al Consejo Nacional la expulsión definitiva de cualquier persona.

- 10.- Comité Nacional de la Juventud: Este comité asesora, orienta, supervisa y promueve actividades y capacitación para los jóvenes dentro de sus programas de ayuda mutua, protección de la salud y de la vida y amistad nacional e internacional.
- 11.- Comité Nacional de Patrimonio: Realiza inventarios, cuida y legaliza el conjunto de bienes, valores, etc. que posee la Cruz Roja Mexicana.
- 12.- Comité Nacional de Recompensas: Recompensa en forma simbólica a todas aquellas personas que desinteresada y voluntariamente ayudan y participan ya sea en forma material, económica o moralmente.
- 13.- Comité Nacional Revisor de Hojas de Servicio: Revisa y estudia los expedientes de los socios, otorga grados y ascensos a los socorristas voluntarios.
- 14.- Comité Nacional de Servicios Médicos: Vigila y orienta los servicios médicos de la Cruz Roja.
- 15.- Comité Nacional de Uniformes Insignias y Divisas: Establece el uso de uniformes, insignias, divisas y emblemas para los diferentes comités que tengan que hacer uso de los mismos.
- 16.- Conferencia Nacional de Veteranos: Busca desarrollar programas de estímulos y ayuda mutua a miembros veteranos de la institución.

17.- Legión de Honor: Enaltece a sus miembros que por méritos se hagan acreedores a una recompensa y desarrolla una labor social entre los mismos.

18.- Dirección de Delegaciones: Coordina, orienta, vigila y promueve las delegaciones en el país.

A través de todos estos comités, la Cruz Roja llega a diversos tipos de personas a quienes podemos denominar beneficiarios.

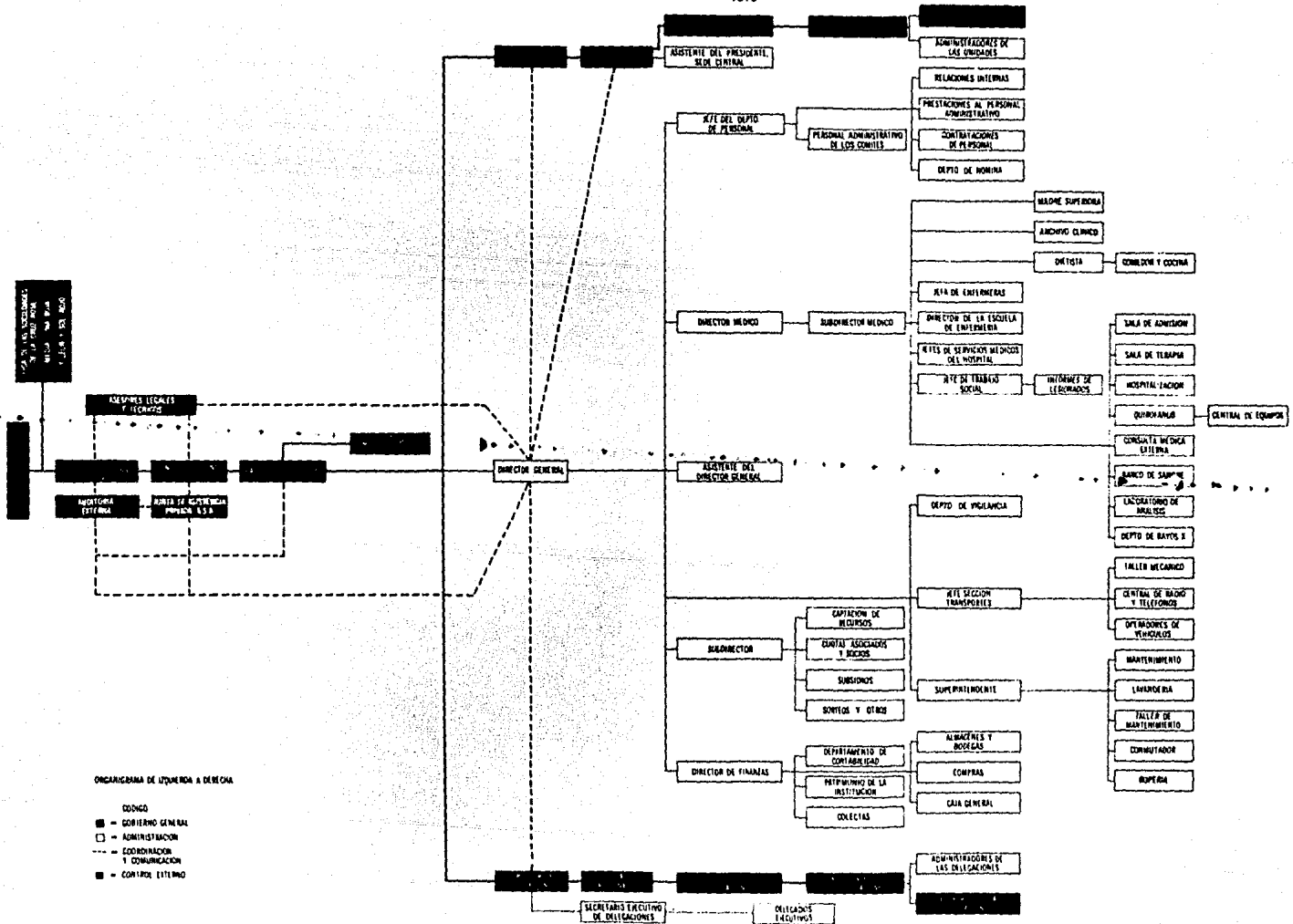
2.3 Organigrama Básico.

Se presentan también el diagrama de flujo operativo y el diagrama del flujo operativo de las delegaciones.

CRUZ ROJA MEXICANA

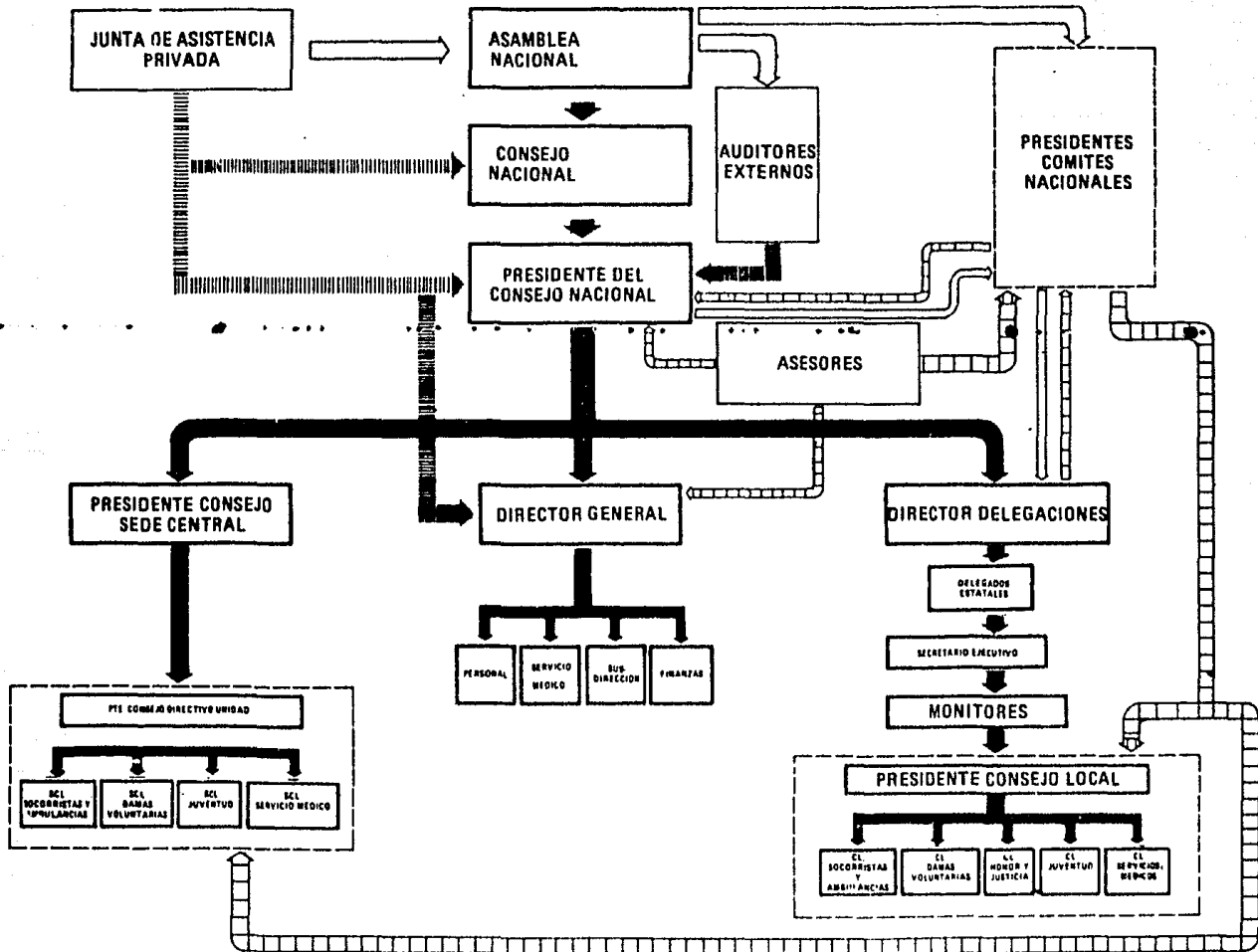
ORGANIGRAMA BASICO

1978



ORGANIGRAMA DE UQUERIDA A DERECHA

- COLEGIO
- GOBIERNO GENERAL
 - ADMINISTRACION
 - COORDINACION Y COMUNICACION
 - CONTROL EXTERNO



CRUZ ROJA MEXICANA

DIAGRAMA DE FLUJO OPERATIVO

SÍMBOLOS

→ REQUERIMIENTO INFORMACION

→ LINEA DE MANDO

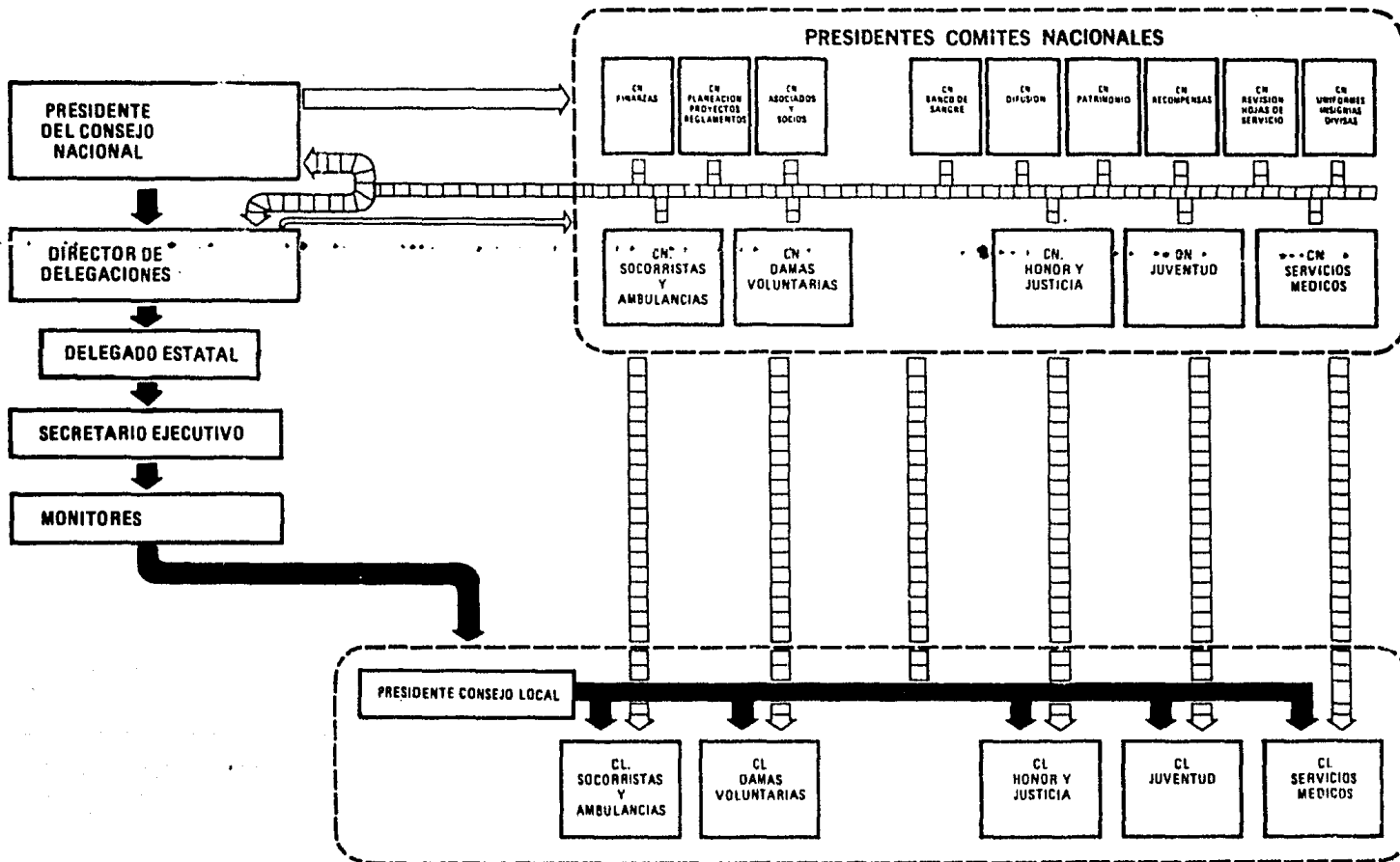
→ FISCALIZACION

→ ORIENTACION Y ASESORIA

▭ INSTANCIA ORGANICA

▭ INSTANCIA EXTERNA

- - - ▭ INSTANCIA MULTIPLE



CRUZ ROJA MEXICANA

FLUJO OPERATIVO DE LAS DELEGACIONES

SIMBOLOS REQUERIMIENTO INFORMACION
 LINEA DE MANDO
 ORIENTACION Y ASESORIA

2.4. Aspectos Legales.

En relación a sus actividades, la Cruz Roja Mexicana es una persona moral con el carácter de institución privada de asistencia, que está sujeta a la ley que rige esa clase de instituciones. En este aspecto debe dar cuenta a la asistencia privada del Distrito Federal, de la actuación y manejo de fondos que recibe.

La Cruz Roja Mexicana no ha perdido su autonomía como asociación privada de carácter internacional, por estar sujeta a las leyes de asistencia privada.

La autoridad debe estar vigilando que toda corporación de beneficio cumpla con sus propios estatutos y no defraude al público cuya ayuda solicite para la realización de su obra.

Denominación: La institución se denomina Cruz Roja Mexicana

Personalidad: La Cruz Roja Mexicana es una institución permanente de asistencia privada y de interés público.

Nacionalidad: La Cruz Roja Mexicana por el hecho de haber sido constituida conforme a las leyes mexicanas, está regida por la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito y Territorios Federales. Por tener su domicilio en la ciudad de México, D. F. es una institución nacional.

Domicilio: El domicilio de la Cruz Roja Mexicana es la ciudad de México, D. F.

Duración: La duración de la Cruz Roja Mexicana es indefinida.

Lema y Emblema: Su lema es: "Seamos Todos Hermanos". Su emblema una Cruz Roja formada por cinco cuadros iguales en fondo blanco. El color rojo es el clasificado como bermellón o "Bandera".

La Cruz Roja Mexicana, como podemos observar, se nos muestra como una institución compleja en cuanto a su estructura orgánica ya que son muchos y variados los campos que abarca por lo que sus funciones son también múltiples y variadas.

Tiene como base la Cruz Roja Internacional; su personalidad jurídica está bien definida por lo que se nos ofrece una institución completamente independiente del gobierno de México, situación que muchas personas desconocen totalmente.

Como podemos observar la estructura organizacional de la Cruz Roja está integrada en su mayor parte por el personal voluntario ya que el aspecto remunerado es mínimo y eso es evidente, puesto que una institución de estas características no podría solventar en un momento dado los sueldos y salarios de todos sus trabajadores.

Una de las situaciones que más llama la atención en la Cruz Roja, es que la mayoría de los directivos son voluntarios, por lo que se acentúa su amor hacia el prójimo encaminando su labor a una noble causa.

Partiendo de una visión crítica, las funciones departamentales que encontramos dentro de la Cruz Roja son un tanto cuanto obsoletas, ya que tienen un carisma de aspecto voluntario y moral que distan mucho de apegarse a la realidad; esto lleva consigo la necesidad de reestructurar dichas funciones.

2.5. Aspectos Financieros.

La Cruz Roja Mexicana como toda institución considerada a la vez como una organización, tiene un aspecto financiero. Este se caracteriza por ser un ejercicio social, más no fiscal; dado que está exenta del pago de impuestos. Tiene un departamento de contabilidad a nivel de servicios que depende de los servicios administrativos; cuenta a la vez también con una auditoría de servicios contables.

Ahora bien, el área financiera de acuerdo a los estatutos de la Cruz Roja corresponden al tesorero y al director general. Este director general delega su autoridad al director de finanzas el cual a su vez tiene a su cargo el departamento de contabilidad, el patrimonio de la institución y las colectas.

En aspectos financieros debemos tener una planeación bien definida en cuanto al presupuesto se refiere, ya que existe una incertidumbre en la captación de recursos económicos los cuales son muy variables, debido a que dependen de co.

lectas, sorteos y algunos subsidios.

Es de suma importancia el vigilar todo lo que respecta al recurso económico de la institución; además la demanda y el costo de servicios cada día se incrementa y esto es gratuito, ya que la institución no cobra ni un centavo por estos servicios. Teniendo en cuenta que tanto el mantenimiento y el material como el equipo escasea, es de urgente necesidad obtenerlo para proporcionar dichos servicios.

Un fenómeno económico más al que se enfrenta la Cruz Roja Mexicana y que desequilibra el presupuesto, es el aumento de salarios que es imprescindible debido al nivel de vida que impera actualmente en el país.

Facultades y obligaciones del tesorero.- ^{3.}

- a) Vigilar que los fondos de la institución se destinen a los fines asistenciales de la misma.
- b) Ser miembro del comité de finanzas.
- c) Vigilar que el patrimonio de la institución no permanezca improductivo.
- d) Vigilar que los libros de contabilidad que exige la Ley, sean llevados al día, así como los registros auxiliares y demás documentos necesarios; al fin de que sean corridos oportunamente los asientos que muestren claramente el movimiento de los fondos contables de la institución.

3. Estatutos de la Cruz Roja Mexicana. Ob. cit. pg. 21

En cuanto al director general con respecto al área financiera tendrá las siguientes funciones y obligaciones:⁴

- a) Tendrá a su cargo el manejo de los fondos de la institución y será el encargado de cubrir las erogaciones que señala el presupuesto. Para los efectos de este inciso, depositará los fondos de la institución en cuenta corriente en uno o varios bancos de reconocida solvencia y su retiro sólo podrá hacerlo mediante la expedición de cheques autorizados con su firma y la de cualquiera otra de las personas siguientes: del presidente del Consejo Nacional, del presidente del Comité de Finanzas, del tesorero o de la persona que autorice expresamente el Consejo Nacional para tal fin.
- b) Autorizar los documentos que impliquen una orden de pago cuyo gasto será señalado en el presupuesto.
- c) Cobrar los adeudos a favor de la institución, bien sea mediante diligencias administrativas o con auxilio del apoderado legal cuando aquellos se conviertan en litigiosos.
- d) Vigilar que el departamento de contabilidad ordene y archive la documentación contable, comprobatoria de las erogaciones y los ingresos.
- e) Informar mensualmente por escrito al Consejo de las actividades y la situación económica de la institución.
- f) Vigilar todas las cuestiones que atañen a los intereses de la institución, sean en su aspecto económico, sean en la actuación de los diversos sectores y personal voluntario

4. Idem. p. 22

o remunerado de la misma, cuidando su prestigio .

2.5.1 Captación de Fondos.

El mandato de solidaridad humana que dió origen a la propia Cruz Roja, lleva a buscar una superación en cuanto a su capacidad de prestar servicios médicos y humanitarios a nuestra creciente población.

Esto exige el mayor esfuerzo posible con el fin de incrementar la cantidad de recursos económicos aplicados a dicha labor, y éstos han de surgir del aporte generoso de los mismos ciudadanos. Por tal motivo la Cruz Roja Mexicana busca en causar los sentimientos y la generosidad propia de nuestro pueblo a través de diversos eventos que lleven consigo el fin propio de recaudación de fondos.

2.5.1.1 Colecta Nacional.

La Colecta Nacional es y ha sido la más amplia manifestación de apoyo a los planes y acciones de esta institución, ya que en ella se acumulan los grandes y pequeños aportes de todos los mexicanos.

Anualmente se lleva a cabo una Colecta Nacional aproximadamente entre los meses de marzo y abril. En dicha colecta tenemos la participación de la primera dama del país, de las se

ñoras esposas de los C. C. Gobernadores de los Estados de la República, de las señoras esposas de los C. C. Presidentes Municipales del país y la colecta escolar que se coordine a través de la Secretaría de Educación Pública.

La colecta constituye el principal evento que realiza la Cruz Roja para la recaudación de fondos, debido a que es su principal fuente de ingresos. Los fondos obtenidos a través de esta Colecta Nacional son manejados por el patronato quien a su vez también canaliza los fondos obtenidos por otras fuentes de ingreso.

A continuación presentaremos el informe del resultado de la Colecta Nacional de toda la República Mexicana. Proporcionamos los datos correspondientes a los años 1977 y 1978, especificándolos por estados, pretendiendo con esto, llevar a cabo una comparación de los incrementos y decrementos de ingresos obtenidos a través de la colecta.

CRUZ ROJA MEXICANA

Resultados de la Colecta Nacional en la República

<u>ESTADOS</u>	<u>1977</u>	<u>1978</u>
Aguascalientes	455 359.45	446 633.79
Baja California Norte	3 995 871.94	4 640 933.67
Baja California Sur	358 898.71	474 621.86
Campache		
Coahuila	1 899 394.48	2 836 605.79
Colima	465 044.90	538 818.05
Chiapas	1 136 564.75	1 254 448.07
Chihuahua	2 593 170.91	3 093 661.84
Durango	1 164 404.71	1 770 896.59
Guanaajuato	1 304 797.88	1 807 906.83
Guerrero	1 484 203.14	1 435 899.44
Hidalgo	538 608.36	703 000.67
Jalisco	1 436 585.55	3 293 453.30
Estado de México	5 451 399.81	6 109 670.19
Michoacán	1 105 582.47	1 384 930.18
Morelos	625 480.61	698 472.05
Nayarit	1 173 667.98	1 606 138.13
León	1 626 182.50	1 420 302.31
Oaxaca	1 762 714.12	1 578 333.25
Puebla	2 004 908.62	1 950 085.02

<u>ESTADOS</u>	<u>1977</u>	<u>1978</u>
Querétaro	508 621.25	603 835.35
Quintana Roo	629 779.17	1 395 307.50
San Luis Potosí	871 108.93	1 050 406.28
Sinaloa	4 050 730.91	5 876 227.55
Sonora	3 213 150.81	5 329 260.62
Tabasco	1 294 062.70	2 201 184.35
Tamaulipas	3 362 776.70	4 256 014.91
Tlaxcala	325 906.80	308 867.05
Veracruz	3 340 933.10	4 726 748.29
Yucatán	469 262.90	53 705.94
Zacatecas	<u>1 147 000.00</u>	<u>1 155 090.49</u>
Total Recaudado	<u>\$ 49 796 174.16</u>	<u>\$ 64 001 459.36</u>
Incrementos:		\$ 14 205 285.20

Ahora presentaremos el informe de resultados correspondiente a la Colecta Nacional en el Distrito Federal. Presentaremos las cifras correspondientes a los años de 1977 y 1978 de los ingresos percibidos especificando cada una de las dependencias participantes.

CRUZ ROJA MEXICANA

Colecta Nacional 1978

Informe de Resultados

DEPENDENCIASRECAUDACION

1977

1978

1.- Presidencia de la República	36 250.00	52 775.00
1.1- Secretaría Particular de la Presidencia	7 731.75	23 846.60
1.2- Estado Mayor Presidencial	38 957.80	50 822.75
1.3- C O P L A M A R		130 169.50
2.- Secretaría de Gobernación	370 405.55	464 604.47
2.1- Operadora de Teatros	119 428.70	98 048.52
2.2- Estudios Churubusco	43 215.00	
2.3- Hipódromo de las Américas		137 087.90
3.- Secretaría de Relaciones Exteriores	33 194.45	301 163.81
4.- Secretaría de la Defensa Nacional	163 009.30	224 301.53
4.1- Departamento de la Industria Militar	43 900.40	
5.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público	3 184 754.58	5 749 000.23
5.1- Lotería Nacional	494 574.74	621 655.84
5.2- Banco de Crédito Rural	275 842.50	509 389.95
5.3- Banco de México	709 343.59	801 100.00

<u>DEPENDENCIAS</u>	<u>RECAUDACION</u>	
	1977	1978
5.4- Banco Nacional Cinema tográfico	65 749.15	181 694.58
5.5- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos	50 206.35	172 417.96
5.6- Financiera Nacional de La Industria Rural	14 805.25	
5.7- Financiera Nacional Azu carera	154 416.45	158 825.80
5.8- Nacional Financiera	677 124.20	1 098 956.49
5.9- S O M E X	172 023.45	234 510.10
5.10- Banco Nacional de Fomento Cooperativo	95 035.20	54 218.59
5.11- Banco del Pequeño Comercio		15 401.95
6.- Secretaría de Programación y Presupuesto	322 244.35	320 997.76
7.- Secretaría de Patrimonio y Fomento Industrial	445 669.95	649 695.22
7.1- Comisión Federal de Electricidad	685 122.90	1 363 760.29
7.2- Comisión Nacional de la Industria Azucarera	42 624.15	77 635.90
7.3- Instituto Nacional de Energía Nuclear	10 603.85	149 337.75
7.4- Petróleos Mexicanos	321 774.85	573 304.51
7.5- Altos Hornos de México	3 490.00	116 212.60
7.6- Fábrica de Papel Tuxtepec	2 333.85	
7.7- Fertilizantes Mexicanos, S. A.	278 607.10	151 466.65

DEPENDENCIASRECAUDACION

	1977	1978
7.8- Instalaciones Inmobiliarias Para Industrias	3 619.20	5 331.40
7.9- Operadora Nacional de Ingenios	30 954.80	38 581.49
7.10- Impulsora de la Cuenca del Papaloapan	1 471.45	3 321.20
7.11- Consorcio Minero Benito Juárez "Peña Colorada"	1 223.90	1 401.80
7.12- Combinado Industrial de Ciudad Sahagún	135 320.10	184 498.50
7.13- Aceros de Sonora	11 187.40	
7.14- Siderúrgica Lázaro Cárdenas . . . Las Truchas	41 210.90	
7.15- Sociedad Cooperativa de Vestuario y Equipo	3 954.80	10 000.00
7.16- Unión Nacional de Pro- ductores de Azúcar	63 422.05	113 604.10
8.- Secretaría de Comercio	326 714.44	514 899.14
8.1- Comisión de Tarifas de Electricidad y Gas	1 474.40	1 673.90
8.2- Comisión Nacional del Cacao	10 103.60	13 519.00
8.3- C O N A S U P O	520 006.79	526 111.80
8.4- Instituto Mexicano del Café	451 808.38	
8.5- Instituto Mexicano de Comercio Exterior	4 531.00	1 507.65
8.6- Procuraduría Federal del Consumidor	15 672.55	29 372.10
9.- Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos	2 145 583.95	4 572 926.55

<u>DEPENDENCIAS</u>	<u>RECAUDACION</u>	
	1977	1978
9.1- Forestal Vicente Guerrero	23 536.80	
9.2- Patronato del Maguey	3 704.00	
10.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes	524 420.00	732 547.40
10.1- Aeropuertos y Servicios Auxiliares	137 317.05	311 442.17
10.2- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos	60 000.20	41 644.98
10.3- Comisión Nacional Coordinadora de Puertos	17 595.30	8 747.60
10.4- Ferrocarriles Nacionales de México	166 217.10	260 677.49
10.5- Aeroméxico	39 606.90	45 783.38
10.6- Teléfonos de México	170 745.30	118 449.75
10.7- Correos	107 666.55	59 600.09
10.8- Telégrafos	63 294.80	71 371.80
10.9- Ingeniería, Proyectos y Diseño	1 716.50	680.80
10.10- Dirección de Servicios Sociales de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes	96 238.30	
11.- Secretaría de Educación Pública	1 968 445.00	1 938 160.32
11.1- Consejo Nacional de Fomento Educativo	3 129.60	
11.2- Instituto Nacional Indigenista	4 710.65	

DEPENDENCIASRECAUDACION

	1977	1978
11.3- Colecta Escolar	5 978 697.78	6 337 705.11
12.- Secretaría de Salubridad y Asistencia	406 464.90	699 580.10
12.1- Instituto Nacional de Cardiología	12 017.65	
13.- Secretaría del Trabajo y Previsión Social	375 218.90	834 191.10
14.- Secretaría de la Reforma Agraria	164 295.85	251 458.46
15.- Secretaría de Turismo	49 098.70	78 286.35
15.1- Nacional Hotelera	67 382.05	124 763.02
16.- Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas	398 662.00	512 472.56
16.1- Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad y la Vivienda	76 513.95	118 698.20
17.- Secretaría de Marina	143 654.20	198 807.64
18.- Cámara de Senadores	57 473.90	70 121.45
19.- Cámara de Diputados	168 906.95	165 531.30
20.- Suprema Corte de Justicia	42 239.80	100 000.04
21.- Procuraduría General de la República	137 287.80	620 881.39
22.- Tribunal Superior de Justicia	30 131.85	39 059.59
23.- Departamento de Pesca	99 584.05	285 650.09
23.1- Productos Pesqueros Mexicanos	28 574.50	

DEPENDENCIASRECAUDACION

	1977	1978
24.- I N F O N A V I T	140 996.55	229 321.90
25.- I.S.S.S.T.E.	301 122.45	501 453.45
26.- Instituto Mexicano del Seguro Social	533 583.30	842 112.55
27.- Desarrollo Integral de la Familia	81 026.89	289 607.26
28.- Departamento del Distrito Federal	2 429 429.25	2 370 897.97
29.- Procuraduría General de Justicia del Distrito - Federal	95 750.70	122 515.69
30.- Comité Ejecutivo Nacional del PRI.	114 829.70	115 224.54
30.1- C. N. O. P.	76-068.45	59 482.30
30.2- Comité Directivo del -- PRI. en el D. F.	23 994.90	84 377.55
31.- Federación de Sindicatos de los Trabajadores al - Servicio del Estado	97 120.30	124 382.00
32.- C. T. M.	173 878.00	264 742.40
33.- C O N C A N A C O	15 042.10	
34.- C A N A C I N T R A	48 574.15	144 139.99
35.- C O N A C I T	40 044.00	34 250.35
36.- Fondo de Cultura Económica	9 769.45	9,925.45
37.- U. N. A. M.	31 750.00	57 100.30
38.- Comité Olímpico Mexicano	15 598.20	5 917.55
39.- Nacional Monte de Piedad	116 575.45	

CRUZ ROJA MEXICANA

Colecta Nacional 1978

Informe de Resultados

DEPENDENCIASRECAUDACION

1977

1978

Grupos del Sector Privados

Clubes de Servicio, Asociaciones,
Empresas Particulares y Donativos
Personales

990 535.84 776 321.26

Aseguradora Hidalgo (Hacienda)

44 493.30

Aluminio Alcan

11 536.80

Asociación Nacional de Charros

1 155.50

Banco Nacional de México

13 949.00

Club de Leones de la Cd. de
México

6 077.50

Comisión Internacional de -
Eventos Culturales

174 632.39

Comité de Voluntarios del
Pedregal

28 310.70

Club de Damas de San Angel

1 000.00

Comisión Israelita

207 050.60

Colonia Española

158 609.33

Comisión Libanesa

121 836.60

Comité Nacional Banco de
Sangre

57 288.33

Club Rotatorios del D. F.

55 550.00

DEPENDENCIASRECAUDACION

	1977	1978
Centro Deportivo Chapultepec		1 584.40
Club de Golf México		3 705.42
Club de Golf Churubusco		530.20
Comité Nacional de Juventud		24 864.05
Ciudad Vicentina, A. C.		500.00
Continental Bank		905.60
Empacadora de Jugos y Frutas		38 091.40
Grupo Amistad Radial de Auxilio		1 842.10
Guías de México		8 925.05
Gran Fraternidad Universal		10 047.70
Ingenieros Civiles Asociados (ICA)		5 000.00
Industrias Poli Fil, S. A.		10 000.00
MITRA		104 250.20
Plataforma de Profesionales		15 664.20
Promoción Deportiva e Insta laciones Olímpicas		2 321.00
P A R M		4 220.95
Promotora Industrial del Balsas		30 000.00
Registro Público de la - Propiedad		4 865.40
Sociedad Cooperativa de - Transporte del Istmo		1 000.00

DEPENDENCIASRECAUDACION

1977

1978

Sociedad Cooperativa Cuichapa-Nanchital		1 000.00
Sociedad Cooperativa de Producción		500.00
The Sydney Ross Co., S.A.		10 000.00
Unión Femenil Iberoamericana		2 377.75

T o t a l :	<u>\$29 589 017.93</u>	<u>\$41 721 321.14</u>
--------------------	-------------------------------	-------------------------------

2.5.1.2. Donativos, Subsidios, Sorteos y Rifas.

Cabe mencionar, que no es solamente a través de la colegta anual la obtención de ingresos que logra la Cruz Roja, sino que existen diversos eventos encaminados a este mismo fin. Así tenemos que cuenta con donativos, subsidios, sorteos y rifas.

Donativos.- Constituye una importante fuente de ingresos monetarios para la Cruz Roja. Son aquellas cuotas que se otorgan anual o mensualmente y que contribuyen al fondo financiero de dicha institución. Al otorgar donativos dichas personas automáticamente pasan a formar parte como socios benefactoras y socios titulares, de los cuales ya hemos hecho mención anteriormente.

Subsidios.- Existen instituciones que no siendo ajenas a la labor social de la Cruz Roja, contribuyen aportando cantidades de dinero a través de subsidios.

Sorteos.- Anualmente se efectúa un sorteo con el fin de recaudar fondos para la institución. Dicho sorteo se divide en tres etapas, dejando el principal premio para la última fecha.

Rifas.- En ocasiones se efectúan reuniones sociales tales como té canastas, exhibiciones de modas, etc. Donde se llevan a cabo rifas de ciertos artículos o bien de viajes los cuales son obsequiados a la Cruz Roja con el fin de obtener fondos. En realidad constituye un respaldo económico para la citada

actividad de esta institución.

Ahora bien, ¿ Realmente la Cruz Roja ha agotado todos sus medios para la obtención de recursos económicos ?; ¿ Sería posible lograr una mayor recaudación de fondos ?

Todos los mexicanos estan concientes de que a dicha institución le hace falta dinero para poder prestar un mejor servicio. Sin embargo ¿ Estamos los mexicanos dispuestos a aportar una mayor ayuda económica ? La Cruz Roja es de todos, como generalmente se oye decir. Todos recurren a ella en caso de necesidad o accidente. En gran parte los mexicanos de toda condición deben ayudar a su sostenimiento. Pero es evidente que la sociedad en que vivimos tiene como móvil principal, el lucro; es decir, la ganancia máxima monetaria. Es una sociedad donde el individualismo reina, ya que el individuo debe competir y luchar por la ganancia en contra de los otros individuos. Las empresas luchan por el mercado, los trabajadores por el empleo, la ideología del sistema es una ideología de lucha, en tanto, los individuos, como las empresas, como las naciones luchan entre sí para obtener el máximo beneficio.

¿ Por qué las personas de nivel socio-económico "A-B"⁵, son las que mayormente ayudan a la Cruz Roja en forma económica ? La Cruz Roja en la ciudad de México, es otro de los tantos símbolos representativos de la burguesia. La alta burguesia en todos los tiempos, ha tratado en una forma u otra, de cubrir sus atropellos hacia las clases desposeídas y continuar viviendo en sana paz con su conciencia.

5. La clase " A-B " corresponde a la clase socioeconómica cuyos ingresos fluctúan entre \$15,000.00 y \$25,000.00

Por qué en México no profundizamos un poco más la conciencia y tratamos de olvidar nuestros odios y egoísmos, quitando el afán de lucro convirtiéndolo un poco en ayuda de solvencia económica a instituciones como ésta aportando algo.

2.5.2. Ingresos y Egresos.

(Ver cuadro anexo)

En la gráfica anterior podemos observar la segmentación de egresos e ingresos que ocurre en la Cruz Roja Mexicana en el D. F.; se muestra claramente la necesidad de aumentar los recursos económicos ya que ni siquiera se alcanza el punto de equilibrio. Es decir, los ingresos son menores a los egresos por lo cual se observa que gasta más de lo que en realidad tiene. Su ingreso principal lo representa la colecta que efectúa anualmente, la cual cubre aproximadamente el 50% de los gastos del hospital, siendo éste el gasto más fuerte con que cuenta la institución.

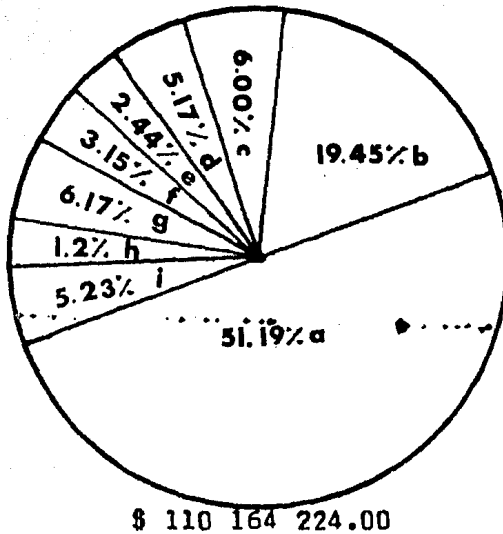
Esta gráfica nos da una visión de la cruda realidad a la que se tiene que enfrentar la Cruz Roja para su financiamiento. Sin embargo hemos de hacer notar el gran interés que han demostrado todas aquellas personas que participan de una forma u otra en el logro cada vez mayor de la aportación económica.

Cabría hacer mención de la destacada labor que año con año ha realizado el Comité de Damas Voluntarias, ya que se

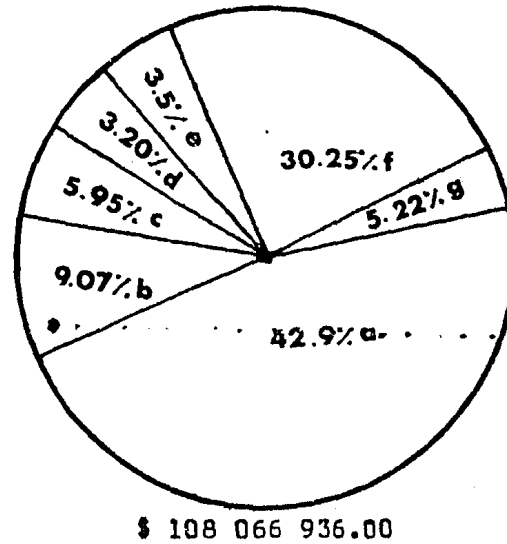
encargan directamente de dirigir y llevar a cabo los eventos de la colecta, sorteos, eventos sociales y rifas, los cuales representan aproximadamente el 80% de la fuente de ingresos.

Por otro lado, el mantenimiento de un hospital resulta un gasto difícil de solventar, por lo que deberá buscarse la forma de incrementar los ingresos para lograr cubrir los egresos que aumentan año con año.

CRUZ ROJA MEXICANA



Egresos



Ingresos

- a) Hospital
- b) Sorteo
- c) Vehículos (ambulancias)
- d) Impuestos y Derechos
- e) Comité Nacionales
- f) Banco de Sangre
- g) Administración
- h) Colecta
- i) Otros

- a) Colecta
- b) Donativo
- c) Subsidio hospital central
- d) Subsidio Banco de Sangre
- e) Rentas
- f) Sorteos
- g) Otros

CAPITULO III

LOS RECURSOS HUMANOS DE LA CRUZ ROJA

3.1. Introducción.

Una de las características más importantes que destaca a la Cruz Roja, es la de contar con dos aspectos diferentes pero que a la vez se compaginan plenamente: Su personal voluntario y su personal remunerado.

Ambas cuentan con intereses específicos y diferentes, sin embargo, su fin es común: Prestar el mejor servicio a la institución demostrando con ello su buena voluntad.

Así pues trataremos de presentar a continuación cada una de las características particulares de estos dos tipos de personal.

3.2. Formulación de la Hipótesis.

Dada la investigación que se realizará a continuación, hablaremos de lo que puede ser en un momento dado un problema básico dentro de la institución. ¿Qué es, cómo actúa y lleva a cabo el desempeño de sus funciones el recurso humano?

El control y adecuación del recurso humano en las diferentes áreas no es bien definido, ya que debido a que existe

dos tipos de personal (voluntario y remunerado) que integran la institución, pueden interferir en las funciones unos con otros. Ahora bien, un elemento como es el médico que requiere de un apoyo en cuanto al control de aquellas funciones que no son realmente especificadas, es lógico suponer que no es posible limitarla de una forma tajante su actuación; ya que él, dentro de su especialidad debe complementar su labor con la de otros.

La variabilidad y homogeneidad de la posición que juegan los dos tipos de personal existente, hace que en un momento dado puedan depender unos de otros; o sea, si el personal administrativo requiere en un momento dado de los servicios del voluntario y éste no desea desempeñar las actividades que le está proponiendo el personal remunerado, ocasiona sin duda un descontrol, ya que se esperaba la cooperación de él.

Como variables encontramos:

- Personal voluntario y remunerado.
- Limitación y actuación del personal médico en un momento dado.

Debido a entrevistas realizadas con el personal pudimos detectar la falla existente, que es la carencia de una mejor forma en que actúa cada elemento; no existen indicadores dentro de la institución donde se base uno para medir la eficiencia que pueden tener; ya que no hay una definida división de trabajo para los dos tipos de personal encontrado.

En base a lo anterior hemos llegado a una conclusión, que el problema que existe dentro de la institución es la falta de adecuación y control del recurso humano dentro de sus actividades.

Dada la posición de cada elemento humano, una situación que nos llevó a tratar de señalar estas deficiencias, fué a través de un método de alineamiento en base a la actuación del personal voluntario y remunerado así como la del personal médico y las actividades que cada uno realizan , pudiendo palpar como un hecho real que se observó en el campo de la investigación.

La actuación y el papel que desempeña la Cruz Roja no puede medirse solamente por eficiencias administrativas, ya que la labor primordial de ésta es la de salvar vidas.

Uno de los aspectos que nos sirve para medir la adecuación y el control, serán los resultados que se obtengan de la encuesta que se llevará a cabo sobre la imágen que ésta representa a la sociedad.

Pudiendo con ello establecer una crítica sobre el problema que existe en el control y adecuación del recurso humano en dicha institución.

3.3. Personal Voluntario.

El voluntario, es uno de los grandes personajes de México; con su altruista labor demuestra el aprecio a la vida hu

mana y mantiene viva la conciencia social de servir. La Cruz Roja Mexicana cuenta con la importante labor de éstos en todo su ámbito.

El personal voluntario constituye el pilar de sostén de la Cruz Roja Mexicana, su noble acción la encontramos presente en todas las actividades que realiza la institución. Así mismo, representa el mayor porcentaje del personal que presta sus servicios a la Cruz Roja.

La creación de un Comité Nacional de Damas, fué con el fin de orientar y ayudar a los demás comités de damas en toda la república. Su función es, de asesorar, regular periódicamente, organizar, ayudar a la resolución de problemas, coordinar las colectas, etc. a las 250 delegaciones del país que son de carácter independiente.

El Comité Nacional de Damas Voluntarias tiene su sede en el D. F.. Además de las funciones antes mencionadas, cuenta con funciones específicas que habrán de realizarse en la Sede Central.

El Comité Central de la Cruz Roja, está constituido de la siguiente manera: Una presidenta, una mesa directiva, una tesorera, una secretaria; una coordinadora de hospitales, la cual se encarga de coordinar la labor de los voluntarios dentro de las diferentes áreas del hospital; una coordinadora de eventos sociales y culturales, la cual se encarga de organizar a un grupo de señoras para recaudar fondos. Ellas son las encargadas de organizar el bazar internacional, el baile

de la Cruz Roja para coronar a la reina o desfiles de modas. En fin, diferentes eventos para atraer dinero a la institución.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la colecta anual constituye la mayor fuente de ingresos para la Cruz Roja y es precisamente el Comité de Damas Voluntarias, las que planean, organizan, coordinan y llevan a cabo dicho evento.

La colecta nacional representa para ellas también el principal evento dentro de sus actividades. La realizan acompañadas de todas las señoras de funcionarios de gobierno. Podría decirse que la voluntaria funge como figura decorativa, ya que se limitan a acompañar a las señoras esposas de los funcionarios de gobierno y son éstas precisamente las que en realidad llevan a cabo la colecta.

Entre otras de las actividades que realizan las voluntarias con el fin de recaudar fondos para la institución está el sorteo anual. Este es organizado por ellas a la vez que aportan su participación activa con la venta de boletos para dicho evento.

En ocasiones, también llevan a efecto otro tipo de eventos sociales con el mismo fin, tales como son exhibiciones de modas, fiestas, etc. cuyos fondos obtenidos son totalmente destinados a cubrir las necesidades de la institución.

Cabría hacer mención de la existencia de una "caja chica", la cual está constituida por aportaciones de las damas voluntarias. La creación de esta caja chica, fué con el fin de solventar imprevistos del hospital, tales como proporcionar ro-

pa al accidentado para que pueden regresar a su casa, facilitar instrumentos necesarios para la rehabilitación del enfermo cuando éste no los pueda adquirir; así mismo, brindar sillas de ruedas, muletas, etc., con el fin de que la persona cuente con todo lo necesario para su convalecencia. Los fondos de esta caja chica se destinan también para la compra de cierto tipo de material de curación, tales como vendas, vendas de yaso, guantes, gasas, algodón, etc. que ayudan a cubrir los gastos del hospital. Actualmente existe una tienda de ropa semi-nueva, la cual está a cargo del propio comité de voluntarias y son ellas las que proporcionan la ropa de medio uso, con el propósito de venderla a precios módicos para la recaudación de fondos de la caja chica.

La labor de Comité de Damas Voluntarias, no se refiere únicamente al aspecto de recaudación de fondos, sino que también contribuyen directa y personalmente en las labores humanitarias. Dentro del hospital encontramos que la voluntaria es una mediadora entre el médico, el paciente y sus familiares. Este papel de mediadora se debe a que generalmente la Cruz Roja atiende a personas de escasos recursos económicos, las cuales se sienten en una posición difícil de exigir y con temores mal infundados hacia el médico o hacia la enfermera por lo que temen hacer preguntas acerca de su estado de salud. Algo similar ocurre con sus familiares los cuales también experimentan ese temor hacia el médico a preguntar acerca del estado de salud de su enfermo. Aquí pues, testificamos una vez más la labor humanitaria de la voluntaria al servir como enlace informativo y humano entre estas dos partes.

Otras de las labores que realizan las voluntarias dentro del hospital, es la enfermería. Labor que únicamente ejercen aquellas voluntarias que anteriormente recibieron una preparación académica adecuada para el desempeño de esta función. Entre otras funciones dentro del hospital podemos nombrar: Voluntarias que laboran en el departamento central de equipos preparando material, otras que lo hacen en los quirófanos sirviendo como enfermeras instrumentistas, o bien prestando sus servicios en las áreas de terapia intensiva y de urgencias.

También hay señoras que prestan servicios voluntarios fuera del hospital en la canalización de enfermos de rehabilitación. Todos los enfermos que salen de este hospital amputados de piernas, brazos y que requieren cualquier tipo de rehabilitación, se les canaliza al Instituto Mexicano de Rehabilitación; se les paga el mayor porcentaje de sus prótesis y se les ayuda en todo su tratamiento. Normalmente la voluntaria termina su labor cuando dicho paciente ha podido valerse por sí mismo. Una vez más, observamos la labor del voluntario; ya que la ayuda prestada no se refiere únicamente al aspecto económico sino también se les brinda una orientación psicológica que los ayudará a sobrellevar su enfermedad y canalizar sus actividades siendo hombres útiles a la sociedad.

Debe tenerse en cuenta que la Cruz Roja cuenta con socios activos que realizan otras actividades en forma voluntaria, cuando se presentan casos de rescate, de auxilio, de alpinismo, de hombres rana, de paracaidistas, etc.

Alpinismo.- Son los encargados de atender a todas aquellas personas que se hayan accidentado en lugares como barrancas, montañas o cualquier lugar donde sea necesaria la labor de este equipo de alta montaña, que por sus características y técnicas logren el rescate de quien lo necesite.

Hombre Rana.- La labor de este grupo de voluntarios, se hace eminente en el rescate y salvamento acuático.

Aquellas personas que desean participar dentro de este grupo, requieren del conocimiento así como de la habilidad física y mental que se necesita para este tipo de actividades. Todo el equipo necesario con el cual desempeña sus labores dicho voluntario, se lo proporciona en gran parte la Cruz Roja.

Ambulancias.- Esta actividad le brinda los primeros auxilios al accidentado, con los cuidados necesarios para el traslado y mantenimiento de la vida hasta llegar al hospital central o al puesto de socorro más cercano. En ocasiones, cuando el accidente tiene lugar en sitios muy lejanos a uno de estos puestos de atención médica, el paciente es conducido al hospital más cercano, sea o no de la Cruz Roja, si la vida del accidentado peligra o requiere de una atención inmediata por el estado en que se encuentre.

Es necesario resaltar la heroica labor de estos voluntarios, ya que en cada momento de su actuación exponen su vida.

Es de suma importancia, hacer mención de una de las labores más nobles que realiza la Cruz Roja Mexicana y es sin lugar a duda la campaña altruista de sangre, donde el voluntario desempeña la noble labor de hacer conciente al donador de la importancia de ayudar de esta forma a la Cruz Roja, ya que en muchas ocasiones la sangre donada es el instrumento de salvación para el accidentado.

Existiendo en México un gran porcentaje de jóvenes, la Cruz Roja Mexicana ha promovido la acción voluntaria en éstos, destinándoles labores propias de su edad. De tal forma que la Cruz Roja se ha visto premiada con el esfuerzo de esta juventud obteniendo muy buenos resultados. A través del tiempo el voluntario ha encauzado a la juventud haciéndolos hombres de provecho para la sociedad, ya que de esta manera se los distrae en causas nobles, impidiéndoles que se dediquen a actividades nefastas por no saber en que emplear sus tiempos libres.

Cabe destacar el hecho de que la mayoría de los dirigentes administrativos de la Cruz Roja, realizan sus funciones en forma voluntaria.

Para que un individuo funja como voluntario, deberá reunir determinadas características para el desempeño de la labor específica a la que se dedicará.

Los requisitos para ser voluntario son los siguientes: Contar con el deseo de prestar ayuda al prójimo, mediante la entrega de tiempo y dedicación a cambio de una satisfacción.

moral; el no sentir repulsión hacia el enfermo, cualquiera que sea la condición en que éste se encuentre; mirar a los enfermos teniendo la palabra adecuada en la boca, de tal forma que se sientan apoyados en esos momentos tan difíciles para cualquier persona; no es necesario de ninguna manera, el pertenecer a una condición económica alta, ya que este tipo de actividades las puede desempeñar cualquier persona que reúna las características antes mencionadas.

3.4 Personal Remunerado.

El personal remunerado de acuerdo con su definición, es el personal motivado o recompensado. ¿Qué es el personal remunerado? Es aquel personal que cualquier empresa o institución requiere para el sostenimiento de las funciones básicas de la empresa. En la Cruz Roja Mexicana, se requiere para su funcionamiento de este personal remunerado, al cual aunque es mínimo en relación con el personal voluntario, su participación es necesaria para el logro de los objetivos.

Este personal se encuentra ubicado dentro de la Cruz Roja Mexicana en la forma siguiente:

DEPARTAMENTOS

NUMERO DE PERSONAL

Dirección general:

1 Director General

3 Secretarias

1 Mensajero

Contraloría:

1 Contralor

1 Secretaria

1 Administrador de Hospi
tal1 Administrador de Bienes
Inmuebles

1 Auxiliar

Cobranzas:

1 Cobrador

3 Auxiliares

Contabilidad:

1 Contador

1 Subcontador

1 Secretario

1 Operador de Máquinas

Caja General:

2 Cajeros

1 Auxiliar de Cajeros

DEPARTAMENTOS

NUMERO DE PERSONAL

Dirección Médica:

1 Director
 1 Subdirector
 3 Secretarias

Trabajo Social:

1 Jefe
 3 Trabajadoras Sociales
 1 Auxiliar

Archivo Clínico:

1 Jefe
 1 Recepcionista
 1 Mecanógrafa
 1 Codificador

Médicos de Base:

1 Director Médico
 1 Subdirector Médico
 1 Jefe de Patología
 1 Coordinador de Cursos de Ortopedia
 1 Jefe de Servicios de Cirugía Reconstructiva
 1 Encargado de Servicios de Hospitalización
 1 Jefe de Servicios de Neurocirugía
 1 Jefe de Servicios de Urgencias

DEPARTAMENTOS

NUMERO DE PERSONAL

Enfermería:

1 Jefe

1 Subjefe

Enfermeras

Rayos X:

Técnicos

Cuarto-oscuristas

1 Archivista

Laboratorio Técnico:

1 Jefe de Laboratorio

1 Subjefe

1 Auxiliar

Intendencia:

1 Superintendente

2 Secretaries

Auxiliares de Intenden
cia

Costureros

Pintores

Plomeros

Electricistas

Soldador

Fogonero

Albañiles

Conmutador

Telefonistas

DEPARTAMENTOS

NUMERO DE PERSONAL

	Lavaderos
	Comedor
	Administrador
	Cocineras
	Auxiliares de cocina
Almacén:	1 Almacenista
	1 Jefe de Almacén
Taller Mecánico:	1 Subdirector
	Auxiliares
Transportes:	1 Jefe de transportes
	Radiotelefonistas
	Operadores
	Auxiliar de Transportes
	Lubricador
	Jefe de Taller Mecánico
Escuela de Enfermería:	Auxiliar de Enfermería
	Auxiliar de Intendencia

DEPARTAMENTOS

NUMERO DE PERSONAL

Dirección de Delegaciones:

Secretario Ejecutivo

Mecanógrafa

Auxiliares

Banco de Sangre:

Administradora

Coordinadora

Secretario

Enfermeras

Apunadoras

Auxiliar de Sangrado

Compras:

Jefe de Compras

Auxiliar

Escuela de Socorrismo:

Jefe

Auxiliares

Instructor

Dentro de la institución, nos encontramos que hay puestos en donde funge un sindicato, el cual abarca ciertas áreas y funciones que son: Enfermería, intendencia, conmutador, la vandería, transportes, taller mecánico y comedor.

3.5 Problemática del Control y Adecuación del Recurso Humano dentro de la Cruz Roja.

En esta institución, se nos presenta una situación peculiar y a la vez muy interesante que se deriva de los dos tipos de personal: El voluntario y el remunerado. Por lo que ~~ca~~bría hacernos la pregunta ¿ Existe algún control sobre la actuación de ellos ?, desde luego la respuesta sería afirmativa; pero ¿ Realmente puede llevarse un control efectivo del personal voluntario ?, una vez más la respuesta es sí. Sin embargo, la acción voluntaria está encaminada a un fin; es decir, toda conducta está provocada por un factor, no puede pensarse que ésta surja de la nada; siempre encontraremos algún motivo detrás de ella. Sin duda alguna, el ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos a la conducta humana.

El individuo desarrolla un esfuerzo que se finca en su personalidad, pero condicionado en parte por un ambiente cultural y por la organización. De esta forma su esfuerzo está encaminado a lograr dos tipos de objetivos: Los propios y los de la organización.

Es aquí donde entra en juego la actuación del personal voluntario. ¿Cuál es en realidad el fin que persigue al ofrecer sus servicios voluntariamente ?, ¿ Buscan ayudar al prójimo o ayudarse así mismos utilizando como instrumento la Cruz Roja ?

La realización de cualquier actividad en forma organizada, requiere que los resultados que se obtengan sean lo mejor posible y que correspondan al objetivo que se ha planteado. Esto es lo que entendemos en una de sus tantas definiciones por control. Este elemento de control es indispensable para la obtención de mejores resultados en cualquier actividad organizada.

Ciertos elementos de control en los recursos humanos son los siguientes:

Independencia.- Las políticas deben definirse para asegurar el criterio que adquiere cada elemento humano en una organización.

Asignación de personal.- Las políticas de esta área deben definirse para alcanzar los objetivos de:

- Planeación de necesidades de personal.
- Identificación oportuna de los requerimientos de personal.
- Evaluación del personal en cuanto a la experiencia y requerimientos con que cuenta éste.
- Dar especial consideración al asignar personal clave de supervisión.
- Prever un medio en el cual el personal se encuentre estimulado para buscar y encontrar consultas de especialistas y desarrollar investigación propia.

Supervisión.- Donde la dirección que se ejerza sea adecuada según el grado de eficiencia que se pretende.

Ahora bien, Si la planeación oportuna de las necesidades del personal trata de abarcar todos los niveles en su desarrollo profesional; será ideal, para efectos del control donde se mueva.

Adecuación.- Será la posición que ocupa un elemento dentro de los logros de los objetivos, que éste vaya alcanzando; ya sean propios o combinados en el medio en que se desarrolle.

En base a los puntos anteriores para efecto del control de los recursos humanos, analizamos que dentro de la Cruz Roja, como cualquier institución debe existir; en todas las áreas posibles, ya sea administrativa, contable, productiva, y recursos humanos.

La investigación siguiente, la basamos en el estudio del control, y adecuación que debe ejercer el recurso humano dentro de los fines y objetivos que persigue.

En esta institución hemos establecido que el recurso humano es de dos tipos:

- El elemento humano, pilar de la institución, que es el voluntario.
- El elemento humano, necesario para el desenvolvimiento de la institución, que es remunerado.

Ambos tipos de elementos con fines distintos, tanto de desarrollo como de actuación; pero fijados en un mismo objetivo, son necesarios para que dicho objetivo se cumpla, siendo esto lo que persigue la institución. Sin embargo, este recurso humano necesita de un control adecuado de su actuación de biendo establecer:

- Planeación de objetivos.
- Fijación de los mismos, así como de las metas a largo y a corto plazo.
- Determinación de las políticas, procedimientos y programas que requiere la institución.

El elemento humano es un factor muy importante en el desempeño de los objetivos de cualquier institución y el control que éste tenga es vital para que estos objetivos se cumplan.

Tomando en cuenta el comportamiento y cultura que tiene cada persona y la complejidad que adquiere dado el estatus en que se adecúa, vemos la necesidad de una definida supervisión en la actuación del personal con que cuenta la Cruz Roja Mexicana. Ya que ambos tipos de personal (remunerado y voluntario) forma parte de un todo, pero divergen en las actividades y funciones que realizan.

Se debe entender que una propeeración organizada , coordinada y sistematizada, de cada una de las personas que integran una organización, es con el deseo de alcanzar las metas fijadas; pero siempre y cuando estén encaminadas a un mismo fin.

Por esto es que, "una dama voluntaria" al tomar la iniciativa de llevar a cabo rifas, sorteos, etc. para la recaudación de fondos; como " el socorrista " al brindar auxilio a un desvalido; como " un médico " al salvar la vida al accidentado. Deben observar un control dentro de sus campos de acción para que así mismo uno sea el complemento del otro y así sucesivamente.

Nuestra investigación, dada la problemática encontrada, la simontaromos en el manejo y control de las actividades que el médico ejerce como factor decisivo y motivante en su actuación; que como recurso humano logra en la institución.

CAPITULO IV

EL CONTROL DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL AREA MEDICA

4.1 Introducción.

Se ha venido tratando en los capítulos anteriores, el aspecto humano, tanto voluntario como remunerado. Es un aspecto de la labor que realiza el recurso humano de la Cruz Roja Mexicana; esta labor del elemento humano en su actuación sigue con un control determinado y establecido que se fija de acuerdo a los lineamientos que pretende la institución.

Cabe hacer mención del hecho de que se eligió el área médica como objeto primordial de la investigación dado el papel tan importante que juega este sector dentro de la propia institución.

La Cruz Roja, como organización de socorro, logra cumplir sus objetivos primordiales a través de la actuación de este personal, por lo que se siente la necesidad de tener un mayor control y eficacia sobre ellos para el logro de mejoras en el funcionamiento hospitalario.

Ahora bien, en el presente capítulo de nuestra investigación explicamos el control del recurso humano de acuerdo a la función que lleva cada departamento dentro de sus actividades en el área médica; ya que es de primordial interés, establecer cual es la problemática y el manejo del control de la

estructura organizacional del recurso humano es esta área de la institución.

4.2 Función y Control de la Dirección.

Tanto la dirección como la subdirección en el área médica, abarcan el aspecto de control médico y administrativo; las personas que constituyen estos departamentos, son aquellas que han sido seleccionadas por su amplia experiencia así como por el tiempo dedicado a las actividades médicas de la institución.

Los aspectos administrativos del control, es constatar la asistencia en primer lugar del cuerpo médico; formado por médicos adscritos, jefes de servicio y médicos residentes. Además de la colaboración de pasantes de medicina de universidades únicamente de provincia, como es la Universidad Autónoma de Guadalupe y la Universidad del Noroeste.

La dirección general de la institución, delega autoridad de tipo médico a la dirección, que el consejo ha nombrado. El director médico es elegido en una reunión de consejo tomando en cuenta todo su curriculum y requisitos indispensables para desempeñar este puesto delegándosele el aspecto técnico del hospital; tiene también autoridad para todos los departamentos que existen en el hospital que son:

- Cuerpo Médico
- Cuerpo de Enfermería
- Trabajo Social

- Archivo Clínico
- Escuela de Enfermería
- Servicios de Tipo Paramédico
- Congregación de Religiosas
- Dietista, Comedor y Cocina
- Servicios Médicos

Tanto la dirección como la subdirección médica se encuentran asesoradas por un jefe de enseñanza. Este individuo es el encargado de elaborar, coordinar y dirigir los programas de los cursos de instrucción médica que se les proporciona a los médicos residentes que cursan una especialidad en la Cruz Roja.

Así mismo, es el que ejerce mayor autoridad sobre los residentes controlándolos a través de los jefes de servicio y médicos adscritos a las diferentes especialidades.

4.3 Congregación de Religiosas y su Función dentro de la Institución.

Constituyen una congregación actuando como jefas de los diferentes sectores y áreas dentro del hospital. Son jefas de enfermeras en las diversas salas del hospital; tienen autoridad sobre todas las enfermeras tituladas y algunas especializadas; viven en la institución y se les proporciona la alimentación y algunas veces se les da alguna gratificación.

El horario de que disponen , es mediante un rol de trabajo compuesto de mañanas y tardes, terminando hasta las 8 p.m.

En urgencias se requiere de un mayor personal y esfuerzo de ellas; en terapia y hospitalización, existen dos turnos, uno de día y otro de noche; en quirófanos intervienen dos religiosas, debido a que el trabajo es continuo ya que tienen que estar supervisando y realizando las diferentes actividades que se llevan a cabo en esta área.

El porcentaje de enfermeras religiosas es mínimo; sin embargo, estas cubren todos los servicios habiendo religiosas en el servicio de comedor; existen religiosas en la ropa dedicada a la preparación, lavado, recepción y confección de ropa desde uniformes, ropa de cama, etc.

Existe también el servicio de curaciones, que es un servicio anexo y complementario a las actividades hospitalarias. Aparte de tener atención directa con el paciente, llevan a cabo una actividad hospitalaria totalmente.

Esta congregación está dirigida siempre por una responsable, que es la madre superiora de la congregación, a través de la cual la dirección y subdirección tienen autoridad directa sobre ellas en cuanto a dirección técnica de algunos aspectos administrativos sobre orientación.

Elles pueden brindar auxilios espirituales cuando es necesario. Sin embargo existe un capellán que está las 24 horas del día para brindar sus auxilios a las personas que lo necesitan, ya sea cuando vayan a tener una intervención quirúrgica, como cuando se encuentren en una situación delicada.

La dirección y subdirección no manejan directamente el área del Servicio de Comedor; sin embargo, deben de estar enterados de qué tipo de dietas son necesarias para los pacientes que se encuentran en el hospital. En el comedor se les proporciona alimentación a todo el personal médico, al paramédico y personal administrativo que labora en determinado horario.

Dentro de la cocina existe como ya se mencionó, una religiosa encargada del control y adecuación de las cocineras, personal encargado de los suministros y dietas que deben efectuar los pacientes.

4.4 Jefatura y Escuela de Enfermería.

Dentro de la institución se encuentre la jefatura, integrada por el jefe y subjefe de enfermeras; además de que cuenta con supervisoras para cada uno de los turnos, controlando así el buen funcionamiento tanto del cuerpo administrativo como del técnico.

En el departamento de enfermería, la dirección y subdirección no tienen ingerencia en cuanto al conocimiento de las actividades que desarrolla. En algún momento que pudiera existir alguna divergencia en cuanto a sus actividades, la dirección y subdirección adoptan las medidas necesarias.

Ellos distribuyen horarios, hacen suplencias, etc. Constantemente rotan al personal debido a que para su preparación es necesario que conozcan todos los servicios del hospital y puedan resolver los problemas que en cada área se presenten

en un momento determinado. Ya que la enfermera es la auxiliar fundamental del médico, y en un momento dado, una enfermera puede tomar una decisión en tanto pueda localizar al médico.

La escuela de enfermería depende de la dirección médica en una forma total en cuanto a su aspecto administrativo y técnico. Tiene una directora que es la que supervisa todas las funciones con cierta autonomía en todos los departamentos de que hemos hecho mención.

Esta escuela tiene la facultad de tomar decisiones, siempre y cuando estas decisiones no atañan al aspecto administrativo, donde muchas veces se requiere de una mayor consulta. Unicamente en estas circunstancias, es cuando la dirección y subdirección tienen una relación más directa con esta escuela. Dicha escuela está incorporada a la U.N.A.M., teniendo autoridad la universidad sobre ésta; cuenta con una autonomía propia para realizar las actividades necesarias para la enseñanza y preparación de enfermeras.

Son tres años en la carrera de enfermería; se encuentran alumnas en todos los años y se cuenta con dos grupos por año. La escuela por limitación de cupo se ve obligada a rechazar algunas solicitudes. Las enfermeras egresadas de la Cruz Roja Mexicana, siempre han sido muy solicitadas en otras instituciones dada la eficiencia y destreza que se adquiere en este hospital; por consiguiente la enfermera en la Cruz Roja es más valorada en las instituciones ajenas a ésta. Por las cualidades antes mencionadas se les brinda una mayor oportunidad

de desarrollo jerárquico y económico, ya que estas instituciones les ofrecen puestos como jefas de servicio o jefas de enfermeras.

A las enfermeras egresadas, la Cruz Roja no les puede asegurar su lugar en la institución, por no tener la capacidad para quedarse con todas ellas. Sin embargo, si se les ofrece la oportunidad de que realicen su servicio social dentro de la institución, ya que al proporcionarseles una buena preparación, permite que haya menos fugas, gastos y desperdicios de los recursos materiales y técnicos con que cuenta la institución. Al presentar el servicio social, reciben como bécas el sueldo de una enfermera. Actualmente existen de 10 a 12 enfermeras becadas en esta forma al año.

4.5. Trabajo Social y Archivo Clínico.

El trabajo social dentro de la institución es una labor muy importante ya que desempeña esta función aquel individuo con deseos de colaborar con eficiencia las actividades que desarrolla; la institución facilite el contacto con el paciente y con los familiares, en la resolución de que en algún momento dado se presente un problema de tipo social que el médico no pueda resolver directamente.

El trabajador social es el que tiene relación inmediata con el paciente, al ingresar es el primer contacto que existe, él es el enlace entre el paciente y el médico.

Es el encargado de pedir la información de la identificación del paciente. Busca sobre todo la forma de que en un momento dado haya una persona responsable con la cual se pueda comunicar o dirigir, ya sea él directamente o el médico para explicar las condiciones de su paciente. Ya establecida esta relación, se puede recurrir a ellos cuando no exista el material adecuado para un caso muy especial; con esto se logra una eficiencia para ayuda del paciente a través de una serie de trámites necesarios convenidos por la institución.

En lo que respecta al costo del servicio médico para el paciente, el trabajador social realiza una investigación de tipo socio-económica para ver la posibilidad de obtener un donativo para la institución.

La Cruz Roja de ninguna manera exige un pago a sus pacientes, ni tampoco recupera totalmente lo que ha proporcionado; sino que mediante el estudio socio-económico antes mencionado, se le pide al paciente, si es que está en condiciones de proporcionarlo, un donativo para la institución.

En el momento en el cual el trabajador social realiza la función antes señalada de la obtención de datos del paciente, se registra y se labora un expediente, el cual se guarda en un departamento especial dentro de la Cruz Roja llamado archivo clínico. En éste laboran tres personas por lo regular en el turno matutino, y una persona en el turno vespertino. Con ello se logra tener en orden cada uno de los expedientes que se manejan en el servicio.

El control que se lleva en este archivo es de un ingreso anual de 25,000 pacientes, que equivaldría a un promedio de 2000 pacientes mensuales; el cual puede variar en períodos vacacionales o en períodos de costumbres que tiene la sociedad, razón por la cual está más expuesta a accidentes.

En el archivo clínico se tienen integrados todos los expedientes de pacientes hospitalizados; el expediente completo desde su nota de ingreso, historia clínica, todos los exámenes que se realizaron y los procedimientos terapéuticos que se efectuaron con ellos. Encontrándose además todos los ingresos de los pacientes que se han registrado en el servicio de urgencias, aún cuando solamente hayan permanecido unos cuantos minutos. Llevando con esto un control sobre la situación de cada paciente, para saber que le sucedió y que medidas se tomaron para resolver su problema.

Este archivo clínico tiene relación con la consulta externa; éste es únicamente para pacientes que han estado o han recibido alguna atención del hospital. No existe una consulta abierta en general, sino únicamente extra-hospitalaria; de ahí se manejan los archivos que son necesarios para la atención continua de los pacientes en la consulta externa.

4.6. Adquisición y Control de la Actuación del Personal Médico.

Un consejero ideal entre la vida y la muerte, es sin lugar a duda el recurso humano médico; que de acuerdo a su log

bla labor, es indispensable la adecuación de su actuación en la preservación de la vida y la salud, contribuyendo con ésto a abatir en parte el sufrimiento humano.

Es requisito indispensable para aquel profesionista deseoso de presentar sus servicios a la Cruz Roja, llenar una solicitud de ingreso con el objeto de lograr un mejor control y adecuación de cada uno de los elementos que intervienen en la institución, para que con los datos obtenidos se tenga un conocimiento necesario del personal con que se cuenta.

Dentro del área médica el control y adecuación, juegan un primordial papel debido a que este área ~~desempeña la~~ actividad más importante dentro de la institución. A través de nuestra investigación, pudimos palpar la deficiencia existente en estos dos indicadores de medición, de lo que pudiera haber surgido de una auditoría administrativa.

El contacto que tuvimos con los médicos vino a constatar, sobre la hipótesis que hemos establecido, que existe en la Cruz Roja una carencia total de una correcta adecuación y control de los recursos humanos, siendo en este caso el médico.

Un médico es un elemento que como tal, necesita y requiere para llevar con éxito su labor, cumplir con este objetivo, buscar la mejor forma de administrarse, o de generar un control sobre si mismo y sobre el sistema en que está integrado.

Debe especificar en que área médica está localizada su especialidad aún cuando tenga un conocimiento de todas. Como

elemento que trabaja debe estar controlado por alguien y si está consciente de esto, el recurso humano médico debe buscar la mejor forma de cumplirlos, ¿Cómo? :

- Buscando mejoras al sistema.
- Creando intentos de confianza en su medio ambiente donde se desarrolla.
- Buscando que el horario de trabajo, no entorpezca las actividades de otros.
- Que las funciones administrativas que ejercen como médicos sean establecidas desde un principio.
- Que se cumplan los objetivos que busca la institución, aún y cuando tenga delimitada su actuación.
- Que el esfuerzo que realiza sea reconocido y aceptado por toda la organización.

4.6.1. Servicios Médicos del Hospital.

El cuerpo médico está integrado por los jefes de servicio de las diferentes especialidades; dentro de la institución prácticamente se encuentran todas las especialidades necesarias para el buen funcionamiento del hospital.

Además cuenta con los médicos residentes que ocupan diferentes grados dependiendo del año de especialización que cursen, estos son: R-3, R-2 y R-1 .

Actualmente se cuenta con tres cursos reconocidos por la U.N.A.M. : El curso de Cirugía General, Traumatología y Ortopedia y Anestesiología; está en planes integrar otros dos cursos de especialización: Cirugía Reconstructiva y Terapia Intensiva.

Existen también en esta institución los residentes rotatorios, que son médicos recién egresados de la facultad, titulados como médicos generales cuyo fin es llevar a cabo una especialidad.

En la residencia rotatoria el médico pasará por todos los servicios médicos existentes en el hospital; las especialidades de ginecología y pediatría son practicadas en otras instituciones mediante convenios que tiene la Cruz Roja con éstas.

El médico interno de progrado es aquel que está en el penúltimo año de la carrera de medicina general realizándolo en instituciones diversas como pueden ser: I.M.S.S., I.S.S.S.T.E., la Cruz Roja Mexicana, etc. Son estudiantes de la Universidad Autónoma de Guadalajara y de la Universidad del Noroeste. A es-

tos médicos internos se les proporciona una pequeña beca, que los servirá únicamente para ayuda de sus gastos personales; ya que se les proporciona su estancia en el hospital, sus alimentos y la ropa necesaria para la práctica y actividades que realizan en el hospital.

En la Cruz Roja Mexicana no existen médicos en servicio social, que es un servicio que se presta al término del año de internado de progreso en la carrera de Médico Cirujano.

Los servicios médicos de la Cruz Roja Mexicana toman sus propias decisiones; es decir, es un cuerpo médico con decisiones autónomas. La dirección tiene ingerencia y cierta capacidad para dirigir algunos procedimientos que no sean adecuados en cada especialidad, respetando la opinión de cada especialista para la decisión del curso a seguir en cada caso.

El jefe de servicios controla al personal correspondiente en forma autónoma en el aspecto técnico, no siendo así en el aspecto administrativo donde se solicita la intervención de la subdirección médica y en asuntos de enseñanza de la jefatura de enseñanza.

La función desde el punto de vista técnico es la preparación, enseñanza y resolución de los problemas de cada especialidad.

En esta institución no existen salas especializadas, ya que se considera que la Cruz Roja Mexicana no las requiere, no son del todo indispensables puesto que en situaciones necesarias son improvisadas por medio de divisiones en el hospital. Esto se lleva a cabo cuando algún paciente requiere de

una atención y observación más directa, estando de esta forma más cerca del puesto de enfermería para ser atendido rápida y eficientemente y en caso de urgencia resolver su problema.

Dadas las actividades que existen en los departamentos de la Cruz Roja, para llevar un control sobre el paciente se presenta éste en forma rutinaria y autónoma; esto es, debido a la existencia de procedimientos sistematizados que plantean a seguir en esta institución. Cuando estos procedimientos no se llavan a efecto, se hace necesaria la debida consulta a la subdirección.

... Esta forma autónoma de actuar la encontramos en los departamentos de los diversos médicos existentes como lo son:

- Sala de Quirófanos.- En esta sala existe un servicio muy importante que es la central de equipos, donde se prepara todo el material necesario para las intervenciones quirúrgicas, curaciones, o bien para pequeñas cirugías que se realizan en el servicio de urgencias. En la central de equipos, el material que es necesario para todos los casos presentados en las diferentes especialidades; es esterilizado, preparado, distribuido y almacenado.

- Departamento de Rayos X.- Dentro de la institución se cuenta con tres salas dedicadas a este servicio, donde se hacen estudios por radiografías para investigaciones especializadas como son: estudios neuroquirúrgicos, fracture de huesos, detección de tumores, etc.; o de cualquier especialidad sin que se presente ningún obstáculo para llevarlos a cabo.

- Laboratorio de Análisis Clínico.- En la actualidad ya no depende administrativamente de la dirección, debido a la existencia de un convenio con otro laboratorio el cual proporciona el personal y material necesarios para llevar a cabo el análisis correspondiente. En el aspecto técnico hay un contacto constante con ellos porque son revisados cada semana los expedientes detectando en que momentos se puede estar fallando haciendo las indicaciones necesarias a ese respecto.

- Laboratorio de Patología.- En éste se hacen estudios de todos los tejidos de las intervenciones quirúrgicas que se han realizado dentro del hospital.

- Banco de Sangre.- La institución cuenta con un banco de sangre dentro del hospital para todo lo necesario e indispensable. Existen los diferentes tipos sanguíneos en cantidades necesarias que se encuentran en refrigeración continua para el momento oportuno de su utilización. A este banco de sangre se le encuentra integrado un laboratorio para los estudios correspondientes.

- Terapia Intensiva y Servicios de Hospitalización.- En esta sala es donde el paciente que está en situación grave, requiere de una atención médica continua y con diagnósticos más especializados. Cuando el estado de gravedad del paciente ha cesado, es trasladado a los servicios de hospitalización en donde se espera su recuperación. Entrando en estado de convalecencia, el paciente puede permanecer en la institución o bien, ser trasladado a otro hospital donde recibirá una consulta extrahospitalaria.

Estos servicios de hospitalización en la Cruz Roja Mexicana están divididos en servicios de hospitalización mujeres y servicios de hospitalización hombres.

4.6.2. Coordinación de las Especialidades.

La forma habitual en que un paciente es atendido a nivel institucional puede tener variantes dependiendo de la institución en que se encuentra adscrito. Sin embargo, al solicitar atención médica se le suele indicar un médico familiar, que va a ser el que maneje todas las consultas del paciente. Esta es una de las formas en que el médico controla diversos grupos de población de la que diariamente es atendida en la Cruz Roja. Cuando se considera pertinente por el carácter de la sintomatología que acusa el paciente y por criterio médico de evaluarlo para ser enviado a consulta de especialidad, el manejo tiene pequeñas variantes. Como el manejo de la medicina a nivel institucional exige del control con el llamado expediente clínico, es éste el documento más importante para conocer la historia médica del mismo, y por tanto es en él, donde se hacen las anotaciones pertinentes al caso, haciéndose hincapié en las notas médicas del por qué un paciente determinado amerita valoración por determinado especialista.

Por ejemplo: Si ingresa un paciente adulto con antecedentes de hipertensión arterial controlada en la consulta externa y que en un momento dado el médico diagnostique síntomas y signos clínicos que hagan pensar en una cardiopatía de origen agudo, secundaria a la propia hipertensión (insuficiencia cardíaca), el médico se verá obligado a realizar estudios llama

dos de laboratorio y gabinete. Para descartar esta complicación, sobre todo en aquellos casos en que la gravedad del paciente lo amerite, se trasladará al servicio de hospitalización para continuar su manejo intrahospitalario. Ahí será visto por los médicos dentro de los que se incluye a los especialistas.

Los pacientes que han sido vistos por el especialista son por lo general retornados con el médico que los ha atendido una vez que ha sido tratada la enfermedad que ameritó su envío, o en los casos de enfermos portadores de enfermedades crónicas que sólo pueden ser controladas más no curadas, se hacen sugerencias o indicaciones terapéuticas para que siga siendo manejado por su médico y en ocasiones también el mismo especialista pide sea enviado a revaloración en determinado lapso de tiempo.

Las especialidades con que cuenta la Cruz Roja Mexicana son:

- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía Reconstructiva
- Medicina Interna
- Gastroenterología
- Traumatología y Ortopedia
- Urología
- Otorrinolaringología
- Oftalmología
- Neumología
- Cirugía Cardiovascular

- Angiología
- Neurocirugía
- Radiología
- Patología
- Bacteriología
- Especialidad en Bucodentomaxilar

4.6.3. Comunicación y Control sobre el Paciente.

Los lesionados ingresan al hospital por el servicio de urgencias, ya sea a través del servicio de ambulancias o en forma particular. Son recibidos por la persona encargada del departamento de trabajo social; la cual obtiene todos los datos recopilados en una forma elaborada en la cual se estipula el nombre, ocupación, domicilio, edad, sexo, estado civil, etc., buscándose con ello la forma de que en algún momento de do haya una persona responsable con la cual se pueda dirigir el médico directamente.

Cuando el paciente tiene que ser hospitalizado, ya sea porque su estado de salud lo requiera o bien porque tenga que ser sometido a una intervención quirúrgica, deberá hacérselo una historia clínica para efectos de control. En dicho documento aparecerán datos de vital importancia tales como antecedentes hereditarios y familiares, antecedentes personales no **patológicos**, antecedentes personales patológicos, síntomas principales del padecimiento actual, exámenes previos, terapéutica empleada y diagnósticos anteriores.

Podría decirse que éste es el primer elemento de control que se tiene sobre el paciente, un control ya establecido que deberá adecuarse al sistema imperante en la institución.

Gran número de pacientes son atendidos únicamente en el servicio de urgencias y son egresados con la resolución total de su problema.

El médico tiene contacto directo con el paciente, por lo que la comunicación entre los dos también es directa. Sin embargo existen ocasiones en que el médico, tal vez por falta de tiempo o por exceso de trabajo, no pueda mantener una comunicación constante con su paciente y con los familiares de éste. Aquí es donde entra en juego un elemento importantísimo dentro de la Cruz Roja del cual ya hemos hecho mención anteriormente: El trabajador social.

Si queremos hablar de una comunicación franca y abierta con el paciente, éste es el único elemento que lo realiza efectivamente dada la naturaleza de su trabajo. Es decir, el trabajador social será el enlace entre el médico, el paciente y sus familiares. Se encargará de mantener enterados a los familiares del estado de salud de su paciente, hasta que éste egresa del hospital. Sin embargo, hay ocasiones en que su labor es extrahospitalaria. Por ejemplo: realizar estudios socio-económicos a través de los cuales se analizan las posibilidades que tiene el paciente de costear su rehabilitación en caso necesario, una vez que egresa del hospital. O bien, en el caso cuando un accidentado no pueda valerse por sí mismo dada las consecuencias del accidente y su estancia en el hospital no pueda seguir prolongándose por las necesidades de

los requerimientos de los servicios que presta; el trabajador social le buscará acomodo en alguna otra institución de servicios médicos.

4.7. Problemática en la Actuación y Desempeño del Médico.

Un defecto importante en las organizaciones es el olvido del empleo de las técnicas de administración que se deben observar para la buena marcha de cualquier institución. Ejemplo de ello es la omisión de los requerimientos y de otros puntos en el análisis de puestos que surge necesario para que el médico coordina adecuadamente sus funciones dentro de su especialidad.

Esto es uno de los factores que intervienen en el desajuste de un control adecuado y que contribuye a no cumplir con los **objetivos** y lineamientos que persigue una institución. Es por ello que deberá llevarse a cabo el cumplimiento efectivo del proceso administrativo para efectos de control.

En la industria, en los negocios en general, se hace necesario controlarlo todo. Se habla de controlar la producción, controlar los inventarios, controlar los presupuestos, el recurso humano, en fin lo que debe controlarse. Por lo que desde el punto de vista de la administración, el control constituye un importante peso para la realización de un ciclo administrativo.

Es común que todo individuo pueda dar una explicación de lo que entiende por control. Sin embargo, es común también, que la mayoría de las personas no lo apliquen evitando con esto convertir los intentos en logros.

Frecuentemente se confunde el control con el registro. Analicemos pues, lo que realmente significa el control y para ello, recordemos su expresión más elemental: "Controlar un objeto o una acción, es mantener al sujeto de control dentro de los límites, especificaciones o reglas del juego establecidas o acordadas."

Con esto se pretende establecer que el control no es una acción que se realiza una vez y ya, No, el control es un proceso continuo que deberá mantenerse durante todo el tiempo que subsista el interés por el sujeto de control. Esto es, el control debe mantenerse hasta alcanzar con éxito la meta propuesta.

Una vez establecido lo que se debe entender por control, es menester que la observación de éste sea aceptada por todo elemento que integra una organización desde los primeros niveles gerenciales hasta los últimos, donde se localiza la fuerza de trabajo representada por el empleado u obrero.

La Cruz Roja Mexicana es una institución, por lo que lo anteriormente expuesto puede aplicársele.

Si nos referimos específicamente al control que debe tenerse sobre el personal médico de esta institución, encontramos que es múltiple y variable. Sin embargo, la forma en que se ha venido aplicando a través de los años dista mucho de ser la más efectiva.

Al hablar del control que se tiene sobre el personal médico, no deberá tomarse en cuenta únicamente aquellos aspectos que se refieren al cumplimiento de sus funciones como tales, ni tampoco el papel que juega la dirección médica dentro de la institución.

Hebrá que considerar todos y cada uno de los factores en su actuación al desempeñar el cargo que les ha sido dado. Asimismo, deberá de comunicárseles las reglas del juego que se utilizaran para efectos de llevar a cabo dicho control, evitando con ello caer en errores por falta de información.

Con estas recomendaciones tratamos de dar un marco teórico de lo que nuestra investigación nos llevó a efectos de esclarecer: Lo que es la adecuación y control del recurso humano en cualquier institución. En este caso, en la Cruz Roja Mexicana, siendo esto lo que frecuentemente un médico no logra realizar, ya que él como recurso humano no se ubica dentro del nivel gerencial ni dentro de los niveles subsecuentes. El como elemento humano siente su actuación como un controlador de la vida, no llevando con ello en cierto sentido una responsabilidad administrativa adecuada.

CAPITULO V

IMAGEN DE LA CRUZ ROJA EN LA COLECTIVIDAD

5.1. Introducción.

Consideremos que el problema del control y adecuación que enfrenta la Cruz Roja Mexicana trae como consecuencia fallas en su organización que repercuten en el servicio que otorga al público. Por lo que sería interesante conocer la imagen de la Cruz Roja en la comunidad.

5.2. Elaboración y Aplicación del Cuestionario.

Para aplicarlo al público se buscó un lenguaje fácil en expresión y en la construcción de las preguntas. Se procuró hacer entendible el cuestionario tanto para las personas de una educación superior como las que carecen casi en su totalidad de ella. Cuando se pretende sondear la opinión de todas las clases sociales, estratificadas económicamente, es de suma importancia el cuidado con que se hagan las preguntas: Al interrogar a las personas que no han tenido ninguna clase de educación suele ocurrir que no entienden el significado de la pregunta, contestando como consecuencia en forma equivocada.

Se hizo una pre-muestra del cuestionario para detectar

las fallas que tenía. Como por ejemplo: aquellas preguntas inútiles, su secuencia, su redacción, etc. Esta pre-muestra es de suma importancia en la medida que permite conocer la reacción del público ante el interrogatorio, lo que obliga a mejorarlo para aplicarse con el mínimo de obstáculos.

Este cuestionario se aplicó al público tomando como base a tres clases socio-económicas: "A-B", con ingresos de \$15,000.00 a \$25,000.00; la "C", con ingresos entre \$8,000.00 y \$14,999.00 y, finalmente, la "D" con ingresos de \$2,500.00 y \$7,999.00. Se aplicó en zonas aledañas a la Cruz Roja como son: Polanco, Anzures, Cuatlahuac y Cravería.

También se tomó en cuenta la edad de la persona interrogada. Se excluyó de la muestra a los menores de 15 años considerando que estas personas no podrían proporcionar una opinión formada.

Para efectos de determinación del muestreo consideramos: Area Metropolitana.-

- Total de la población - 12,362,395 habitantes (hombres- 5,965,947; mujeres - 6,396,448)
- Población económicamente activa - 3,484,511 habitantes

Ya que nuestra población está constituida por personas mayores de 15 años, el muestreo poblacional se reduce a 157 entrevistas:

Para la determinación de la muestra se utilizaron las siguientes fórmulas:

$N = 6\ 000\ 000$ de habitantes.

$P = .50$ opinión a favor.

$E = .08$ error muestral.

$Z =$ nivel de confiabilidad $= 1.96 = 2/95\%$

$$n = \frac{pq (Z)^2}{E^2} = \frac{(.5) (.5) (2)^2}{(.08)^2} = \frac{(.25) (4)}{.0064} = \frac{1}{.0064} = 156.25$$

$$M = \frac{N}{1+N(Z)^2} = \frac{6\ 000\ 000}{1+6\ 000\ 000 (.08)} = \frac{6\ 000\ 000}{1+6\ 000\ 000 (6.4)}$$

$$\frac{6\ 000\ 000}{1+38\ 400\ 000} = \frac{6\ 000\ 000}{38\ 400\ 001}$$

-
1. Stephen P. Shao. Estadística para economistas y Administración de Empresas. Editorial Herrero. Cap. 13 Determinación del tamaño de la muestra pág. 316

CUESTIONARIO

- 1.- ¿ Cómo considera Ud. los servicios de la Cruz Roja ?
- a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Deficientes
 - d) Pésimos
- 2.- La opinión que tiene Ud. sobre la Cruz Roja se basa en:
- a) El servicio que da
 - b) Sus hospitales
 - c) Las personas que en ella laboran
 - d) Lo que le han platicado
 - e) Otros _____
- 3.- ¿ Ha recibido Ud. o algún familiar suyo los beneficios de la Cruz Roja ?
- a) Si
 - b) No
- 4.- En caso de sufrir un accidente Ud. o alguien de su familia, el lugar que preferiría sería:
- a) Un médico particular
 - b) Un hospital privado
 - c) El Seguro Social
 - d) La Cruz Roja
 - e) El I.S.S.S.T.E.
 - f) Otros | _____

5.- ¿ Considera Ud. que la Cruz Roja cuenta con el dinero su
ficiente para prestar sus servicios ?

a) Si

b) No

6.- De dónde piensa Ud. que la Cruz Roja obtiene la mayor par
te del dinero con que se sostiene :

a) De sorteos

b) Del gobierno

c) De la iglesia

d) De las empresas privadas

e) De colectas o donativos

f) Otros _____

7.- ¿ Ha participado en alguna forma con la Cruz Roja ?

a) Si

b) No

8.- (En caso de ser afirmativa la anterior)

¿ En qué forma ?

a) Ayudando en colectas

b) Participando en sorteos

c) Con medicinas

d) Con ropa

e) Otros _____

9.- ¿ En su opinión, cuál es la función más importante de la Cruz Roja ?

- a) Levantar heridos
- b) Asistir a los desamparados
- c) Cooperar en casos de accidente
- d) Asistir en casos de guerra
- e) Curar accidentados

10.- ¿ Cual es la cantidad de los donativos que Ud. acostumbra dar a la Cruz Roja cada año ?

- a) Entre 1 y 4.95 pesos.
- b) Entre 5 y 9.95 pesos.
- c) Entre 10 y 49.95 pesos.
- d) Entre 50 y 99.95 pesos.
- e) Entre 100 y 499.95 pesos.
- f) Más de 500 pesos.

11.- Piensa Ud. que las personas que manejan la Cruz Roja son:

- a) Del gobierno
- b) De la iglesia
- c) Del pueblo
- d) De mucho dinero

12.- Cuando oye la palabra Cruz Roja la relaciona con:

- a) Accidentes
- b) Muerte
- c) Enfermedad
- d) Ayuda
- e) Beneficencia

13.- ¿ Cree Ud. que las personas que manejan el dinero de la Cruz Roja lo hacen en forma adecuada ?

- a) Si
- b) No

Datos Personales del Entrevistado:

Sexo _____ Edad _____ Escolaridad _____

Nombre _____

Dirección _____

Teléfono _____ Ciudad _____

Realizó la Entrevista _____

México, D. F. _____ de 1979.

5.3 Resultados y Conclusiones Obtenidas.

Efectividad de los servicios que presta la Cruz Roja.

Los habitantes de la ciudad de México tienen buen concepto de los servicios que presta esta institución. Observando porcentajes tenemos:

CUADRO I

Efectividad de los Servicios			
Grado de Efectividad	Porcentajes		
	A-B	C	D
Excelentes	6.40	10.36	21.13
Buenos	45.03	52.92	57.00
Deficientes	34.21	24.86	15.40
Pésimos	14.36	11.86	6.47
Total :	100.00	100.00	100.00

Los servicios en general, son considerados como buenos, otros entrevistados los consideran solamente regulares (deficientes). Es significativo, que la clase "D" los juzgue excelentes en mayor grado, pues no conocen otros tipos de ser vicios, debido a su carencia económica.

¿ En qué basaron los entrevistados su opinión ?

Aproximadamente la mitad de opiniones tienen origen en la calidad del servicio que presta la institución; se les da poca importancia a las instalaciones y al personal. Una cuarta parte de los entrevistados basan su opinión en lo que les han platicado. (Ver cuadro 2)

CUADRO 2

Base de la opinión			
Tipo	A-B	Porcentajes C	D
En el servicio que da	50.00	48.00	51.28
Sus hospitales	10.00	7.81	11.62
Las personas que ahí trabajan	11.12	10.67	13.46
Lo que le han platicado	24.66	30.38	21.64
Otros	4.22	3.14	2.00
Total :	100.00	100.00	100.00

El saber si los entrevistados habían tenido contacto directo con la institución, ellos mismos o algún miembro de su familia, era importante; por lo que se tuvo que preguntar en ese sentido. (Ver cuadro 3)

CUADRO 3

Recepción de los Servicios

Respuesta	Porcentaje		
	A-B	C	D
Si	43.12	36.86	38.66
No	56.88	63.14	61.34
Total	100.00	100.00	100.00

Otra de las preguntas fué: ¿ En caso de sufrir un accidente, a que lugar preferiría acudir para recibir atención médica ?

Se puede observar en el cuadro 4, que las personas con escasos ingresos económicos prefieren utilizar los servicios de la Cruz Roja, mientras que los otros niveles, prefieren recibir los servicios de un médico particular o de un hospital privado; el nivel medio se inclina por los servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

CUADRO 4

Preferencias de Asistencia Médica			
Alternativas	A-B	Porcentajes C	D
Médico particular	28.44	18.47	19.80
Hospital privado	30.88	28.09	20.40
I.M.S.S.	14.44	22.86	18.47
Cruz Roja	15.33	18.76	29.26
I.S.S.S.T.E.	5.78	8.43	8.07
Otros	5.13	2.39	4.00
Total :	100.00	100.00	100.00

En la siguiente pregunta se trató de captar la opinión que se tiene de la Cruz Roja, ante un panorama económico.

El criterio que se tiene en general, es que dicha institución no cuenta con el dinero suficiente para prestar sus servicios. En las tres clases socio-económicas entrevistadas se estuvo de acuerdo en que la Cruz Roja necesita más dinero para asegurar su funcionamiento; sin embargo, dentro de la clase "D" tenemos concentrada la mayoría de las personas que opinan que no necesita dinero. Esta opinión decrece mientras más alto es el nivel económico

CUADRO 5

¿ Cuenta con el Dinero Suficiente ?

Respuesta	A-B	Porcentajes C	D
Si	24.44	26.76	33.20
No	75.56	73.24	66.80
Total :	100.00	100.00	100.00

Es interesante saber que piensan los habitantes de la ciudad de México respecto a la procedencia del dinero con que se maneja la Cruz Roja (Ver cuadro 6).

Todas las personas están de acuerdo en que la fuente principal de ingresos para la institución son las colectas o donativos. El ingreso es variable, lo que hace necesaria la existencia de un medio tal, que el dinero requerido prevenga de una manera fija.

Los habitantes de esta ciudad no participan por lo general en actividades de la Cruz Roja, salvo en las colectas de donativos y participando en sus sorteos.

Como puede observarse, solamente una quinta parte de los entrevistados se preocupa en ayudar en otra forma.

CUADRO 6

Obtención de Fondos			
Medios	A-B	Porcentajes C	D
Sorteos	35.76	22.00	13.06
Gobierno	8.22	11.24	14.47
Iglesia	.57	.38	1.60
Empresas privadas	13.56	10.95	8.86
Colectas o donativos	41.46	52.86	56.07
Otros	.43	2.57	5.94
Total :	100.00	100.00	100.00

CUADRO 7

Participación en Actividades.			
Respuestas	A-B	Porcentajes C	D
Si	21.12	22.67	18.66
No	78.88	77.33	81.34
Total :	100.00	100.00	100.00

La siguiente tabla describe las actividades más comunes en las que el público suele colaborar.

CUADRO 8

Formas de Ayuda			
Tipo	Porcentajes		
	A-B	C	D
... Colectando	40.00	61.67	60.00
Con sorteos	14.17	7.64	5.52
Con medicinas	16.66	9.70	16.11
Con Ropa	15.00	2.00	8.55
Otros	14.17	18.99	14.82
Total :	100.00	100.00	100.00

Se advierte que los ciudadanos que colaboran con esta institución, la mayoría ha sido realizando colectas. Es conveniente destacar que estas personas son jóvenes menores de 20 años que lo han hecho como labor escolar. Entre estos labores destacan la contribución a base de medicinas y ropa.

Otros de los aspectos a investigar fué saber que función era la más importante de la Cruz Roja, según el público

El público no conoce la razón de ser de la Cruz Roja (Ver decreto de Ginebra); Las funciones de levantar heridos, cooperar en casos de accidente y curar accidentados representa un gran porcentaje entre las tres (Ver cuadro 9). La clase "A-B" con un porcentaje de 84.22, la clase "C" con 89.34 y la "D" con 82.34, lo cual se debe a la clase de servicios que presta. El público cree que aquellas son las funciones más importantes.

CUADRO 9

Tipo	Función Más Importante		
	A-B	Porcentajes C	D
Levantar heridos	25.78	36.10	24.93
Asistir a los desamparados	12.00	6.95	11.66
Cooperar en casos de accidente	28.44	23.24	27.41
Asistir en casos de guerra	3.78	3.71	6.00
Curar accidentados	30.00	30.00	30.00
Total :	100.00	100.00	100.00

El problema financiero es una de las preocupaciones mayores de la institución; por lo que se tuvo que recurrir a la pregunta ¿ Con qué cantidad coopera cada año ?

CUADRO 10

Donativos Anuales por Persona			
Rango	Porcentajes		
	A-B	C	D
Entre 1 y 4.95	33.44	44.57	56.26
Entre 5 y 9.95	24.78	33.14	27.32
Entre 10 y 49.95	25.89	15.05	12.49
Entre 50 y 99.95	8.89	4.48	2.40
Entre 100 y 499.95	5.00	1.71	1.13
Más de 500	2.00	1.05	.40
Total :	100.00	100.00	100.00

En esta tabla se observa como el poder adquisitivo de los individuos guarda relación directa con el monto de sus donativos; es decir, el nivel " A-B " tiene mayores ingresos, un 7% puede dar más de \$100.00 mientras que en los otros niveles lo pueden hacer sólo un 2.76% y 1.53% en niveles " C " y " D " respectivamente. En los donativos menores a \$10.00

sucede lo contrario; dá más el nivel "D" : 83.58% que el " C " 77.71% y que el " A-B " 58.22%.

Se hizo una pregunta encaminada a descubrir el conocimiento que tienen las personas sobre los entes que manejan la Cruz Roja. El cuadro 11 indica que los tres niveles consideran que la Cruz Roja esté manejada por personas del pueblo. Es conveniente que el nivel " A-B ", también dé cierta importancia a una supuesta liga con el gobierno o bien gente que tiene mucho dinero; mientras que en los otros niveles se les dá un menor porcentaje. Las gentes de la clase " C " y " D. " no saben quien la maneja ya que es gente de la iniciativa privada especialmente aquellas que forman parte del consejo directivo; por las actividades y servicios de la institución los voluntarios, con quienes se tiene un contrato personal y que suelen ser del pueblo, así sientan la base para la creencia de que todos los miembros de la Cruz Roja, inclusive sus dirigentes, tienen el mismo origen.

CUADRO 11

Procedencia de los Dirigentes			
Alternativa	Porcentajes		
	A-B	C	D
Del gobierno	30.00	24.57	25.96
De la iglesia	2.67	.97	3.21
Del pueblo	40.00	52.76	56.17
De mucho dinero:	27.33	21.70	14.66
Total :	100.00	100.00	100.00

Al oír la palabra Cruz Roja los entrevistados automáticamente la relacionan con accidente o con ayuda, un porcentaje relativamente bajo lo hace con muerte, siendo éste mayor en la clase " A-B ".

CUADRO 12

Motivo	Relación al oír Cruz Roja		
	A-B	Porcentajes	C
Accidente	52.37	50.00	51.06
Muerte	16.29	6.28	5.44
Enfermedad	2.89	2.95	1.66
Ayuda	21.56	30.48	31.64
Beneficencia	6.89	10.29	10.20
Total :	100.00	100.00	100.00

Según la opinión obtenida, existe la creencia de que son personas del pueblo quienes dirigen la Cruz Roja, ¿Cómo lo hacen al tratarse de dinero?, por lo que les fué preguntado a los entrevistados si ésta era manejada en forma adecuada.

La opinión que se tiene sobre este aspecto es muy semejante; aunque el porcentaje se eleva ligeramente hacia un

buen manejo, pero un promedio de 42.62% que es bastante respetable, muestra que no se hace en forma adecuada.

CUADRO 13

¿ Se Maneja el Dinero en Forma Adecuada ?			
Respuesta	Porcentajes		
	A-B	C	D
Si	56.00	56.67	53.47
No.	44.00	43.33	46.53
Total :	100.00	100.00	100.00

Con lo anterior hemos llegado a la conclusión de que la imagen que tiene la colectividad acerca de la Cruz Roja no es homogénea, ya que varía en forma desproporcionada dependiendo del nivel socio-económico a que nos referimos; aumentando la preferencia y la confianza mientras se cuenta con menos ingresos y disminuyendo ésta cuando se cuenta con un mayor poder adquisitivo. Este fenómeno se debe a que aquellos con menos recursos, como no tienen para cubrir los gastos que representa el ser atendidos en otros hospitales, acudirán a la Cruz Roja, considerando sus servicios aceptables. Sin embargo coinciden en que la Cruz Roja brinda un servicio positivo y de ayuda a nuestro país.

C O C L U S I O N E S

1.- La Cruz Roja en la Ciudad de México proporciona servicios médicos de emergencia a una población de más de 12 millones de habitantes. Para una empresa tal se cuenta únicamente con 3 puestos de auxilio y un centro hospitalario con capacidad de 100 camas y con un número reducido de ambulancias. La escasez de recursos ha venido prevaleciendo desde hace varios años, situación que se agrava cada día por el número de accidentes que aumenta en forma constante; por otro lado, el desarrollo de la institución y el auge de sus servicios no han guardado proporción con el desmedido incremento demográfico de nuestra ciudad.

2.- Respecto a la obtención de recursos financieros para la Cruz Roja, faltan planes más adecuados. Sería necesario realizar algunos estudios para optimizar los planes para allegarse de fondos; de este modo obtendría ingresos sustanciales y mejoraría sus servicios.

Entre los medios efectivos con que cuenta la institución se encuentran las rifas y sorteos que pueden realizarse con mayor frecuencia; aumentar el número de donativos y el ingreso total de la colecta a través de una concientización del pueblo que logre una cooperación global para un mejor sostenimiento de la institución.

- 3.- Al estudiar el funcionamiento de la Cruz Roja, se encontraron varias deficiencias; se carece de manuales de organización, falta de un control estadístico en las actividades médicas relacionadas con los diferentes tipos de accidentados y no existe una definida división de trabajo.
- 4.- La revisión de sistemas y métodos de trabajo, es necesario realizarla con periodicidad ya que muchas veces un plan de trabajo se torna en un sistema rutinario y monótono y lo que pudiera ser un sistema eficiente es convertido en lo contrario.
- 5.- Se hace necesario la debida coordinación y comunicación entre los directivos y sus subalternos para que con ello se lleve a cabo una efectiva planeación de los lineamientos y objetivos que persigue la institución. Logrando esto a través de sesiones, juntas, reuniones, etc. Donde se plantea la problemática actual y su curso a seguir.
- 6.- La Cruz Roja requiere para su manejo y funcionamiento de una serie de trámites administrativos para llevar a cabo un control de todos los servicios del hospital. Dichos trámites traen consigo una duplicidad de funciones que acarrea la desatención del paciente por parte del médico quien deberá cubrir los trámites administrativos que exige la institución.
- 7.- Dada la poca capacidad con que actualmente cuenta la Cruz Roja con respecto al número de accidentados que a diario ocurren, la institución se ve obligada a cubrir la demanda de accidentados en una forma rápida descuidando con ello la atención efectiva del paciente.

R E C O M E N D A C I O N E S

- 1.- Sería conveniente para la Cruz Roja, realizar una auditoría administrativa, la cual mostraría la situación actual de la administración, las deficiencias actuales y las alternativas para darle solución a las mismas.
- 2.- La Cruz Roja debe mejorar sus medios para proveerse de ingresos fijos y constantes. Durante la investigación que presentamos, en la parte correspondiente a imagen de acuerdo a la muestra y a los niveles socioeconómicos, llegamos a la conclusión de que hay un potencial de donantes en la Ciudad de México, que está dispuesto a colaborar con su donativo monetario con la institución, situación que debe aprovecharse para tener ingresos mayores.
- 3.- Dentro de la institución se debe realizar una serie de análisis estadísticos para el mejor desarrollo de la organización y para determinar las actividades que desarrolla el personal médico y administrativo de la Cruz Roja.
- 4.- También se debe de efectuar análisis de puestos, para que de esta forma, se obtenga una división de trabajo adecuada.
- 5.- Sería recomendable que la Cruz Roja Mexicana realizara algunos cambios; basándose en lo observado durante el desarrollo de esta investigación. Dicha institución cuenta con los recursos técnicos y humanos para prestar sus servicios con eficiencia dentro de su capacidad total, pero hay que considerar que un número reducido de pacientes es el atendido dentro de la Cruz Roja en comparación con las personas accidentadas que hay en el D. F.

- 6.- La Cruz Roja debe realizar diferentes estudios, con el fin de mejorar sus servicios, aumentar sus recursos y ampliar sus instalaciones. El objetivo de tales estudios será incrementar la capacidad de atención médica, de tal modo que se cubran las necesidades presentes y futuras de nuestra metropoli.
- 7.- En una institución donde la demanda de atención en lo que respecta al servicio médico hospitalario, de todos aquellos pacientes que lo requirieron necesita sin duda de una sistematización adecuada de su personal y servicios y esto lo podemos controlar con la implantación de un proceso de datos adecuado. Este método de análisis por computadora con registraré fallas en todo el sistema ayudando con ésta a todo recurso humano con que cuenta la institución.

B I B L I O G R A F I A

Arias Galicia Fernando

Administración de Recursos Humanos

Editorial Trillas México, 1976

Arias Galicia Fernando

Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias
de la Administración y del Comportamiento

Editorial Trillas Mexico, 1974

Brunmet, R. Lee, Flamholtz, Eric. G., Pyle, William C.

Human resource measurement a Challenge for Accountants,
The accounting Review,

American Accounting Association,

Abril, 1968

Dunant Henry

Un Souvenir de Solfarino Suivi de L'Avenir

Sanglanti Revue La Croix Rouge Siusse

No. 1, 79 Année. Is Janvier 1970

Enciclopedia Internacional

Tomo XV

Gloriar Incorporated

1963 U.S.A.

Estatutos de la Cruz Roja Mexicana,
Dic. 1978 Tercera Edición

Fernández Arena Jose Antonio
El Proceso Administrativo
Herrero Hnos. Sucesores, S. A.
1970, México

Guia Breve del Conferenciante.
Liga de Sociedades de la Cruz Roja.

Kotler Philip
Dirección de Mercadotecnia
Editorial Diana
1969, México

Likert, Rensis
El Factor Humano en la Empresa: Su Dirección y Valora-
ción.
Bilbao; Ediciones Deust, 1968.

Mancera Hnos. y Cía.
Boletín; Sistemas de Control
año 3 No. 17

Royes Ponca Agustín

Administración de Empresas. Teoría y Práctica. Primera
Parte.

Editorial Limusa Wiley

1967, México

Revista Cruz Roja Mexicana, Organó de la Cruz Roja

Dic. 1978

Stephen P. Shao

... Estadística para Economistas y Administradores de Empresas ...

Editorial Herrero

Decima Edición

México, 1975.