

**Proyecto Integrador Final
“Marcando la diferencia”**

Fundación Las Damas De Blanco

Leyda Levipil Inostroza

**Proyecto presentado a la Facultad de Comunicaciones
de la Universidad del Desarrollo, para optar al grado de
Magister en Comunicación Estratégica, Marketing y Negocios**

Profesoras tutoras:

Paulina Maureira González

Antonia Rodríguez Herrera

Octubre, 2019

Santiago

Contenido

Introducción.....	4
Capítulo I: Contexto.....	5
Tercer Sector.....	5
Principales Religiones Del Mundo.....	10
Cristianismo	13
Religiones en Chile	21
Voluntariado	22
Capítulo II: Marco Teórico	26
La Comunicación en el Tercer Sector	26
Comunicación Interna en el Tercer Sector	29
La Imagen en la Gestión de Comunicación.....	31
La confianza en las organizaciones del tercer sector	32
Capítulo III: Diagnóstico.....	33
Descripción de la Organización	33
Análisis Interno	40
Identidad Corporativa.....	40
Filosofía Corporativa.....	41
Identidad visual corporativa	41
Stakeholders.....	45
Audiencia - Matriz De Gardner	46
Análisis F.O.D.A.....	47
Análisis Del Entorno	48
Análisis PESTA	48
Capítulo IV: Marco Metodológico	57
Encuestas externas.....	57
Cuestionario Interno	59
Entrevistas.....	60

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Observación participante	61
Análisis de trabajo de campo	61
Planteamiento Del Problema	63
Pregunta De Investigación.....	63
Objetivo General	63
Objetivos Específicos	63
Hipótesis	64
Estrategia	64
Mensajes	65
Tácticas.....	66
Comunicación Interna	66
Comunicación Externa	72
Sello diferenciador	78
Capítulo V: Ejecución.....	79
Plazos.....	79
Carta Gantt.....	83
Presupuesto	84
Capítulo VI: Evaluación.....	89
Anexos	95
Aplicación de encuesta en Facebook.....	95
Cuestionario a voluntarias	103
Entrevista a Billy Bunster, Pastor de CCINT, Centro Cristiano Internacional.....	106
Entrevista a funcionaria de Hospital El Pino, de San Bernardo	113
Referencias de sueldos	114
Bibliografía.....	119

Introducción

La Fundación Las Damas de Blanco es una organización chilena sin fines de lucro, existente desde 1958 y compuesta por mujeres cristianas evangélicas que donan parte de su tiempo para servir a quienes lo necesitan en los principales hospitales públicos a lo largo de Chile. Su principal función es asistir de manera material y espiritual a quienes menos tienen y se encuentran hospitalizados, aunque en ocasiones su servicio llega hasta las casas de los enfermos.

Su principal sustento financiero es la colecta nacional que realizan una vez al año, la que en 2019 será de tres jornadas, viernes 4, sábado 5 y domingo 6 de octubre, sin embargo, los recursos obtenidos en esta instancia son insuficientes para cubrir todas las necesidades que se encargan de cubrir en los hospitales donde están presentes a lo largo de Chile; es por eso que en el presente proyecto de título se recomendarán distintas instancias de cómo mejorar la gestión de comunicación, tanto interna como externa para alcanzar a más personas que se puedan transformar en socios financieristas, atraer nuevas voluntarias, y marcar la diferencia en su servicio, destacándose del resto de los cuerpos voluntarios con quienes comparten la labor actualmente en los hospitales, además de lograr alianzas con otras entidades, lo que les permitirá darse a conocer en nuevos escenarios y aunar fuerzas con otros para seguir sirviendo al prójimo, que es la principal misión de las Damas de Blanco, junto con entregar el mensaje de salvación “Id por todo el mundo y predicar el evangelio...” Marcos 16:15 (Santa Biblia).

Capítulo I: Contexto

Tercer Sector

El tercer sector es un actor relevante en el desarrollo social y económico de la sociedad, ante tantas exigencias y necesidades existentes de las que urgen soluciones que ni el estado, ni las empresas pueden o están dispuestas a cubrir, y es cuando, la economía social, se hace cargo.

Los tres sectores antes mencionados, se definen de la siguiente manera: (Rincón, 2013)¹

Primer sector: lo público o estatal, que se manifiesta en acciones que son responsabilidad directa del Estado y que por función no puede ignorar; el Estado debe crear las condiciones necesarias para facilitar el bienestar social en áreas que son vitales para la comunidad como la salud, la educación, la vivienda, el medioambiente, el empleo, entre otras.

Segundo sector: denominado sector productivo/empresarial, conformado por entidades económicas (comerciales, industriales, financieras), y que tiene como fin obtener ganancias como resultado de sus actividades.

Tercer sector: identificadas como organizaciones de la sociedad civil que tienen su origen en el medio comunitario. Su desarrollo se ha dado en diferentes contextos que demuestra su accionar más allá de la filantropía, la beneficencia, la solidaridad y la caridad, convirtiéndose en organizaciones con un alto nivel de protagonismo y trayectoria en diferentes ámbitos asociados, especialmente a temáticas sociales, ambientales, comunitarias y políticas.

Según el sitio, sociedadnaccion.cl (Sociedad en acción, 2006)², las cinco características de las organizaciones del tercer sector, determinados por los autores Salamon y Anheier de la Universidad Johns Hopkinsson, son:

¹file:///C:/Users/56992/Downloads/Dialnet-LaEconomiaSocialDesdeTresPerspectivas-4929405.pdf

² <https://www.sociedadnaccion.cl/wp-content/uploads/2015/06/Irrar%C3%A1-zaval-L-et-al.-2006.-Estudio-Comparativo-del-Sector-sin-Fines-de-Lucro.-Chile.pdf>

1. **Organizadas institucionalmente:** Tienen una estructura, una misión, objetivos y presupuesto que se asignan a la obtención de los objetivos y la misión. Esto les permite ser más transparentes al tener que estar inscritas en diversos registros públicos que dependen de distintos ministerios según el ámbito de trabajo (social, salud, educación, cooperación...). Esta característica les obliga a estar sometidas a regulaciones y a la rendición de cuentas necesaria a la que se le exigen estos registros. Este elemento da seguridad a los colaboradores sobre quiénes son, qué hacen y lo que esperan de ellos.
2. **Entidades privadas:** No son parte del sector público, ni forman parte de la estructura del Estado, lo cual les otorga mayor independencia a la hora de desarrollar su misión, aunque esto no signifique que no puedan recibir apoyo público por vía de subvenciones. En este sentido, hay organizaciones del tercer sector de todo tipo, algunas sólo funcionan con fondos públicos, otras sólo con privados y otras combinan ambos recursos.
3. **No tienen ánimo de lucro:** No reparten beneficios entre las personas socias o los miembros de los órganos de gobierno. Todos los beneficios que se consiguen se reinvierten en el logro de la misión institucional. Las memorias anuales, las rendiciones de cuentas que hacen, los canales de comunicación como boletines y publicaciones, dan cuenta de a dónde se destinan los fondos que se reciben.
4. **Autogobierno:** Dependiendo de la figura jurídica, la organización o entidad tiene un órgano que es el que, en última instancia, asegura que los planes de trabajo estén orientados al cumplimiento de la misión y garantiza la correcta administración de los bienes.

5. **Voluntariado:** Personas que prestan su tiempo, su conocimiento o parte de sus recursos económicos para la consecución de la misión institucional.

Bajo estas premisas, existe un listado de clasificación internacional de los objetivos o fines de las entidades u organizaciones que forman parte del tercer sector (Sociedad en acción, 2006)³ y es el siguiente:

1. Cultura y recreación
2. Educación
3. Salud
4. Servicios sociales
5. Medio ambiente
6. Desarrollo comunitario
7. Defensa de derechos y política
8. Fundaciones financistas
9. Organizaciones internacionales
10. Religión
11. AG y Sindicatos
12. Otros

Según Sociedad en acción, en el contexto chileno existen las siguientes clasificaciones:

a. Organizaciones: Institucionalizadas desde el punto de vista legal, ya que poseen personalidad jurídica y han debido cumplir los requerimientos que la ley establece para ello; y aquellas que, teniendo objetivos específicos, un cierto grado de permanencia en el tiempo y una estructura interna, no están constituidas legalmente, este es el caso de algunos grupos artísticos y culturales, centros de alumnos de establecimientos de educación, federaciones de estudiantes o universitarias, comités de vecinos, clubes deportivos y otros.

³ <https://www.sociedadnaccion.cl/wp-content/uploads/2015/06/Irrar%C3%A1-zaval-I-et-al.-2006.-Estudio-Comparativo-del-Sector-sin-Fines-de-Lucro.-Chile> página 16.

b. Privadas: Desde el punto de vista legal, las corporaciones y fundaciones reguladas por el Código Civil son definidas como personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro. El hecho de que la ley las defina como de derecho privado permite distinguirlas de las organizaciones de derecho público, como las municipalidades o los partidos políticos. Las organizaciones comunitarias y funcionales, las asociaciones gremiales y otras, reguladas por leyes especiales, son consideradas de derecho privado, desde la perspectiva de que no forman parte del aparato gubernamental. Estas organizaciones muchas veces reciben financiamiento del Estado, viéndose beneficiadas a través de subvenciones, participación en fondos concursables o incluso traspasos de dineros permanentes por parte de algún ministerio o de la propia municipalidad; sin embargo, este financiamiento no las convierte en unidades instrumentales del gobierno, sino en ejecutores privados de sus políticas.

c. No distribuyen utilidades entre los miembros: Desde el punto de vista legal, la ley define qué tipo de instituciones deben declararse como sin fines de lucro. No obstante, es importante afirmar que el concepto mismo de “sin fines de lucro” es bastante ambiguo, por lo que su aplicación a veces presenta problemas.

d. Autónomas: Muchas de las organizaciones de la sociedad civil no son por completo independientes, sino que de una u otra forma tienen relación con organismos gubernamentales o empresas. En este punto hay que tener presente que un matiz propio de nuestro país es el hecho de que las corporaciones y fundaciones deben pedir, por ley, autorización al Presidente de la República tanto para obtener personalidad jurídica como para disolverse, lo que atentaría en cierto modo con su poder de autonomía.

e. Voluntarias: Esta característica de las organizaciones de la sociedad civil se refiere a dos aspectos: por un lado, considera la existencia de personas que voluntariamente aportan tiempo y dinero para el desarrollo de sus actividades y gestión; y, por otro, al hecho de que la participación en ellas es de carácter voluntario y no obligatorio o estipulado por ley.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

En Chile, de acuerdo al sitio gubernamental “datos.gob⁴” (Gobierno de Chile, 2013), existen 15856 instituciones sin fines de lucro, considerando sólo Fundaciones, Corporaciones y ONG’s, y la cantidad por región, son la siguientes (En el reporte aún no se considera a la región de Ñuble):

TARAPACA	285
ANTOFAGASTA	495
ATACAMA	1151
COQUIMBO	438
VALPARAÍSO	2204
O’HIGGINS	511
MAULE	720
BIOBIO	1387
ARAUCANÍA	767
LOS LAGOS	524
AYSEN	101
MAGALLANES	230
METROPOLITANA	6543
LOS RÍOS	367
ARICA Y PARINACOTA	133
TOTAL	15856

La definición de las instituciones sin fines de lucro, consideradas en el conteo, son las siguientes:

- **Fundación:** organizaciones sin ánimo de lucro que, por voluntad de sus creadores, tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general. (Vaamonde, 2002)⁵

⁴ <http://datos.gob.cl/dataset/9434>

⁵ María Luisa Ortiz Vaamonde. Fundaciones: cien preguntas clave y sus respuestas. Pág 23. Dykinson 2002.

- **Corporación:** Es una personalidad jurídica formada por cierto número de individuos asociados para conseguir la realización de un fin de interés común. (Solar, 1979)⁶
- **Organización no gubernamental (ONG):** Según el sitio web eacnur.org (eacnur.org, 2017)⁷, Las ONG son organizaciones independientes y sin ánimo de lucro que surgen a raíz de iniciativas civiles y populares y que por lo general están vinculadas a proyectos sociales, culturales, de desarrollo u otros que generen cambios estructurales en determinados espacios, comunidades, regiones o países.

Cabe destacar que, en los tres tipos de organizaciones antes mencionadas, existen las que derivan de una entidad religiosa, guiando su acción social al mandado de Jesucristo de Amar al prójimo como así mismo, lo que se realiza a través de distintas acciones sociales, tales como: cuidado de enfermos, centros de rehabilitación, hogares de niños, centros educacionales, y apoyo a las necesidades dentro de otras entidades como hospitales, cárceles, y otros; por esta razón es que en este trabajo se habla del origen del cristianismo.

Principales Religiones Del Mundo

Las religiones más conocidas y representadas por sus fieles en todo el mundo, son:

NOMBRE	ORIGEN	FUNDADOR	DIOS	ADEPTOS
Bahaísmo	Teherán (Persia), 1863	Baha Allah	Un sólo Dios, revelado en varias religiones	5-7 millones
Budismo	Noreste de India, c. 520 a. C.	Sidarta Gautama, o Buda	El theravada es no teísta; el mahayana venera al Buda y a los bodhisattvas	376 millones

⁶ Luis Claro Solar. Explicaciones de derecho civil chileno y comparado volumen II de las personas. Pág 461 Editorial jurídica de Chile

⁷ <https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social/>

NOMBRE	ORIGEN	FUNDADOR	DIOS	ADEPTOS
Cao Dai	Vietnam, 1926	Ngo Van Chieu	Un sólo Dios, y reverencia por los fundadores de otras religiones	8 millones
Cristianismo	Judea c. 30 d. C.	Jesucristo	Un sólo Dios, con tres personas: Padre, Hijo y Espíritu Santo	2000 millones
Confucianismo	China, siglos VI-V a.C.	Confucio	Ninguno, aunque Confucio creía en el "gran tao", el origen del todo	5-6 millones
Falun Dafa	China, 1992	Li Hongzhi	Muchos dioses y seres espirituales	10 millones
Hinduismo	India, prehistoria	Indígena	Muchos dioses, manifestaciones de una realidad suprema	900 millones
Iglesia de Cristo, Científico	Massachusetts (EE.UU.), 1879	Mary Baker Eddy	Un solo Dios, sin distinción de personas	400.000
Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días	Nueva York (EE. UU.), 1830	Joseph Smith	Tres seres distintos: Dios, el Padre; Jesucristo, el hijo; y el Espíritu Santo	13 millones
Iglesia de la cienciaología	California (EE. UU.), 1954	L. Ron Hubbard	Ninguno	Nº desconocido

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

NOMBRE	ORIGEN	FUNDADOR	DIOS	ADEPTOS
Iglesia de la Unificación	Corea del Sur, 1954	Sung Myung Moon	Dios, el padre celestial de toda la humanidad	3 millones
Islamismo	Arabia Saudí, siglo VII d. C.	Mahoma	Un solo Dios: Alá	1.500 millones
Jainismo	India, c 500 a. C.	Mahavira	No hay dioses, pero se veneran seres divinos.	4 millones
Judaísmo	Israel, c. 2000 a. C.	Abraham, Moisés	Un solo Dios: Yahvé	15 millones
Rastafarismo	Jamaica, década de 1930	Haile Selassie I	Un solo Dios: Jah, encarnado en Jesús y en Haile Selassie	1 millón
Santería	Cuba, principios del siglo XIX	Ninguno, es una fe sincrética	Más de 400 deidades	3-4 millones
Sijismo	Punjab (India), 1500 d. C.	Gurú Nanak	Un solo Dios	23 millones
Sintoísmo	Japón, prehistoria	Indígena	Muchos dioses y espíritus o kami	3-4 millones
Taoísmo	China, c 550 a. C.	Lao-Tsé	El tao impregna todo	20 millones
Tenrikyo	Japón, 1938	Nakayama Miki	Dios Padre-Madre	1 millón
Testigos de Jehová	EE. UU. 1872	Charles Taze Rusell	Un solo Dios	7 millones
Wicca	Gran Bretaña década de 1950	Gerald Gardner	Normalmente, dos: La Triple Diosa y el Dios Astado	1-3 millones
Zoroastrismo	Persia, siglo VI a. C.	Zoroastrismo	Un solo Dios (Ahura Mazda), pero se acepta el dualismo	200.000

Debido que la entidad para la que se desarrollará un plan estratégico de comunicación tiene base cristiana, es que se pasa a detallar parte del origen de esta religión, la que se basa en las enseñanzas de Jesucristo descritas en los cuatro primeros libros del Nuevo Testamento de La Biblia (Mateo, Marcos, Lucas y Juan), caracterizándose por la adoración a sólo un Dios, por lo tanto, monoteísta, y con raíces en el judaísmo, con la diferencia que los cristianos creen que Jesús es el Mesías prometido en el Antiguo Testamento de La Biblia, mientras que los judíos, aún lo esperan.

Cristianismo

El termino cristianismo, según el libro de las religiones (Kindersley, 2015)⁸, procede del griego *christós*, traducción de la palabra hebrea para “mesías”, o ungido, que fue el título que los seguidores de Jesús le dieron creyendo que era el mesías salvador profetizado en las Escrituras, y el hijo de Dios hecho hombre.

Los fundamentos del cristianismo, como fue mencionado anteriormente, tienen como base la vida y obra de Jesús en la tierra, como lo registraron sus discípulos Mateo, Marco, Lucas y Juan, en el siglo I después de Cristo, en el Nuevo Testamento, siendo de gran importancia su muerte, crucifixión y resurrección, siendo esta última la necesaria para salvar a quienes creen en Él, no considerándolo un profeta más, sino que Jesús es Dios encarnado, humano y divino a la vez, lo que se conoce como la Santísima Trinidad, o sea un Dios que vive en tres personas a la vez, el Padre, el Hijo y el Espíritu Santo, mientras que los rituales que se desarrollan en el culto cristiano, se guían de las actividades que Jesús realizó en la tierra, siendo los más importantes, el bautismo, la eucaristía o Santa Cena (comunión con el pan y el vino), la confirmación, la penitencia, la unción de enfermos u oración por enfermos, el orden sacerdotal y el matrimonio, aunque no todas las ramas del Cristianismo, que se verán más adelante, las practican por igual.

⁸ El Libro de las religiones, Dorling Kindersley, Cosar Editores, ISBN978-956-350-032-5.

Desde el principio del cristianismo en Judea de donde fue originario Jesús, hasta la actualidad, sus fieles en todo el mundo han sido perseguidos, atacados e incluso asesinados por quienes no comparten su fe, tal como lo han plasmado las diversas producciones cinematográficas de Hollywood, como Rey de Reyes (1961), la historia más grande jamás contada (1965), y Ben-Hur (1959), lo que sin embargo no les hizo desaparecer, sino que las mismas circunstancias afirmaron esa fe, llegando a las autoridades romanas quienes finalmente la nombraron como un credo universal, pasando a ser una religión oficial, que incluso influenció la política de Europa, siendo la caída del imperio romano lo que permitió que el poder llegue a las manos de los papas, a quienes la Iglesia Católica actual, considera como los sucesores de los apóstoles del tiempo de Jesús.

En el siglo VI se provocó un quiebre en el cristianismo, debido a diferencias en relación con la autoridad papal, produciéndose la primera división de la iglesia, quedando dos ramas: la iglesia occidental, conocida como la iglesia católica, y la iglesia oriental, que es la iglesia ortodoxa; pero a medida que pasó el tiempo, nuevos postulados siguieron generando nuevas ramas en el cristianismo, tal fue el caso en el año 1517 con las 95 tesis de Martín Lutero que dieron el punto de partida, y nacimiento de la iglesia protestante.

Si bien las tres ramas del cristianismo antes mencionadas, católica, ortodoxa y protestante, son las que reúnen más cantidad de fieles, existen otras (Kindersley, 2015) que se nombran a continuación:⁹

Iglesia Católica (Siglo I, Roma/Italia)¹⁰

El grupo más numeroso de fieles dentro del cristianismo son los católicos, quienes también se hacen llamar católicos apostólicos romanos; católico significa universal, se dicen apostólicos porque según la fe se guían de los apóstoles de Cristo, y son romanos porque el principal lugar del cristianismo es Roma. (Tomasz Bogdanski, 2014)

⁹ El libro de las religiones, Cosar Editores, ISBN 978-956-350-032-5 páginas 334-337

¹⁰ Fe y mundo contemporáneo - Tomasz Bogdanski, Erika Pamela Santana Elizalde, Editorial Digital UNID

Iglesias monofisitas (Siglo III.IV, varios lugares)

También conocida como la Iglesia de los tres concilios, la que tiene como creencia que Jesucristo tiene una sola naturaleza, la que es humana y divina a la vez. Esta se encuentra en Egipto, Turquía, Irán, Irak, India y Siria.

Iglesia Apostólica Armenia (c. 294, Echmiadzin, Armenia)¹¹

A partir del siglo IV se consolidan las instituciones eclesiásticas armenias y toma forma la liturgia, fuertemente influenciada por el antiguo rito de Jerusalén. La Iglesia armenia se separa de la católica tras el Concilio de Calcedonia (451) que estableció la doble naturaleza, humana y divina de Cristo. La Iglesia Armenia es independiente y se define apostólica ya que remonta sus orígenes a los apóstoles Tadeo y Bartolomé. (Oficina de prensa de la santa sede, 2016)

Iglesia Ortodoxa (1054, Constantinopla, la actual Estambul)

Esta nueva rama nació de la separación entre las iglesias occidentales de la iglesia cristiana. El problema fue la negativa de aceptar la autoridad papal como cabeza de la fe y jefe máximo. También hubo un desacuerdo sobre la afirmación de la fe que se había añadido en el credo, que dice que el Espíritu procede del Padre y del Hijo (la santísima trinidad), lo que fue rechazado por ser poco claro.¹² (Tomasz Bogdanski, 2014)

Luteranismo (1520, Alemania)

Como su nombre lo indica, esta iglesia nace con las reformas protestantes de Martín Lutero, y se extendió posteriormente hacia otros países de Europa. Para sus seguidores, el texto doctrinal válido es La Biblia, y la única vía para llegar a Dios es la fe en Jesucristo, no las buenas obras.

¹¹ <https://press.vatican.va/content/salastampa/es/bollettino/pubblico/2016/06/23/brec.html>

¹² Fe y mundo contemporáneo – Escrito por Tomasz Bogdanski, Erika Pamela Santana Elizalde, Editorial Digital UNID

Anglicanismo (1534, Londres – Inglaterra)

La iglesia anglicana se separó de la iglesia católica a raíz de los conflictos eclesiásticos y políticos surgidos tras la petición que hizo el rey Enrique VIII de Inglaterra al papa, para divorciarse de Catalina de Aragón. De esta rama se consideran la iglesia evangélica. Todos creen en la importancia de las escrituras (la Biblia), sus líderes son llamados obispos o apóstoles, celebran el bautismo y la Santa Cena.

Iglesia Menonita (1540 – Países Bajos)

Su precursor fue un sacerdote católico llamado Menno Simons, quien en 1536 se unió a un grupo reformista radicales, seguían la reforma de la iglesia, el pacifismo y el bautismo sólo de los adultos. Actualmente residen en Norteamérica, y profesan una fe basada en La Biblia, anuncian la segunda venida de Cristo, llevan una vida devota y dan mucha importancia al trabajo misionero y de ayuda social.

Iglesia Presbiteriana (Siglo XV, Escocia)

Esta iglesia nació por la creencia de Juan Calvino quien creía que las comunidades cristianas debían ser lideradas por personas mayores, lo que llamó la atención de los líderes cristianos de Escocia, quienes querían una mayor implicación de la sociedad en los asuntos religiosos. El nombre viene del hecho de que las iglesias estaban a cargo de presbíteros, quienes eran ancianos de la congregación. Esta iglesia, considera que la salvación es un don de Dios.

Iglesia Baptista (Siglo XVIII, Países bajos e Inglaterra)

Nacen de los protestantes ingleses, y fue Thomas Helwys quien la fundó en 1612, siendo populares en las comunidades negras estadounidenses. Su creencia incluye la supremacía de la Biblia y que el bautismo debe reservarse a los adultos que pueden confesar su fe.

Iglesia Cuáquera, o Sociedad Religiosa de los amigos (1650, Gran Bretaña)

Liderados por George Fox, no tenían sacerdotes ni similares, tampoco se regían por sacramentos ni ceremonias formales, ya que “los amigos de Dios”, como se llamaban a sí mismos, no necesitaban de un tercero, sino que podían comunicarse directamente con Él, incluso cuando se reúnen, se quedan en silencio a la espera de que Dios se comunique con alguno de los presentes. A pesar de que en sus comienzos fueron perseguidos, en la actualidad se les reconoce por sus campañas pacifistas, las reformas penitenciarias y la abolición de la esclavitud.

Iglesia Amish (Finales del siglo XVIII, Suiza)

Esta iglesia nació de un grupo cerrado y muy estricto de protestantes en Suiza, bajo el mando de un ministro menonita llamado Jacob Amman, pero en la actualidad se pueden encontrar en el este de Estados Unidos. Se caracterizan por su vestimenta antigua, el rechazo de los vehículos motorizados, tienen sus propias escuelas y prefieren ayudarse entre ellos antes de aceptar ayuda del gobierno. Se reúnen en los hogares, no en una iglesia.

Iglesia Hermanos Moravos (1722, Sajonia – Alemania)

Los participantes de esta iglesia, se guían de la Escrituras para guiarse en temas de fe y conducta. Lo principal en sus cultos es el ágape por lo que comen juntos. Son evangélicos y envían misioneros por todo el mundo.

Iglesia Metodista (1720, Inglaterra)

Fue fundada en Inglaterra por John Wesley en el siglo XVIII, y hoy es una de las más grandes congregaciones del mundo, creen que los cristianos deben vivir de acuerdo a los designios bíblicos, por lo que le dan mucha importancia al culto, y el momento de la predicación es la más importante de la ceremonia.

Iglesia Shakers (1758 – Gran Bretaña)

El nombre de esta iglesia, es por los “temblores” que se experimentan durante lo que, secularmente, se conoce como éxtasis religioso. Su fundadora, Ann Lee, dijo haber recibido la revelación de que era la forma femenina de Cristo en la tierra, debido a ello fue perseguida al igual que sus seguidores, lo que la llevó a escapar hasta América donde hicieron una vida en común uniendo todas sus pertenencias y mantuvieron el celibato.

Iglesia Unitaria (1774 – Inglaterra)

Esta iglesia cree en un solo Dios, pero no en la Trinidad, buscan la experiencia por sobre la doctrina religiosa, por lo que tampoco cuentan con una jerarquía.

Iglesia Mormona (1830 – Nueva York)

Joseph Smith fue el fundador de la Iglesia de Jesucristo de Los Santos de los Últimos días. Él declaró que un ángel le mostró unas tablas de oro que contenían la palabra de Dios, la que tradujo y hoy se conoce como el libro de mormón, el que, junto a la Biblia y otros libros, conforman la guía de su fe. Smith se sentía con el derecho de guiar a la iglesia con más revelaciones, por lo que autorizó la poligamia y declaró que todos los hombres podían convertirse en dioses. En la actualidad la mayor concentración de mormones se encuentra en Utah, lugar hasta donde los guó el sucesor de Smith, Brigham Young.

Iglesia Hermanos de Plymouth (1831 – Inglaterra)

Empezaron siendo un grupo cristiano que rechazaban la doctrina de las iglesias protestantes de la época, ya que buscaban ser una religión menos formal, creían que todos debían tener el mismo acceso a la fe, por lo que eran predicadores apasionados e insistían en la importancia del culto, del estudio de la Biblia y de la obra misionera. En 1848 se dividieron en dos grupos, los hermanos abiertos y los hermanos exclusivos, diferenciándose en las interpretaciones que cada grupo les daba a temas teológicos, y su actitud hacia los extranjeros.

Iglesia Adventista del Séptimo Día (1863 – Battle Creek, Michigan, Estados Unidos)

Son cristianos protestantes que creen que la segunda venida de Cristo a la tierra será en cualquier momento, instancia donde satanás será destruido y será creado un mundo nuevo; fue William Miller quien predijo que este proceso comenzaría en 1843, pero al no ser así, atribuyó el fracaso al hecho de que las personas no respetan el *Sabbat* (día de la semana en el cual los creyentes en la religión judía deben descansar y cae concretamente en sábado), de ahí viene el término “del séptimo día”. Miller fundo la iglesia en 1863, y sus fieles respetan el *Sabbat*, en general respetan las normas alimenticias que designa el Antiguo Testamento, y se abstienen de actividades mundanas como el baile y el juego.

Iglesia Ejército de Salvación (1865, Londres, Inglaterra)

Esta iglesia fue fundada por el predicador metodista William Booth; sin dejar de lado su fe, aspiraba realizar una gran obra misionera y social con una organización estricta, inspirada en el ejército. La disposición de esta iglesia es socorrer a los pobres, su líder tiene el título de General, sus pastores se llaman Oficiales y visten uniformes.

Iglesia Testigos de Jehová (1872, Pensilvania, - Estados Unidos)

Surgieron de la Asociación Internacional de Estudiantes de la Biblia; creen que Jesús no era Dios, sino que la primera creación de Dios, y su mensaje es la llegada del reino de Dios, rechazan la Trinidad y el nacionalismo. Su fin es convertir a otros, y entregan su mensaje puerta a puerta.

Iglesia de Cristo, Científico (1879, Massachusetts, Estados Unidos)

Esta iglesia fundada en 1879, nació tras una experiencia personal de su iniciadora Mary Baker Eddy, quien sanó de una enfermedad que la ciencia médica no había podido curar, desde entonces dedicó su vida a revivir el ministerio sanador de Jesús, testificando que era capaz de curar enfermos y que otros que seguían su fe, también podrían hacerlo.

Iglesias Pentecostales (1900 - 1906, EE.UU.)

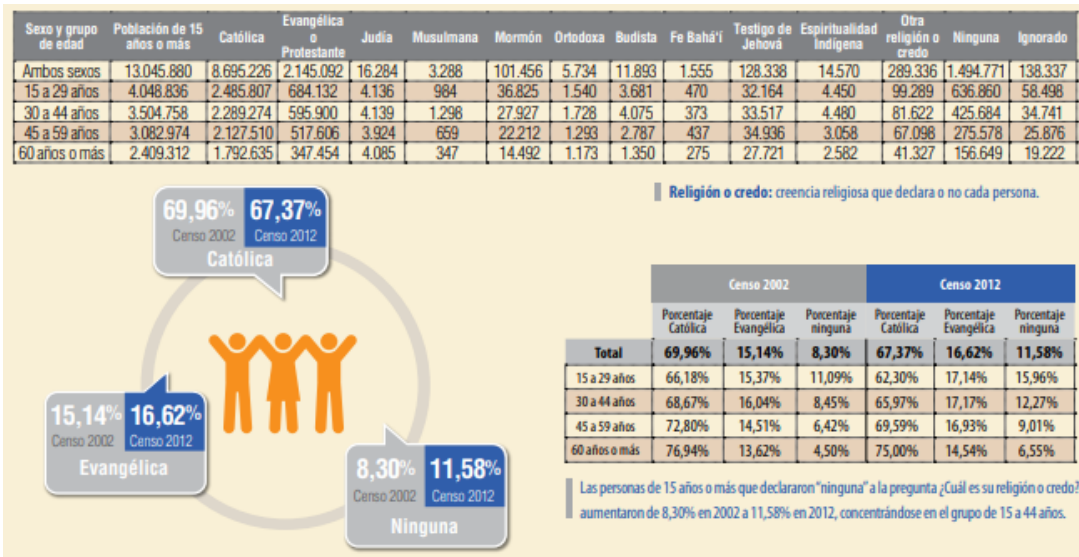
Estas iglesias están presentes en los países en vía de desarrollo y en las comunidades más pobres de los países desarrollados. Su nombre es por el primer pentecostés, esto es cuando en los apóstoles recibieron el Espíritu Santo en forma de lenguas de fuego, por lo tanto, son creyentes de las experiencias espirituales, como las profecías, las sanidades, y el hablar en otras lenguas tras el bautismo del Espíritu Santo. La Misión evangélica de la fe apostólica fue creada por William J. Seymour, quién la fundó en Los Ángeles y se expandió por todo el mundo.

Iglesia Renovación Carismática (1950- 1960)

Es un movimiento cristiano mundial que creen en los dones del Espíritu. Sus cultos son informales, y tienen presente la segunda venida de Cristo; recalcan la importancia del Espíritu Santo que llega al creyente a través del bautismo.

Religiones en Chile

En Chile, cada día se expande la libertad de expresión, la que lleva consigo la legitimidad de la fe en un ser superior, al que no necesariamente le llaman Dios, pero si es una deidad superior que está presente en las acciones de las personas, aunque también existe un sector que se considera ateo o agóstico, quienes evidencia su elección principalmente en fechas religiosas como semana santa y navidad.



http://www.iab.cl/wp-content/files_mf/resumencenso_2012.pdf

Según el censo de 2012, que fue el último en el que consideró el credo como dato estadístico, las religiones presentes son las que se muestran en el siguiente cuadro, prevaleciendo la iglesia católica, aunque se considera una baja en sus feligreses y una crecida en lo que respecta a la iglesia evangélica, en comparación de los datos recogidos en el censo de 2002.

Voluntariado

En los últimos años, Chile se ha visto azotado por diversas catástrofes naturales que, lejos de hacer decaer a los chilenos, ha permitido que la solidaridad despierte y se haga presente de Arica a Punta Arenas, sin embargo, este deseo por ayudar al prójimo ha estado presente desde antes y en muchos lugares, e incluso de maneras que son desconocidas por muchos. Ejemplo de ello son los voluntariados que llevan años presente dentro de los hospitales públicos del país, compuestos por mujeres que entregan un servicio voluntario, sirviendo a quienes más necesitan, personas que no sólo sufren dolencias físicas, sino también carencias materiales, afectivas y espirituales, que son solventadas por ellas.

A continuación, se mencionan algunos voluntariados que se hacen presente en los hospitales públicos, ordenados por su año de fundación:

- **Damas de Marfil:** Fundada en 1940, son parte de la Liga chilena contra la Epilepsia. Son mujeres que dan apoyo material (principalmente medicamentos), psicológico, educativo y de capacitación.
- **Damas de Amarillo:** Fundada en 1953, son conocidas por el Ropero del Hospitalizado. Entregan ayuda material y compañía a enfermos hospitalizados y sus familias en el Hospital Barros Luco Trudeau.
- **Damas de Blanco:** Fundada en 1958, tienen como objetivo asistir al necesitado de manera material, psicología y espiritual. Ayudan con la alimentación de enfermos que se encuentran inmovilizados, y acompañan a los adultos mayores en sus terapias. Asesoran a las familias en el cuidado de los pacientes y sus familias, tras instrucciones y recomendaciones que les informan los trabajadores de la salud de los respectivos hospitales donde ellas están presentes., esto es, en los principales hospitales públicos de Arica a Punta Arenas.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- **Damas de Celeste:** Fundada en 1961. Pertenecen a la Cruzada del Servicio Cáritas Chile, asistiendo espiritualmente en los Hospitales públicos de Santiago y sus alrededores, en los domicilios y las cárceles a través de las parroquias.
- **Damas de Rojo:** Fundada en 1962, ayudan en forma espiritual y material a los enfermos hospitalizados y son un nexo entre ellos y sus familias. También dan apoyo en la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias en los hospitales públicos de todo Chile.
- **Damas de Calipso y corbatín blanco:** Fundada en 1963, son mujeres que dan asistencia completa al no vidente, realizan exámenes, despachan recetas y ayudan a las personas con problemas visuales. Están presentes en el Instituto Nacional de la Ceguera de Santiago.
- **Damas de Fucsia:** Fundada en 1963, y conocidas como las Damas San miguelinas. Ayudan materialmente y acompañan al paciente hospitalizado y su familia. También los orientan dentro del hospital Barros Luco Trudeau y de Enfermedades Infecciosas Lucio Córdoba.
- **Damas de Calipso:** Fundada en 1965; asisten a los niños del Hospital Exequiel González Cortés, y sirven de nexo entre ellos y los familiares con los médicos. Colaboran con el personal de salud.
- **Damas de Lila:** Fundada en 1974, son el voluntariado de CONIN (Corporación para la nutrición infantil), y contribuyen al desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y material del niño desnutrido en los distintos centros del norte y sur de Chile.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- **Damas de Verde:** Fundada en 1974, trabajan por la Corporación Nacional del Cáncer entregando ayuda material y afectiva al hospitalizado de escasos recursos y a los enfermos terminales que se encuentran en los hospitales públicos, y también en sus casas.
- **Damas de Rosado:** Fundada en 1975, dan entretención y compañía a niños hospitalizados, apoyo a sus familias, colaboran con el personal de salud y asistencia pedagógica a pacientes en rehabilitación del Hospital Luis Calvo Mackenna e Instituto de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda.
- **Damas de Café:** Fundada en 1977, trabajan en la Corporación de Oncología Infantil, su labor es acompañar al niño y la familia en el ámbito psicológico, material y afectivo. Están presente en los hospitales Luis Calvo Mackenna y San Juan de Dios.
- **Damas de Cuadrillé celeste:** Fundada en 1981. Está compuesta de voluntarias que se recuperaron de cáncer, y asisten de manera espiritual y psicológica a la mujer con cáncer de mamas. Están presente en los hospitales públicos de Chile, y el Hospital Militar.
- **Damas de Terracota:** Fundada en 1981, son parte de la fundación de ayuda al niño limitado, quienes ayudan a niños con retardo mental desde leve a profundo. Están presente en algunas escuelas y hogares de niños de todo Chile.
- **Damas de Gris:** Fundada en el año 1986 Son parte de la corporación de ayuda al enfermo Renal. Ayudan material y espiritualmente al enfermo dializado y apoyan al paciente trasplantado de los hospitales Luis Calvo Mackenna, San Juan de Dios, Roberto del Río y hospitales públicos de distintas regiones.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- **Damas de Damasco:** Fundada en 1994. Son el voluntariado de la Corporación Amor y Esperanza para Niños Oncológicos, trabajan de manera voluntaria en el Hospital San Juan de Dios, entregando apoyo afectivo para el niño y su familia, como también ayuda material.
- **Damas de Azul:** Fundada en 1999, y pertenecen a la Corporación Cordillera del Hospital Sotero del Río. Trabajan con niños hospitalizados crónicos y ambulatorios, entreteniéndolos y acompañándolos.



Capítulo II: Marco Teórico

La Comunicación en el Tercer Sector

De acuerdo a lo que indica el libro “La gestión de la comunicación en el tercer sector”¹³ con respecto a el documento “El tercer sector visto por fuera” de la Fundación Splai, se afirma que *“Carecemos de una estrategia de comunicación social adecuada. Tenemos poca capacidad para transmitir a la sociedad problemas muy importantes, la gente no nos conoce o nos conoce mal, a menudo no conseguimos captar su interés. Sólo se identifica a unas pocas asociaciones, las que salen en la tele. Las entidades más recientes, las que nacen cada día en respuesta a alguna nueva o vieja necesidad social, lo tiene aún más difícil para darse a conocer. En general tenemos serias dificultades para romper el silencio de la prensa y los medios de comunicación, para difundir y proyectar nuestra realidad asociativa hacia el entorno social. Sólo atraemos la atención de los medios cuando hay una catástrofe o algún escándalo en el que estén implicados asociaciones u ONGs. Nuestros propios medios de comunicación son inexistentes, insuficiente o inadecuados”* (Balas, 2011), lo que es una realidad si revisamos lo que hoy sabemos de las organizaciones que forman parte del tercer sector, son pocas las que se conocen, ejemplo de ellas es la Teletón, la que gracias a la cruzada solidaria que se hace cada dos años de manera mediática tiene un reconocimiento transversal, que alcanza a todo Chile y al extranjero, la que es apoyada por rostros de la televisión chilena, artistas connotados y grandes empresas; sin embargo la realidad de las otras muchas organizaciones que trabajan de manera voluntaria en pro de la sociedad, no corren con la misma “suerte”, ya que deben buscar la manera de atraer voluntarios, socios financistas con sus escasos recursos, y esperar prácticamente la buena voluntad de los medios para dar a conocer sus actividades al no contar con el financiamiento necesario para pagar por un anuncio, o un espacio publicitario en televisión, radio, prensa escrita o vía pública. Por lo tanto, es

¹³ La gestión de la comunicación en el tercer sector, Monserrat Balas Lara, Madrid 2011, ESIC Editorial
Página 196

necesario entender la importancia de la comunicación interna y externa para luego realizar una planificación comunicacional adecuada para alcanzar los objetivos trazados.

Montserrat Balas, en el libro antes mencionado, hace mención a Herranz de la Casa, DIRCOM y escritor de libros sobre el tema, quien considera que los objetivos de la comunicación de las organizaciones no lucrativas son sensibilizar, difundir, concientizar, educar, denunciar, cambiar, promover, presionar, etc., siendo necesario segmentar los mensajes en función de los distintos públicos y responder a las necesidades de cada uno de ellos, ya que tanto los beneficiarios de la ayuda como los socios o los voluntarios, necesitan distinta información, lo que no es muy distinta a la gestión que se realiza ante una organización lucrativa, con quienes se usa el marketing y el endomarketing, con la diferencia que con el mensaje no se quiere lograr que adquieran un producto, pero sí que aporten a la organización y se relacionen con la entidad logrando un vínculo, entendiendo el problema social del que la fundación se está haciendo cargo.

De acuerdo al libro “La gestión de la comunicación en el tercer sector”, las herramientas comunicacionales más utilizadas en las organizaciones sin fines de lucro son:

- Tradicionales impresas: Folletos, trípticos, revistas.
- Publicidad a través de los medios de comunicación de masas.
- Nuevas tecnologías de la información: Sitio web, redes sociales, boletines electrónicos.
- El marketing directo: comunicación selectiva mediante bases de datos.
- Las relaciones públicas: generación de noticias, envíos de dossier de prensa, generación de vínculos con otras entidades, organización de eventos, presencia en eventos como charlas, conferencias y similares.

Según Wilcox, Cameron, Xifra en su libro “Relaciones públicas: estrategias y tácticas”¹⁴, toda organización no lucrativa que requiera de voluntarios debería establecer su propio

¹⁴ Relaciones públicas: estrategias y tácticas, Wilcox, Cameron y Xifra, páginas 696-715

conjunto de metas en relaciones públicas, y desarrollar un programa que atendiera los siguientes objetivos fundamentales:

- Fomentar el conocimiento por parte del público del propósito y actividades de la organización, mediante radio, TV, prensa escrita, eventos, distribución de folletos que se pueden enviar a líderes de opinión, vídeos informativos y de testimonios.
- Inducir a los individuos a utilizar los servicios que la organización pone a su disposición, encargándose, por ejemplo, que las redes de contacto de los voluntarios, sepan de la función que cumplen y que puedas pedir las en caso de necesitarlas.
- Crear materiales educativos, que informen lo que hace la organización, cómo se puede ser voluntario, cómo se puede apoyar, e información similar, considerando siempre que el logo de la organización tenga un lugar importante en el material entregado, para que quien lo vea lo familiarice con la acción, y lo recuerde.
- Reclutar y formar voluntarios mediante informativos impresos, testimonios grabados y viralizados, o mediante actividades de camaradería que permita a otros conocer la función y que a través de ello se quieran unir.
- Obtener fondos para financiar las actividades de la organización, realizando campañas informativas, alianzas con otras entidades sin fines de lucro, o directamente pidiendo a empresas que puedan aportar con dinero, productos o capacitaciones que sean beneficiosas para la organización.

(Wilcox, 2006)

Comunicación Interna en el Tercer Sector

Cuando se habla de la comunicación en una organización, no se debe dejar de considerar la comunicación interna, entendiendo que los colaboradores o voluntarios de una fundación, como es el caso del presente trabajo, son el pilar de su funcionamiento y continuidad, por lo tanto, la comunicación cumple tres funciones importantes en este ámbito, de acuerdo a lo que dice Octavio Rojas en su libro “El oxígeno de la organización”, según comenta Monserrat Balas en su libro:

1. **Información:** Una buena información es imprescindible para que las personas estén motivadas al realizar su trabajo y lo desarrollen correcta y eficientemente. Se utiliza para que todas las áreas estén informadas puntualmente de la marcha y funcionamiento de sus tareas.
2. **Explicación:** La comunicación interna cumple esta función para que las personas puedan identificarse con los objetivos que persigue la organización, conozcan y comprendan las razones de las órdenes que reciben, y las decisiones que se toman dentro de las misma.
3. **Interrogación:** La comunicación interna es importante para fomentar la interacción entre las distintas áreas que componen el total de la organización, crear el hábito de hacer preguntas de aclaración, permitir el intercambio de información y abrir la posibilidad de diálogo entre sus miembros.

En el libro “La gestión de la comunicación en el tercer sector”, se hace relevante a José María Laporte, quien en una ponencia denominada “Potencialidad creativa de la comunicación interna en el tercer sector”, apunta a la utilidad de crear una cadena de conocimientos presentes en una organización, la que se puede organizar en tres áreas:

1. Proponer crear una base de datos con fuentes de conocimientos internos que contenga los datos y conocimientos del personal de la entidad como si fuera un inventario de activos intelectuales de la organización: qué conocimientos tiene cada miembro de la institución y qué parte de ellos podría difundirse al resto del personal como medio de enriquecimiento y mejora institucional.
2. La segunda tarea consistiría en un archivo de fuentes externas de conocimientos. Inventario de los conocimientos y personas relevantes que están relacionadas con la organización, pero no forman parte de ella.
3. La tercera consiste en un centro de formación y medios técnicos de aprendizaje que atesoraría los datos útiles susceptibles de ser transmitidos y herramientas a alcance para hacerlo realidad, como biblioteca propia, cursos, conferencias vía streaming (en vivo), seminarios, etc.

De esta manera se logra también el endomarketing, al hacer partícipe a los voluntarios desde la matriz de la organización, y no sólo como hacedor de la labor de la fundación.

Según el sitio web [gestión.org](https://www.gestion.org)¹⁵, endomarketing es el conjunto de técnicas de promoción que se usan de cara no al cliente final, sino a los propios trabajadores de la empresa, en nuestro contexto es a los voluntarios de una organización. Se trata de trabajar en campañas orientadas al público interno de la compañía, con el objetivo de captar la atención y mejorar las relaciones. (gestion.org, s.f.)

No se debe olvidar de fidelizar al voluntario que representa a la organización en las diversas entidades donde se hacen presente, ya que es igual o más fundamental para cumplir la labor, que el mismo socio que financia la organización, ya que en el caso de la fundación las damas de blanco, la labor primordial la cumple la voluntaria.

¹⁵ <https://www.gestion.org/el-endomarketing/>

La Imagen en la Gestión de Comunicación

Uno de los axiomas de la comunicación es que TODO COMUNICA, por la tanto la existencia o inexistencia de acciones de parte de una organización, entrega algún mensaje a quien lo evidencia, por lo que las fundaciones, y cualquier organización debe cuidar este punto, mucho más considerando que tanto los clientes/beneficiarios están pendientes de estas situaciones, tanto o más que la misma competencia.

¹⁶La imagen pública de una organización es “como la suma de cada una de las percepciones e imágenes que cada persona tiene de una entidad. La imagen forma parte de la opinión del público y por ello, constituye una percepción, a diferencia de la identidad que forma parte de la emisión de la organización, y está basada en los valores que la generan. Por lo tanto, el resultado de una comunicación inapropiada, es el de una imagen pública que no se ajusta a la realidad”. (Bernstein, 1986)

Las tres dimensiones de la imagen, según Villafañe, y llevándolas al ámbito de la fundación, son:

Identidad	Cultura y misión	Lo que la fundación es
Comunicación	Mensajes que proyecta	Lo que la fundación dice que es
Imagen	Imagen percibida en las mentes de los públicos	Lo que los públicos creen que es la fundación

¹⁶ La imagen de la empresa y la realidad, Barcelona, Plaza & Janés, 1986, página 289

La confianza en las organizaciones del tercer sector

Hoy, para que una empresa u organización sea exitosa, debe contar con la confianza de sus públicos, lo que significa que tiene una imagen que es creíble, y que gusta a quienes la conocen, y es por esta razón que se debe cuidar, porque si bien cuesta construirla, ante cualquier “caída” se puede perder, y volver a recuperar la confianza, es un proceso lento.

García Marzá¹⁷ dice que “confiamos en una persona o institución porque sabemos, o creemos saber, cuál va a ser su comportamiento en una determinada situación. Más en concreto, sabemos o creemos saber que no actuará en contra de nuestros intereses, que actuará según lo esperado. Dentro del conjunto de razones que conforman este saber se encuentran también razones de índole moral, dirigidas a aquello que tenemos derecho a esperar como personas o como instituciones que se conducen en forma libre o autónomas. Sobre esta dimensión básica en todo comportamiento humano se construyen las relaciones de confianza y, en definitiva, toda relación social”. (García-Marzá, 2011)

¹⁷ Ética empresarial. Del diálogo a la confianza. García-Marzá. Madrid. Editorial Trotta

Capítulo III: Diagnóstico

Descripción de la Organización

La Fundación Las Damas de Blanco, nace como voluntariado en 1958, liderada por un misionero suizo de nombre Alberto Küpfer, junto a su esposa Gertrud Wymann, quienes eran pastores de la iglesia de Dios Misiones Mundiales, en Chile. El deseo nace visitando a una persona de su congregación, quien se encontraba internada en el Hospital El Salvador, donde percibieron la necesidad de ayudar tanto en cosas materiales como de manera espiritual, ya que encontraron muchos enfermos que estaban en soledad además de enfermos, esto los motivó a formar un voluntariado femenino, cristiano evangélico interdenominacional.

Como reconocimiento a su labor humanitaria y el de las hermanas (manera de llamar a quienes participan en las iglesias evangélicas, no tienen relación sanguínea, sino que se llaman hermanos por ser todos hijos de Dios) que lo acompañaban en su labor de auxilio a los enfermos, el director del hospital El Salvador en esa época, el doctor Iván Videla, lo nombró capellán de ese establecimiento. Ese mismo año el pastor Küpfer fue nombrado capellán del Hospital San Luis, el que hoy se conoce como Hospital Geriátrico; esta nueva designación se consideró como un apoyo de Dios a esta obra de amor y misericordia que comenzaba a dar sus frutos, y con la ayuda de varias hermanas que perseveraron en el trabajo con la asistente social del hospital, formaron la primera guardería infantil de ese recinto hospitalario. Poco a poco el número de voluntarias fue aumentando, lo que permitió al Pastor Küpfer y al grupo de hermanas fundadoras, extender su labor a otros recintos de salud, como el Hospital de neurocirugía, Hospital del tórax, Instituto Oncológico Arturo López Pérez, Hospital San Juan de Dios, Hospital José Joaquín Aguirre, entre otros en Santiago. El trabajo realizado en estos primeros centros de salud, constituyó la semilla que dio origen a la fundación, y con el incremento constante de mujeres voluntarias en provincias, que deseaban trabajar en los hospitales donde residían,

es que se pudo realizar las aperturas de las filiales de los hospitales de San Antonio, Rancagua, Quillota, Quilpué, Valparaíso, Curicó, Los Andes, Puerto Montt, Castro, Quellón y Copiapó. Actualmente, las voluntarias de la fundación las damas de blanco, están presente en casi todos los hospitales públicos de Chile, esto es de Arica a Punta Arenas, bajo la supervisión de la Asistente Social, o enfermera Jefe, quien les asigna un sector determinado dentro del establecimiento, para desarrollar su labor.

El 19 de octubre de 1985, se publicó en el diario oficial, la concesión de la personalidad jurídica N°880 por parte del Ministerio de Justicia, sin embargo, los estatutos de la organización se originan el año 1983, y constituyen el principal cuerpo normativo de la fundación con RUT 71.628.200-7, rige su funcionamiento, establece sus objetivos, regula los aportes y patrimonio, determina los requisitos de ingreso, elección y atribuciones de las integrantes del directorio, define los derechos y deberes de las voluntarias, delegadas y coordinadoras, determina las atribuciones de los organismos ejecutivos y asesores, los requisitos para la formación de filiales, entre otros.

El trabajo que realizan las Damas de Blanco, se puede dividir en cuatro áreas:

1. **Área Espiritual:** Consiste en compartir la palabra de Dios (Santa Biblia) con el enfermo hospitalizado, entregando una palabra de aliento, esperanza, consuelo y de fe en los momentos de adversidad; de igual manera, buscan apoyar moral y espiritualmente a los familiares que acompañan al paciente.
2. **Área material:** Las voluntarias, en las visitas diarias a las salas donde están los pacientes internados, y en coordinación con la asistente social de cada establecimiento, hacen entrega de ayuda a las personas más vulnerables, están son aquellas que carecen de recursos para sustentar sus necesidades básicas mientras están recibiendo tratamiento, o permanecen en el hospital, como útiles de aseo personal, vestuario básico (ropa interior, pijamas, y similares), pañales, sabanillas, y otros.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

3. **Área Social:** Las voluntarias ayudan al paciente y a sus familiares en los distintos trámites administrativos para la hospitalización, como también informan, orientan y colaboran en todo lo que esté a su alcance.
4. **Área humanitaria:** A petición del personal hospitalario, las damas de blanco acompañan a los pacientes en sus terapias de rehabilitación, y en algunas ocasiones se ocupan de dar el alimento a enfermos terminales y también de su aseo personal.

Para un mejor funcionamiento y supervisión del trabajo de las voluntarias de la fundación, las 99 filiales se agrupan en seis zonas:

1. Zona Norte: 10 filiales
2. Zona Valparaíso: 13 filiales
3. Región Metropolitana: 19 filiales
4. Zona Centro-Sur: 25 filiales
5. Zona Sur: 14 filiales
6. Zona Austral: 18 filiales

A continuación, se detallan los hospitales en los que la fundación está presente de acuerdo a cada zona. La fecha de apertura de las filiales marcadas en amarillo, es inexacta por lo que no se incluyó.

FILIALES ZONA NORTE		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital Regional San José del Carmen	Copiapó	1992
Hospital Regional Dr. Leonardo Guzmán	Antofagasta	1993
Hospital Regional San Juan Noé Crevani	Arica	1993
Hospital Regional Dr. Ernesto Torres Galdames	Iquique	1993
Hospital San Pablo	Coquimbo	1995
Hospital Regional San Juan de Dios	La Serena	1995
Hospital Provincial del Huasco	Vallenar	1996
Hospital Dr. Carlos Cisternas	Calama	1998
Hospital Marcos Macuada	Tocopilla	2000
Hospital Dr. Antonio Tirado Lanas	Ovalle	2002

FILIALES ZONA VALPARAÍSO		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital Claudio Vicuña	San Antonio	1989
Hospital Juana Ross de Edwards	Peñablanca	1990
Hospital Carlos Van Buren	Valparaíso	1990
Hospital San Juan de Dios	Los Andes	1992
Hospital Dr. Gustavo Fricke	Viña del Mar	1992
Hospital Santo Tomás	Limache	1998
Hospital Adriana Cousiño	Quintero	1998
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara	La Calera	2002
Hospital de Quilpué	Quilpué	2004
Hospital San Martín	Quillota	2005
Hospital San Camilo	San Felipe	2012
Hospital San José	Casablanca	2016
Hospital Eduardo Pereira	Valparaíso	2017

FILIALES ZONA METROPOLITANA		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital El Salvador	Santiago	1958
Instituto Nacional de Neurocirugía	Santiago	1958
Instituto Nacional del Tórax	Santiago	1958
Hospital San Juan de Dios	Santiago	1983
Hospital San Borja Arriarán	Santiago	1987
Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna	Santiago	1988
Hospital Clínico de la Universidad de Chile	Santiago	1990
Hospital Barros Luco Trudeau	Santiago	1991
Hospital San José	Santiago	1991
Hospital Dr. Sótero del Río	Santiago	1995
Hospital de Talagante	Talagante	1997
Hospital El Pino	San Bernardo	2000
Hospital de Peñaflor	Peñaflor	2001
Instituto Nacional del Cáncer	Santiago	2006
Hospital San José	Melipilla	2008
Hospital El Carmen de Maipú	Santiago	2008
Hospital de San José de Maipo	San José de Maipo	2011
Hospital Mauricio Heyermann	Curacaví	2015
Hospital Clínico Metropolitano de La Florida	Santiago	2017

FILIALES ZONA CENTRO -SUR		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital Regional Libertador Bernardo O'Higgins	Rancagua	1990
Hospital de Curicó	Curicó	1991
Hospital Regional Guillermo Grant Benavente	Concepción	1993
Hospital de Las Higueras	Talcahuano	1993
Hospital Dr. Roberto Muñoz Urrutia	Huepil	1996
Hospital Carlos Ibáñez del Campo	Linares	1996
Hospital Clínico Herminda Martín	Chillán	1997
Hospital de Nacimiento	Nacimiento	1999
Hospital de Tomé	Tomé	1999
Hospital San José	Coronel	2000
Hospital de Purén	Purén	2000
Hospital San Juan de Dios	San Fernando	2000
Hospital Dr. Mauricio Heyermann	Angol	2001
Hospital de San Vicente de Tagua Tagua	San Vicente	2006
Hospital San Agustín	Collipulli	2010
Hospital General Hidalgo	Parral	2010
Hospital del Salvador	Peumo	2013
Hospital de Santa Cruz	Santa Cruz	2013
Hospital de Lirquén	Penco	2016
Hospital San Carlos Dr. Benicio Arzola Medina	Chillán	2017
Hospital Regional Dr. Cesar Garavagno Burotto	Talca	2017
Hospital de Chimbarongo	Chimbarongo	2018
Hospital Traumatológico	Concepción	2018
Hospital Santa Filomena	Graneros	
Hospital de Molina	Molina	

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

FILIALES ZONA SUR		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital Dr. Abraham Godoy Peña	Lautaro	1993
Hospital Los Lagos	Los Lagos	1993
Hospital Regional Dr. Hernán Henríquez Aravena	Temuco	1995
Hospital Base de Valdivia	Valdivia	1995
Centro de Diálisis	Araucanía	1998
Hospital Intercultural	Nueva Imperial	1999
Hospital de Villarrica	Villarrica	1999
Hospital Regional de La Unión	La Unión	2001
Hospital de Paillaco	Paillaco	2003
Hospital Dr. Arturo Hillernsn Larrañaga	Puerto Saavedra	2006
Hospital de Pitrufuquén	Pitrufuquén	2007
Hospital Dino Stagno Maccioni	Traiguén	2009
Hospital Santa Elisa	San José de la Mariquina	2017
Hospital de Victoria	Victoria	
Hospital Vircún	Vircún	

FILIALES ZONA AUSTRAL		
HOSPITAL	CIUDAD	APERTURA
Hospital de Quellón	Quellón	1991
Hospital Base San José	Osorno	1993
Hospital de Llanquihue	Llanquihue	1994
Hospital Regional de Coyhaique	Coyhaique	1996
Hospital Clínico de Magallanes Dr. Lautaro Navarro	Punta Arenas	1998
Hospital Dr. Augusto Riffart	Castro	2000
Hospital Base de Puerto Montt	Puerto Montt	2000
Hospital de Río Bueno	Río Bueno	2004
Hospital de Ancud	Ancud	2006
Hospital de Puerto Aysén	Puerto Aysén	2006
Hospital de Calbuco	Calbuco	2007
Hospital Dr. Augusto Essman	Puerto Natales	2007
Hospital San Carlos	Mauñín	2008
Hospital Dr. Juan Hepp Dubiau	Purranque	2008
Hospital de Frutillar	Frutillar	2010
Hospital de Río Negro	Río Negro	2011
Centro de salud familiar	Puerto Varas	2012
Centro ELEAM	Alerce	2016
Hospital de Fresia	Fresia	2016

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

El sustento financiero de la organización, es principalmente gracias a la colecta nacional anual que, gracias a la autorización otorgada por el Ministerio del interior, se realiza desde el año 1995, la que se hace a lo largo de Chile. El dinero recolectado es contado y supervisado por un funcionario público que actúa como ministro de fe, en cada localidad donde esta se lleva a cabo. El dinero recolectado, es utilizado para comprar insumos que se entregan en los hospitales, costear los viajes de la directiva que supervisa la labor de las voluntarias en regiones, como también para pagar los gastos básicos de administración de la oficina de la fundación, la que fue entregada en comodato el año 2016 por el Ministerio de Bienes Nacionales, la que actualmente se encuentra en Diagonal Paraguay 110, oficinas 4, 7 y 8, en Santiago Centro.

Otras fuentes de ingreso con los que cuenta la fundación son:

- Aportes provenientes de subvenciones municipales y fondos concursables a los que postulan las filiales en cada comuna donde está presente la fundación a lo largo de Chile.
- Contribuciones de socios cooperadores, las que se reciben en la cuenta corriente N° 988502 del Banco del Estado de Chile.
- Ofrendas de iglesias.
- Cuota mensual de \$2.000 por cada voluntaria, desde el primer mes que participa como voluntaria.
- Cada voluntaria paga \$2.500 como cuota de incorporación única, cuando comienza a participar como voluntaria en la fundación.

La estructura organizacional de la fundación, se rige bajo los siguientes órganos ejecutivos y asesores:

- **Junta General:** Es la primera autoridad de la fundación, y está compuesta por todas las voluntarias, quienes se reúnen de manera ordinaria y extraordinaria, dependiendo de la contingencia a tratar. Los acuerdos se toman por mayoría.

- **Directorio Nacional:** Está integrado por diez voluntarias activas, las que se eligen cada tres años en la Junta General ordinaria, y su función es dirigir la fundación, velar porque se cumplan sus objetivos, acuerdos y planes de desarrollo.
- **Tribunal de disciplina:** Está conformado por las tres ex directoras de mayor antigüedad en la fundación. Su misión es aconsejar y aplicar las sanciones correspondientes a las faltas cometidas por las voluntarias con respecto a los estatutos y a los reglamentos de la fundación.
- **Consejo superior de disciplina:** Está compuesto por la presidenta de la fundación y dos ex directoras que no forman parte del tribunal de disciplina. Su función es conocer y resolver las apelaciones presentadas con ocasión de una resolución del tribunal de disciplina, y aplicar las medidas disciplinarias a quien corresponda, ya sea a voluntarias activas de los hospitales, como a quienes forman parte del directorio.
- **Consejo consultivo:** Está integrado por ex presidentas del directorio, y su función es entregar su opinión y/o consejo en temas relevantes, cuando sea requerido.

Análisis Interno

Identidad Corporativa

La fundación tiene por nombre Fundación Las Damas De Blanco, aunque se le nombra sólo como Fundación Damas de Blanco.

Fundación Las Damas de Blanco

Filosofía Corporativa

Aunque la organización ya tiene 60 años de trayectoria, no cuenta con una filosofía corporativa definida.

Identidad visual corporativa

- **Logotipo:** La fundación usa dos logotipos, los que utilizan en los estandartes, la papelería, los afiches de colectas, prendedor, bolsos de recaudación de colecta, y representan lo siguiente:
 - ❖ La Biblia: El manual por la que se guían
 - ❖ La Cruz: Representa el amor de Jesucristo al morir en la cruz por todos.
 - ❖ Mujer: Representa a las damas de blanco
 - ❖ Las gavillas: Representa el mensaje de amor y salvación que entregan a los enfermos, junto al servicio que entregan



El logo que se ve en el estandarte, es el mismo que está en el prendedor que forma parte del uniforme de las damas de blanco, y significa lo siguiente:

- ❖ La Biblia: El manual por las que se guían
- ❖ La antorcha: La acción de alumbrar, lo que consideran que hacen las voluntarias, al entregar el mensaje de salvación a los enfermos.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- **Colores corporativos:** Los colores de la organización son blanco, azul marino, y azul rey, los que se visualizan principalmente en el uniforme de las voluntarias, que está compuesto por un delantal blanco, corbatín azul rey, zapatos blancos bajos, pantys blanca, traje de dos piezas color blanco, zapatos blancos con taco medio, guantes blancos, poleron blanco de polar, capa azul marino. Los accesorios que usan son un prendedor que va en el corbatín, bufanda azul rey, y una cartera blanca que tiene bordadas las iniciales D y B.



Traje de dos piezas y zapatos con taco medio, los que se utilizan en eventos especiales, desfiles y presentaciones



Delantal, es el uniforme de uso diario en los hospitales

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco



**Poleron de polar blanco
temporada de frio**



**Capa de polar grueso, utilizada en eventos especiales, en
temporada de frio**



**Pechera blanca con azul, utilizada en las
colectas, y por las voluntarias que están
en periodo de prueba.**



Bufanda y zapatos bajos



**Cartera blanca con letras
bordadas en azul rey**

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco



Prendedor que es parte del corbatín del uniforme. El corbatín y el prendedor se usan tanto con el delantal como con el traje de dos piezas

Stakeholders

Los siguientes públicos se definen como los Stakeholders de la organización, ya que son a quienes la fundación afecta o pretende afectar con sus acciones, de manera directa como indirecta. A su vez, las acciones de estos pueden afectar los objetivos de la organización, por lo tanto, es a quienes van dirigidos los mensajes, y se deben considerar ante la planificación de nuevas acciones.

- Voluntarias
- Potenciales voluntarias
- Familia de voluntarias
- Amigos de voluntarias (contactos)
- Hermandad y pastores de las iglesias donde participan las voluntarias
- Hospitalizados
- Familiares de hospitalizados
- Hospitales (entidad)
- Personal de hospitales
- Otros voluntariados de hospitales
- Socios colaboradores (empresas y civiles)
- Potenciales colaboradores (empresas y civiles)
- Entidades regulatorias
- Otras iglesias evangélicas
- Otras fundaciones
- Medios de comunicación
- Líderes de opinión
- Sociedad

Audiencia - Matriz De Gardner

La matriz de poder de James R. Gardner clasifica a los individuos y grupos de acuerdo al poder que poseen en las estrategias de la empresa y su capacidad para tomar decisiones; a través de esta clasificación, se define la forma de abordar a cada grupo.

Interés	Mucho	3. Satisfacer	1. Colaborar
	Poco	4. Observar	2. Comunicar
		Poca	Mucha
Influencia			

De acuerdo a los grupos de interés antes descritos en el ítem Stakeholders, la Matriz de Gardner para la Fundación Las Damas de Blanco, es la siguiente:

Interés	Mucho	Personal de hospitales	Voluntarias	
		Socios colaboradores	Hospitalizados	
			Familiares de los hospitalizados	
			Hospitales (Entidad)	
	Poco	Potenciales voluntarias y potenciales colaboradores	Hermandad y pastores de las iglesias donde participan las voluntarias	
		Familia de voluntarias	Sociedad	
		Amigos de voluntarias (contactos)	Entidades regulatorias	
		Otros voluntariados de hospitales	Medios de comunicación	
		Otras iglesias evangélicas	Líderes de opinión	
		Otras fundaciones		
	Poca		Mucha	
	Influencia			

Análisis F.O.D.A

El análisis FODA es una herramienta que permite visualizar la situación actual de la organización que se estudia y permite obtener un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos. Las fortalezas y las debilidades son internas de la organización, por lo que se puede trabajar sobre ellas, mientras que las oportunidades y las amenazas son externas, y es necesaria tenerlas claras para no ser sorprendidos, y trabajar en la prevención de lo que ellas puedan significar para la organización.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se destacan en su servicio, del resto de los voluntariados, por su disposición y amabilidad, tanto con los enfermos, como con el personal de los hospitales donde prestan su servicio.	No existe capacitación transversal para las voluntarias, que les permita realizar mejor su labor o diferenciarse del resto de los voluntariados.
Voluntarias fieles, muchas de ellas de tercera edad que dedican su tiempo al servicio.	Débil posicionamiento e imagen de la fundación ante sus públicos
Fundación tiene 60 años de trayectoria	No tiene voceras preparadas
Presencia en hospitales a lo largo de Chile	No cuenta con exposición en la web ni publicidad
Voluntarias con deseos y tiempo para aprender o capacitarse	No cuenta con estrategia para la captación de socios donadores
La Fundación cuenta con recursos externos para publicitar eventos puntuales como la colecta nacional, estos son, radios y Tv cristianas	En su labor en los hospitales, no se diferencia del resto de los voluntariados, sólo las identifica su uniforme
La Fundación cuenta con capital humano externo para la realización de la colecta nacional, proveniente de iglesias cristianas	No cuenta con un sitio web activo, ni tiene presencia en las redes sociales.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Diversas organizaciones (iglesias cristianas, ONG, Fundaciones, etc.) con las que pueden generar alianzas y/o intercambiar experiencias que les beneficie a ambos	Presencia de Fundaciones con un alto reconocimiento social, que representan una competencia para la captación de donaciones
Hospitales Vacantes donde comenzar un voluntariado	Imagen negativa en la sociedad de los evangélicos v/s dinero
Interés de nuevas voluntarias	
Profesionales que les pueden aportar en servicio y capacitación.	
Tienen la posibilidad de prestar servicio adicional al hospital, con respecto a su labor habitual de voluntariado	
Fondos concursables (por comuna) a los que pueden postular para recibir fondos para la organización	

Análisis Del Entorno

Análisis PESTA

Este análisis facilita la descripción en detalle del contexto en el que está la organización, las dificultades y los retos que se pueden presentar.

DIMENSIÓN	VARIABLE
POLÍTICO-LEGAL	Regulación de las fundaciones
	Regulación de los hospitales hacia los voluntariados
ECONÓMICA	Crecimiento económico de Chile
	Tasa de desempleo
SOCIOCULTURAL	Confianza en las fundaciones en Chile, y voluntariado
	Imagen de la iglesia evangélica
TECNOLÓGICA	El uso de la tecnología en las fundaciones
AMBIENTAL	La contaminación como factor relevante en la salud

Regulación de los hospitales: La fundación se encuentra regulada de acuerdo al Código Civil, artículos 545 a 564, modificado por Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, de 2011.

Regulación de los hospitales hacia los voluntariados: Las voluntarias se rigen de acuerdo a las autorizaciones dictaminadas por los hospitales donde están presentes, esto con respecto a labores, días y horarios de servicios, y acceso a las distintas áreas del recinto.

Crecimiento económico de Chile: De acuerdo al Banco Mundial¹⁸, “Chile ha sido una de las economías latinoamericanas que más rápido creció en las últimas décadas debido a un marco macroeconómico sólido, el cual le ha permitido reducir la proporción de la población considerada pobre (USD5.5 por día) de 30% a 6.4%, entre 2000 y 2017. Después de un crecimiento de 1.3% en 2017, en 2018 hubo una aceleración que permitió

¹⁸ <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>

alcanzar 4.0%. Esta mejora se debió a una mayor confianza del sector privado, bajas tasas de interés y un mayor precio del cobre que permitió un rebote de la actividad minera. Igualmente, las actividades no mineras, particularmente el comercio mayorista, los servicios empresariales y la manufactura, repuntaron. El déficit en cuenta corriente aumentó de 2.2% del PIB en 2017 a 3.1% en 2018 debido al aumento de las importaciones de bienes de capital y de los pagos netos al exterior. Este déficit, fue financiado mayoritariamente por una mejora en la inversión extranjera que permitió que las reservas internacionales se mantengan estables. El déficit del Gobierno central disminuyó por primera vez en seis años, cayendo del 2.7% del PIB en 2017 al 1.7% en 2018 por la mejora de los ingresos. Si bien se redujo el gasto en bienes y servicios, el gasto corriente se mantuvo estable como porcentaje del PIB debido a la expansión de otros gastos, incluida la nómina. Esto permitió contener el crecimiento de la deuda pública que aumentó de 24% a 26% del PIB entre 2017 y 2018”. (Banco Mundial, 2019)

Tasa de desempleo: Según informó Emol.com¹⁹, el 31 de mayo del presente año, “La tasa de desempleo del país se ubicó en 6,9% durante el trimestre móvil febrero-abril de 2019, según las cifras entregadas por el Instituto Nacional de Estadísticas. Así, el dato de desocupación nacional creció 0,2 puntos porcentuales respecto a igual período del año anterior y no registró variación respecto del trimestre móvil anterior (enero-marzo). Este resultado se debió al alza de 1,5% de la fuerza de trabajo, levemente superior a la variación de los ocupados (1,4%)”, explicó el organismo estadístico encabezado por Guillermo Pattillo... La tasa de ocupación informal fue 28,5%, descendiendo 0,5 pp. en doce meses. En igual período, los ocupados informales se redujeron 0,1% (2.215 personas), incididos, principalmente, por los asalariados informales (-6,2%)””. (Emol, 2019)

¹⁹ Emol.com - <https://www.emol.com/noticias/Economia/2019/05/31/949708/Tasa-de-desempleo-suba-a-69-entre-febreroabril.html>

Confianza en las fundaciones en Chile, y voluntariado: El sitio web, El Definido²⁰, dice que, según datos de la Encuesta Nacional de Voluntariado 2015, desarrollada por la Fundación Trascender en conjunto con GFK Adimark, de las personas que no donan, en su mayoría se abstienen porque no confían en las instituciones ni en las personas que piden dinero (El Definido, 2015). Consuelo Alvear, Directora de la Fundación Trascender, comenta en la misma publicación, que esto se debe a que vivimos en una sociedad individualista, que hace difícil a los chilenos creer y/o confiar en grupos de personas que trabajen desinteresadamente, de forma voluntaria y solidaria. Esta percepción se puede deber a los escándalos políticos, empresariales y eclesiásticos del último tiempo, los que han generado dudas sobre todo tipo de organizaciones que tradicionalmente eran muy respetadas, lo que hace necesario que las instituciones transparenten más lo que hacen, ya que, la encuesta también revela que un 62% de las personas que dona aseguran desconocer las obras que se realizan con el dinero que aportan, entonces, existe la necesidad de transparentar e informar mejor sobre las obras de las instituciones. A pesar de lo anterior, Chile sigue siendo un país solidario, esto porque sólo un 8% dice no donar nada, mientras que el otro 92% da dinero de alguna manera, aunque la mayoría de manera esporádica, como dando el vuelto en el supermercado (65%), o donando directamente a personas en la calle (36%); sólo un 15% de los encuestados realiza donaciones permanentes como socio de una institución. Un 72% de los encuestados considera que Chile es un país solidario y un 71% cree que no se es solidario por hacer una donación, aun así, sólo un 11% realiza voluntariados y quienes no lo hacen dicen que es por falta de tiempo (51%) o por falta de interés (22%). Consuelo Alvear también señala que ser voluntario, especialmente voluntario profesional (quienes ofrecen sus servicios de manera gratuita), permite transmitir capital humano a la sociedad, favoreciendo a que las personas tengan instancias de inclusión e integración, en donde se compartan buenas prácticas y se genere

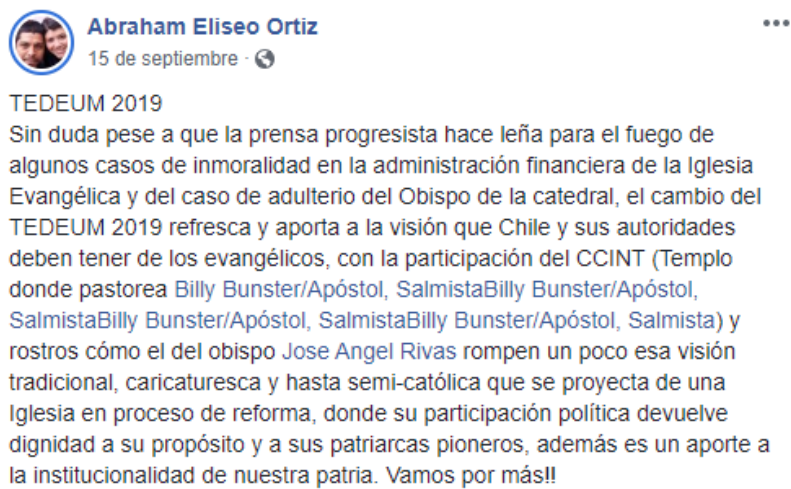
²⁰ <https://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/5909/Radiografia-a-nuestro-Chile-Voluntario-donamos-pero-desconfiamos/>

un impacto sustentable, que no sólo sirve para ayudar a alguien, sino que al mismo tiempo genera crecimiento y una visión de mundo más amplia e inclusiva.

Imagen de la iglesia evangélica: La iglesia evangélica se ha caracterizado por tener un bajo perfil en lo que concierne a la exposición pública, sin embargo, en el último año, fue tema de conversación y de portadas de periódicos el mal comportamiento de algunos líderes de grandes congregaciones, lo que afectó la imagen de los evangélicos en general, pero tras el “culto de acción de gracias 2019”, conocido como Te Deum evangélico, realizado en septiembre de 2019 en el Centro Cristiano Internacional, y no en la catedral de la iglesia metodista pentecostal como lo fue por años, toda ese “ruido” bajo, y es que este cambio de locación permitió mostrar a la opinión pública que la unidad y la búsqueda del bien es la bandera de lucha de los cristianos, y el mal actuar de algunos no representa a los cristianos. Cabe señalar que este evento fue transmitido por TVN, canal estatal abierto, el que mostró a todo Chile esta nueva iglesia, la que tuvo diversos comentarios tanto a favor como en contra, pero prevaleciendo los positivos.

Algunos ejemplos de las redes sociales:

-Facebook:



Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

-Twitter:



Dulcinea @La_HiperActiva · 15 sept.
Que lindo el #tedeum la música y el coro mucho más moderno que los anteriores
3 1 5

Gabriel A. Ulloa @GabrielAlfred24 · 15 sept.
El cambio que era necesario! 🇨🇱❤️
1 1

Dulcinea @La_HiperActiva · 15 sept.
Si, después de todo lo que pasó con el pastor Duran era muy necesario. En años anteriores lo encontraba medio tedioso pero ahora muy alegre el #tedeum en general
1 5

Gabriel A. Ulloa @GabrielAlfred24
En respuesta a @La_HiperActiva
Este año fue un cambio muy necesario y buenísimo. Es algo que no quedó solamente en un cambio de lugar. ¡2019!

Pablo Vidal Rojas @pablovidalrojas · 15 sept.
Me alegra mucho que Chile pueda ver hoy un verdadero Té Deum Evangélico, un culto de oración por el bien de Chile y de todas las personas. Que nunca más vuelva ese acto propagandístico y odioso al que estábamos tristemente acostumbrados en Jotabeche. #TeDeum



Ariel @arielquirozv · 15 sept.
Me alegra mucho que Chile pueda ver hoy un verdadero Té Deum Evangélico, un culto de oración por el bien de Chile y de todas las personas. #TeDeum @24HorasTVN @munisanjoaquin @enlacetv @ArmoniaOnline

Jess @YekaAlarcon · 15 sept.
No sé uds pero considero que esta ceremonia tiene una magia diferente en comparación de los años anteriores ❤️ #tedeum

K. CARTES @KarinCartesG · 15 sept.
Me encantó el cambio #tedeum Que sea el inicio de la unión de nuestras iglesias 🙏
Punto aparte ¡Tremendos músicos!

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

-  **Rouse** @RALVAREZ08 · 15 sept.
#tedeum en verdad me gusto la tematica, actual, renovada, dejaron atras, dogmstico, lo rancio y aburrido, felicidades!!!
-  **Elías** @Mp_Elias · 15 sept. ▼
Ya era necesario un cambio de aire al #tedeum. La imagen al mundo de la iglesia a través de jotabeche no era la correcta. Y lo digo como alguien nació en la IMP.
-  **Carlos Eduardo** @carlos_edddo · 15 sept.
Sobrio, prudente y alegre el #tedeum #tedeumevangélico #TeDeum2019
Aprendieron la lección. Se bajaron de su ego. Entendieron su rol.
-  **MamáGamer!** @DepereiraV · 15 sept. ▼
#tedeum este es el otro lado del evangelio que se conoce poco. No es todo como JotaBeche, la base es la misma, la forma es diferente
-  **Jacinta Molina** @jacimolina · 15 sept. ▼
Otro #tedeum. Bien por la iglesia evangélica y su renovación después de la propaganda política y desaires institucionales previos de unos pocos.
-  **Diego Silva Barrera** @diegopatagon1 · 15 sept.
Que lindo ver un #TeDeum “refrescado”, buenos ánimos y ganas de dejar atrás la crisis. Buen formato y locación! Felicitaciones al mundo evangélico por el mensaje entregado a #Chile. 🍌🍌🍌🍌🍌🍌
-  **Pedro E** @PedroENavarroB1 · 15 sept.
Viendo un tedeum más diverso del mundo evangélico sin los sesgos políticos anteriores..
-  **Bridevaux** @Gus_Bridevaux · 15 sept.
Me alegro que hayan cambiado el #tedeum , ahora si se manifiesta de forma más clara y real como los evangelios viven la fe, con adoración y cantos al Señor.
-  **José Cisternas T** @josecisternast · 15 sept.
Un cambio en 180 grados el #tedeum de este año
-
-  **Pao Antileo (Patipeláh)** @pao_antileo · 15 sept. ▼
Vi el #tedeum evangélico y me parece muy bien que ya no se haga en la Iglesia Jotabeche, muy lindo culto en el Centro Cristiano Internacional. Igual llegaron los #hnosCaradura (Auth y Moreira) y el flojo de Lavin jr. Ojalá hayan pedido perdón al campeón x las cagas que hacen 😊

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco



Josef K @Kafkava · 15 sept.

Más allá de no compartir sus creencias, de repudiar las actitudes de algunos de sus obispos y de cuestionar la pertinencia de un **#TeDeum**, en pleno siglo XXI, respeto al pueblo evangélico, son gente con gran sentido de comunidad, personas muy solidarias, entre sí y con otros.



Jlabel @jaime_abel · 15 sept.

Las iglesias evangélicas están realizando un tremendo trabajo con las comunidades haitianas y en silencio **#tedeum**



claudio Rivera @riveraretamal · 15 sept.

Los que critican el **#tedeum** no han echo ningún aporte comparado la gran labor que ha echo la Iglesia Evangélica en la Sociedad...

El aporte y el trabajo de la iglesia evangélica en favor de las distintas comunidades es un trabajo que viene desde hace años. Su ayuda a los más desposeídos, a los enfermos, a personas con adicciones y otros casos de conflictos sociales, son abordados a través de la propia iglesia, o mediante fundaciones u otras organizaciones sin fines de lucro; tan importante es esta labor, que se generan instancias de conversación entre entidades gubernamentales y representantes de las distintas iglesias del mundo evangélico, como lo fue el encuentro del director de la ONAR²¹, Oficina Nacional de Asuntos Religioso, Javier Castro, con el pastor presbítero Rubén Contreras, encargado de relaciones públicas de la Iglesia Evangélica Pentecostal, que es una de las denominaciones evangélicas más grandes y numerosas de Chile, la que cuenta con más de 600 pastores, distribuidos a lo largo de todo el país, además de mantener más de 20 misiones en el extranjero. En la reunión, las autoridades conversaron sobre el trabajo social que realizan los evangélicos como el acompañamiento y reinserción de presidiarios, la asistencia espiritual en los hospitales y la labor social en general con los sectores más vulnerables. (Onar.Gob, 2019)

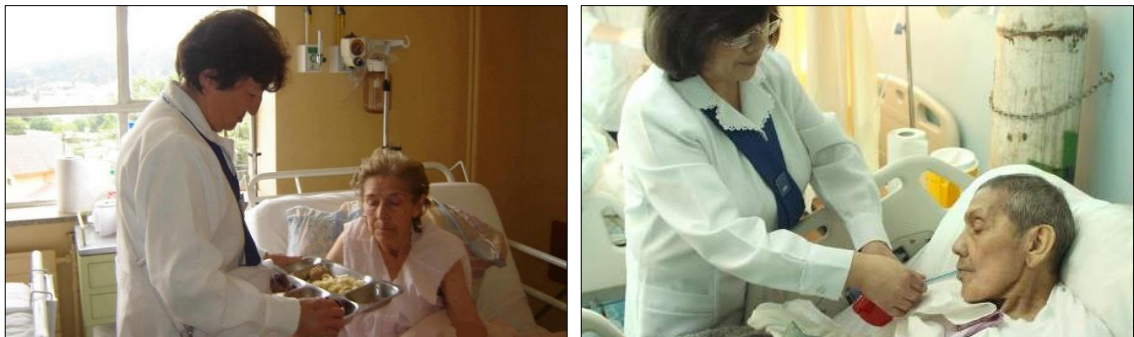
²¹ <http://www.onar.gob.cl/2019/04/director-de-la-onar-se-reune-con-representante-de-la-iglesia-evangelica-pentecostal-iep/>

El uso de la tecnología en las fundaciones: La tecnología permite un avance rápido y profundo en casi todo ámbito, y hoy es fundamental para la transformación y desarrollo económico, tanto de la sociedad civil como de las múltiples organizaciones, en las que no quedan fuera las fundaciones, quienes, al igual que una organización con fines de lucro, debe estar al día en esta materia, ya que, no ser parte de la llamada “Aldea Global” las hace inexistentes, es por eso que su incorporación es vital para mantenerse en contacto con sus diversos públicos; si bien existen algunas organizaciones que se basan en la tecnología, como las de innovación, existen otras que por su campo de acción y labor, las utilizan como medios de comunicación o sólo información, usando como mínimo el correo electrónico, pasando por el uso del Smartphone ligado al WhatsApp, las redes sociales y un sitio web, lo que hoy casi todas las organizaciones sin fines de lucro utilizan para comunicarse con sus Stakeholders, visibilizar sus acciones, e incluso para recibir donaciones.

Con respecto a las fundaciones presente con voluntariados en los hospitales, la presencia en la web y redes sociales es lo siguiente:

FUNDACIÓN	SITIO WEB	FACEBOOK	INSTAGRAM
Damas de Marfil	No tiene	No tiene	No tiene
Damas de Amarillo	No tiene	No tiene	No tiene
Damas de Blanco	En proceso	Si	Si
Damas de Celeste	No tiene	No tiene	No tiene
Damas de Rojo	No tiene	Si	No tiene
Damas de Calipso	No tiene	Osorno	Si
Damas de Fucsia	No tiene	Bio Bio	No tiene
Damas de Lila	No tiene	Si	Si (1f)
Damas de verde	No tiene	Peumo y Panguipulli	Si (Puq)
Damas de Rosado	No tiene	Si	No tiene
Damas de Café	Si	Si	Si
Damas de Terracota	No tiene	No tiene	No tiene
Damas de Gris	senorasdelejercito.cl	señoras del ejercito	No tiene
Damas de Damasco	No tiene	Rancagua	No tiene
Damas de Azul	No tiene	Lontué y Quilpué	No tiene

La contaminación como factor relevante en la salud²²: “Numerosos estudios han demostrado los efectos nocivos de la contaminación ambiental en la salud humana, desde el aumento en la frecuencia de cánceres de tipo pulmonar, dificultades respiratorias severas, muertes prematuras, irritación de zonas mucosas como ojos y nariz, cuadros asmáticos, enfermedades cardiovasculares, entre otras” (Colegio Médico, 2019), lo que se evidencia aún más en invierno cuando además las enfermedades respiratorias colapsan los hospitales y centros de atención primaria de todo el país, lo que afecta a la fundación debido a que las voluntarias, quienes en su mayoría son personas mayores, se ven afectadas también por estas enfermedades, y junto con ello, los dolores musculares y de huesos debido al frío, lo que provoca que el número de voluntarias presentes en los hospitales merme en el momento cuando más se les necesita, debido a que la demanda de servicio aumenta, los centros de salud se llenan, y el personal profesional médico, auxiliar y voluntario, se hacen aún más necesarios, sin embargo, aunque el voluntariado presente es menor, el apoyo sigue presente a lo largo de Chile.



²² <http://revista.colegiomedico.cl/comprometidos-con-la-salud-ambiental-del-pais/>

Capítulo IV: Marco Metodológico

El enfoque metodológico que se ha utilizado para el presente estudio es mixto, ya que se busca medir el grado de identificación y conocimiento que los diferentes públicos tienen con respecto a la Fundación, y así mismo, identificar las cualidades claves con las que se cuenta y las que se necesitan para mejorar la labor e imagen de esta entidad.

Encuestas externas

Se realizaron dos encuestas, una a través de Twitter para conocer la percepción de confianza hacia las fundaciones, y una que estuvo disponible para ser respondida durante una semana en Facebook, que consultaba sobre el conocimiento del concepto tercer sector, sobre fundaciones, y directamente por la labor de las damas de blanco, la que fue diseñada en el sitio Survey Monkey, y los resultados de ambas son los siguientes:

Confianza en las fundaciones - Twitter



El 76% de quienes respondieron la encuesta, dijeron que no confían en las fundaciones, y la justificación en la mayoría de los casos fue debido a las organizaciones llamadas “truchas”, identificadas así por recolectar dinero para fines desconocidos, o finalmente fines personales, de quienes la dirigen.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Tercer Sector – Facebook

Encuesta aplicada a 40 personas, y el resultado es el siguiente:

Pregunta	Resultado (Detalle en Anexos)
¿Qué entiende por tercer sector?	Sólo el 25% de los encuestados entienden el concepto
Nombre tres FUNDACIONES	Las tres fundaciones más nombradas son Fundación Las Rosas (14), Techo (12) y el Hogar de Cristo (8)
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Las fundaciones más nombradas reconocidas como cristianas son Hogar de Cristo (17), Fundación Las Rosas (8), y Cristo Vive (4). Tanto el Ejército de Salvación, como Las Damas de Blanco fueron nombrados 3 veces.
¿Conoce algo de la FDDB?	22 de las 40 personas consultadas NO sabe de la Fundación Las Damas de Blanco
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Más del 50% de los encuestados cree que el aporte de la fundación tiene que ver con la ayuda que se le da de manera voluntaria a los enfermos en los hospitales, tanto en insumos como en acompañamiento.
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	Los encuestados consideran que la diferencia de las Damas de Blanco con el resto del voluntariado que trabaja en los hospitales, es que la ayuda que entregan es voluntaria y a cualquier persona que la necesite, siendo comparadas con la labor de las Damas de Rojo.
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	Sólo 3 encuestados estaba informado de la colecta nacional de la fundación, sin embargo el resto, aún sin saber de ella entiende que se realiza con el fin de reunir dinero para comprar insumos que son después entregados a los enfermos de los hospitales.
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Los encuestados consideran que la manera de diferenciarse de los voluntariados que realizan una labor similar, es que las damas de blanco visibilicen las labores que realizan utilizando por ejemplo las redes sociales.
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	El 75 % de los encuestados dice que es irrelevante que la fundación tenga un origen cristiano, ya que consideran que lo importante es la labor que cumplen.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, se puede determinar que es necesaria la visibilización de las actividades que realiza la fundación con respecto al voluntariado que realizan en los hospitales, para alcanzar el reconocimiento de los diversos públicos, lo que se respalda al comparar el trabajo que han realizado las fundaciones más nombradas, quienes tienen un fuerte trabajo publicitario, tanto en sus actividades solidarias como en sus campañas para reunir donaciones.

Cuestionario Interno

Se realizó un cuestionario para conocer las impresiones de las voluntarias de la fundación, con respecto a la organización, su labor y las necesidades de ellas para cumplir mejor su función. Este cuestionario fue aplicado a 15 mujeres de distintas edades y comunas de Santiago, quienes de manera voluntaria accedieron a responder.

Las preguntas son las que se mencionan a continuación, el detalle de las respuestas se puede conocer en ANEXOS, y la conclusión de ellas son las siguientes:

Pregunta	Resultados
¿Qué la motivo a ser parte de la fundación?	Todas las encuestadas indican que el motivo para ser parte de la fundación es el deseo de servir a los necesitados.
Según su opinión ¿Qué diferencia hay entre la fundación y las otras fundaciones que participan en los hospitales?	Las voluntarias indican que la diferencia entre ellas y las otras voluntarias de los hospitales es que las Damas de Blanco llevan el mensaje de Dios a quienes están enfermos.
¿Cómo cree que puede mejorar internamente la fundación?	Las voluntarias consideran necesarias las capacitaciones en distintos ámbitos, tanto en lo secular como en estudios bíblicos que las unifique en enseñanza.
¿Qué le gustaría aprender? O ¿Qué cree que necesita aprender?	Las respuestas de las voluntarias dan a conocer su deseo por desenvolverse mejor, tanto al comunicarse con otros como con las nuevas tecnologías
¿Qué puede enseñar a otros?	En conclusión de sus respuestas, el amor a Dios es tan importante para las voluntarias, que su principal deseo es darlo a conocer a otros, de todas las maneras que les sea posible.

Entrevistas

Se aplicaron dos entrevistas que permitieron conocer la imagen de la fundación y su labor desde otra perspectiva; si bien fue realizada a personas cercana a su labor y fe, los datos obtenidos en ellas permiten tener otras opiniones del trabajo de las voluntarias.

- a) Apóstol Billy Bunster, líder cristiano, pastor del Centro Cristiano Internacional.
- b) Encargadas de oficina de voluntariado de Hospital El Pino de San Bernardo.


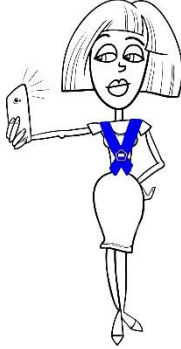
Las transcripciones de ambas entrevistas se pueden conocer en detalle en ANEXOS, más se puede indicar que gracias a ellas se pudo conocer la importancia de la labor y comportamiento de las voluntarias, tanto en el hospital como en la iglesia donde se congregan, ya que para Ana, quien fue la persona entrevistada en el Hospital, es de gran relevancia, la vocación de servicio que tienen las Damas de Blanco, a quienes destaca por ello, y las compara del resto de voluntariados presentes en el establecimiento, indicando que no se dedican únicamente a la función principal de atender al enfermo, sino que siempre están prestas y disponibles para ayudar en temas administrativos inclusive, cuando esto ha sido necesario, y que es por eso que se han ganado un espacio en el hospital, tanto en lo meritorio como en lo físico, ya que les destinaron un lugar para que puedan guardar sus útiles de aseo y le prestan el oratorio para que realicen sus reuniones administrativas y espirituales, las veces que la necesiten. Por su parte, el Apóstol Bunster comenta su experiencia en el servicio al prójimo, desde lo personal, como las acciones que realiza su congregación, mencionándolas como una parte importante en la labor de la iglesia evangélica en general, como las representantes de la iglesia en los hospitales, teniendo presente que hay quienes en lo individual lo hacen y también a través de otras organizaciones, pero destacando que las Damas de Blanco están presente a través de todo Chile; también hace referencia a la necesidad de que cuenten con un plan estratégico de comunicación y/o marketing para alcanzar la visibilización, porque entiende que es una obra que hace bien, y que necesita sustentarse, ya que ante tanta organización que requiere financiamiento, necesita mostrar lo que hace para que lleguen nuevos financistas.

Observación participante

El trabajo de campo incluye observación participante, la que se realizó en diversas actividades con la fundación las damas de blanco, desde un almuerzo improvisado hasta un encuentro nacional de directivas, instancias en las que se conversó de manera informal, lo que permitió conocer las características de las voluntarias y líderes, tratar a las mujeres sin el delantal blanco y la responsabilidad del servicio en un hospital, el carácter ante situación de la vida cotidiana y la conversa trivial; gracias a ello se pudo ver el comportamiento como persona natural y no necesariamente representando a una organización, conocer sus frustraciones y anhelos, y el deseo de mejorar y crecer en las diversas etapas de vida, ya que las edades de las voluntarias fluctúan entre los 40 y los 92 años, por lo tanto, son variadas las experiencias de vida y de servicio con la que se cuenta.

Análisis de trabajo de campo

El trabajo de campo realizado y mencionado anteriormente, permitió conocer en mayor profundidad a las voluntarias de la fundación, información con la que se abren líneas de trabajo para una estrategia tanto en la comunicación interna y externa de la organización, sin embargo, antes de hablar de la fundación en sí, es necesario indicar que, si bien el objetivo principal de las voluntarias sin importar edad es entregar el mensaje de salvación (evangelizar) a los enfermos de los hospitales, aportarles apoyo espiritual material y social, guiándose siempre a través del mandato de Jesucristo “Id por todo el mundo y predicar el evangelio...”, y las Escrituras (La Biblia), cada una tiene un comportamiento distinto ante la función, y con el hecho de ser una Damas de blanco, las que se pueden separar en dos grupos, o como le llaman en psicología, en los arquetipos conocidos como el guerrero y el mago (pero en su versión femenina), y las podemos definir en palabras simples y en el contexto de su labor, de la siguiente manera:

	Guerrera	Maga
Imagen referencial		
Necesidad más importante	El Control	La Variedad
Se enfoca en	El presente	El Futuro
Rige sus decisiones en	Lo práctico	Lo Emocional
Otras cualidades	Efectiva en hacer cualquier cosa, rápida en la toma de decisiones, a veces su orientación al logro la hace ver distante, y aparenta ser abrupta e impulsiva.	Es rápida y espontánea, aventurera y soñadora, motivada por lo que viene, le encantan las reuniones y eventos sociales, capaz de visualizar oportunidades.
Descripción	Se trata de voluntarias que hacen lo justo y necesario para cumplir su servicio, pero lo hacen a la perfección, se basan en los reglamentos de manera estricta, y aunque saben que existen cambios o alternativas para hacer las cosas, las miran con recelo, y lo aceptan sólo después de estar seguras de poder realizarlo de manera correcta y que el resultado será eficaz.	Personas que están siempre atentas a lo “más” que se puede hacer, tanto para la organización como para ellas como voluntarias. Siempre participativas y colaborando en todo aquello que signifique un avance, no se conforman con hacer A, sabiendo que hay opciones hasta la Z, por lo que si algo no lo comprenden, lo preguntan, y si no lo saben hacer, lo aprenden.

Por lo tanto, el trabajo de campo orienta que se debe considerar a dos tipos de personas para definir la estrategia que se quiere abordar, ya que dentro de la organización se pueden calificar dos tipos de voluntarias, que su distinción de puede deber a un tema generacional o a la influencia doctrinal de la congregación (iglesia) en la que se formó o actualmente participa, de las cuales en ambas podemos encontrar fortalezas que enriquezcan al equipo, pero también conlleva un trato distinto, ya que unos son más abiertas a los cambios porque son modernas, mientras que otras se resisten porque se aferran a lo tradicional.

Planteamiento Del Problema

La fundación Las Damas de Blanco, es una organización que presta servicio en pro de los enfermos que se encuentran hospitalizados en diversos recintos de salud a lo largo de Chile, sin embargo, su labor no es conocida fuera de estos recintos, lo que es un inconveniente para atraer nuevas voluntarias, y captar nuevos socios colaboradores que les donen dinero para poder comprar los insumos que necesitan para seguir cumpliendo su labor, y aunque tienen 60 años de existencia, no cuentan con una estrategia comunicacional que les permita alinearse con su público interno, y generar vínculos con el público externo, ya que actualmente se muestran como voluntarias presentes en algunas ciudades de Chile, y no como una organización que funciona a nivel nacional.

Pregunta De Investigación

¿Qué puede hacer la Fundación Las Damas de Blanco para ser reconocida en la sociedad?

Objetivo General

Visibilizar mediante un plan comunicacional la función que cumple la Fundación Las Damas de blanco a nivel nacional, ante sus diferentes públicos.

Objetivos Específicos

1. Definir los canales de comunicación idóneos para la fundación.
2. Demostrar que exponiendo públicamente el trabajo de las filiales incentiva la adhesión de nuevas voluntarias y nuevos colaboradores financistas.
3. Organizar a las filiales como fuentes de información para obtener material para la difusión.

Hipótesis

El desarrollo de un plan comunicacional nacional permitirá unificar la comunicación de la fundación con sus diversos públicos, lo que fortalecerá a la organización al mostrarse como una, dejando atrás el trabajo individual de las filiales que le permitía darse a conocer sólo con su entorno inmediato. Gracias a las herramientas comunicacionales que se definan y a la colaboración de todas las filiales, se podrá dar a conocer el trabajo transversal que se realiza en los hospitales de todo Chile, lo que mostrará la importancia de la presencia de esta organización en los recintos de salud, lo que atraerá a nuevos colaboradores financistas y nuevas voluntarias.

Estrategia

Hoy la comunicación de la fundación, no tiene un hilo conductual que sea transversal en todo Chile, sino que las filiales trabajan de manera individual y rinden ante la directiva nacional, lo que no permite generar la identidad de ser parte de una Fundación, por lo tanto, la estrategia será general el vínculo con las filiales, haciéndolas partícipe del plan comunicacional, como las fuentes principales de información para difundir la labor de Las Damas de Blanco; su rol como “informantes” será de vital importancia para lograr mostrar lo que se hace en todos los hospitales, tanto para el público externo, como el interno que son ellas, pero que actualmente no conocen lo que hacen sus pares en otras ciudades, por ejemplo, las voluntarias de Arica no saben cómo trabajan las de Punta Arenas, y las de Temuco, desconocen lo que hacen en el Hospital de La Florida en la Región Metropolitana, sólo saben que están todas sirviendo a los enfermos hospitalizados.

Mensajes

Si bien el objetivo del plan comunicacional es visibilizar a la fundación y su labor, a cada público considerado en el mapa de Stakeholders se le quiere dar un mensaje en particular, utilizando diversas herramientas de información, aunque el mensaje no se muestre de manera explícita, y estos son los siguientes:

Público	Acción(es)	Mensaje	Vocera
Voluntarias	Inventario de recursos intelectuales internos, talleres y talleres de nivelación	Creciendo juntas	Coordinadora de cada filial
	Boletín informativo mensual		RR.PP.
	Talleres y capacitaciones		Coordinadora de cada filial
Potenciales voluntarias	Exposición visual y reunión 1+1	Un sólo cuerpo, un sólo Dios	Voluntarias
Familias de voluntarias	Inventario de recursos intelectuales externos	Seamos equipo	Voluntarias
Pastores de las iglesias donde participan las voluntarias	Encuentro de voluntarias con sus respectivos pastores	Un sólo cuerpo, un sólo Dios	Coordinadoras y Voluntarias
Personal de hospitales	Boletín informativo mensual	Seamos equipo	RR.PP.
Directivos de hospitales			
Socios colaboradores (empresas y civiles)	Boletín informativo mensual	creciendo juntos	RR.PP.
Potenciales colaboradores	Creación de piezas gráficas para ser difundidas en la web.	Seamos equipo	RR.PP.
Potenciales empresas colaboradoras	Reunión de presentación de fundación y solicitud de donación	Seamos equipo	Coordinadora de cada filial
Medios de comunicación	Reunión para requerir la donación del servicio	Seamos equipo	Coordinadora de cada filial
Sociedad	Creación de RR.SS. Y sitio web	Conózcamos	RR.PP.
Familiares de enfermos hospitalizados	Se dará a conocer la importancia de la presencia de las voluntarias de la fundación dentro de los hospitales, mediante piezas gráficas y videos testimoniales que serán publicados en los diversos canales de comunicación de la organización, y otros medios (TV y radios locales).	Estamos por ti	Coordinadoras y Voluntarias

Tácticas

Las tácticas fueron ideadas, y diseñadas de acuerdo a la información recabada tanto en las encuestas, entrevistas, cuestionarios, y en etapa de observación mientras las voluntarias de la Fundación Las Damas de blanco desarrollaban su labor en los hospitales, como también en sus reuniones administrativas en oficina.

Se exponen de acuerdo al área de trabajo (Comunicación interna, externa y sello diferenciador), se indica el propósito, cómo se hará, y la propuesta gráfica para cada acción. El tiempo destinado para cada acción, se informa más adelante en la Carta Gantt.


Comunicación Interna

1. Identificar las carencias educacionales de las voluntarias, con el fin de realizar capacitaciones y talleres que les permitan nivelarse. Esto se realizará a través de una consulta a nivel nacional, a través de un formulario que cada voluntaria deberá completar, y de acuerdo a los datos recogidos, se desarrollarán los planes de nivelación, principalmente en alfabetización y alfabetización digital, con la ayuda de socios profesionales que donarán de su tiempo para estas actividades, con personas disponibles en el inventario de activos intelectuales u oradores provenientes de organizaciones con las que se haya logrado algún acercamiento o requerimiento de apoyo para estos casos. En caso de no existir algún voluntario en el inventario de activos intelectuales para cumplir esta labor en alguna ciudad en particular, se guiará a la(s) voluntaria(s) que requiere(n) de esta capacitación con respecto a las alternativas existentes, como colegios para adultos, los que no exigen de pago, y que por lo general se realizan en jornada vespertina, o los talleres que se imparten a través del municipio.

El formulario que debe completar cada voluntaria de la fundación es el siguiente, y será entregado a la coordinadora de la filial, quien deberá entregarlo a todas las

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

voluntarias a su cargo; una vez completados deberá regresarlos a la oficina central de la Fundación, donde se recopilarán todos los datos, para luego coordinar las capacitaciones necesarias, ya sea por filial, comuna o ciudad.



PERSONALIDAD JURÍDICA N° 889

Nombre completo: _____

Dirección: _____

Comuna: _____

Teléfono: (+569) _____

Filial: _____

¿Sabe leer? (marque con una X)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No

¿Sabe escribir? (marque con una X)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No

¿Sabe usar un celular con internet? (marque con una X)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No

¿Sabe usar un computador? (marque con una X)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No

¿Ha recibido capacitación en Servicio al Cliente? (marque con una X)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No

¿Sabe algún idioma? ¿Cuál?


2. Identificar los recursos intelectuales que hay dentro de la organización, con el fin de crear un inventario de ellos, divididos por zonas y filiales. Este “banco” de recursos se creará mediante una consulta a nivel nacional de las profesiones, oficios, hobbies, otros conocimientos informáticos o de idiomas, como también otras actividades que realicen las voluntarias, y que puedan enseñar al resto de la fundación, ya sea en su filial, zona, o a nivel nacional. Cada voluntaria interesada en compartir sus conocimientos deberá llenar un formulario que estará en poder de la coordinadora de cada filial; una vez completada la información del documento, será enviado a la oficina central de la fundación, para clasificar la información, y programar las capacitaciones que se puedan realizar de acuerdo a los datos recabados. El tiempo estimado para esta actividad, se informará en el siguiente capítulo.

3. Considerar los recursos intelectuales que están presentes en el entorno cercano a las voluntarias de la organización, estos son, en su círculo familiar, social, espiritual, laboral, y otros, con el fin de crear un inventario de activos intelectuales externos. Esto es una consulta a nivel nacional de las profesiones, oficios, hobbies, otros conocimientos informáticos o de idiomas, como también otras actividades que realicen las personas del círculo cercano de las voluntarias, y que puedan enseñar, en modo de donación a la fundación, ya sea en una de las filiales, en una zona, o a nivel nacional. La recopilación de datos o captación de voluntarios, será a través de cada voluntaria, quien recurrirá a sus redes de contacto para darles a conocer de esta iniciativa y les invitará a ser parte de esta red, quien acceda a participar, deberá llenar un formulario, el que deberá ser enviado a la oficina central de la fundación en el plazo informado para la primera etapa.

Si alguna persona desea anexarse a esta red, luego de la primera etapa, deberá llenar el formulario que le proporcionará la coordinadora de la filial, quien deberá enviarlo a la oficina central de la fundación a la brevedad.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

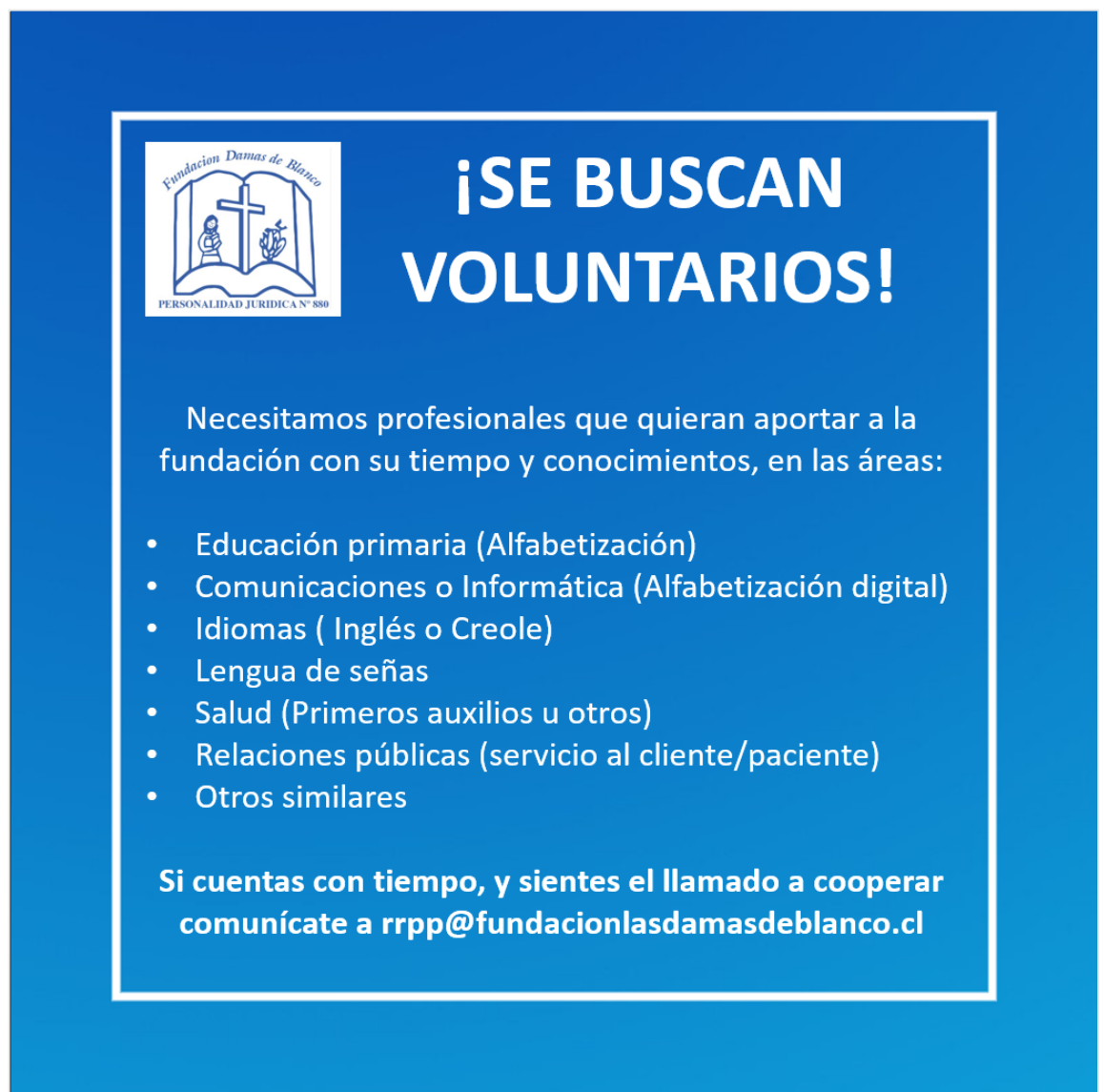
El formulario que deben completar cada voluntario, ya sea para el punto 2 o 3 es el siguiente:

	
ACTIVOS INTELECTUALES PARA FUNDACIÓN LAS DAMAS DE BLANCO	
FILIAL:	
COORDINADORA:	
DIRECTORA ZONAL:	
FECHA RECEPCIÓN:	
ENVÍO A CENTRAL:	
CONTACTO EN LA FUNDACIÓN	
NOMBRE COMPLETO	
CELULAR	
CORREO ELECTRÓNICO	
PROFESIÓN	
CURSO/CAPACITACIÓN OFRECIDA	
DISPONIBILIDAD MESES, DÍAS	
DISPONIBILIDAD HORARIA	
LOCALIDAD	

Para esta “captación” de voluntarios existirá una segunda etapa, la que será mediante piezas visuales en las redes sociales Facebook e Instagram, y el sitio web de la organización, con las que se invitará a terceros a ser parte de esta red de activos intelectuales, quienes deberán llenar el mismo formulario, el que se les enviará mediante

correo electrónico, el que deberán devolver completo para evaluar. Posteriormente el voluntario deberá participar de una entrevista personal en la oficina central de la fundación, donde coordinará su labor junto a la presidenta de la fundación y la relacionadora pública.

Ejemplo de las piezas gráficas a publicar:




**¡SE BUSCAN
VOLUNTARIOS!**

Necesitamos profesionales que quieran aportar a la fundación con su tiempo y conocimientos, en las áreas:

- Educación primaria (Alfabetización)
- Comunicaciones o Informática (Alfabetización digital)
- Idiomas (Inglés o Creole)
- Lengua de señas
- Salud (Primeros auxilios u otros)
- Relaciones públicas (servicio al cliente/paciente)
- Otros similares

Si cuentas con tiempo, y sientes el llamado a cooperar comunícate a rpp@fundacionlasdamasdeblanco.cl


4. Mostrar a las voluntarias las actividades que realiza la fundación y filiales a lo largo de Chile, mediante un boletín informativo mensual que será enviado por correo electrónico a cada voluntaria, el que incluirá cumpleaños, defunciones, aniversarios, inauguraciones y otros temas relevantes. Se le solicitará a cada coordinadora a nivel nacional, que envíe mediante correo electrónico o WhatsApp, fotos e información relevante de las actividades que realicen para diseñar mensualmente el boletín. Esta acción estará a cargo de la relacionadora pública de la fundación.

 **BOLETÍN INFORMATIVO DICIEMBRE 2019**

Mensaje de líder de la fundación FOTO


ACTIVIDADES DEL MES

Foto y reseña Foto y reseña Foto y reseña Foto y reseña

 **CUMPLEAÑOS DEL MES**

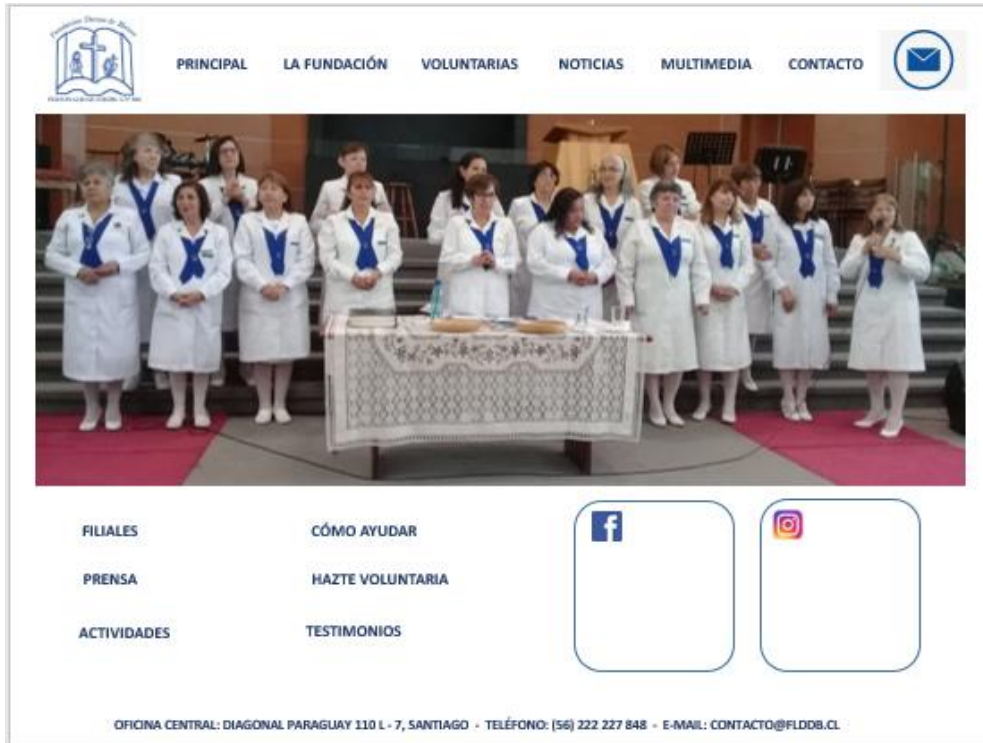
ANIVERSARIO DE FILIALES

Foto y reseña Foto y reseña

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 

Comunicación Externa

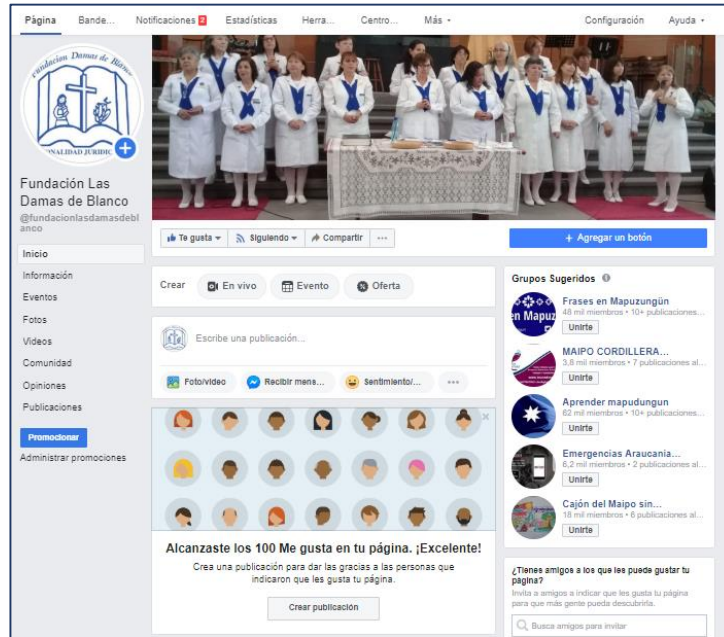
- Analizar la información relevante de la organización, para considerarla en la puesta en marcha de un sitio web para la fundación. www.lasdamasdeblanco.cl



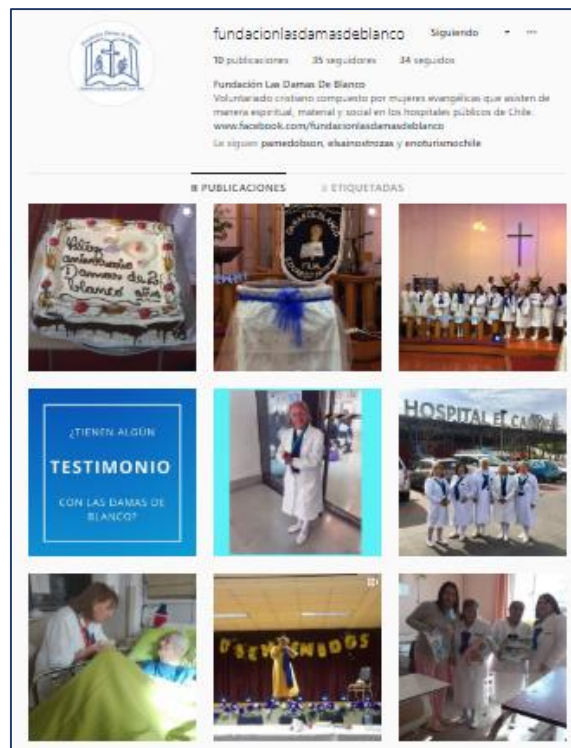
- Creación de Fan page en Facebook y perfil en Instagram de la fundación, en las que se publicaran fotos y vídeos de las actividades que se realizan en todo el país, piezas gráficas y vídeos testimoniales que den a conocer las labores que cumplen las voluntarias en los hospitales, e información que sea relevante para la sociedad, como noticias que involucre a la fundación, o temas contingentes en materia de salud. Esta labor la llevará a cabo la relacionadora pública de la organización.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Fan page: Fundación Las Damas de Blanco






Instagram: Fundacionlasdamasdeblanco





Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Para tener un control de lo que se publica, se realizará un calendario de publicaciones, y de hitos, tanto para Facebook como para Instagram, pero por separado.

JULIO			Jueves 1	Viernes 2	Sábado 3	Domingo 4
			 <p>Empezó un nuevo mes, y nuestro servicio de amor en los hospitales continúa. ¿Tienes algún testimonio con #LasDamasDeBlanco que quieras compartir? Si es así, escríbalo en los comentarios. ¡Bendiciones a todos!</p>	 <p>La filial del Hospital Eduardo Pereira De Valparaíso, hoy cumple dos años de voluntariado activo, por lo que les enviamos a todas, muchas felicidades, y que nuestro amado Señor les siga guardando y guiando en esta bella labor. ¿Te sumas a este saludo?  Jehová te bendiga, y te guarde; Jehová haga resplandecer su rostro sobre ti, y briga de ti misericordia; Jehová alce sobre ti su rostro, y ponga en ti paz. Números 6:24-26 #Aniversario #Cumpleaños #Voluntariado #DamasDeBlanco #CaminandoEnIntegridad #Hospital #EduardoPereira #Valparaíso #Chile</p>		
Lunes 5	Martes 6	Miércoles 7	Jueves 8	Viernes 9	Sábado 10	Domingo 11
Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25
Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Jueves 29	Viernes 30	Sábado 31	Septiembre

En la planilla, se describe lo que se publica, tanto la imagen como la información que le acompaña, como se ve en el siguiente ejemplo:

Viernes 2	
	<p>La filial del Hospital Eduardo Pereira De Valparaíso, hoy cumple dos años de voluntariado activo, por lo que les enviamos a todas, muchas felicidades, y que nuestro amado Señor les siga guardando y guiando en esta bella labor. ¿Te sumas a este saludo?  Jehová te bendiga, y te guarde; Jehová haga resplandecer su rostro sobre ti, y tenga de ti misericordia; Jehová alce sobre ti su rostro, y ponga en ti paz. Números 6:24-26 #Aniversario #Cumpleaños #Voluntariado #DamasDeBlanco #CaminandoEnIntegridad #Hospital #EduardoPereira #Valparaíso #Chile</p>

Se informa la fecha, la foto que se publicó ese día, el texto que acompañó a la imagen, y los hashtags utilizados.

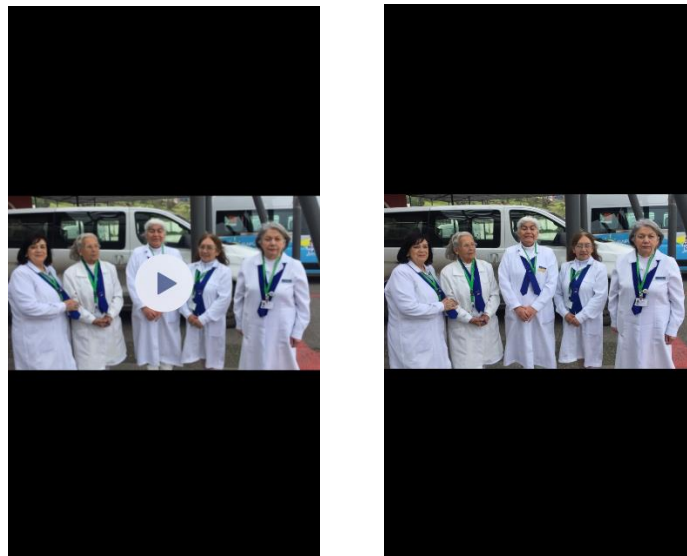
Idealmente esta planificación se debe hacer con anterioridad, para tener el tiempo para preparar el material visual a publicar, sin embargo, como no siempre se posee el material con antelación a las fechas o hitos, se puede completar la planilla de manera posterior, lo importante es dejar registro, para tener respaldo ante cualquier inconveniente en el futuro.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- Contacto con los medios de comunicación (TV, Radios y periódicos) con los que puede contar la organización de manera gratuita para la difusión de sus actividades. Esta labor se realizará a nivel nacional y la gestión estará a cargo de la directiva de cada filial a lo largo de Chile.

En la región metropolitana, los medios de comunicación con los que se puede contactar son:

- NCTV (15.3) Canal de TV cristiano
 - Corporación TV (15.2) también tienen radio con enlace a todo Chile
 - Radio Armonía
- Campañas para la captación de socios y voluntarias, las que incluirán piezas gráficas que se distribuirán mensualmente en las redes sociales y sitio web de la organización. Para este desarrollo se solicitará la participación de las voluntarias a nivel nacional y de los llamados “activos intelectuales” de la base de datos creada.



Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco


- Explicar la labor de las voluntarias, mediante una exposición visual y de relato de experiencia, en una actividad 1+1 que se realizará por filial, en la que cada voluntaria de la fundación invitará a una potencial voluntaria a una actividad.
- Contactar empresas con las que se podría contar como socios proveedores, ya sea con dinero o productos y solicitar el apoyo económico. Esta acción se realizará a nivel nacional, y estará a cargo de la directiva de cada filial.

Algunos de los rubros requeridos son:

- Pañales de adultos
 - Pasta y cepillos de dientes
 - Jabón y cremas corporales
 - Sabanillas para camas de hospital
 - Proveedores de servicios, como cursos de idiomas, primeros auxilios, y similares.
-
- Encuentro de voluntarias más sus respectivos pastores, donde se les agradecerá por ser parte de la fundación (de manera indirecta) al permitirle a sus hermanas (participantes de la iglesia que dirige) ser parte de la fundación, también se dará a conocer los avances de la organización, y se les invitará a incentivar a otras mujeres de su iglesia para que se sumen. Este encuentro se realizará una vez al año y por ciudad; contará con la participación de la delegada de la zona, como representante de la directiva nacional.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

- Envío mediante correo electrónico, de un boletín informativo semestral a los directores y encargados de los voluntariados de los hospitales en donde está presente la fundación. En este boletín se informará los avances de la organización, como aperturas de nuevas filiales, aniversario, y participación de la fundación en eventos masivos, y testimonios de voluntarias, pacientes y/o familiares, además de un mensaje especial de parte de la presidenta o directiva de las damas de blanco.
- Envío semestral de correo electrónico con boletín informativo a los socios colaboradores, para transparentar el uso de los recursos recibidos. Esta labor la llevará a cabo la relacionadora pública.

 <p>Fundación Damas de Blanco PERSONALIDAD JURÍDICA N° 880</p>	Imagen o texto
Mensaje de Directorio o Presidenta	Imagen o texto
Dirección y datos de contacto	Imagen o texto

- **Vínculo en la sala de espera/visitas:** Se solicitará autorización a las autoridades pertinentes de los hospitales donde se encuentra la fundación, para que las voluntarias se presenten con los familiares de quienes se encuentran internados, con el fin de generar un vínculo con ellos, y que sepan que ellas están también para informarles sobre la salud de sus parientes cuando ya no hay posibilidad de visita, ya sea por horario o gravedad del enfermo, de esa manera se conocerá la función de “nexo” de las voluntarias con los familiares, incluso cuando la razón es la distancia, ejemplo de ello, familia vive en el sur de Chile, pero el enfermo está internado en el norte o RM. Esta actividad es de libre acción de cada filial, quienes podrán, además de conversar y entregar un flyer con información de la fundación, tener la iniciativa de repartir te o café, realizar una charla en un salón, o alguna otra actividad que les permita el acercamiento más íntimo.

Sello diferenciador

1. Se realizarán talleres transversales en todas las filiales de la fundación, con el fin de que todas obtengan un conocimiento en particular que permita que las voluntarias de la fundación se destaquen dentro del hospital donde realiza su labor, esto es, por ejemplo, talleres de RCP, primeros auxilios, oratoria, servicio al cliente enfocado a los pacientes y familiares, y vocabulario básico de creole e inglés. Estos talleres se realizarán mediante convenios de colaboración con instituciones que los impartan, y/o con los activos intelectuales que se posean.

Capítulo V: Ejecución

En el siguiente capítulo se explicará cómo se llevará a cabo cada una de las acciones antes mencionadas, con respecto a un tiempo de ejecución propuesto:

Plazos

Comunicación interna

1. **Consulta nacional - Nivelación:** Marzo, envío de formulario a coordinadora de cada filial, por correo electrónico, en la primera semana del mes; la segunda y tercera semana se debe realizar la consulta, que es el periodo donde las voluntarias responden y devuelven el formulario a su coordinadora, para que en la cuarta semana se envíen completas a la oficina central, ya sea de manera digital por correo electrónico, o por fotos enviadas por WhatsApp. La digitación de datos se realizará la primera semana de abril, periodo en la que se creará una base de datos con la información recopilada.
2. **Captación recursos intelectuales 1° etapa:** Abril, entrega del formulario a las voluntarias en la primera y segunda semana del mes; la tercera y cuarta semana es para que se realice la consulta, periodo en el que las voluntarias se comunican con sus redes de contactos y los invitan a participar, llenan los formularios junto a los interesados, y luego los entregan a sus coordinadoras, para que en la quinta semana los documentos sean enviados a la oficina central. La primera semana de mayo se digitará la información y se creará la base de datos.
3. **Captación recursos intelectuales 2° etapa:** Resto del año; desde mayo en adelante se publicará en las redes sociales de la fundación, una pieza gráfica mensual, invitando a terceros a ser parte de la fundación, como colaboradores intelectuales.

4. **Boletín informativo voluntarias:** Mensual, el envío se realizará el último día de cada mes o el primer día del mes entrante si existiese alguna actividad relevante el último día, y que sea necesario informar.

Comunicación Externa

1. **Sitio Web:** No se considera en Carta Gantt 2020, ya que es una acción en curso, la cual será donada por un tercero, la que se considera tener lista al finalizar el año 2019, sin embargo, una vez que esté en funcionamiento, se deberá alimentar mensualmente, y/o ante algún comunicado relevante, mensualmente para alimentar la zona multimedia, donde se cargará las imágenes y vídeos de las actividades del mes que finaliza, aunque la mayoría de estas se verán en los enlaces de las redes sociales que tendrán un espacio en el sitio, lo que se alimentará de manera simultánea cuando se suba una nueva imagen, vídeo o información a Facebook o Instagram.
2. **Redes sociales:** Si bien las redes sociales, Facebook e Instagram ya se implementaron, se debe considerar una planificación futura, por lo tanto, lo ideal es tener una publicación diaria, y de no tener material gráfico suficiente, una a la semana, las que se planificaran, una vez al mes y por adelantado, esto es, las publicaciones de febrero, deben planificarse en enero, dejando la excepción de las contingencias posibles para lo que se debe preparar el material para el mismo día o semana, lo que se debe dejar registrado en el calendario de publicaciones.
3. **Contacto con medios de comunicación:** Esta acción es de libre disposición de tiempo, no es coordinada a nivel nacional, sino de filial, por lo que la pueden realizar durante todo el año, sin embargo, estas al ser concretas, deben ser informadas a la oficina central, con el fin de considerarlos en los boletines informativos. Se recomienda realizar el primer semestre del año, ya que el segundo semestre considera el encuentro nacional de directivas, colecta nacional y aniversario de la fundación.

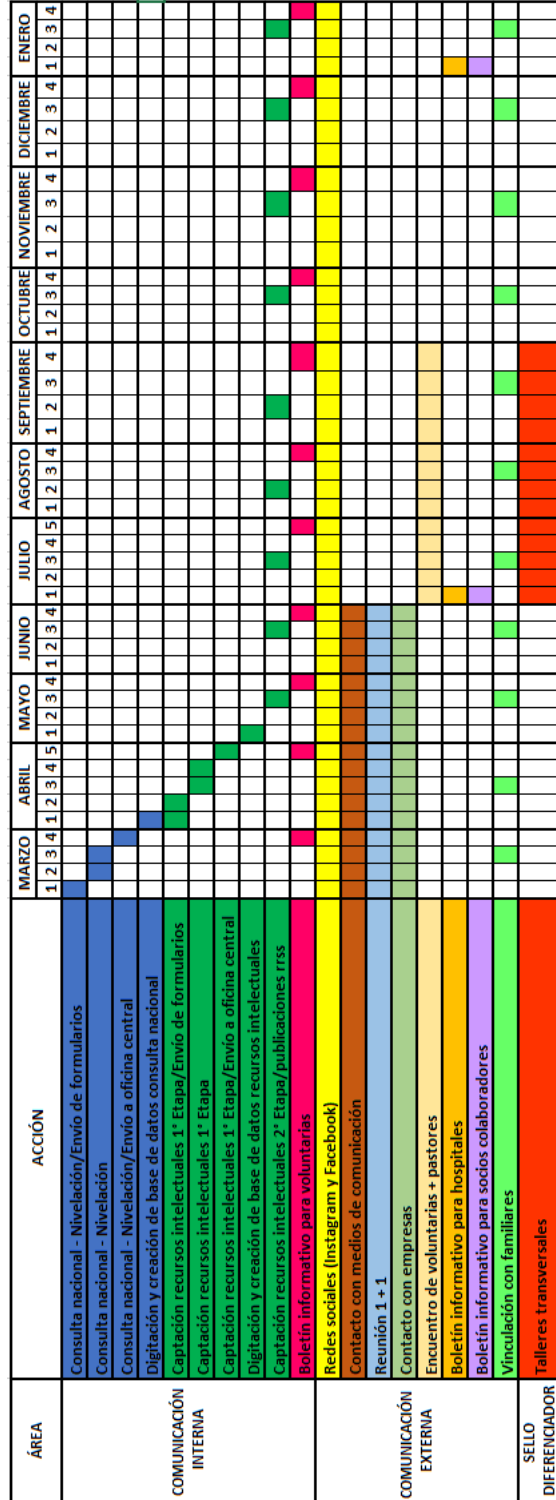
4. **Reunión 1+1:** Esta acción es de libre elección de fecha ya que está a cargo de cada filial, sin embargo, se recomienda que se realice en el primer semestre del año.
5. **Contacto con empresas:** Esta acción es de libre disposición de tiempo, no es coordinada a nivel nacional, sino de filial, por lo que la pueden realizar durante todo el año, sin embargo, estas al ser concretadas, deben ser informadas a la oficina central, con el fin de considerarlos en los boletines informativos. Se recomienda realizar en el primer semestre del año, esto es, de marzo a junio.
6. **Encuentro de voluntarias + pastores:** Esta acción es de libre elección de fecha ya que se realiza por ciudad, y las voluntarias necesitan coordinarse con respecto a los tiempos de cada filial, sin embargo, se recomienda que se realice en los tres primeros meses del segundo semestre del año. Cada filial participante se puede hacer cargo de una labor, como conseguir el lugar de reunión y prepararlo para el encuentro, los recuerdos del evento, el alimento a servir, el material audiovisual a exhibir, etc.
7. **Boletín informativo hospitales:** Este se enviará semestralmente, esto es en enero, y julio de cada año.
8. **Boletín informativo socios colaboradores:** Este se enviará semestralmente, esto es en enero, y julio de cada año.
9. **Vinculación con familiares:** Esta labor se realizará una vez al mes y con previa autorización de las autoridades de cada recinto, ya que, en esta instancia, además de conversar con los familiares, se entregará un flayer de la fundación que informará lo que hace y los canales de contacto. Cada filial es libre de preparar su propio material gráfico, el que debe ser aprobado por la oficina central, como también tendrá la libertad de realizar alguna otra actividad para cumplir la misión, por ejemplo, si desean repartir café/te, invitar a las personas a una sala para una charla, etc. Se recomienda la tercera semana de cada mes.

Sello diferenciador

1. **Talleres transversales:** Estos talleres se planificarán de acuerdo a los activos intelectuales que se logren obtener, y/o a los convenios de participación que se logren durante el primer semestre del año, para que la implementación se realice en el segundo semestre, a lo largo de todo Chile, idealmente en julio, agosto o septiembre.

El sello diferenciador es un BONUS que se considera debido a que, en la entrevista realizada a la funcionaria del Hospital El Pino, Ana dice que sería muy bueno que las voluntarias además de destacarse por su labor y su buena voluntad para desarrollar actividades adicionales a las habituales, tengan algún plus por sobre el resto de los voluntariados, como por ejemplo que sepan idiomas como creole, portugués o inglés, sepan de RCP, posean cursos de servicio al paciente o cliente y que sepan utilizar un computador en caso de necesitar ayuda en los temas

Carta Gantt



Presupuesto

Las propuestas expuestas en este trabajo, son en su mayoría acciones que provienen de donaciones o voluntariado, sin embargo, se detalla en cada caso, el presupuesto a utilizar, o lo que se consideraría si no fuera mediante una donación.

Comunicación interna

1. **Consulta nacional - Nivelación:** Sólo se considera el gasto de impresión del documento, ya que el envío se realizará de manera digital. Considerando un universo de 1500 voluntarias a lo largo de Chile, el costo sería de \$75.000, teniendo en cuenta que cada impresión en blanco y negro tenga un valor de \$50 por hoja.
2. **Captación recursos intelectuales 1° etapa:** Sólo se considera el gasto de impresión del documento, ya que el envío se realizará de manera digital. Considerando un universo de 1500 voluntarias a lo largo de Chile, y que cada una de ellas contacte a dos voluntarios, el costo sería de \$150.000, teniendo en cuenta que cada impresión en blanco y negro tenga un valor de \$50 por hoja.
3. **Captación recursos intelectuales 2° etapa:** No conlleva gastos debido a que las piezas gráficas serán creadas sin costo por algún colaborador voluntario, o por la relacionadora pública o secretaria de la fundación. Su publicación será mediante Internet, lo que se paga en los gastos comunes de la oficina central de la fundación, lo que no tiene alcance en este trabajo; sin embargo, para tener presente el gasto que esto significaría, se considera un día de trabajo de un diseñador gráfico, según el salario estimado por Laborum.com (ver anexo), lo que da un valor día de \$23.185.

4. **Boletín informativo voluntarias:** No conlleva gastos, ya que la información es recopilada mediante los canales de información de la directiva con las filiales, esto es, correo electrónico y WhatsApp, y el boletín será enviado por los mismos canales, por la relacionadora pública de la fundación, o la secretaria.

Comunicación Externa

1. **Sitio Web:** No se considera en Carta Gantt 2020, ya que es una acción en curso, la cual será donada por un tercero, la que se considera tener lista al finalizar el año 2019, sin embargo, se incluirá en presupuesto, ya que se pagó \$40.000 por concepto de compra de NIC y Hosting, por lo tanto, también se informará un valor de \$110.000 por la creación del sitio, según informa el sitio www.sitiosweb.cl (ver anexo).
2. **Redes sociales:** La información será recopilada mediante los canales electrónicos de la fundación, y la administración de las redes sociales está a cargo de la relacionadora pública de la fundación, y la secretaria, por lo tanto, no conlleva un gasto adicional.
3. **Contacto con medios de comunicación:** Esta acción es realizada por cada filial, por lo que no significa un gasto a considerar, ya que se trata del deber propio de cada coordinadora de filial, lo que hasta ahora no se está haciendo a nivel nacional, sino en sólo algunos lugares.
4. **Reunión 1+1:** Esta acción es realizada por cada filial, por lo que no significa un gasto a considerar, ya que se trata de una actividad usual, sólo que, con un fin específico, y no sólo por camaradería.

5. **Contacto con empresas:** Esta acción es realizada por cada filial, por lo que no significa un gasto a considerar, ya que se trata del deber propio de cada coordinadora de filial, lo que hasta ahora no se está haciendo a nivel nacional, sino en sólo algunos lugares.
6. **Encuentro de voluntarias + pastores:** Esta acción es realizada por ciudad, por lo que no significa un gasto a considerar, ya que se trata de una actividad usual de las filiales, sólo que ahora se unirán para hacer una con un fin específico y no sólo por camaradería.
5. **Boletín informativo hospitales:** No conlleva gastos, ya que la información es recopilada mediante los canales de información de la directiva con las filiales, esto es, correo electrónico y WhatsApp, y el boletín será enviado por correo electrónico a los hospitales o centros de salud en los que la fundación está presente, por la relacionadora pública de la fundación, o la secretaria.
6. **Boletín informativo socios colaboradores:** No conlleva gastos, ya que la información es recopilada mediante los canales de información de la directiva con las filiales, esto es, correo electrónico y WhatsApp, y el boletín será enviado por correo electrónico a los socios colaboradores, por la relacionadora pública de la fundación, o la secretaria.
7. **Vinculación con familiares:** Esta acción es realizada por cada filial, por lo que no significa un gasto a considerar, ya que se trata del deber propio de cada filial, quienes tienen su “caja chica” para trabajar, por lo tanto, depende de las actividades que planifiquen lo que necesiten comprar, o si lo realizaran mediante donaciones de las voluntarias.

Sello diferenciador

1. **Talleres transversales:** Estos talleres se realizarán sin costo, ya que se planificarán de acuerdo a los activos intelectuales con que se cuente, o con los convenios de cooperación que se logren con otras instituciones, incluyendo los mismos centros de salud donde la fundación está presente, sin embargo, se incluirán precios referenciales, para tener presente el costo que estos significarían en caso de tener que ser costeados por la fundación, y/o las voluntarias.
 - **Curso de Primeros Auxilios, Reanimación Básica (RCP y DEA):** Valor por persona \$50.000, según informa “salva una vida Chile” (ver anexo), por lo que, para un universo de 1500 voluntarias, se debería considerar un total de \$75.000.000.
 - **Curso de lengua de señas chilena:** Valor por persona \$50.000, según informa “sordos chilenos” (ver anexo), por lo que, para un universo de 1500 voluntarias, se debería considerar un total de \$75.000.000.
 - **Curso de inglés básico:** Valor por persona, en curso grupal, de \$125.000 cada uno, de acuerdo a lo que informa Tatem Santiago en su sitio web (ver anexo), escuela de idiomas. Considerando un aproximado de 1500 voluntarias, sería un total de \$187.500.000.
 - **Curso de creole básico:** Valor por persona de \$150.000, lo que significa para la fundación, un total de \$225.000.000 si se considera a todas las voluntarias, aproximadamente 1500 personas, esto de acuerdo a lo informado por “Red Capacitación”.
 - **Curso de servicio al cliente:** De acuerdo a la empresa de capacitación “Quality más”, el valor por personas para este curso, es de \$50.000, lo que equivale a \$75.000.000.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Todo lo anterior, llevado a una planilla, es de la siguiente manera:

Área	ACCIÓN	COSTO	DONACIÓN	CONCEPTO
Comunicación interna	Consulta nacional - Nivelación	\$ 75.000	\$ -	Impresiones
	Captación recursos intelectuales 1° etapa	\$ 150.000	\$ -	Impresiones
	Captación recursos intelectuales 2° etapa	\$ -	\$ 23.185	Diseñador Gráfico
	Boletín informativo voluntarias	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Subtotal	\$ 225.000	\$ 23.185	
Comunicación externa	Sitio web	\$ 40.000	\$ -	Nic y Hosting
	Redes sociales	\$ -	\$ 110.000	Creación de sitio
	Contacto con medios de comunicación	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Reunión 1+1	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Contacto con empresas	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Encuentro de voluntarias + pastores	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Boletín informativo hospitales	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Boletín informativo socios colaboradores	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
	Vinculación con familiares	\$ -	\$ -	Sin gastos asociados
Subtotal	\$ 40.000	\$ 110.000		
Sello diferenciador	Talleres transversales	\$ -	\$ 75.000.000	Curso de primeros auxilios
		\$ -	\$ 75.000.000	Curso de lengua de señas
		\$ -	\$ 187.500.000	Curso de inglés básico
		\$ -	\$ 225.000.000	Curso de creole básico
		\$ -	\$ 75.000.000	Curso de servicio al cliente
Subtotal	\$ -	\$ 637.500.000		
Total Real		\$ 265.000	\$ 637.898.185	Total sin donaciones

El sello diferenciador es el ítem que tiene un costo de inversión más alto, pero al ser propuestas basadas en los activos intelectuales que se logren alcanzar, o los convenios de colaboración que se alcancen con las empresas de servicios, entidades educacionales o gubernamentales, no se considera un gasto real para la organización.

Si se logran alcanzar uno de estos cursos para toda la organización es tan beneficioso como si se alcanza uno para el norte y otro para el sur. Las damas de blanco se encuentran a lo largo de Chile, y desde donde entreguen su servicio se busca marcar la diferencia con respecto a los otros voluntariados presentes en los hospitales a lo largo de Chile.

Por lo tanto, en resumen, el presupuesto que necesita la organización para cubrir los gastos de las propuestas, considerando lo que debe pagar la fundación, es de \$265.000.

Capítulo VI: Evaluación

La evaluación de las propuestas, se medirán de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de cada una.

Comunicación interna

1. **Consulta nacional - Nivelación:** El objetivo de esta propuesta, es lograr que las voluntarias estén niveladas en temas básicos de comunicación, como saber leer y escribir, realizar algunas acciones en un computador, como hacer una carta, hacer un cuadro de información en Excel, hacer una presentación en Power Point, y usar redes sociales en su Smartphone, por lo que en el verano del año 2021, todas las voluntarias deben saber realizar lo antes mencionado, ya que durante el segundo semestre del 2020, la fundación les entregará las herramientas, a través de los voluntarios reclutados, para que lo aprendan. Si al finalizar el año, no se alcanza a enseñar a todas, el nuevo plazo será hasta junio de 2021. Es importante que la coordinadora de cada filial, enseñe o provea los recursos intelectuales a las nuevas voluntarias que se anexas a la fundación en este periodo, para que no queden fuera de esta formación, por lo tanto, es responsabilidad de cada coordinadora mantener informada a la directora de la zona, si le faltan los recursos para cumplir este objetivo.
2. **Captación recursos intelectuales 1º etapa:** El éxito de la captación de voluntarios que deseen aportar con sus conocimientos a la fundación, se evidenciará una vez que se recopilen todos los datos enviados por las filiales, lo que será beneficioso para la fundación, ya sea que se consiga uno por ciudad, con quien existirá una coordinación para realizar los talleres de nivelación necesarios en cada localidad.
3. **Captación recursos intelectuales 2º etapa:** La segunda etapa de la captación, tiene como fin seguir captando voluntarios, por lo que no se tiene un estimado de personas, sino que es una puerta que se deja abierta para seguir aumentando los activos intelectuales.

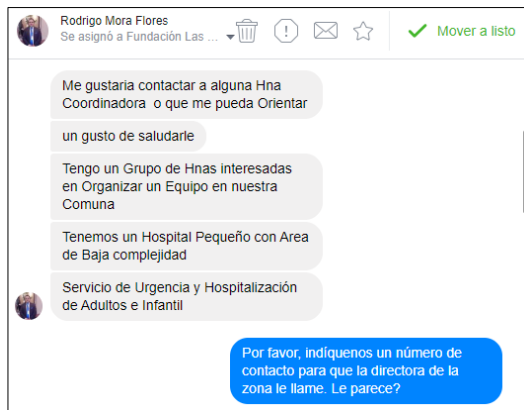
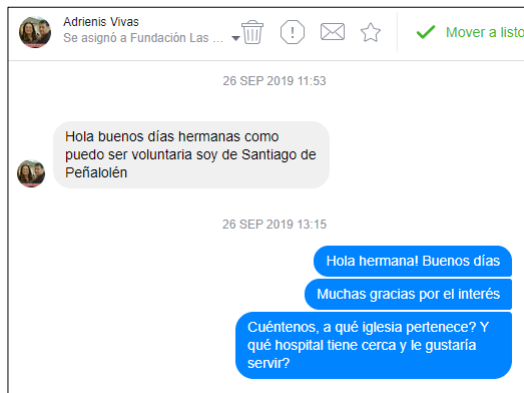
4. **Boletín informativo voluntarias:** El boletín es un medio de información que comenzará a tener la fundación, para con sus voluntarias, el objetivo es que ninguna se quede sin saber lo que pasa en la organización, por lo tanto, no existe una medición cuantitativa de este logro, más bien esto se verá expresado en la koinonía que se evidencie en los futuros encuentros nacionales, zonales, y en la labor del día a día en las filiales, sin embargo, se puede realizar una encuesta de satisfacción con respecto al boletín en el aniversario de noviembre de 2021, donde se reúnen todas las voluntarias de Chile en un solo lugar, de esa manera se pueden conocer sus impresiones, disgustos y solicitar sus observaciones al respecto.

Comunicación Externa

1. **Sitio Web:** La evaluación del sitio web, se medirá con la cantidad de visitantes desde su implementación, el que deberá tener un número mayor a los 1500 visitantes en el primer mes, considerando que son 1500 voluntarias aproximadamente a lo largo de Chile; también en el sitio se dejará una encuesta en la que se preguntará sobre la relevancia de la información publicada en el sitio, y un buzón de mensajes para que hagan los comentarios pertinentes.
2. **Redes sociales:** Las redes sociales ya fueron implementadas, y tuvieron una muy buena aceptación, lo que se ve reflejado en las interacciones existentes tras las publicaciones, tanto de Facebook como de Instagram, las que se deben seguir “alimentando” con el envío de información desde todas las filiales, para dar a conocer a otros lo que hace la fundación a lo largo de todo Chile.

Como ejemplo de la buena aceptación y los buenos resultados ya obtenidos tras su implementación, en las siguientes imágenes se puede apreciar el interés para ser parte de la fundación, como para aportar con ayuda:

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco



Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

3. **Contacto con medios de comunicación:** Se considera que la gestión de cada coordinadora de filial, alcance como mínimo un medio de comunicación que le permita un espacio a la fundación en su programación, ya sea tv abierta o regional, y/o radio comunal, regional o nacional. Esta acción fue implementada para la colecta nacional del año presente (2019), y algunos de lo logrado se puede ver en las siguientes imágenes:



TV ZONA NORTE



TV ZONA CENTRO



RADIO ZONA CENTRO



ZONA SUR

4. **Reunión 1+1:** El éxito de esta actividad se medirá con el crecimiento de voluntarias de cada filial. Un 50% más será exitoso, sin embargo, sólo una más, significará un gran logro. En aquellas filiales donde no se logre el estimado del 50% se realizará una retroalimentación de la actividad y del trabajo y trato interno de la filial, ya que muchas veces el estancamiento del crecimiento de los grupos se debe a temas de liderazgo y/o de trato entre compañeras, y no a que no exista el interés de nuevas voluntarias, a unirse.
5. **Contacto con empresas:** La evaluación de esta acción será medida de acuerdo a las gestiones realizadas, por sobre lo alcanzado, ya que algunas filiales no tienen empresas cercas porque están en lugares de poca población, pero donde existe un hospital; se evaluará cada caso, esto es, se verá la situación de cada filial que no logre un acercamiento, y se realizará retroalimentación para que se anime a buscar apoyo una vez más; aun así, se considera que no será el 100% quienes alcancen logren cumplir con este desafío, pero si se espera un 50% de cumplimiento por cada zona.
6. **Encuentro de voluntarias + pastores:** Se considerará “logrado” el objetivo si tras el encuentro se suman nuevas voluntarias. En caso de encontrarse con algún detractor, la delegada de cada zona, o coordinadora de las filiales afectadas deberán conversar con el pastor que eleve el reclamo, para responder a las inquietudes, y que su pesar deje de ser un inconveniente para permitir que las hermanas de su congregación, sean parte de las voluntarias de la fundación. Lo ideal es que, por cada pastor participante del encuentro, se sume luego como mínimo una voluntaria más, esto es, si tres pastores participan del encuentro, que lleguen tres voluntarias nuevas a la fundación.
7. **Boletín informativo hospitales:** Si bien el boletín es un medio de información ante las autoridades de los hospitales, la retroalimentación que se consiga de ellos, será lo que permitirá la evaluación de esta herramienta, ya que, al ser enviado desde un correo de la fundación, y no desde un software de envío masivo de correos, permitirá tener una respuesta de parte del receptor.

8. **Boletín informativo socios colaboradores:** Este boletín es una herramienta informativa para mantener el contacto con los socios colaboradores, para que de esta manera se consideren parte de la fundación, y no sólo un ente proveedor. Se considera que, por ciudad, al finalizar el año, o en enero del año nuevo, se les invite a participar de una reunión de acción de gracias, donde podrán compartir sus impresiones, esta invitación se hará mediante el boletín, y su asistencia será el “check” de esta acción.
9. **Vinculación con familiares:** Esta acción se trata de un desafío como fundación, ya que se desea que no sólo se vea a la mujer vestida de blanco que está con los enfermos, sino que las familias comiencen a ver a la señora Ana que es de la fundación las damas de blanco, y es con quien pueden saber algo más de quien se encuentre hospitalizado. La evaluación para esta acción no puede ser igual para cada filial, ya que depende de los permisos que el hospital otorgue, y de las actividades que desarrolle cada filial, por lo que, al finalizar el año, o al comenzar el nuevo (2021) se realizará un levantamiento de información interna y externa para conocer como afectó (de manera positiva o negativa) esta nueva intervención en los lugares de servicio.

Sello diferenciador

10. **Talleres transversales:** De acuerdo a los activos intelectuales que se logren reclutar, se definirá uno o más cursos/talleres que se impartirán a TODAS las filiales, por lo tanto, será un éxito cuando todas cuenten con este nuevo conocimiento, si bien se desea lograr en el año 2020, es posible que, por la gran cantidad de voluntarias existentes a lo largo de todo Chile, se deba continuar en 2021. La medición de logro se definirá de acuerdo al taller impartido, por ejemplo, si es el de servicio al cliente/paciente, se hará una consulta a los encargados del voluntariado de cada hospital para conocer cómo esta capacitación mejoro el servicio entregado por las damas de blanco, de igual manera, si el curso impartido es de algún idioma, se consultará cómo benefició al recinto contar con voluntarias que sepan otro idioma.

Anexos

Aplicación de encuesta en Facebook

Encuestado	1	2	3	4	5
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	Desconozco el concepto	Se refiere a una clase social de tercer grado, creo que en este caso serían los D3.	Algo relegado al último lugar	Entidades ni públicas ni privadas que ayudan a quienes lo necesitan	Economía solidaria o social
Nombre tres FUNDACIONES	Movimiento vidas - Valdivia, SOS animal -Valdivia	No más AFP, fundación las rosas, Coaniquem	Teletón, María ayuda, Hogar de Cristo	Desafío Levantemos Chile, damas de café, San José para la adopción	Futuro, educación 2020, Techo para Chile
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Movimiento vidas	no sé	Hogar de Cristo, Las rosas, hermanas del buen samaritano	Hogar de Cristo, San José para la adopción, Cristo vive	Hogar de Cristo, Séptimo día, Rosas vive
¿Conoce algo de la FDDB?	NO	SI	NO	NO	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Desconozco	Aportan mucho, sobre todo a las personas que son de bajos recursos y no tienen para implementos básicos estando hospitalizados	No lo sé	No lo sé	ayudar a enfermos
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	Son voluntarias que tienen un gran interés por ayudar desinteresadamente	las damas de rojo, creo que cumplen la misma labor y son igual de visibles	Su labor de dar algo material	Que es transversal	Se centran en dar un trato digno a pacientes en momentos difíciles
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	No estaba en conocimiento	No sabía nada en lo más mínimo de esta información	No lo sabía	No sabía	No sabía
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Lo desconozco	Con más RR.SS. propias, además de las RR.SS. de los hospitales en los que hacen los voluntariados, además de afiches onda a la antigua, para el rango etario de más edad	Informando lo que hacen	Hacerse más conocidas	Entregar un sello diferente productos de excelencia para cada paciente sin importar su status
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana?¿Por qué?	no lo es	Sí, porque por lo menos para mí los cristianos son personas más confiables	Ninguna	No lo tiene pero me enorgullece	No, mientras se respeten valores positivos

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	6	7	8	9	10
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	Pobres	Instituciones privadas que se hacen cargo de temas público	Que tiene que ver con economía	no sé a qué se refiere	Un público o grupo socioeconómico diferente nombrado actualmente
Nombre tres FUNDACIONES	Un techo para Chile, Coanil, Fundación mi casa	Techo Chile, Levantemos Chile, Hogar de Cristo	sin fines de lucro, defensa de intereses sociales, se preocupan de alumnos antiguos	Fundación las rosas, hogar de Cristo, techo para Chile	Belén Educa, hogar de Cristo, Proani
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Las rosas, hermanas de la caridad, ejército de salvación	Pare de sufrir	Cristo vive, la puerta, Konrad Adenauer	Hogar de Cristo	Belén Educa, hogar de Cristo, ejército cristiano
¿Conoce algo de la FDDDB?	NO	NO	SI	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	ayuda médica a persona que lo necesitan	Apoyo psicológico	principalmente ayuda en hospitales	no lo sé	de acuerdo al nombre, tengo la sensación que su labor es similar a la de las damas de rojo que se encuentran en hospitales y otros lugares
¿Qué considera que las diferencias de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	entregar cosas necesarias	Cercanía con los pacientes	Compromiso	Creo que son personas que hacen por vocación y por amor al prójimo	creo que probablemente la fundación y la manera en que estas se organizan es lo que debe generar la diferencia
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	no lo sabía	No sabía. Para comprar materiales para ayudar a otros	ayudar a los demás	No lo sabía, me imagino que los fondos son para comprar insumos para entregar	desconocía las fechas como tal, asumo que las colectas se realizan para poder seguir realizando las gestiones y ayuda correspondiente
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	recolectando cosas que utilizan para ayudar aparte de ayuda monetaria	Visibilizar más su labor	compromiso con los desvalidos	En su servicio y atención	Directamente de manera visual, o por el tipo de ayuda que estas prestan
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	no, la ayuda no debería tener religiones	No porque, si la ayuda es desinteresada, da lo mismo de donde venga mientras sea legal	no lo desconozco	Es importante destacarla como una entidad cristiana, que los cristianos marquen presencia y den un buen consuelo o una oración sin pedir nada porque también es una manera de sembrar la semilla cristiana son esperar nada a cambio	Para mí mientras lo que ellas busquen sea apoyar a usuarios con dificultades o necesidades y no busquen imponer la religión, ni un problema.

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	11	12	13	14	15
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	Organizaciones sin fines de lucro	un sector entre lo privado y lo público	Qué se encuentra tercera es una lista específica	Economía-social es lo que se me viene a la mente	Sector de mayor vulnerabilidad social y económica
Nombre tres FUNDACIONES	las rosas, hogar de cristo, ciudad del niño	Coanil, mutual, San José	fundación López Pérez, Coalivi, Techo para Chile	luksic, Gantz, teletón	Hogar de Cristo, Coaniquem, mi mascota
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	no conozco ninguna	Hogar esperanza, Padre Hurtado, Cristo Vive	Hogar de Cristo, FASIC	Las Damas de blanco	Hogar de Cristo, Las rosas
¿Conoce algo de la FDDB?	NO	SI	SI	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	ayudar al más necesitado	El compromiso de la gente en ayuda sin esperar nada a cambio	Ayudar a personas con problema de salud	Ayudar en los hospitales	Atención en salud
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	no lo se	Son más ordenadas, limpias y delicadas	Que entregan sus servicios sin importar el status social	Que atienden a los sectores más pobres de la población	La entrega de insumos a cualquier persona
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	no, pero imagino que es para solventar gastos de los artículos que entregan	No sabía	Para recaudar recursos para seguir entregando su noble labor	No sabía, creo que es para reunir fondos para su funcionamiento	No lo sabía
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	no lo sé	No lo sé	Que son sólo mujeres	Por el tema religioso pero la verdad no se me ocurre	Más presencia en medios masivos
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	no tiene relevancia. Si su labor es ayudar a quien lo necesite, no importa la religión	Sí, porque el hecho de ser conocedora de Cristo, trata de mejor forma a la gente más vulnerable.	no, ninguna. La bondad no se enajona en un credo	Ninguna	No, me parece que si no fuese cristiana sería un gran aporte de igual forma

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	16	17	18	19	20
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	Cómo sector socio económico de Chile	No sé	Sector económico que mueve la economía de nuestro país	El sector menor ingresos	Sector donde el grupo familiar, es denominada clase media moderada
Nombre tres FUNDACIONES	Green peace, levantemos Chile, Las Rosas	Green peace, Cruz roja, Caritas Chile	YMCA, rostros nuevos, Las Rosas	Hogar de Cristo, fundación Las Rosas, Fundación Don Orione	Un techo para Chile, Unicef, Green Peace
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	No tengo una respuesta	Padre Hurtado, Las Rosas	YMCA	Hogar de Cristo	No sabe
¿Conoce algo de la FDDDB?	NO	SI	NO	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	No lo sé	No lo sé	Apoyar a personas enfermas hospitalizadas	De ayuda a las personas	Mujeres ayudando a ex combatientes
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	No lo sé	No lo sé	Que el apoyo entregado es material y no sólo en la compañía o espiritualidad	La ayuda a las personas estar siempre dispuesta a ayudar	La cantidad de mujeres solidarias
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	No	Para compra de equipamiento para los pacientes	Desconocía la información	Si, para los gastos realizado	No sabía, pero imagino que para reunir los fondos necesarios para llevar a cabo su labor social
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Más publicidad	No lo sé	Desconozco la función de las demás fundaciones	Entregar más información	Difusiones
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	Sí, porque hay una connotación espiritual que ayuda tanto al que es servido como aquel que es servicial	Con que ayuden es suficiente	Ninguna, mientras aporten y apoyen a los más necesitados es irrelevante la religión o pensamiento ideológico	No, mientras su labor no importa si es cristiana	No tiene relevancia, mientras sean transversales en sus acciones

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	21	22	23	24	25
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	No lo sé	La economía pública	Organizaciones civiles	Clase obrera	Que no pertenece ni a lo público ni privado
Nombre tres FUNDACIONES	Fundación nuestros hijos, Mi casa, Emilia	Brindar beneficios, apoyar emprendimientos, mejorar los sectores públicos	Coanil, Techo para Chile, Arturo López Pérez	Techo para Chile, Caritas Chile, Las Rosas	Teletón, Coaniquem, Cotolengo
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Hogar de Cristo	Padre Hurtado	Hogar de Cristo, María ayuda,	Caritas Chile, Hogar de Cristo	Hogar de Cristo, María ayuda, Fundación Las Rosas
¿Conoce algo de la FDDB?	SI	NO	NO	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Apoyo emocional a los enfermos	Brindar apoyo a las mujeres?	Asistencia gratuita de enfermeras	No sé	Lo he escuchado, pero no sé cuál es su labor
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	Son un verdadero apoyo a los más desvalidos	Que lo hacen sin fines de lucro	Están de blanco	Las ayuda al más necesitado	Que se preocupan por el bienestar personal íntimo de las personas
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la FDDB ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	Para poder comprar insumos para los enfermos	Me imagino que para tener recursos para seguir aportando a los hospitales	No sabía	Para tener más insumos para ayudar	No conocía la fecha y me imagino que con la colecta compran artículos de aseo para ir en ayuda de los necesitados
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Dando a conocer su labor	Difundiendo información mediante las diferentes plataformas, pero con una cuenta formal de la institución	Dándose a conocer	Entregar más información de la labor que realizan	Con más publicidad, informando a todos cuál es su labor
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	No, ninguna, la labor es lo importante	No, ninguna	No, porque no me interesa la iglesia	No, porque cada quien ayuda como puede, sea cristiana o laica	Ninguna, si se trata de ayudar al que lo necesite, el tema religioso da lo mismo

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	26	27	28	29	30
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	No lo entiendo	No entiendo nada	Se refiere a un sector de clase social, estratos	No sé qué es	Supongo que se refiere a la sociedad civil organizada. Entendiendo que existe el primer sector gobierno, el segundo sector empresas o mundo privado
Nombre tres FUNDACIONES	Fundación iguales, Fundación Ibáñez Atkinson, Teatro en El Lago	fundación Las Rosas, Hogar de Cristo	Las Rosas, Arturo López Pérez, Integra	No sé	Belén Educa, Las Rosas
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Hogar de Cristo, Fundación Las Rosas, Un techo para Chile		Nuevos Comienzos	Damas de Blanco, Ejército de Salvación	Laura Vicuña, Regazo, Romanos XX
¿Conoce algo de la Fddb?	SI	NO	SI	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Visita a los enfermos	No hay mucha ya que son ayudas voluntarias	Espiritual y económico (ayuda en insumos durante la hospitalización)	La ayuda de pacientes que se encuentran en el hospital tanto espiritual como material	Algo vinculado con el cuidado de enfermos en hospitales
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	El color	No hay mucha ya que son ayudas voluntarias	No sé	La transparencia	No conozco su trabajo, pero creo que hacen lo mismo que otras damas de hospitales
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la Fddb ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	No lo sabía	Para poder seguir ayudando	No tenía idea	Si sabía, se utiliza para la misma labor que realizan, comprar implementos para los necesitados	No sabía de esa colecta
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Mejor difusión de sus actividades	No sé	Ampliar quizás a otras instituciones	Ya lo dije anteriormente, hay transparencia en su labor	Les hace falta a lo mejor un rasgo identificador en su uniforme, como lo es un distintivo o insignia propio de la fundación (Marca gráfica)
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	No tiene relevancia	Mientras ayuden, da lo mismo el color religioso	Sí, porque al entregar la ayuda entregan también el mensaje	Si, la fe, es algo en que muchos creen y otros no, pero aun así, han existido casos en que la fe puede ayudar o literalmente salvar la vida de las personas	No, porque la ayuda viene de quien quiere ayudar con un gesto de alegría

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	32	32	33	34	35
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	Una parte de la población de escasos recursos	No conozco el concepto	Entidades ni públicas y sin fin de lucro que actúan en torno a una sociedad	Me declaro ignorante en muchos aspectos de la economía	Son las organizaciones de acción social en el ámbito comunal
Nombre tres FUNDACIONES	Las Rosas, Damas de rojo, Integra	Las Rosas, Un techo para Chile, Elige vivir sano	Futuro, Chile, Las rosas	Damas de café, Caritas, Arturo López Pérez	Teletón, 80/20, Caritas Chile
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	Damas de blanco	Cristo Vive	No conozco ninguna	No conozco	Hogar de Cristo, Fundación Loyola, Caritas Chile
¿Conoce algo de la Fddb?	SI	SI	NO	NO	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Ayuda humanitaria sin fines de lucro	Entregar ayuda material y espiritual a pacientes del hospital	No lo tengo claro	La desconozco	Relacionado con el cuidado de enfermos
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	Trabajan por vocación	No conozco la labor de otras fundaciones	El nombre	Que ayudan a todo tipo de personas, no es enfocado a un segmento específico	Que no son remunerados y no obtienen ningún beneficio a cambio de su labor
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la Fddb ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	Para suministros que se dirigen a los enfermos	Si, para comprar útiles de aseo o ropa para la gente que lo necesite en los hospitales	No sabía	Lo desconozco	No, para distribuir este recurso entre los más necesitados
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Son personas cristianas	Quizás sea el hecho de que no sólo es algo material, sino que brindan un soporte emocional, espiritual que mucha gente lo necesita	Haciendo difusión	Tal vez haciendo mayor difusión de su trabajo	Que los métodos de recolección de dinero sea implacable e inviolable para que los recaudadores no termine sacando el dinero, así también control de auditoria y cuenta pública de lo recolectado
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana?¿Por qué?	Porque lo que hacen, lo hacen con amor y fe	porque creo en Dios y que es importante que esté presente en las vidas de las personas	No encuentro relevancia	Ninguna relevancia, el objetivo es lo principal, lo importante es ayudar, da lo mismo de donde sea	Mi distancia, porque al final uno no sabe si los dineros son dispuestos para el propósito recolectado

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

Encuestado	36	37	38	39	40
Pregunta					
¿Qué entiende por tercer sector?	¿Tercer mundo? ¿Pobreza? ¿Marginación?	No sé	Un sector que está ahí sin definición	Algún rubro como servicios pero menos relevantes	ONGs, que están al medio del sector privado y público
Nombre tres FUNDACIONES	Conin, Arturo López Pérez, Kathy Winter	After Ego, Teletón, Techo	Fundación Contra la pobreza, Caritas Chile, Un techo para Chile	Regazo, San José, Las Rosas	Teletón, Techo para Chile, Fundación para la superación de la pobreza
Nombre tres FUNDACIONES cristianas	No conozco ninguna	Hogar de Cristo	Hogar de Cristo, Igualdad, Protección de la infancia	Las Rosas, Hogar de Cristo, Mi casa	Iglesia Católica, Iglesia evangélica, Iglesia mormona
¿Conoce algo de la Fddb?	SI	NO	SI	SI	NO
¿Cuál cree que es el aporte de esta fundación en la sociedad?	Visitan a los enfermos	No sé	No lo tengo claro su función	Ayuda a los familiares de los pacientes	Son enfermeras?
¿Qué considera que las diferencia de otras fundaciones de "damas" que trabajan en los hospitales	No sabía	No conozco otra	Las damas de rojo al parecer hacen lo mismo	Lo desconozco	La empatía
Los días 4, 5 y 6 de octubre se realizará la colecta nacional de la Fddb ¿Sabe para qué, o para qué cree que se realiza anualmente?	No sabía	Para juntar recursos para llevar ayuda	No tenía idea	No, debería ser obligación del estado y pude dinero para poder costear los utensilios que necesita para ayudar a los enfermos y sus familiares	No sabía, creo que recolectan dinero para comprar insumos y regalarlos en hospitales
A su opinión ¿Cómo podrían diferenciarse de otras entidades que realizan una labor similar?	Mediante difusión	No lo sé	Con más difusión de cada rol y para que ocupan el dinero	No lo sé	Haciendo más publicidad (marketing)
¿Tiene para usted alguna relevancia que las "Damas de blanco" sea una fundación cristiana? ¿Por qué?	No sabía que era cristiana	Sí, porque evangelizan y ayudan	No ninguna	Ninguna	No tiene relevancia

Cuestionario a voluntarias

	1	2	3	4	5
¿Qué la motivo a ser parte de la fundación?	Siempre visité a los enfermos sola, y al conocer las damas de blanco me gustó y encontré lindo trabajar juntas	Me motivó ir y visitar a los enfermos que están hospitalizados y presentarles a Cristo	Desde muy joven visité a enfermos en el Hospital Sotero del río, y por una revelación de Dios en un sueño, me lo confirmó	Poder servir a los enfermos, espiritualmente y materialmente	Vine porque me gusta ayudar a los enfermos y necesitados
Según su opinión ¿Qué diferencia hay entre la fundación y las otras fundaciones que participan en los hospitales?	De mi parte yo entrego la palabra de Dios y pido sanidad por ellos	La diferencia es que nosotras presentamos a Cristo y el plan de Salvación, y (ayuda) material también	Nosotras llevamos lo más importante, presentamos el plan de salvación, y la ayuda material	Que nosotros vamos con la misericordia y no nos interesa lo que hayan hecho	Marcamos diferencia en que presentamos a Cristo y trabajamos en los espiritual y material
Pasando al tema personal ¿Qué disfruta hacer en su día a día?	Visitar a mi familia que está enferma	Me gustan mucho las plantas, y plantar	Lo disfruto mucho y me siento bien	Tejer	Disfruto pasar tiempo con mis nietos
¿Qué le gustaría aprender? O ¿Qué cree que necesita aprender?	A tener más personalidad	Tejer a Crochet	Aprender Inglés	Costura	Me gustaría aprender más de la palabra del Señor
¿Qué puede enseñar a otros?	A que vivan siempre en la paz de Dios	Dar buenos frutos	Predicar la palabra de Dios y compartir en familia	A tejer	A enseñar a cantar
¿Cómo cree que puede mejorar internamente la fundación?	Que nadie falte a ningún retiro	Que hagan estudios bíblicos	Ser más comprometidas, tratar de hacerlo mejor cada día, que seamos más, y oración que es lo más importante	Me gustaría que nos hicieran estudios bíblicos	Que se cumplieran los requisitos

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

	6	7	8	9	10
¿Qué la motivo a ser parte de la fundación?	La necesidad de ayudar al necesitado	Por agradecimiento darle un sentido especial al final de este camino. Hacer la voluntad de Dios	Servir al Señor con más fuerza	Visitar y orar por los enfermos hospitalizados	El ayudar al entorno, fueron a la iglesia a dar a conocer
Según su opinión ¿Qué diferencia hay entre la fundación y las otras fundaciones que participan en los hospitales?	Encuentro una gran diferencia porque la fundación Damas de Blanco entrega una palabra de aliento de amor de Dios que es lo más importante	La diferencia es que somos mujeres cristianas que nos congregamos en nuestras iglesias. Tenemos a Jesús en nuestro corazón	Que nosotras entregamos primeramente la ayuda espiritual al enfermo hospitalizado, independiente de su creencia	Damas de blanco es un ministerio evangélico interdenominacional, y llevamos ayuda espiritual - físico y material	Damas de blanco enfoca en llevarle paz emocional, contención espiritual. Cubrir necesidades, útiles de aseo y ropa
Pasando al tema personal ¿Qué disfruta hacer en su día a día?	Compartir con mi familia	Escuchar alabanzas y ayudar a quienes lo necesitan	Atender mi hogar y servir al Señor	Servir a Dios y al prójimo	Orar, visitar, ayudar a otros, disfrutar del hogar
¿Qué le gustaría aprender? O ¿Qué cree que necesita aprender?	Muchas cosas necesito aprender, pero una sería poner inyecciones	Yo creo que en lo secular estoy lista, pero como mujer cristiana en aprender más de la palabra de Dios	Sobre cómo convencer y llegar a los corazones duros		Aprender a conocer al ser humano, la parte emocional
¿Qué puede enseñar a otros?	Dar sin recibir nada a cambio	Que Cristo pagó por nosotros para darnos vida y vida en abundancia	El don de servir y amar al prójimo	Que Dios les ama y dio su vida por nosotros	A guiar un hogar, amor al prójimo, y valor propio
¿Cómo cree que puede mejorar internamente la fundación?	No me he hecho esa pregunta, lo pensaré	Llevó tres meses pero veo que es una entidad muy correcta y ordenada	Con más socios que aporten recursos suficientes	Faltan voluntarias, ojalá llegaran más, porque hay hospitales que piden y no hay voluntarias para abrir más filiales	Con un plan de evangelismo, una guía de Damas de Blanco, y evangelizar sin presión

Proyecto Integrador “Marcando la diferencia” - Fundación Las Damas De Blanco

	11	12	13	14	15
¿Qué la motivo a ser parte de la fundación?	El poder ayudar al necesitado, y desde allí puedo hacerlas	Conocí a la fundación en la iglesia encuentro con Cristo. Atender las necesidades de otros	Por revelación de Dios, vi el corbatín de las damas de blanco en un sueño, y después cuando las conocí, entendí	Necesitaba hacer algo, luego de conocer al Señor sentí la necesidad de servir, y lo empecé a hacer en Damas de blanco	Que nadie muera sin conocer a Dios. Es un llamado de Dios, conocí al Señor en Punta Arenas, fui a la cárcel de mujeres, hogares de ancianos y después me uní a la fundación.
Según su opinión ¿Qué diferencia hay entre la fundación y las otras fundaciones que participan en los hospitales?	Diferencia es que nosotras llevamos la palabra del Señor junto con la ayuda material que consiste en llevarle sus útiles de aseo, etc.	En La Florida, sólo nosotras tenemos bodega para guardar nuestras cosas, antes se dejaban en los pasillos. Somos apoyo espiritual. Los pacientes dan testimonio de sanidad	Que nos reunimos con las demás damas	Predicamos	Desconozco la función de las demás. La fundación tiene consejo consultivo. Repartimos té y café
Pasando al tema personal ¿Qué disfruta hacer en su día a día?	Ayudar a alguien que lo necesita y compartir lo que he aprendido	Leer y manualidades en madera, cartón, soft, etc.	Adorar a Dios, escuchar música y mensajes (predicaciones)	Participar con la familia e ir a la iglesia	Leer, visitar a enfermos, preparar temas para la iglesia
¿Qué le gustaría aprender? O ¿Qué cree que necesita aprender?	Me gustaría aprender a comunicarme con los sordo mudos	Computación e inglés	Perder el miedo a hablar en público	Comunicación eficaz, tener más personalidad, oratoria	Computación, tecnología como hacer un correo o pagar las cuentas por internet
¿Qué puede enseñar a otros?	Manualidades	Que nada es imposible, sobre resiliencia y manualidades	Unión y amor, cocina	Amor a Cristo, respeto, participar con jóvenes	A coser, y servir al prójimo
¿Cómo cree que puede mejorar internamente la fundación?	Dedicarle más tiempo, interesarme por aprender nuevas formas para poder ayudar, a lo mejor, capacitar en algo nuevo que pueda aportar a la fundación	Teniendo un sitio web, que enseñen a leer y a escribir, a usar el celular por las redes sociales, oratoria, y que nos actualicemos en tema seculares	Unidad	Discipulados para servir, compromiso, seguimiento antes de usar el uniforme	Dándola a conocer a otros con las redes sociales, para que sepan que se hace y para que otras hermanas también se unan

Entrevista a Billy Bunster, Pastor de CCINT, Centro Cristiano Internacional

¿Qué importancia cree usted que tiene la iglesia cristiana en el tercer sector?

Creo que la iglesia, a lo largo del tiempo, desde el primer siglo, la iglesia tiene una importancia relevante en relación a la gente, a las personas. Sacando lo que tiene que tiene que ver con el tema espiritual, la biblia dice en el libro de los hechos, que en algún momento las viudas griegas empezaron a quejarse porque no eran bien atendidas, entonces qué es lo que hacen los apóstoles, toman a 7 jóvenes, 7 personas y les llamaron diáconos, esos diáconos se encargaron de la atención de las mesas, que significa eso, de que a nadie le faltar nada, las ropas, incluso las propiedades, dice, que las vendían la traían para que nadie sufriera necesidad. Era un grupo, es decir, era un grupo de personas que tenían una idea a fin, un propósito a fin, y la iglesia suplía esas necesidades. En el caso del primer siglo, suplían las necesidades de la iglesia, pero también se empezó a ver que se necesitaba poder suplir las necesidades del resto de las personas, es así como nacen entidades paraeclesíasticas a lo largo de la historia, y nuestra iglesia evangélica tiene iconos de hombres, de mujeres, de organizaciones que se dieron en pos de ayuda del necesitado. Hoy día, lamentablemente, el gobierno no apoya mucho a las organizaciones paraeclesíasticas, nosotros tenemos dos centros de rehabilitación, que son parte de la corporación renuevo, y en ellas tenemos 30 jóvenes en uno, 15 en otros, y están llenos, al estar llenos no hay vacantes obviamente, pero el estado no puede un peso, ni un solo peso para restaurar a esos jóvenes, nosotros tenemos que pagar arriendo, el pago de profesionales, hay cuatro terapeutas, psicopedagogos, psicólogos, dos psicólogos, psiquiatras, y todo eso es sustentado por la corporación. La importancia que cada uno de ellos tiene, ya sea en el área social, en el área médica, atendiendo a los desvalidos; hoy día nosotros trabajamos, aquí con inmigrantes, en poder ayudar al migrante a legalizar sus papeles, legalizar su forma de vida, se le da acogida, alimentación, ropa, muchos llegan en esta época, y piensan que como allá es verano, acá también es verano entonces llegan al frío, entonces se hacen campañas para poder atenderlos. Trabajamos en tres cárceles,

trabajamos en la cárcel de mujeres, trabajamos en Santiago uno, y también en la penitenciaría en el módulo de imputados. Se visitan los hospitales atendiendo tanto espiritual, emocional a las personas, estamos trabajando con mujeres que quieren abortar también, entonces, lamentablemente el gobierno no aporta para estas situaciones, sino que más bien, se cuelgan de los éxitos de las iglesias que de manera muy heroica pueden hacer. Hoy día estamos trabajando específicamente en apoyar el tema de no sacar de tercero y cuarto, las clases de religión, porque hoy día quieren sacar educación física, historia, artes y religión, claro la quieren poner como un electivo, entonces te dice, no, no queremos sacarla, si no que queremos darle al joven que elija, resulta que somos el país con mayor obesidad en jóvenes y adolescentes, y quieren sacar educación física. El tema de la educación, la historia, un país que no tiene historia, que no recuerda su historia, estamos en el peor momento, tercero y cuarto, jóvenes que tienen una rebeldía súper grande, y queremos quitarle el único valor agregado que es, no religión, pero si una postura valórica con respecto a Cristo, entonces la importancia que tiene la iglesia que tiene en las distintas áreas que tiene la sociedad, es súper relevante, partiendo desde O'Higgins, quizás en nuestro país, haciendo la separación del Estado, creando el cementerio general, extrayendo el sistema al castellano, es decir, estamos, siempre la iglesia evangélica ha estado con las necesidades; de hecho Caritas nace de la iglesia protestante, y luego pasa a la iglesia católica, entonces es importante porque es lo más cercano que hoy día tiene la gente, hay una necesidad, ahí está la iglesia, se muere alguien, ahí está la iglesia, en muchos otros países, hay capillas velatorias y tienes que pagar para velarlos, aquí no, la gente viene, ahora, a diferencia quizás de la iglesia católica, nosotros no cobramos por los servicios, eso es algo que no, que no.

Y este servicio que usted me comenta, que se hace a través de la Corporación, ¿Se hace sólo por la corporación, sólo con CCINT, o se enlazan con otras corporaciones?

En este momento estamos con, la iglesia es el chasis, es la parte cobertura espiritual por así decirlo, pero la corporación tiene su propio directorio, tiene su propio balance, su

propia rendición de cuentas, y se manera de manera distinta, pero son también personas de la iglesia.

Pero, por ejemplo, hay una fundación que acoge a mujeres que desean abortar, y algunas que abortaron y que también las acogen también con ayuda psicológica entre otras cosas, lo que se está haciendo acá, ¿Se hace sólo con la congregación, sólo con la gente de acá o se unen con otras entidades?

Si y no, si, con aquellos que, si van con la línea que nosotros, por ejemplo, no compartimos que en la terapia, los internos para buscar su sustento vayan a vender a la calle, no compartimos esa forma de terapia, pero si compartimos con otros centros terapéuticos donde si hacemos alianza, donde a lo mejor no damos el target, por ejemplo hay algunos que son de tipo conductual, los de tipos conductual, necesitan forzosamente una mano rígida, otros tiene terapéutica, de mucha conversación, entonces tratamos de unirnos; si nosotros no podemos dar el ancho, otra entidad también lo va a poder hacer, y también lo estamos haciendo de manera ambulatoria, con psicólogos y terapeutas aquí en la oficina, y próximamente, se está presentando a la municipalidad también para ayudar, ya hablé con el alcalde.

¿Cómo cree que puede la iglesia cristiana mejorar esta labor?

La iglesia puede mejorar esta labor, en la medida que la misericordia sea algo real en sus corazones y no solamente un concepto, yo siempre digo Dios nos ha bendecido, Dios nos ha ayudado, y es por eso que hoy día estamos involucrados en tantas áreas, hace siete, ocho años atrás no teníamos la misma capacidad, hoy día la iglesia tiene la capacidad, y trabajamos para ayudar a niños, trabajamos en La Legua, trabajamos en La Pintana, trabajamos en Lo Espejo con niños de alta vulnerabilidad, se visitan hogares, hogares que no necesariamente son bajo nuestra guianza, pero si creamos estos lazos y llevamos profesionales, hacemos avanzadas sociales, tuvimos una hace pocos aquí, donde trajimos médicos, odontólogos, peluqueros, podólogos, juegos, asistencia judicial, etc., entonces la iglesia la verdad es que puede hacer mucho, a veces, los recursos son un impedimento

para poder alcanzar muchas cosas, tenemos muchos hermanos con muy buenas ideas, pero con mala gestión, y creo que una de las cosas que la iglesia debe mejorar, es la buena gestión; si tenemos una buena gestión, si tenemos una buena manera de canalizar los recursos, la iglesia no tiene, lamentablemente el gobierno no da recurso, salvo que da dinero para comprar un data, un telón, un par de sillas, pero eso realmente no es una ayuda, si pudiésemos, y de hecho hemos hablado con gente del SENDA, hoy en día nos están buscando, porque la forma en la que se está trabajando, es una de las mejores formas. Hemos podido conseguir alianza con la Universidad del trabajador, donde se han podido tener mecanismos, de poder llevar a los que están internos drogadicto, a conocer el valor del trabajo; un drogadicto fácil cae en la delincuencia, entonces pudimos graduar como monitores de terapeutas, a chicos que estaban internos, entonces es cuestión de gestión, entonces la iglesia, donde es nuestro talón de Aquiles, la gestión. Quizás hay muchas formas en que la iglesia puede ayudar a esta labor, pero la gestión es donde fallamos; podemos hacer grandes cosas, pero si tuviésemos una buena gestión sería ordenado, sería transparente y podríamos llevar a los demás a hacer algo mucho mejor.

¿Por qué deben hacerlo?

Porque es un mandamiento, la Biblia dice “no te olvidaras de la viuda, del huérfano, del extranjero, porque extranjero fuiste en Egipto”, la Biblia dice “porque tuve hambre y me diste de comer, estuve enfermo y me visitaste, estuve desnudo y cubriste”, ahora, hay otras entidades que lo hacen también, los bomberos también lo hacen, los centros de madres también lo hacen, ¿Dónde está la diferencia entonces? En que, si yo no lo pongo el plus, el extra, es decir, yo te llevo un trozo de pan, pero también te llevo una palabra de esperanza; yo soy un enemigo de las mediaguas, creo que las mediaguas traen más pobreza, normalmente, tú vas a un lugar donde hubo un terremoto y ves que les dieron una mediagua, a esa mediagua le hicieron una ampliación, un segundo piso, un jardín, y al final te quedaste con la mediagua, entonces nosotros vamos a poner un plus, la idea es sacarte de esa condición, y no sólo que te quedes en la pobreza sino que puedas salir y decir ¡Si se puede! Por eso lo debemos de hacer.

¿Por qué cree que hay algunas iglesias cristianas que tiene la misma biblia no hacen algo?

Compasión; Jesús dice, que cuando miraba a Jerusalén, se puso a llorar, lloro al ver a Jerusalén, por toda la destrucción que iba a venir, pero también porque no había nadie que los pudiera contener, es fácil como el samaritano, dice, paso un sacerdote y no quiso hacer nada, lo miro y lo vio, porque el sacerdote tiene prejuicio, el sacerdote decía, no me puedo contaminar, decía que tenía muchas que hacer, luego vino un levita y dijo no me voy a involucrar, voy a hacer algo más espiritual, voy a orar por ti, yo voy a orar a Dios para que te ayude, pero luego viene un Samaritano, un enemigo, alguien que era odiado, y lo toma, y la diferencia entre los tres es que los dos primeros, supuestamente tenían a Dios, pero el tercero no sólo tenía a Dios sino que tenía compasión, yo no concibo a una iglesia que no tenga compasión ni misericordia, para mí una iglesia que no tiene misericordia y que no trabaja en la compasión, no está haciendo la obra de Dios, simplemente, la Biblia dice, acordaos de los presos, acordaos de los enfermos, acuérdate de los necesitados, pero no solamente acuérdate, también le damos herramientas para que puedan levantarse, para que puedan surgir.

¿Con respecto a las fundaciones cristianas, por qué considera que no son tan conocidas?

Tenemos un problema de difusión, una de las entidades mejor evaluadas dentro de las iglesias, es el Ejército de Salvación, personalmente cuando hemos tenido situaciones de tragedias nacionales, me adhiero al trabajo del Ejército de Salvación, salvo que tengamos algo específico, nosotros enviamos camiones y ayuda, pero particularmente fortalezco la gestión del Ejército de salvación porque es una institución ya conocida, muy probada con un reconocimiento a nivel nacional; el gran problema de las demás organizaciones es que no trabajan con ningún subsidio, y si tienen es muy pequeños, de manera que no tienen la posibilidad de darse a conocer, son buenas pero lamentablemente no tienen los recursos como para hacerlos funcionar como corresponde, también que siempre se hace una burla

de los cristianos, de los evangélicos, pero hoy día tenemos una cantidad de cristianos evangélicos que profesan la fe, y no solamente la profesan, sino que la enseñan, la defienden, y también son parte de otras organizaciones, aquí tengo chicos que son profesionales y trabajan y hacen labores gratis, porque así creo que tenemos que hacerlo; quisiéramos fortalecer, unificar, hacer una especie de red de comunidades, o entidades que tengan este sin fin de lucro, y que puedan apoyar a otras organizaciones y apoyarnos entre nosotros. Nosotros tenemos un canal de televisión que perfectamente pueden venir, es un canal abierto, pero no tenemos información con respecto a ello.

¿Cómo cree que se pueden dar a conocer de manera secular?

Nosotros lo hemos dado a conocer, no sólo aquí en la iglesia, sino también en lo que está alrededor, nos hemos presentado para que nos digan qué es lo que nos hace falta, lo hacemos y estamos ya calificados, pero de pronto dicen les queremos ayudar, vamos a sustentar drogadictos, pero no pueden hablar de Jesús, entonces ahí se corta la conexión, pero es tanta la necesidad, que finalmente nos dicen, ok, pueden hablar de Jesús, porque en el fondo nuestro mensaje es ese. En los mejores centros tienen de todo, pero no tienen a Cristo, y nosotros sabemos que el único cambio que puede cambiar realmente, es cuando ese cambio viene de adentro, de adentro hacia afuera. Los municipios trabajan bastante bien, los alcaldes con los pastores avanzan, pero no tienen un reconocimiento a nivel gubernamental.

Desde la posición que yo tengo hoy día, tenemos una gran llegada a través de los medios, en televisión y en las redes sociales, desde ahí podemos ayudarnos.

¿Considera que la actual crisis mediática de la iglesia evangélica, va a afectar la labor de las organizaciones cristianas?

No, yo creo que tienen que aprender, porque aquí el que no aprende, se hunde. Nosotros Gracias a Dios, llevamos una forma de trabajo hace veinte años que ya lleva nuestra iglesia, en que llevamos los diezmos y la ofrenda de toda la gente, tenemos un listado, un archivo del que se hace balance, y yo creo que todos tenemos que aprender, si la iglesia

ahora no aprende que no puedo llevar una comunidad, y no saber cuánto dinero hay, no se puede, debe ser transparente, se debe poder decir en lo que se gasta, se trabaja; todo tiene que ser, hasta la última boleta tiene que aparecer.

¿Por qué considera que la fundación las damas de blanco no es conocida?

Creo que es gestión. Yo creo que es conocida, pero no es difundida, en la mayoría de los hospitales ya están.

¿Cómo creen que puede darse a conocer?

Creo que deberían tener un plan estratégico, como por ejemplo podrían hacer una campaña de donación de órganos; y es que existe una controversia de valores que lo puede dificultar, pero tienen que definir su mensaje para poder trabajar durante todo un año, y que con ello exista una bajada de tipo comercial, se puede ir a entidades como empresas para recaudar fondos, las fundaciones pueden dar un certificado a quienes le ayudan. Las Damas de blanco es una de las organizaciones más puristas que tiene la iglesia, debería tener un mayor posicionamiento.



Entrevista a funcionaria de Hospital El Pino, de San Bernardo

Con respecto a los hospitales, se entrevistó a la encargada de voluntariados del Hospital El Pino, junto a la encargada de comunicaciones, quien reemplazó al Director quien no pudo presentarse, pero como la cita fue solicitada mediante ley del lobby, destinó a las personas idóneas para la entrevista, sólo que no fue posible grabar por ser una entidad pública, pero la información recabada fue la siguiente:

En el hospital, los cristianos son valorados por su buena disposición para servir al prójimo, y cuentan con pastores quienes están a disposición del recinto en casos complejos, como los últimos momentos de un enfermo. Las damas de blanco se destacan del resto de los voluntariados por la misma razón, siempre están dispuestas a servir, ya sea a los enfermos, apoyando la labor de los administrativos del lugar, como participando en actividades en conjunto con los demás voluntariados que sirven allí, razones por las que a las encargadas del área les gustaría contar más con la presencia de las damas de blanco, ya que ahora están sólo dos días en la semana, martes y jueves, pero desean que estén toda la semana, incluyendo los sábados y domingos, que es cuando más personas llegan a visitar a los enfermos, y hace falta apoyo.

El apoyo que el hospital les da a las damas de blanco, es la posibilidad de tener una bodega donde guardar los artículos que entregan a los enfermos, y permiso para usar el oratorio para que realicen sus devocionales.

Las encargadas del área de voluntariado, consideran que es importante que las voluntarias reciban charlas o apoyo psicológico debido a lo fuerte de las situaciones a la que muchas veces se enfrentan, ya que, por ejemplo, se encariñan de enfermos que debido a la enfermedad que padecen luego mueren, y les preocupa la salud mental de las personas que tanto apoyo le entregan al hospital. Adicional a ello, proponen que las voluntarias sean formadas en temas como el manejo y flujo de actividad del hospital, manejo de enfermos, atención al paciente postrado, charlas que en algún momento se impartieron para los voluntariados, pero se dejó de hacer, y pretenden retomar.

Referencias de sueldos

Información obtenida en el sitio web de empleos Laborum.com.

<https://www.laborum.cl/salarios/>

SUELDO PROMEDIO

\$718.755.-

¿CUÁL ES EL SUELDO DE UN DISEÑADOR GRÁFICO?

El sueldo promedio para el puesto de Diseñador Gráfico en Chile es de \$718.755 al mes. Esta información es obtenida a través de una estimación entre los **3.234** sueldos pretendidos de los postulantes, en los últimos 3 meses. El mismo varía entre los \$360.000 y los \$1.000.000 mensuales.

📅 Actualizado a Agosto del 2019

COSTOS DE INSUMOS Y SERVICIOS

- Creación de sitio web

Información obtenida de www.sitiosweb.cl



PLAN SOLO DISEÑO ECONÓMICO

- Diseño del sitio web.
- 5 páginas (Inicio, Nosotros, Servicios, Galería, Contacto).
- Links a redes sociales.
- Posicionamiento SEO (a largo plazo).
- Formulario de contacto.
- Sistema responsive (web compatible para: celulares, tablets, Ipad, Iphone, etc.)
- Botón de llamado telefónico.

\$110.000.- (pago único).

Costo renovación anual lo debe consultar con su proveedor de hosting y dominio externos. Costo de mantención técnica \$30.000.- (recomendable a lo menos 1 vez al año)

- Curso de primeros auxilios

<https://www.salvaunavida.cl/cursos/curso-de-primeros-auxilios/>

1. Curso de RCP y DEA: 4 horas cronológicas (aprox)

Próximo curso abierto: escribanos a contacto@salvaunavida.cl

Sábado 28 de Septiembre en Santiago

Objetivo general:

Adquirir destrezas y habilidades para actuar correctamente frente a situaciones de emergencia, especialmente Paro Cardiorrespiratorio y atragantamiento.

Modalidad:

Curso intensivo, teórico práctico guiado por Enfermero_a.

Cada participante podrá practicar las técnicas mediante el uso de maniqués profesionales y uso de desfibrilador de entrenamiento. Además incorpora vídeos e imágenes de situaciones reales de emergencia, lo que permite adquirir seguridad cuando se requiera (ya 6 personas que han participado de este curso han atendido paro cardiorrespiratorio, atragantamiento en adultos y lactantes además de compromiso de conciencia)

Temas:

- Aspectos generales de Primeros Auxilios
- Paro Cardiorrespiratorio
- Técnicas de Reanimación Básica y uso de Desfibrilador (DEA) en adultos, niños y lactantes.
- Maniobras frente a atragantamiento en adultos, niños y lactantes.
- Primeros auxilios frente a desmayos y convulsiones.
- Signos de Alerta de Accidente Cerebrovascular e Infarto Agudo de Miocardio.

Duración:

Intensivo 4,5 horas

Incluye:

- Práctica guiada por Enfermero con maniqués de Reanimación y Desfibrilador de Entrenamiento
- Libro de Primeros Auxilios.
- **Diploma de participación**

Inversión:

\$50.000 por persona

Cursos cerrados: mínimo 6 participantes en Santiago. En regiones según distancia y disponibilidad.

- Curso lengua de señas Chilena
<https://sordoschilenos.cl/tienda/curso-intensivo-de-verano-comunicacion-en-lengua-de-senas-chilena-febrero-2018-nivel-basico/>



Curso Intensivo de Verano –
Comunicación en Lengua de Señas
Chilena – Febrero 2018 – Nivel Básico

\$ 50.000

Es capaz de comprender y utilizar expresiones familiares y cotidianas así como frases simples destinados a satisfacer necesidades concretas. Sabe presentarse a sí mismo y a otros utilizando el dactilológico así como preguntar a una persona sobre temas que le conciernen (por ejemplo, sobre el lugar en el que vive, sus relaciones, sus pertenencias, etc) y responder al mismo tipo de cuestiones. Es capaz de comunicarse de manera simple siempre y cuando el interlocutor sepa despacio y con claridad y se muestre cooperativo.

Horario

Elige una opción

Añadir al carrito

SKU: CIVB-FEB18 Categoría: Cursos y Capacitaciones

- Curso de inglés básico
<https://www.tandemsantiago.cl/cursos-idiomas-santiago-chile/Precios/>

INGLÉS	Valor contado	Tarjeta de crédito 3 cuotas	Tarjeta de crédito 6 cuotas
Inglés grupal Comunicacional 22,5 horas cronológicas	\$125.000	\$125.000 Precio contado!	\$138.000

- Curso Básico de creole

www.redcapacitacion.cl/curso/cursos-de-creole/7397



Con el curso "CURSOS DE CREOLE" usted obtendrá las competencias o conocimientos:

Quiero recibir información de este curso

Cotizar otro curso

Al solicitar información, podrás recibir propuestas de uno o más centros de capacitación. Este servicio es gratuito y te permite ahorrar tiempo y mejorar la decisión de contratación.

Descripción

Objetivos del curso:

El objetivo principal del curso es entregar al alumno las cuatro habilidades lingüísticas: hablar, escuchar, leer y escribir, además de las herramientas necesarias para comunicarse desde las primeras clases

Contenidos

Características:

Método 100% presencial O SKYPE

Enfoque comunicativo.

Niveles regidos bajo el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas)

Grupos reducidos por clase de 5 a 7 alumnos.

Clases desde 2 veces a la semana.

Horarios desde las 9:00 a 21:00 horas.

Inicio de clases con un mínimo de 5 alumnos.

Material de estudio incluido.

Certificado de asistencia y nivel alcanzado sin costo

Modalidad de estudio grupal, individual, dúo y a domicilio.

Dirigido a

Dirigido a: Este curso está dirigido a personas que deseen comenzar a estudiar las bases del idioma, que posean poco o ningún conocimiento del idioma.

Disponible para

Persona o Empresa

Modalidad

Presencial

Relator

CeeleChile

Duración

40 horas

Valor

\$ 150.000

- Curso de Servicio al cliente
<https://www.qualitymas.cl/curso-detalle/servicio-al-cliente/19/atencion-al-cliente-y-calidad-de-servicio>

Atención al Cliente y Calidad de Servicio



Especificaciones Relevantes

El curso de atención al cliente fue desarrollado con la finalidad de poder reforzar las competencias de los participantes, con el objetivo de mejorar el feedback con los clientes; entregar un servicio de calidad y lograr la mantención de los clientes, sean estos internos o externos.

Solicitar

Datos del Curso

Fecha de Inicio: 02/10/2019

Fecha de Término: 03/10/2019

Duración: 08 horas

Clases: Miércoles y jueves de 18:30 a 22:30 horas

Sesiones: 02

Cód Sence: 1237972026

Lugar: Lord Cochrane 198, Santiago

Valor: 50.000

Descripción

Descargar Documentos

Dirigido a:

Este curso está orientado a supervisores, vendedores, secretarías, recepcionistas, administrativos y todas aquellas personas que están orientadas a la satisfacción total del cliente.

Requisitos previos:

Conocimientos básicos de atención a clientes.

Objetivo general:

Al finalizar la capacitación de atención al cliente, los participantes habrán aumentado sus competencias, de modo de posibilitar un servicio de excelencia y una atención calidad al cliente, sean estos internos o externos, de forma de cumplir plenamente con los estándares establecidos por su empresa.

Objetivos específicos y contenidos:

1. Introducir a los participantes en la importancia del Servicio Telefónico, el rol del Call Center y las acciones necesarias para el éxito de sus funciones.
2. Identificar las expectativas del usuario/cliente y como satisfacer sus expectativas en función a los recursos y procedimientos corporativos.
3. Reconocer y aplicar estrategias de acción en base a los distintos tipos de usuarios/clientes y sus conductas.
4. Determinar cómo proceder ante distintas situaciones con el objeto de satisfacer las expectativas del Usuario/cliente.

Metodología:

Clases presenciales, expositivas y participativas, desarrolladas mediante un sistema interactivo y dinámico con relación a cada unidad o módulo de trabajo, con apoyo de pautas de cotejo, ejercicios prácticos individuales y grupales en cada unidad de contenido, análisis de casos, usos de apuntes relativos a los temas del curso y trabajo en grupo.

Bibliografía

- Balas, M. (2011). *La gestión de la comunicación en el tercer sector* (Vol. 1). Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 2019
- Banco Mundial. (09 de Abril de 2019). *bancomundial.org*. Recuperado el 2019, de <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>
- Bernstein, D. (1986). *La imagen de la empresa y la realidad* (primera ed.). Barcelona, España: PLAZA & JANES. Recuperado el 2019
- Colegio Médico. (29 de Julio de 2019). *revista colegio médico*. Obtenido de <http://revista.colegiomedico.cl/comprometidos-con-la-salud-ambiental-del-pais/>
- eacnur.org. (Enero de 2017). *eacnur.org*. (S. Rodríguez, Editor) Recuperado el 2019, de <https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social/>
- El Definido. (06 de Octubre de 2015). *eldefinido.cl*. Recuperado el 2019, de <https://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/5909/Radiografia-a-nuestro-Chile-Voluntario-donamos-pero-desconfiamos/>
- Emol. (31 de Mayo de 2019). Tasa de desempleo en Chile sube hasta 6,9% en el trimestre móvil febrero-abril. *Emol*, pág. 1. Recuperado el 2019, de Emol.com - <https://www.emol.com/noticias/Economia/2019/05/31/949708/Tasa-de-desempleo-suba-a-69-entre-febreroabril.html>
- García-Marzá. (2011). *Ética empresarial. Del diálogo a la confianza* (Segunda ed.). Madrid, España: Editorial Trotta. Recuperado el 2019
- gestion.org. (s.f.). *gestion.org*. Recuperado el 2019, de <https://www.gestion.org/el-endomarketing/>
- Gobierno de Chile. (2013). *Datos.gob*. (S. D. IDENTIFICACIÓN, Productor) Obtenido de <http://datos.gob.cl/dataset/9434>
- Kindersley, D. (2015). *El Libro de las religiones* (Vol. Volumen 36 de Grandes temas). (E. Akal, Ed., & M. A. José Luis López Angón, Trad.) Cosar Editores.
- Oficina de prensa de la santa sede. (23 de junio de 2016). *press vatican*. Recuperado el 2019, de <https://press.vatican.va/content/salastampa/es/bollettino/pubblico/2016/06/23/brec.html>

- Onar.Gob. (16 de Abril de 2019). *Onar.gob*. Recuperado el 2019, de <http://www.onar.gob.cl/2019/04/director-de-la-onar-se-reune-con-representante-de-la-iglesia-evangelica-pentecostal-iep/>
- Rincón, C. A. (21 de enero de 2013). *www.dialnet.unirioja.es*. Recuperado el 2019, de <file:///C:/Users/56992/Downloads/Dialnet-LaEconomiaSocialDesdeTresPerspectivas-4929405.pdf>
- Sociedad en acción. (ABRIL de 2006). *www.sociedadnación.cl*. Recuperado el 2019, de <https://www.sociedadnacion.cl/wp-content/uploads/2015/06/Irrar%C3%A1zaval-I.-et-al.-2006.-Estudio-Comparativo-del-Sector-sin-Fines-de-Lucro.-Chile.pdf>
- Solar, L. C. (1979). *Explicaciones de derecho civil chileno y comparado, de las personas* (Vol. 2). Santiago de Chile, Chile: Jurídica de Chile. Recuperado el 2019
- Tomasz Bogdanski, E. P. (2014). *Fe y mundo contemporáneo*. Digital UNID.
- Vaamonde, M. L. (2002). *Fundaciones: cien preguntas clave y sus respuestas*. Madrid: Dykinson. Recuperado el 2019
- Wilcox, C. y. (2006). *Relaciones públicas: estrategias y tácticas* (ocho ed.). (P. Educación, Ed.) Pearson Educación. Recuperado el 2019