

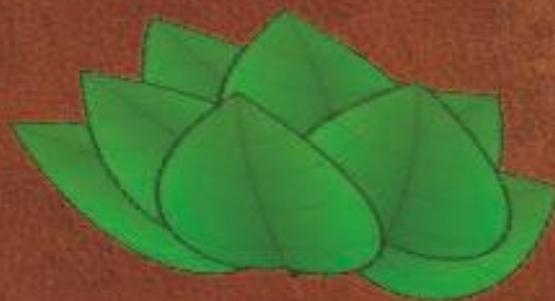
Proyectos de Pasantía



de



Extensión Social Comunitaria



PESC 2018

**PROYECTOS DE
PASANTÍA DE EXTENSIÓN SOCIAL COMUNITARIA**



Editorial Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología
Panamá – Ciudad de Panamá

Título: *Proyectos de Pasantía de Extensión Social Comunitaria de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología – UNICyT- Tomo 1, Volumen 1-2018.*

Esta una publicación electrónica, de periodicidad semestral, que constituye un medio de difusión para los proyectos de pasantías de extensión social comunitaria (PESC) de los estudiantes de los Técnicos Superior Universitarios y Licenciaturas que se ofrecen en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

Autoridades

William Alarcón, *Rector*
Maruquel Vergara, *Secretaria General*
Ileana Guerra, *Coordinadora de Estudiantes*

Dirección:

Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología UNICyT. Carrasquilla Plaza DUREX.

Directora – Editora:

Aura L. López de Ramos

Apoyo docente:

Maricarmen Soto
Mónica Gamboa
Nicole Hazera

Diseño de Artes:

Irving Jiménez
Angel Carrión
Laritz Sánchez
Erika Gómez

Todos los derechos reservados a la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

Depósito Legal

ISBN: 978-9962-5599-1-7

Sello Editorial: Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (9962-5599)

Fecha: 2019-01-28

Ciudad de Panamá, Panamá

Índice

	<i>Pág.</i>
Introducción	7
Reforestación de los afluentes de la cuenca del canal de panamá en el sector de Capira	9
Datificación para potenciar la atención al usuario de servicios en la comunidad de sabanitas	19
Alfabetización tecnológica del talento humano para optimizar el servicio en productos ergonómicos para el adulto mayor	35
Bioseguridad como pilar de la salud ocupacional en hospitales de ciudad de panamá	49
Herramientas de resolución pacífica de conflictos en el departamento de seguridad del IDAAN	63
Humanización en la atención al usuario del centro de salud de las mañanitas	75
Mapas de riesgos como herramienta vital en el sector construcción	93
Manual de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación personal para estudiantes universitarios	113
Educación ambiental como herramienta para obtener logística verde. Caso: Puerto de Corozal	139
Ecobook como herramienta sustentable para la comunidad UNICyT	149

Introducción

Esta publicación electrónica recoge los proyectos realizados por estudiantes de carreras de Técnico Superior Universitario y Licenciatura que ofrece la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) durante el año 2018. Estas pasantías tienen como principal objetivo, la inserción de nuestros estudiantes al mundo de la sensibilidad social y la investigación.

La Pasantía de Extensión Social Comunitaria es el servicio comunitario enmarcado en la metodología pedagógica del aprendizaje servicio y la fundamentación epistemológica de la investigación acción participativa. Esta pasantía permite integrar los conocimientos del aula a las necesidades reales de la comunidad a través de proyectos sociales, asumidos por los estudiantes en sus etapas o fases: Diagnóstica, planificación, ejecución, resultados y evaluación, buscando dar respuestas a la comunidad donde se involucren.

Los 10 artículos publicados en esta edición recogen los resultados del servicio comunitario realizado por 23 estudiantes que aplicaron los conocimientos adquiridos durante su formación en la carrera y en el curso CH 003 001 PASANTIA DE EXTENSION SOCIAL COMUNITARIA, en el año 2018, sobre la metodología aprendizaje servicio, como parte de la solución de los problemas de las comunidades.

La orientación académica de la profesora guía, la Dra. Maricarmen Soto, estuvo centrada en fortalecer los saberes pedagógicos, tecnológicos, y operativos de los estudiantes en concordancia con las necesidades del entorno. Todos los proyectos estuvieron enmarcados en una metodología de investigación-acción.

Esta publicación electrónica fue diseñada por estudiantes de la Licenciatura de Diseño Gráfico con visión ecológica por sus colores y diseño liviano y en función del cuidado del planeta.

Prof. Aura L. López de Ramos
Editora

REFORESTACIÓN DE LOS AFLUENTES DE LA CUENCA DEL CANAL DE PANAMÁ EN EL SECTOR DE CAPIRA

Estudiante: Alexander Quintero

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: mayo 2018

RESUMEN

Las reservas forestales de Panamá están siendo sometidas a una presión constante y creciente, derivada de múltiples factores vinculados a la huella ecológica de la aplicación de las fronteras agropecuarias y urbanas del país. El proyecto busca frenar la degradación de los bosques naturales mediante la reforestación de especies nativas del área como la teca, barrigonas y cedro, árboles frutales como son el mango, nance y jobo los cuales brinda algún tipo de recursos a la comunidad cuidando el río campana que es la única fuente de agua con que cuenta este corregimiento y es de suma importancia que se haga una reforestación. En tal sentido se plantea el objetivo general de Intervenir en la reforestación de los afluentes de la cuenca del canal de Panamá en el sector de Capira. Para el soporte teórico se argumentó en autores como Navea (2017), Benedetti y Garrido (2012). Así mismo, en un entorno metodológico de investigación-acción se llevó a cabo la investigación. El impacto social está dado en el beneficio a la comunidad de Campana y Cacao del sector Capira, para que en un futuro sus fuentes de aguas no se vean desprotegidas por la deforestación y las sequias de agua producto de los malos manejos del suelo. Entre los resultados esperados el hombre que allí habita podrá evitar la disminución de las reservas forestales apoyando a la biodiversidad, la disponibilidad y la calidad de los suelos, la calidad del aire y el agua.

Palabras clave: Reforestación, Ambiente, Afluentes, Capira.

Introducción

Para este proyecto se contó con el apoyo de la comunidad de Campana, de instituciones como Anam, Ancón, Club de Leones de Campana y Anarap para que brindaran las fichas técnicas de aéreas que ellos ya han lograron reforestar en el país. También se contó con el apoyo de la Autoridad Nacional del Ambiente para que facilitara información y recursos como plantones.

Con este tipo de proyectos se evita el incremento de la vulnerabilidad frente al cambio climático, en particular de las poblaciones más pobres

que viven en las áreas vulnerables del campo y de la ciudad. El problema se agrava los periodos de sequía ya que se aceleran los procesos de desertificación en las diferentes áreas del país. En la época de invierno las lluvias intensas acarrearán inundaciones, deslizamiento y pérdida de los suelos desprovistos de vegetación.

En este proyecto se plantea realizar una actividad de reforestación utilizando árboles frutales y maderables nativos de la región de Campana. Actualmente se viene observando una reducción en el nivel del caudal del río Campana y esto está asociado a la pérdida de la reserva forestal del área, por la tala indiscriminada y los pastizales sobre las fronteras del río. Una fuerte deforestación debilita la calidad de los suelos, del aire y del agua poniendo en riesgo a nuestra población.

El problema

La deforestación es un proceso provocado generalmente por la acción humana, en la que se destruye la superficie forestal. Es causada por la acción del hombre sobre la naturaleza, principalmente debido a las talas o quemadas realizadas, así como por la obtención de suelo para la agricultura y ganadería. Remover árboles sin una eficiente reforestación, resulta en un serio daño al hábitat y una pérdida de biodiversidad. Tiene un impacto adverso en la fijación de carbono atmosférico (CO₂). Las zonas deforestadas tienden a una erosión del suelo y frecuentemente se degradan a tierras no productivas. Entre los factores que llevan a la deforestación en gran escala se encuentran: el descuido e ignorancia del valor intrínseco, la falta de valor atribuido al manejo poco responsable de la reforestación y leyes medioambientales deficientes.

Planteamiento del problema

El presente trabajo se ha elaborado para conocer lo importante y delicado que debemos trabajar para seguir subsistiendo en nuestro planeta, relacionado con el medio ambiente que nos rodea como seres vivientes de la tierra.

Alrededor del mundo se hace concientización de lo peligroso que son las quemadas y talas de bosques, pero al parecer debido a la gran sobrepoblación que hay, es casi imposible evitarlo, en algunos lugares que aún se conservan reservas forestales que son las que contribuyen en gran parte a mantener el clima un poco estable.

La realidad que enfrentamos todos los días es cada vez diferente, ya que, por causa de la gran deforestación, se han ido provocando una inmensa serie de acontecimientos dañinos para el ambiente, la deforestación es tan solo el comienzo de una amplia gama de destrucción. Nosotros mismos somos los que propiciamos esto; botando basura, talando

bosques enteros, urbanizando o construyendo carreteras sin los estudios de impacto ambiental requeridos.

Justificación del proyecto

Los árboles plantados generan mayor cantidad de viento, absorben el dióxido de carbono y expulsan oxígeno, un elemento fundamental para el ser vivo. La reforestación cerca de las fuentes hídricas ayuda a la conservación del agua, es decir, los arboles son soporte o un apoyo en la producción de agua. También se debe reforestar porque la gente y la fauna en Campana se están quedando sin agua. Se debe destacar que la reforestación es una excelente estrategia para proteger la producción de agua en la región.

De igual modo se debe lograr la concienciación de la comunidad sobre la protección, cuidado y siembra de árboles como una manera de fomentar el acercamiento y empoderamiento de ésta hacia el medio ambiente. Por otra parte, se establece que es importante el estudio del tipo de suelo del lugar donde se va a reforestar puesto que para que un árbol pueda crecer adecuadamente, necesita plantarse sobre un suelo correspondiente a sus características y condiciones. Por consiguiente, lo que se pretende con la elaboración de este proyecto es reforestar una zona cerca a una fuente hídrica para generar mayor producción de agua de mejor calidad y que en ese ambiente haya buen desarrollo de oxígeno, con la utilización de árboles nativos de la región, ya que estos árboles tienen unas características benéficas a la producción de agua.

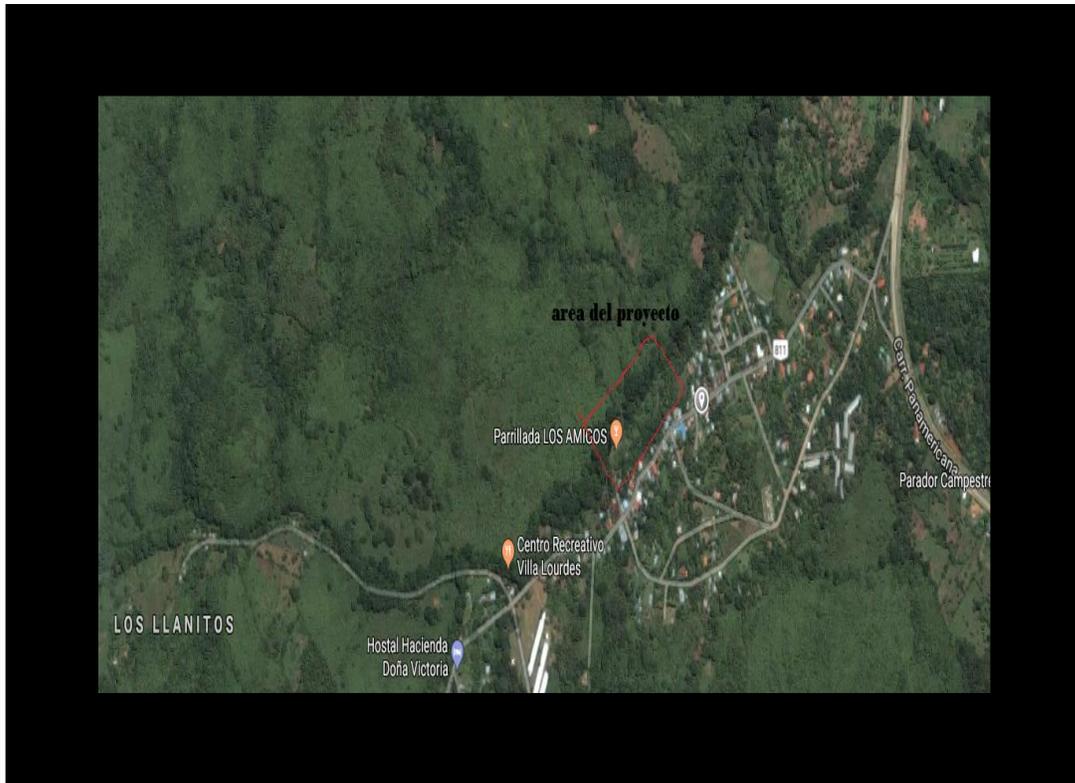
Objetivo general

Intervenir en la reforestación de los afluentes de la cuenca del Canal de Panamá en el sector de Capira.

Objetivos específicos

1. Contribuir con la protección de riveras del río para establecer medidas de restauración de suelos y reforestación.
2. Elaborar proyecto Piloto para incentivar la participación de los dueños de fincas y productores para fomentar la reforestación y recuperación de zonas degradadas.
3. Desarrollar estudio de factibilidad del suelo para próximas reforestaciones
4. Generar mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y apoyo por parte de la comunidad y las autoridades locales del corregimiento.

Este proyecto se va a realizar en una franja de 1 hectárea del rio Campana con una siembra de 3x3 sobre el terreno que comprende la entrada del rio Caballito hasta la finca Los Compadres.



Localización física del proyecto.

Marco teórico

En qué consiste la reforestación

La reforestación no es simplemente plantar árboles donde hay pocos o donde antes no había nada. La reforestación conlleva un estudio medioambiental ya que el equilibrio ecológico es muy sensible y los esfuerzos pueden resultar infructuosos o incluso dañinos para el ecosistema. Así que la reforestación consiste en un trabajo previo que define qué especies de árboles son los más apropiados para la zona, independientemente del aprovechamiento de su madera.

Es fundamental que las especies sembradas no acaben convirtiéndose, por ejemplo, en una especie invasora que evite el crecimiento de especies autóctonas porque haría desaparecer las especies de insectos o animales que se alimentan de ellas rompiendo la cadena alimenticia. Una reforestación así destruiría el equilibrio ecológico, de por sí muy sensible.

Antecedentes

Para el soporte teórico se argumentó en autores como Navea (2017), Benedetti y Garrido (2012). Así mismo, el trabajo se desarrolló en un entorno metodológico de investigación-acción.

Preparación del terreno

Es una actividad variable de acuerdo con la región y el tipo de vegetación. La presentación del sitio debe hacerse de manera que se elimine toda vegetación que represente competencia para las plántulas. Esta labor se inicia con una chapea baja y pareja, voltea de árboles residuales si los hay, seguida del marcaje del terreno; en el cual se señala el punto donde se plantará. A continuación, se aplica un herbicida quemante, en un diámetro de un metro alrededor de cada punto señalado, o se limpia con pala.

Trazado y ahoyado: Luego de ocho días o inmediatamente, si no se ha utilizado herbicida, se realiza el ahoyado, con macana o Palín. Entre más compactado esté el suelo, más grande debe hacerse el hoyo (al menos 30 x 30 cm).

Plantado: Concluida esta labor, se procede a plantar la pseudoestaca, asegurándose de que la misma quede ubicada en forma recta y centrada en el punto señalado. Como cuidados importantes debe considerarse que la raíz quede toda bajo tierra y el suelo bien apisonado a su alrededor, eso evita bolsas de aire junto a la pseudoestaca que reducen su capacidad de "Pega".

Tipos de árbol

Las características de los árboles que se utilizaran en este proyecto son:
Mango: es una planta oriental que fue traída por los portugueses al Brasil de donde se extendió al resto de América, región en donde se obtienen buenas cosechas durante mucho tiempo ya que es un producto longevo. Es un árbol de la familia Anacardiaceae que alcanza entre los 10 y 20 m de altura. El fruto consiste en una drupa con endocarpio duro y fibras que se extienden a través de la pulpa, varía de tamaño, sabor, olor, color y tiene una forma arriñonada de 4 a 10 cm de longitud y entre 4 y 8 cm de diámetro, tiene una tonalidad que va de amarilla a roja. Su forma es variada, dependiendo del cultivar, tipo de propagación, podas y condiciones ambientales. El sistema radicular es de amplio desarrollo y puede extenderse en un radio de 10 m y alcanzar los 6 m de profundidad. Sus hojas alternas lanceoladas tienen entre 20 cm y 25 cm de longitud, tienen un color rojo cuando son jóvenes y con el tiempo se tornan verde

oscuro. Las hojas pueden vivir más de 1 año. La inflorescencia es ramificada procedente de yemas terminales y axilares.

La floración del mango es alterna o bianual. Los brotes son terminados, con más de 4,000 pequeñas flores, algunas hermafroditas, otras femeninas y otras masculinas que son las que predominan; las flores son aromáticas, pequeñas, de color blanco rosáceo. Posee características nutricionales de gran valor. Nombre científico *Mangifera Indica* L.

La Guanábana: es originaria de América del Sur. Pueden llegar a medir entre 4 y 6 m de altura. El tallo es único de madera flexible y elástica, con corteza grisácea y ramificación simétrica. Las hojas constan de un pecíolo corto, son elípticas y oblongas de una coloración verde oscuro por el haz y verde amarillento por el envés con una longitud de 10 a 15 cm. Las flores son hermafroditas, de disposición axilar y tienen seis (6) pétalos de color blanco amarillento. El fruto es grande de forma irregular, acorazonada u ovoide de 15 a 45 cm de longitud, que forma una baya carnosa con pulpa blanca, succulenta, de sabor dulce - ácido, que contienen las semillas de 1 o 2 cm de largo.

Este fruto está cubierto de una cáscara delgada con espinas carnosas. De los setenta y cinco géneros conocidos sólo cuatro contienen especies capaces de producir frutos comestibles y de estos dos son de importancia, por la abundancia de especies frutales y la calidad de sus frutas. Nombre científico: *Annona muricata*.

Guayacán: árbol de 20 a 40 m de altura y de 50 a 100 cm de diámetro. Copa redondeada. Tronco recto y cilíndrico, con raíces tablares pequeñas en la base. Corteza exterior grisácea y con fisuras verticales poco profundas. Ramitas terminales con lenticelas blancas. Hojas digitadas y opuestas, con 5 a 7 folíolos, de 5 a 30 cm de largo y de 3 a 15 cm de ancho, ovados o lanceolados, con ápice acuminado, bordes ondulados y base redondeada. En plantas juveniles los folíolos pueden tener bordes dentados. Pecíolos de 7 a 20 cm de largo.

Flores amarillas y en forma de campana. Frutos en cápsulas tubulares y cilíndricas de 25 a 60 cm de largo, verdes y con la superficie exterior ondulada, tornándose negros y dehiscentes al madurar. Semillas aladas. Nombre científico: *Tabebuia guayacán*.

Tipos de suelos

Existen los siguientes tipos de suelos:

Suelos arcillosos: Están formados por arcilla. Estos suelos, para la agricultura se conocen como suelos húmedos y pesados; son muy impermeables dado que no dejan pasar el agua o el aire. Todo esto proporciona que sean suelos donde el agua se estanque con facilidad, por

lo que este suelo necesita un sistema de drenaje adecuado presenta un color marrón oscuro.

Suelos limosos: Son los suelos que contienen una proporción muy elevada de limo. Es un tipo de suelo muy compacto. Suelen presentarse junto a los lechos de los ríos y son muy fértiles.

Suelos arenosos: Son suelos considerados secos, presentan colores claros. Si se quiere plantar en este suelo, se opta por escoger las plantas o árboles acostumbrados a la sequía.

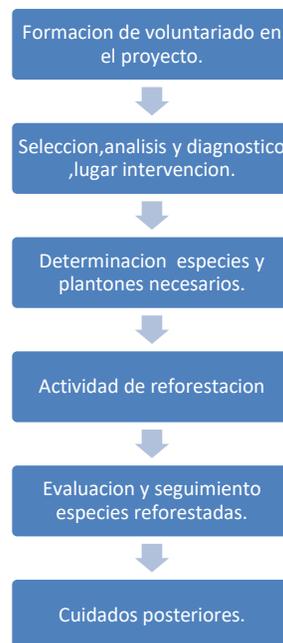
Suelos pantanosos: El suelo pantanoso es aquel que se ha formado en lugares que se encuentran habitualmente inundados. Presentan color oscuro.

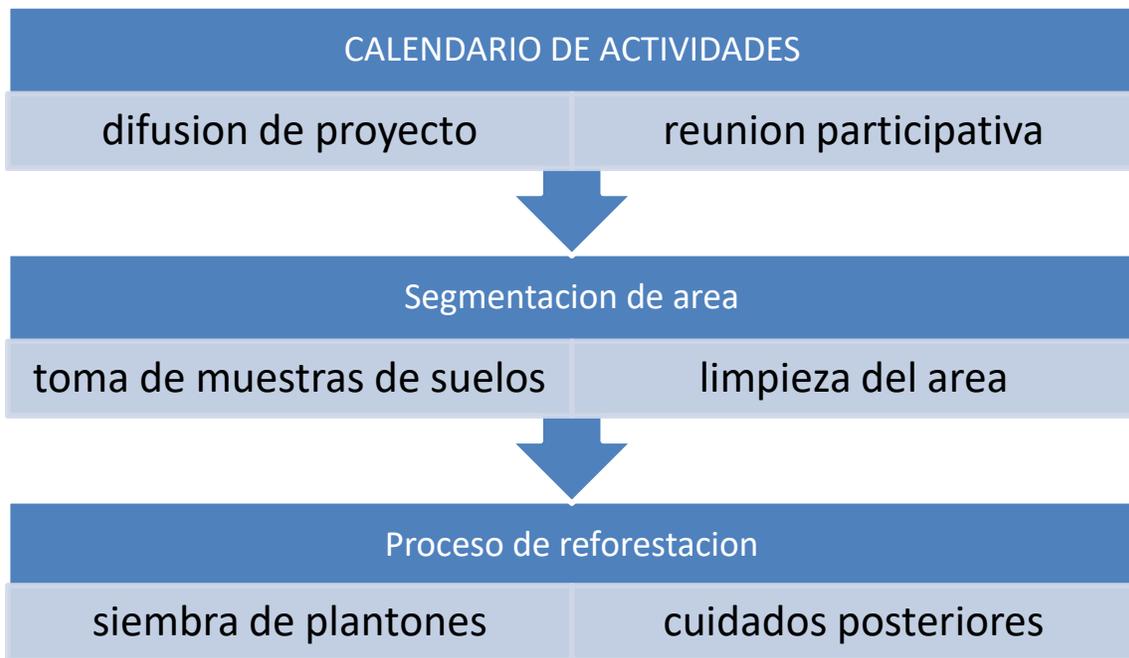
Podas y deshierbe

La poda de formación se realiza cuando el árbol haya alcanzado metro y medio de altura. El corte de la yema terminal se realiza para fortalecer las ramificaciones y para darle la forma de una copa.

La poda de sanidad consiste en eliminar las ramas afectadas o enfermas, deformes y en posiciones no deseadas. La limpieza o deshierbe se efectúa con precaución entre los árboles. Esta actividad puede realizarse con mucho cuidado utilizando productos químicos (herbicidas) que deben aplicarse directo a la maleza.

Actividades y tareas





Matriz de FODA de la reforestación

Fortalezas

- ❖ Bajo costo
- ❖ Proyecto participativo
- ❖ Gasto de operaciones mínimos
- ❖ Impacto ambiental positivo
- ❖ Las especies serán locales

Oportunidades

- ❖ Plantar árboles en zonas que lo necesitan
- ❖ Poco manejo y cuidados
- ❖ Mejorar la apariencia de los ríos
- ❖ Evitar que las fuentes de Agua se pierdan

Amenzas

- ❖ Fenómenos naturales
- ❖ Falta de investigación para establecer la relación sitio, especies
- ❖ Falta de aplicación de programas locales de reforestación
- ❖ Falta de declaración de áreas ecológicas protegidas

Debilidades

- ❖ Falta de política sobre el tema
- ❖ Poco apoyo de las autoridades locales
- ❖ No cuenta con estudios definitivos
- ❖ Población desconoce el tema de la reforestación

Beneficiarios previstos

Con la finalidad de darle sostenibilidad al proyecto y mejorar las capacidades técnicas de los beneficiarios de la reforestación en la Comunidad Campana se ha venido capacitándolos de forma constante en el manejo de protección forestal, importancia de la reforestación, función de los bosques en el medio ambiente con lo cual se logró llegar a las comunidades de Cerro Campana, Campana y los Llanitos beneficiados con el proyecto. Hablamos alrededor de 5000 habitantes, estos son conscientes de la importancia del río para el futuro mantener la fuente de agua en la población.

Recurso Humano y Material

Participantes, Facilitador

Instituciones:

Ministerio de Ambiente, Autoridad del Canal de Panamá, Anarap, Alcaldía de Capira, Junta comunal de Campana, Club de Leones de la Región de Campana,

Material:

Portafolios, Cámara Fotográfica, Computadora, Marcadores, Pizarra acrílica. Material de apoyo, Papelería, Bolsas de basuras, Abono 12-24-12.

Conclusión

En referencia a la ejecución de acciones ambientalistas que contribuyan a la conservación de la cuenca del río Campana, se ofrece una alternativa para la siembra y limpieza de la cuenca, siendo esta positiva para fortalecer el ambiente, porque en grupos de trabajo se realizaría una mejor recolección, limpieza y selección de zonas que demandan de la reforestación para desarrollar los proyectos ambientales.

Mediante la evaluación se evidenció que la aplicación de las acciones ambientalistas para la conservación de la cuenca promovió el desarrollo y creatividad en la conservación y reforestación del ambiente, tomando en cuenta la relación que se establece entre la salud y el ambiente. Así como se desarrollarían habilidades y destrezas considerando para cada actividad alternativas posibles en cuanto a los tipos de árboles a sembrar fomentando una conciencia ecologista y autogestión generaría beneficios para la economía de la comunidad.

Bibliografía

Plan Nacional de Desarrollo Forestal, Modelo FORESTAL SOSTENIBLE. ANAN.2008

ANAM-OIMT.2000. Informe de evaluación del recurso forestal en Panamá. Manuel Veras y Dalia Vargas. Extensionistas del Ministerio de Ambiente Regional de La Chorrera.

ANAM. 2013. Informe de la comisión interinstitucional y multidisciplinaria sobre la deforestación en Panamá.

Fuentes electrónicas:

<https://www.youtube.com/watch?v=FMXyccBWBo8>

<https://ecoblognonoa.com/3-increibles-proyectos-reforestacion-12-tips-salvar-arboles>

<http://www.micanaldepanama.com/wp-content/uploads/2012/06/manual-de-reforestacion-vol1.pdf>

DATIFICACIÓN PARA POTENCIAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS EN LA COMUNIDAD DE SABANITAS

Estudiantes: Tatiana Polanco y Génesis Polanco
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: Julio 2018.

Resumen

Las actividades realizadas durante el periodo de pasantías en cuanto a la Datificación para potenciar la atención al usuario en el corregimiento de Sabanitas. El mismo se realizó, no solo para describir los objetivos, funciones y estructura organizativa del proyecto. Sino también para el desarrollo de las labores aplicadas, orientadas a crear estrategias para que los colaboradores de los diferentes comercios del corregimiento de sabanitas presten un mejor servicio de forma rápida y eficiente. Hemos desarrollado este proyecto con el fin de minimizar las fallas y errores que se cometen en cuanto a la atención al usuario, garantizando así un mejor funcionamiento en los diferentes comercios, obteniendo resultados positivos y alcanzando metas y propósitos establecidos. Durante el proyecto se realizaron actividades como; encuestas, volanteo y capacitaciones de la mano de la Policía Nacional, dichas actividades fueron de gran ayuda para la comunidad; dejando así conocimientos tanto teóricos como prácticos en función de labores futuras.

Introducción

Este informe tiene como objetivo presentar el resultado final de la asignatura de pasantía,

En este trabajo se presentan de manera precisa y resumida los objetivos, metas y actividades ejecutadas en la empresa Portobelo Bar & Grill con la finalidad de dar cumplimiento con el Plan de Trabajo de Pasantías, el cual fue aprobado por la Tutora Académica: la Dra. Maricarmen Soto

Se describirá como fue el análisis e identificación del problema, la formulación del objetivo, las metas, las actividades, de los recursos que tenía a disposición para realizar esta labor, y de la elaboración del cronograma de trabajo.

También se definirá como fue el ambiente en la organización de trabajo, el desempeño en el mismo, las limitaciones presentadas, la experiencia profesional adquirida y la aplicación de los conocimientos académicos que proporcionaron la experticia adecuada para cumplir con el desarrollo de las funciones.

Fue una experiencia muy provechosa para nuestra vida profesional, porque fue una oportunidad excelente para poner en práctica muchos de los conocimientos adquiridos a lo largo del estudio de la carrera.

Pensamos que también fue útil para la empresa, debido a que con la aplicación del Plan de Trabajo de Pasantía, se logró actualizar el sistema de atención al cliente para el mejoramiento y fortalecimiento de las bases de la empresa y sabemos que el apoyo brindado a las demás empresas les será de mucha utilidad para mejorar y unificar la atención al usuario en la provincia de Colón específicamente en el corregimiento de Sabanitas.

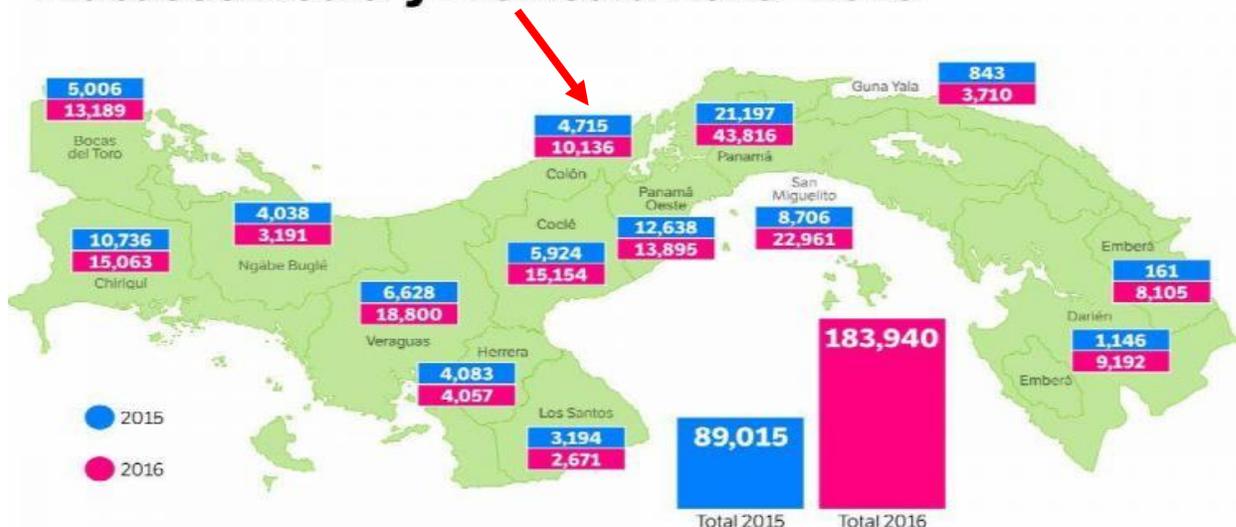
El problema

Con la deficiencia del rol que enmarca las malas prácticas en el servicio al cliente, podemos mencionar los más pronunciados en este corregimiento:

- Deficiencia en la cultura de servicio, provocado por la violencia en la sociedad y los hogares que la conforman.
- Deficiencia en el desarrollo académico formativo social.

Como podemos apreciar en nuestra imagen Colón presenta un aumento significativo en los fracasos para el año 2016 en comparación al año 2015.

Fracasos Media y Premedia 2015 - 2016



Poco apoyo gubernamental en el desarrollo social y las tácticas de admisión al entorno social productivo del país son algunas de las razones.

Desarrollo

A pesar de que, en ocasiones, la atención al usuario no es uno de los servicios de los que más cuida una empresa, no debemos caer en el error de no prestarle el interés que se merece. Una buena atención al usuario

puede marcar la diferencia entre un cliente satisfecho y un cliente que no lo está.

Formulación del problema

Por lo general algunos de los problemas más recurrentes son:

Pensar que la atención al usuario no es una parte esencial del negocio.

Enfoque de la situación; no se trata de que se ofrezcas una atención al cliente que te permita salir del paso, sino que debe ser excelente. Desde hace años se sabe que la inversión necesaria para conseguir un nuevo cliente excede por mucho, hasta 5-6 veces más, de la que se precisa para retener a un usuario, y que un usuario descontento no sólo es muy fácil que te abandone por la competencia (así, fríamente, sin despedirse siquiera), sino que con mucha frecuencia difundirá opiniones negativas acerca de la experiencia con tu empresa.

No hay una estructura de atención al usuario.

La persona que atenderá al usuario en primera instancia dispone de criterios definidos sobre cómo debe comportarse ante los usuarios, debe estar capacitada para resolver los problemas menores que se le presenten en el instante, es posible que alguno tenga el poder de la toma de decisión pensando siempre en el usuario. De no tener esa capacidad y ese poder, ¿tiene una vía de comunicación rápida con quienes sí los tienen? ¿Es que nunca te habías planteado todas estas cosas? Es importante armar esta estructura para que le sea más fácil, y se llegue al objetivo a la hora de atender al usuario.

Las personas encargadas de la atención al usuario no tienen la formación suficiente.

Una cosa es tener a una persona atendiendo al teléfono mecánicamente y otra que esa atención sea útil. Si no quieres tener a un trabajador dedicado únicamente a distraer a tus clientes, consigue que sea capaz de resolver sus problemas dándole la primera herramienta que necesita para poder hacerlo: conocimiento.

Las personas encargadas de la atención al usuario no tienen las herramientas tecnológicas para poder hacerlo.

Es de suma importancia utilizar las herramientas que hoy día poseemos, y que a diario nos hacen la vida más fácil, recordemos que vivimos en el Siglo XXI, ya existen internet, los teléfonos inteligentes e incluso algunos robots muy simpáticos. También puedes encontrar algunos sistemas de resolución y gestión de incidencias imprescindibles para conseguir que

atender satisfactoriamente a los usuarios para que no se convierta en un caos y una batalla perdida antes de comenzar.

El servicio es muy lento.

Sea porque hay escasez de personal, sea porque no tiene capacidad de decisión, sea porque no cuentan con las herramientas adecuadas para hacer su trabajo, tus clientes se duermen aguardando una solución. En este caso tenemos que ser prácticos y buscar mecánicas que agilicen el trabajo como crear estructuras o armar logísticas incluyéndolas dentro de las normas de trabajo de la empresa, esto nos permitirá ser eficaces a la hora de atender a nuestros usuarios ya que a ningún cliente le gusta esperar.

No hay una buena comunicación entre el servicio de atención al usuario y quienes deben resolver la situación.

La comunicación es fundamental en cualquier organización, y si el problema es demasiado complejo para solucionarlo se debe tener un personal idóneo capaz de solucionar la situación, estas situaciones pueden presentarse con frecuencia, pero si no se dispones de las herramientas necesarias para comunicar atención al cliente con tus especialistas de una forma rápida, efectiva y ordenada esto puede ser un problema que debe solucionar el dueño de la empresa. El menos perjudicado debe ser el cliente y está en los dueños de la empresa tomar las medidas necesarias para hacer las mejoras necesarias en el momento oportuno.

El usuario no se siente bien atendido.

Empleados desmotivados, clientes insatisfechos, fiebre, dolor de cabeza. Cuando se presentan estos síntomas significa que hay que dar un poco de amor a los usuarios. ¿Y cómo se consigue? Si es posible que los encargados de dárselo están frustrados porque sus condiciones laborales no son las mejores y cuentan con una estructura tecnológica de la Edad de Piedra. Por eso debemos cuidara nuestra gente y estaremos cuidando a nuestros usuarios.

No tienes soluciones personalizadas para algunos usuarios.

Es cierto que hay que tratar bien a todos los usuarios, sí, a ese que llama para quejarse todos los días también, pero en ocasiones algunos requerirán un trato adaptado a sus necesidades.

Y si queremos que sigan confiando en nosotros, tenemos que pensar en cómo podemos satisfacerlos.

Objetivo general

Registrar la Datificación para potenciar la atención al usuario de servicios en la comunidad de Sabanitas.

Objetivos específicos

- ✓ Capacitar a grupos de personas de forma gratuita en la correcta cultura de servicio al cliente para mejorar el entorno social y laboral.
- ✓ Enumerar los elementos claves de la buena atención a los usuarios.
- ✓ Crear una base de datos sostenible para optimizar la atención a los usuarios de servicios en los diferentes sectores laborales.

Justificación de la investigación

Impacto Social: la sociedad está contaminada con una franja de atenuantes vinculados con la delincuencia; el proyecto está llevado a dar una oportunidad a las personas que decidan formar parte del cambio y mejorar la proyección del buen servicio al cliente para que los comercios de la zona mejoren su imagen ya que esta comunidad es muy visitada por turistas.

Es importante evidenciar las competencias adquiridas en procesos productivos concretos que se presenten en situaciones laborales reales. Con la idea de potencia e impulsar el conocimiento y la comprensión de lo presentado a los colaboradores para que las mejoras en cuanto a la atención al usuario del corregimiento de sabanitas fueran inmediatas sin dejar atrás que los colaboradores de los diferentes comercios también fueran acreedores de mejores oportunidades laborales.

Delimitación geográfica y limitaciones

El Corregimiento Sabanita pertenece a. Distrito de Colón, en la Provincia de Colón en Panamá. Está clasificado como: Región administrativa

(División administrativa de tercer orden). La localidad tiene 19.052 habitantes último censo realizado (2010).

Sabanitas	
Corregimiento	
 <p>Localización de Sabanitas en Panamá</p>	
 <p>Localización de Sabanitas en Provincia de Colón</p>	
Coordenadas	9°20'N 79°48'O / 9.34, -79.8
Entidad	Corregimiento
• País	 Panamá
• Provincia	Colón
• Distrito	Colón
Superficie	
• Total	11.6 km ² ^[1]
Altitud	
• Media	64 ^[2] m s. n. m.
Población (2010)	
• Total	19 052 hab. ^[1]
[editar datos en Wikidata]	

Matriz FODA

Fortalezas:

- Cambio de pensamiento y comportamiento en el campo laboral.
- Estrategias productivas para impulsar lo aprendido y ejecutarlo en el campo laboral.
- Uso de la tecnología de forma eficaz y eficiente para dar respuesta inmediata.

Oportunidades:

- Oportunidades de aprender nuevas técnicas.
- Oportunidades de crecimiento laboral.
- Crecimiento personal.

Debilidades:

- Poco interés en algunas personas.
- Falta de atención.

Amenazas:

- Bajo nivel de estudios.
- Conformismo.
- Falta de interés.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

José María Ferré, en su libro "El cliente y el consumidor, protagonistas del mercado" (2003), plantea que los clientes son cada vez más exigentes y, al mismo tiempo, perdonan menos los errores que las empresas puedan cometer a lo largo de los diferentes procesos que directa o indirectamente están relacionados con su actividad comercial. Las consecuencias de estos errores, que pueden ser ocasionados por múltiples causas, tanto de tipo administrativo como logístico, de servicio, de relación, o de producción, son bien conocidas por las empresas.

Karl Albrecht en su libro "La excelencia del servicio" (2001) nos presenta 7 principios para definir al cliente:

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendéndolo.
- Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- Un cliente no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

Definición de términos básicos

- **Datificación:** es el proceso mediante el cual se plasma en un formato cuantificado para su tabulación y análisis.
- **Formulación:** es el procedimiento general para recopilar, crear y sistematizar la información que permita identificar ideas de negocio y medir cuantitativamente los costos y beneficios de eventual emprendimiento comercial.
- **Delimitación:** este verbo hace referencia determinar los límites de algo.
- **Potenciar:** desarrollar, aumentar, favorecer e impulsar.
- **Táctica:** en términos generales, un método empleado con el fin de obtener un objetivo.

Variables de estudio

Datificar la atención al usuario.

Capacitaciones para potenciar la atención al usuario.

Marco metodológico

Tipo de Investigación

Este proyecto se basó en la Investigación-Acción. Visita a comercios de la zona para abarcar su interés en el mejoramiento del servicio y del actuar del recurso humano en sus empresas

Población- Unidad de Análisis

El proyecto tiene como finalidad el crear recurso humano capaz de brindar un excelente servicio al cliente y proyectarse en su entorno laboral cual sea de forma proactiva y con valor agregado y este beneficia a todos los comercios del corregimiento y la comunidad en si ya que los seleccionados deben ser parte o vivir en la misma.

La población beneficiada fue de 50 personas, tomando en consideración que el capital humano que pudo participar y que labora en Portobelo Bar & Grill es de 16 personas, fue tomado el número de participantes como la población total beneficiada.

Técnica y recolección de datos - Encuesta de servicio al cliente

Se repartieron formularios en las comunidades junto con las autoridades del corregimiento y Los interesados fueron evaluados y seleccionados basados en detalles unificados de ayuda potencial y que los requisitos básicos solicitados.

Instrumentos y recolección de datos

Se realizaron entrevistas a los empleados sobre cómo era la estructura de atención al usuario, en cada una de las organizaciones a las que pertenecían y preguntamos qué tipo de tecnología utilizaban para llevar a cabo el trabajo, también realizamos encuestas a los usuarios para datificar como es exactamente la atención al usuario en el corregimiento de sabanitas.

Aportes

Hemos brindado un programa de capacitación gratuita que ayude mejorar la perspectiva que tienen de Colón potenciando la atención al usuario para que esta mejore y de esta forma muchos jóvenes tengan oportunidades de crecimiento no solo en el ámbito laboral sino personal.

Con el apoyo de La Policía Nacional logramos llegar a muchos de los comercios vecinos, y pudimos brindarles este apoyo que no solo nos sirve como profesionales, sino que es de gran ayuda para el crecimiento comercial de nuestra comunidad Sabanitas.

Nosotros como Restaurante y sede de este bello proyecto brindamos el espacio y la alimentación de cada uno de nuestros beneficiados los días de capacitación, y estamos dispuestos a seguir contribuyendo en mejoras que beneficien a nuestros colaboradores y comercios vecinos.

Cronograma de actividades

Domingo 22/07	Domingo 29/07	Domingo 5/08	Domingo 12/08
Desarrollo personal 1.5 hrs.	Proyección al momento de dar la atención al Usuario. 1.5 hrs.	Comportamiento ante los usuarios	Trabajo en equipo
Salud y aseo 1 hr.	La autoestima 1 hr.	Lineamiento y disciplina laboral 2 hrs.	El poder de la comunicación 1.5 hrs.
Cuidado de mi imagen personal 1 hr.	El poder de la comunicación 1.5 hrs.	Atención inmediata 1 hr.	El poder de la sonrisa 1 hr.

Encuesta

¿La atención recibida en los diferentes comercios de la plaza fue correcta brindando un servicio adecuado y en el tiempo pertinente?

¿Las personas que lo han atendido tienen conocimiento general de los servicios que brindan en cada comercio?

¿Los colaboradores han sido capaces de resolver problemas que se presenten en el momento con el fin de darle respuesta inmediata al usuario?

Si	No

¿Cuál es el grado de satisfacción, valoración de los diferentes comercios sobre la atención al usuario?

Bueno

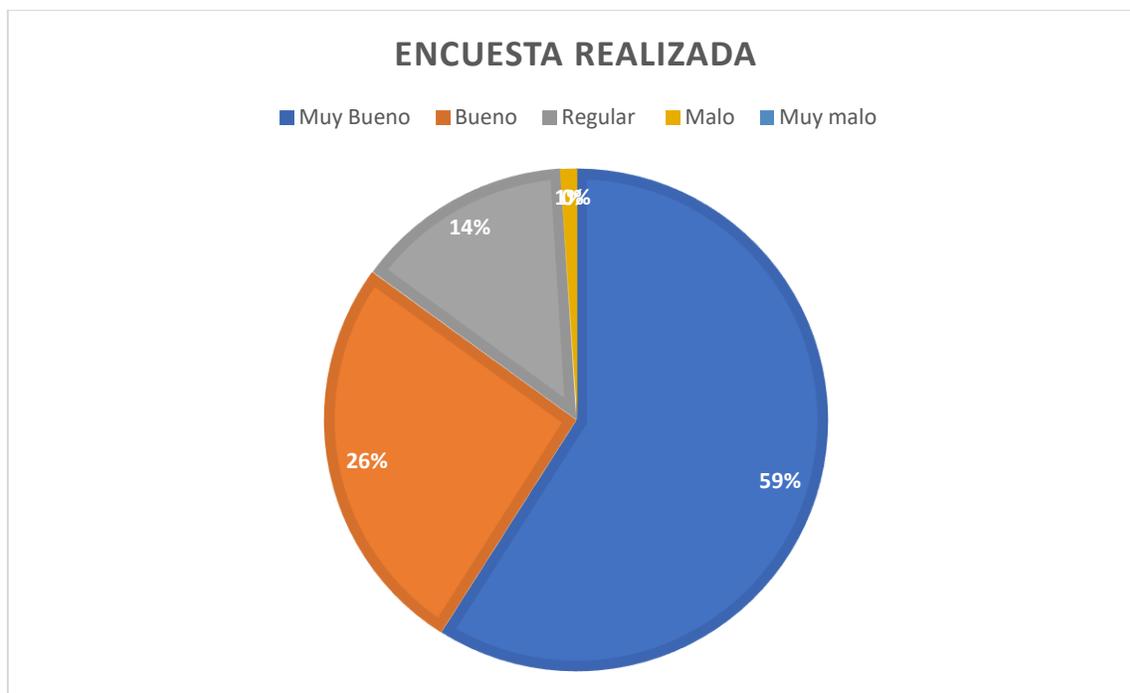
Muy bueno

Regular

Muy malo

Resultados

La atención recibida en los diferentes comercios de la plaza es:

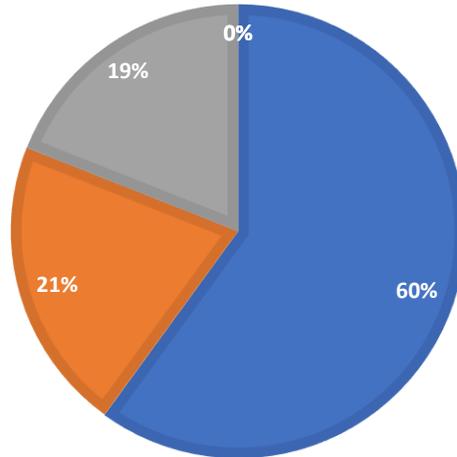


La encuesta realizada en el sector de Sabanitas sobre la atención al usuario en este corregimiento arroja resultados positivos dando como resultado un 59%.

Cree Usted que la capacitación a los colaboradores para mejorar la atención del usuario de la plaza es:

ENCUESTA REALIZADA

■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo

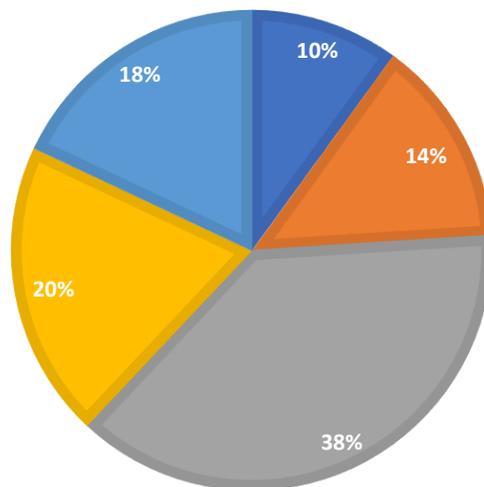


La encuesta realizada en el sector de sabanitas sobre el proyecto que buscaba capacitar a los colaboradores de los diferentes comercios fue calificada como positiva arrojando resultados de un 60%.

Como es para Usted la capacidad de respuesta brindada por los comercios del corregimiento de Sabanitas:

ENCUESTA REALIZADA

■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo

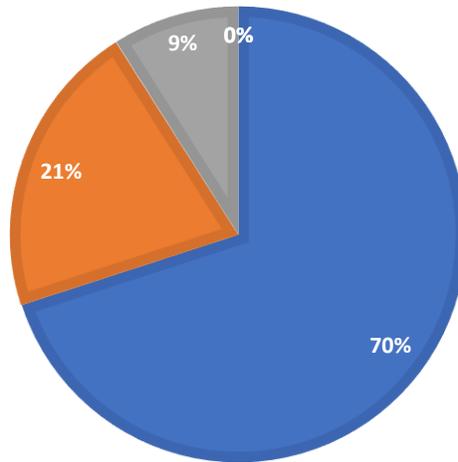


La encuesta realizada en el sector de Sabanitas sobre la capacidad de respuesta que brindan los diferentes comercios es regular y arroja como resultado un 38%.

¿Cómo califica Usted que este proyecto que busca brindar mejoras en la atención al usuario en el corregimiento de sabanitas?

ENCUESTA REALIZADA

■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo

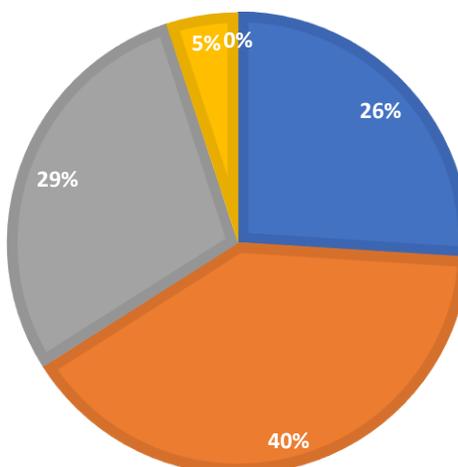


La encuesta realizada en el sector de Sabanitas sobre el proyecto que busca brindar mejoras en la atención al usuario en este corregimiento fue calificada como positivo dando como resultado un 70%.

Como califica la atención al usuario en Portobelo Bar & Grill

ENCUESTA REALIZADA

■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo



La encuesta realizada en el sector de Sabanitas sobre la atención al usuario al usuario en el Restaurante Portobelo Bar & Grill arroja como resultado un 38%.

Conclusión

Esta pasantía ha representado un complemento indispensable a nuestra formación y una experiencia inolvidable, esto nos ha permitido aumentar la experiencia laboral, conocer el contexto de la empresa y obtener una visión más amplia en cuanto a la importancia que tiene la atención al usuario dentro de cada una de las organizaciones.

Todo lo antes expuesto se realizó de manera satisfactoria con lo cual el proceso de pasantía ha sido de carácter provechoso tanto para nosotros como estudiantes como también para todas las organizaciones involucradas.

Recomendaciones

- ✓ Lo principal en cuanto a generar una buena atención al usuario desde el primer momento es mantener una actitud positiva.
- ✓ Brindar a los colaboradores las capacitaciones necesarias.
- ✓ Utilizar herramientas tecnológicas que faciliten el proceso.
- ✓ Brindar al colaborador herramientas que le permitan resolver problemas lo más rápido posible para garantizar una atención al usuario eficiente.

Bibliografía

<http://laestrella.com.pa/media/news/document/57f1d14cbee56.pdf>

<https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Sabanitas>

http://www.tematika.com/libros/negocios_y_cs_economicas--10/management_y_gestion--2/gestion_empresaria--5/servicio_al_cliente_interno--24282.htm

Anexos

Registro fotográfico







ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO EN PRODUCTOS ERGONÓMICOS PARA EL ADULTO MAYOR

Estudiantes: Juan Pablo Cárdenas, Quivian Franco, Oscar Valladares y Stephany González

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha: abril 2018

Resumen

En medio de estos temas sobre Alfabetización Tecnológica se han mostrado diversos métodos y testimonios de personas que superaron algunas barreras para conseguir no solo su mejoramiento profesional sino el fin último de prestar un mejor servicio a una comunidad específica a través de este manejo de base de datos o plataformas virtuales. En tal sentido, observando el afluente de adultos mayores en búsqueda de ayuda y atención personalizada para un producto para sus pies ergonómicos acorde a sus necesidades es por lo que escogimos al equipo de humano de dos (2) sedes de Bellini planteando el objetivo general de alfabetizar tecnológicamente al talento humano para optimizar el servicio en productos ergonómicos para el adulto mayor, con unos referentes teóricos relevantes como García-Vera (2006), Académica TELMEX (2015) y Carrasquero (2018). Para la metodología se siguió la investigación acción. Previendo unos resultados interesantes no solo por la instrucción que se le ha dado al talento humano, sino por la base de datos sobre productos ergonómicos que se generará para la atención al adulto mayor con mayor optimización, con un impacto social en aras de fortalecer el crecimiento tecnológico, mejorar la educación y metodología de aprendizaje de los equipos de trabajo, entrenándolos para acceder rápidamente a bases de datos de productos ergonómicos y especializados para adultos mayores.

Palabras Clave: Alfabetización, Tecnología, Productos ergonómicos, Calidad de servicio, Adulto mayor.

Introducción

En medio de estos temas se tecnológicos métodos y testimonios de personas que se superaron a través de esta manera conocida como Alfabetización Tecnológica. El equipamiento de una sala con equipos tecnológicos como ejemplo una pantalla de proyección, computadora etc... que tengan acceso a Internet para impartir cursos y llevar el proceso de alfabetización de manera más práctica y eficiente para un mayor aprendizaje del oyente y una mejor comodidad para el vocero que impartirá el curso es lo que se persigue.

Con ayuda de la organización objeto de estudio, a medida que vaya avanzando el curso se realizaran propuestas para nuevas oportunidades en la misma, siempre tratando de ir con lo más avanzado en cuanto a alfabetización tecnológica se refiera

y a la atención de servicio de calidad a través de una base de datos sobre productos ergonómicos para el adulto mayor.

Al finalizar se desea enseñar al talento humano para que logre la superación personal y se pueda esparcir el curso a empresas, colegios, universidades, lugares de difícil acceso, personas que cuentan y no con recursos para superarse ósea “facilitar todo para la superación de todos”.

Al prestar un mejor servicio a una comunidad específica a través de este manejo de base de datos o plataformas virtuales se está generando una innovación. Como la tecnología se ha tornado más barata y accesible, más trabajadores están necesitando del Alfabetismo Tecnológico o Digital.

El problema

Conforme pasan los años, la humanidad ha tenido que pasar por distintos cambios tecnológicos, sociales y culturales, y se ha visto en la necesidad de aprender a diario, pues no puede darse el lujo de quedarse en las prácticas de hace 5 años, sin embargo, existe una porción de la población a nivel mundial que no está al día con estos cambios, y son los denominados analfabetas.

Según un informe de la UNESCO casi dos tercios de los 781 millones de adultos iletrados son mujeres. En ese sentido y basándose en las tendencias actuales, el informe presentado por la organización calcula que hasta el 2072 no podrá vencerse el analfabetismo de las adolescentes más pobres de los países en desarrollo.

Sin embargo, el fenómeno no sólo se evidencia en los países en vía de desarrollo, incluso en los de ingresos altos los sistemas de educación fracasan entre las menores. Sin embargo, a pesar de la lentitud de los avances, a nivel mundial, en la reducción del número de adultos analfabetos, también hay ejemplos exitosos. En Bangladesh, el número de mujeres alfabetizadas se duplicó entre 1990 y 2011.

Por otra parte, un informe del Ministerio de Desarrollo Social, que dirige el programa de alfabetización nacional “Muévete por Panamá” afirma que el 4% de los habitantes de las comunidades periféricas a la ciudad capital (Panamá Oeste y Este) no saben leer ni escribir.

Frente a esta situación, y tomando en consideración lo que se puede aportar, el estudio se inclinara al tema de la alfabetización tecnológica, especialmente dirigida al adulto mayor, pues esta parte de la población es la que más carece de conocimientos tecnológicos, surgiendo a partir de la siguiente interrogante ¿Reciben los adultos mayores un óptimo servicio en los productos que requieren?

Formulación del problema

¿Cómo enseñarles a las personas a brindarle un servicio óptimo a los adultos mayores, de la mano de la tecnología, sin predisposición en el manejo de estos?

Objetivo general

Alfabetizar tecnológicamente al talento humano para optimizar el servicio en productos ergonómicos para el adulto mayor.

Objetivos específicos

- Expandir el uso de la tecnología en el talento humano.
- Inculcar al equipo de trabajo las competencias en el uso de base de datos de productos ergonómicos.
- Educar a equipos de trabajo en el uso tecnológico como una vía para mejorar servicio y atención personalizada a adultos mayores.

Justificación de la investigación

Para la decisión de elaborar esta investigación, se consideración justificación a nivel metodológica-acción, debido a que se dará una pauta que le quedara a las personas a las que se les enseñe y quedará a su disposición seguir usándolas a lo largo del tiempo, por otra parte, puede que los adultos mayores se vean mucho más interesados y quieran introducirse en el tema, para ello se reproducirán los instrumentos escritos.

En tal sentido, entrenar a la población escogida para que identifiquen los mejores productos ergonómicos para el adulto mayor en la plataforma virtual que manejan y así optimizar el servicio a la sociedad.

Los avances tecnológicos ayudan a ser mejores equipos de trabajo ya que con la herramienta se ubican y se mantiene una base de datos personalizada para la atención al adulto mayor que utiliza este servicio para conseguir confort en sus zapatos, por lo cual amerita un mejor servicio y atención.

Delimitación geográfica y limitaciones

El talento humano de Bellini objeto de estudio está ubicado en ciudad de Panamá, en el centro comercial Multiplaza y en vía España, plaza Dorchester.

Bellini está integrada por un grupo de colaboradores no mayores de 35 años, dedicados al servicio y venta de calzados. Conformada por 17 personas de sexo masculino y 8 de sexo femenino.

Uno de los principales problemas que afrontan, es la formación personalizada para atender al adulto mayor que llega a buscar un producto ergonómico como beneficiario final de la cadena de servicio social.

Matriz FODA

Fortalezas:

- Aplicable en el campo laboral.
- Establecimiento de nuevas estrategias en el trabajo.
- Evolución tecnológica.

Oportunidades:

- Personal joven.
- Experiencia Laboral.
- Capacidad de aprender.

Debilidades:

- Falta de Atención.

- Escaso conocimiento tecnológico.

Amenazas:

- Falta de interés.
- Bajo nivel de estudios.
- Conformismo.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

Millan (2003) menciona que, se ha puesto mucho énfasis a la alfabetización convencional en las escuelas, pero hoy se llega a saber que hay múltiples alfabetizaciones. Sabemos que el concepto de alfabetización se refiere al hecho de saber leer y escribir, pero la alfabetización tecnológica es el saber “leer y escribir” pero con la computadora, además de entender y utilizar la información para apoyar el aprendizaje, la productividad personal, la toma de decisiones y la vida diaria.

Gilster, (1997), definió la alfabetización digital como “la capacidad de entender y utilizar la información en múltiples formatos en un amplio rango de recursos cuando es presentada a través de ordenadores”.

Según Peña, (2005) interpretar hoy, esta definición es cada vez complejo debido al grado de incorporación del uso de las TIC en nuestra vida cotidiana y al ciclo de apropiación involucrado que conlleva la demanda de nuevas funcionalidades y novedades que se vuelven a incorporar a nuestra vida cotidiana y que a su vez implicara nuevas necesidades y funcionalidades, y así sucesivamente.

Aguadez Gómez y Pérez Rodríguez (2006:69) La alfabetización no puede simplificarse en el conocimiento y manejo de las destrezas básicas lecto-escritoras (hablar, escuchar, leer y escribir) en una sociedad actual. De ahí que sea preciso considerar la alfabetización en medios o audiovisual, ya que los aprendizajes de nuestra época son en clave audiovisual”.

Definición de términos básicos

- Analfabetismo: incapacidad que posee un ser humano para realizar las operaciones básicas de leer y escribir. El analfabetismo aparece como resultado de la falta de educación y si bien el porcentaje de la población mundial aún sumida en tales condiciones es infinitamente menor a otras épocas de la historia, todavía hay numerosas sociedades y comunidades que cuentan con gran parte de analfabetos en su población.
- Alfabetización: proceso mediante el cual una persona puede aprender a leer y a escribir, dos actividades o funciones que le permitirán comunicarse con el resto de los seres humanos a un nivel más profundo y abstracto.
- Tecnología: conjunto de conocimientos con las que el hombre desarrolla un mejor entorno, más saludable, agradable y sobre todo cómodo para la optimización de la vida. La tecnología combina la técnica de mejoramiento de un espacio con las distintas revoluciones que se han suscitado en los últimos siglos.

- **Evolución Cultural:** se refiere la transmisión de conductas aprendidas de generación en generación, se refiere al cambio a lo largo del tiempo de la forma de vida, costumbres, utilización de herramientas, valores, organización social. Se desarrolla por la acumulación y transmisión de conocimientos para la mejor adaptación al medio ambiente.
- **Tercera Edad:** comienza alrededor de los 65 años. Las sociedades con mayor nivel sociocultural son las que poseen mayor cantidad de habitantes que superan esta edad, y su calidad de vida va creciendo junto a los avances médicos y tecnológicos. La tercera edad va acompañada del retiro de la actividad laboral, pasando a integrar la denominada clase pasiva.
- **Producto Ergonómico:** El estudio de la ergonomía se refiere principalmente a cómo nuestros cuerpos incluidos nuestros pies, interactúan con nuestro lugar de trabajo. En el entorno de oficina moderna, aunque poco tiempo le dedicamos a nuestros pies, pero la ergonomía está en condiciones de responder a la preocupación de compensar el estar mucho tiempo en una silla con reposapiés ergonómicos diseñados para (entre otras cosas) prevenir los coágulos de sangre y venas varicosas para una buena circulación del flujo sanguíneo, etc.
- **Diagnóstico:** el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo
- **Progreso Tecnológico:** es un término que se aplica para referirse a los avances en la productividad total de los factores en un territorio debidos a la aplicación de nuevos conocimientos técnicos y científicos, así como a la mejora de los procesos productivos y la aparición de nuevos productos y servicios.

Variables de estudio

Alfabetización tecnológica
Productos ergonómicos

Marco metodológico

Tipo de investigación

El estudio se realizó bajo la metodología de una investigación acción ya que se encontraron los mecanismos o estrategias que permitieron lograr el objetivo, por medio del empleo de los conocimientos tecnológicos que se tienen, y su propagación a la población escogida. Dado que los problemas sociales emergen de lo habitual, la investigación-acción inicia el cuestionamiento del fenómeno desde lo habitual, transitando sistemáticamente, hasta lo filosófico. Mediante la

investigación-acción se pretende tratar de forma simultánea conocimientos y cambios sociales, de manera que se unan la teoría y la práctica.

Este proceso consiste en la insatisfacción con el actual estado de cosas en Bellini, identificar el área problemática y del problema específico a ser resuelto mediante la acción; posteriormente la formulación de varias hipótesis; para luego seleccionar de una hipótesis; ejecutar la acción para comprobar la hipótesis, y finalmente evaluar los efectos de la acción y llegar a una conclusión.

Técnica de investigación

Se identificó la problemática y se describieron los hechos que se presentaron, como consecuencia se realizó una investigación descriptiva, pues no se profundizó en causas ni consecuencias.

Esta investigación descriptiva o método descriptivo de investigación es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Este método no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación. Se emplea cuando se tiene poca información del fenómeno. Por este motivo, la investigación descriptiva suele ser un trabajo previo a la investigación expositiva, ya que el conocimiento de las propiedades de un fenómeno determinado permite dar explicaciones a otros asuntos que guardan relación.

Población observada y beneficiada

La población beneficiada fue de 15 personas, tomando en consideración que el capital humano que labora en Bellini es de 17 personas, fue tomado el número de participantes como la población total.

Instrumentos y recolección de datos

Se realizaron entrevistas previamente diseñadas, para analizar los datos y posteriormente determinar el grado de conocimiento de los empleados de Bellini.

Aportes

Con el manejo de estas técnicas de productos ergonómicos se concientiza al personal a ofrecer un trato de alta calidad a adultos mayores y llevar un seguimiento de los clientes que utilicen estos productos.

Crear un espacio, de acuerdo con las necesidades y condiciones que pudieran presentar los adultos mayores, para una mejor atención, entendiéndose por esto, el acondicionamiento de un área con sillas cómodas, prácticas y con dimensiones razonables.

Realizar campañas audiovisuales, ofreciendo los productos, demostrando que se domina y que se está a la vanguardia en calzados con tecnología para personas de la tercera edad.

Basándose en esto Bellini se convierte en la primera tienda de calzado con este sistema de seguimientos y servicio de atención a clientes adultos mayores con mejores técnicas en calidad de producto y servicio.

Bellini muestra, con carácter general, que ha habido estabilidad en lo que al comportamiento del sector en su conjunto se refiere. Las ventas en 2018, que en el año anterior habían bajado, han conseguido mantenerse o crecer en porcentaje lo cual se sitúa en el siguiente cuadro.

Mes	2017	2018
Enero	50%	60%
Febrero	42%	55%
Marzo	70%	70%
Abril	60%	77%
Mayo	75%	85%



Cronograma de Actividades del Proyecto de Investigación.

		ABRIL																								
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Expandir el uso de la tecnología en el talento humano	Formación del Equipo																									
	Selección del Tema de Estudio																									
	Investigación del Tema																									
Inculcar al equipo de trabajo las competencias en el uso de base de datos de productos ergonómicos.	Identificación de la Problemática																									
	Selección del Instrumento a Aplicar																									
	Aplicación de la Entrevista																									
	Diagnóstico de los resultados																									
Educación a equipos de trabajo en el uso tecnológico	Estudio de las Ventajas y Desventajas																									

Entrevistas

Nombre: _____

Edad: _____ Puesto que ocupa: _____

1. ¿Cuenta usted con equipos con acceso a internet?
SI NO
2. ¿Hasta qué nivel de estudio ha cursado?
MEDIA. TEC. LIC. MAEST.
3. ¿Cuenta con acceso a Internet en casa?
SI NO
4. ¿Cuentan con rutas de transporte público o privadas?
Publico. Privada.
5. ¿Cuánto tiempo le toma llegar a su trabajo?
1 hora. 30 min. 15 min. Otro.
6. ¿De qué actividad realiza en su día de descanso?
7. ¿Cree que invierte su tiempo cuando usa el internet?
Redes sociales. Lecturas. Música. Otros.
8. ¿Sabe que es la alfabetización?
SI NO
9. ¿Estaría interesado en participar en clases de alfabetización?
SI NO

Y por qué.

10. ¿Sabe lo que es un producto ergonómico?

SI NO

11. ¿Qué conoce por producto ergonómico?
-

12. ¿Considera importante la atención personalizada al adulto mayor?

SI NO

13. ¿Cree importante manejar una base de datos con productos ergonómicos y especializados para ahorrar tiempo en la atención al adulto mayor?

SI NO

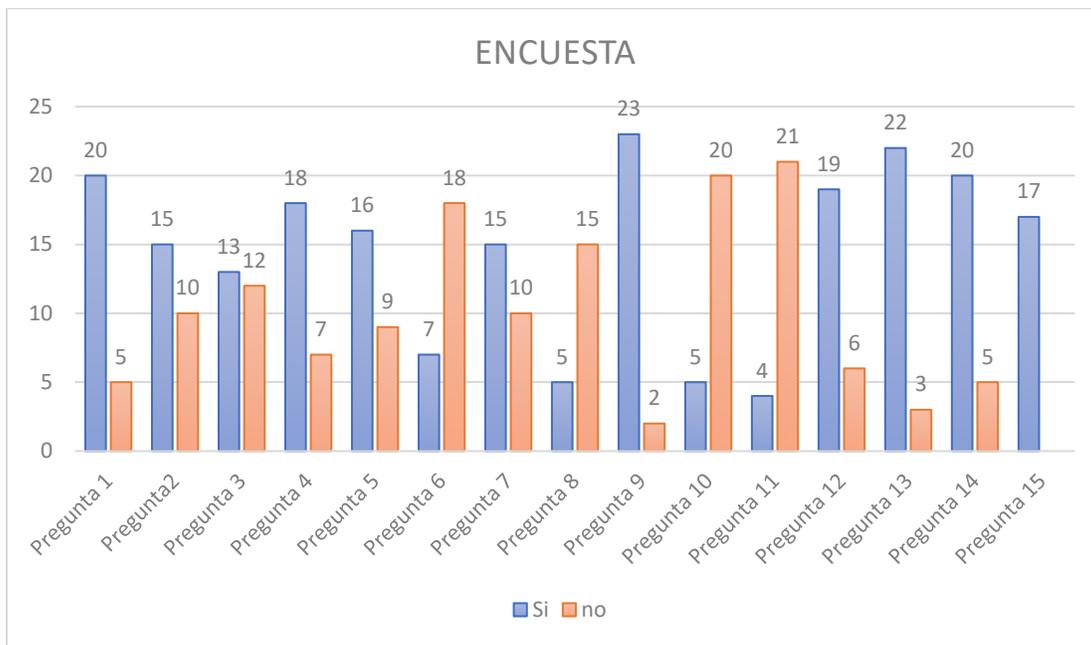
14. ¿Cree Ud. que es importante participar en el proceso de alfabetización?

SI NO

Y por qué.

15. Nos ayudaría Ud. ¿Durante el proceso? Y ¿Por qué?

SI NO



Conclusión

La lectura es la llave del conocimiento en la sociedad de la información. Nuestros abuelos pudieron vivir plenamente sin saber leer. Hoy parece imposible. El acto de leer es la actividad esencial de la vida cotidiana: leer para agarrar el autobús, para elegir los productos en un supermercado, para orientarnos, para agarrar turno en un banco, para preparar la comida, para tomar las medicinas. De hecho, desde que amanece hasta que anochece, la población lee, textos escritos, imágenes, símbolos, pantallas. Si la televisión, el video y los teléfonos fijos son extensiones de la vieja cultura oral, las computadoras, los celulares y los medios interactivos han recuperado la importancia de la cultura escrita.

Como se ha escrito “gran parte de lo que actualmente circula en Internet es información escrita. Por lo tanto, destinada a ser leída. En comparación con la televisión y el video –cuyos contenidos son básicamente imágenes y sonido- el computador y la Internet exigen mucha más habilidad lectora. El computador y la Internet estimulan la lectura mucho más que la televisión. De hecho, la interactividad del chat, que tanto gusta a adolescentes y preadolescentes, se sostiene en la rapidez de la lectura y escritura.

Al darle respuesta a objetivos se dice que la Internet abre la posibilidad de que lo escrito tenga la velocidad y la interactividad de lo hablado. El computador y sus aplicaciones han significado –a su manera- una revalorización de la escritura y la lectura”.

El alfabetismo digital ayuda a la gente a comunicarse y mantenerse al día de las tendencias sociales. El alfabetismo en las redes sociales y en sitios web ayuda a la gente a mantenerse en contacto con otros, transmitir información en el momento adecuado y hasta ayudar a la venta de bienes y servicios, esto está muy difundido entre las generaciones más jóvenes, aunque algunos sitios web lo han hecho valioso para profesionales más veteranos.

Con respecto a los objetivos que se persiguen, la expansión del uso de la tecnología en el talento humano es una variable muy importante, no solo en Bellini, si no en cualquier centro de atención al público, en el caso que estudiamos concretamente, se alcanzó el objetivo, lo que se podría recomendar, es hacerle llegar la importancia del uso de la tecnología a futuros colaboradores de Bellini, para así mantenerse actualizados.

En el proceso de infundir al equipo de trabajo las competencias en el uso de la base de datos de productos ergonómicos, quedaron en evidencia ciertas dificultades, pues comparándola con otras tecnologías, como el uso de teléfonos inteligentes y redes sociales, las bases de datos requieren atención especial, sin embargo, se nota el avance en cuanto a esto se refiere.

La importancia de todo lo mencionado radica en mejorar el servicio y la atención personalizada de los colaboradores de Bellini con los adultos mayores, y este proceso se traduce en el manejo de tecnologías que aporten a esta causa, con productos ergonómicos, entendiéndose por estos calzados, muebles, etc. y dando el mejor resultado posible, se ha avanzado en la consolidación del mismo.

Sin embargo, en Bellini el conocimiento meramente instrumental de las Tecnologías de Alfabetización, no garantizan que se comprenda como adecuarlos a sus respectivas necesidades. En este caso sólo queda por parte de los involucrados, tomar conciencia crítica y reflexiva con los actuales procesos y cambios que se vienen dando en el quehacer actual, específicamente cuando se trata con público en general, permitiendo a los usuarios conocer, hacerle llegar de manera efectiva la información, para lograr el éxito actual y futuro.

Recomendaciones

Mejorar la preparación de los asesores de ventas en los productos ergonómicos, para de esta manera poder ofrecer mejor las cualidades y calidades del producto. Realizar talleres de atención al cliente de manera especial y personalizada. Implementar la creación de una base de datos, como herramienta para que cada asesor de ventas sepa el tipo de clientes que usa estos productos y darles un mejor seguimiento

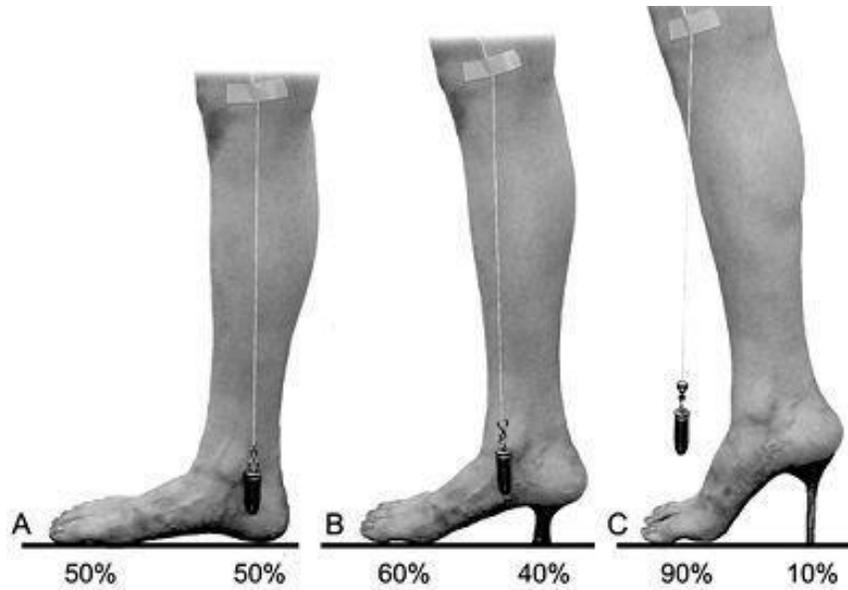
Bibliografía

- Oscar Castellero (2015)
<https://psicologiyamente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Definista (Agosto 23, 2011)
<http://conceptodefinicion.de/tecnologia/>
- Sofia Vitale (2009)
<http://miniespacioeducativo.blogspot.com/2009/06/evolucion-cultural-del-hombre.html>
- Rafael Ledezma Vera (Mayo, 2014)
<http://www.monografias.com/trabajos101/tecnicas-investigacion/tecnicas-investigacion.shtml>

- García-Vera (2006)
http://unicyt.org/moodle/pluginfile.php/95435/mod_resource/content/1/Alfabetizaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica.pdf

ANEXOS

Registros fotográficos





BIOSEGURIDAD COMO PILAR DE LA SALUD OCUPACIONAL EN HOSPITALES DE CIUDAD DE PANAMÁ

Estudiantes: Johana Camaño y Kenia Parra
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha: 23 de junio de 2018

Resumen

Hace algunas décadas la humanidad, o por lo menos buena parte de las élites científico-técnicas y de los organismos internacionales correspondientes, creyó que se podría acabar con las plagas y las enfermedades epidémicas, es decir con riesgos biológicos, o por lo menos ponerlas bajo control. En el medio sanitario, el riesgo biológico es el que se presenta con mayor frecuencia. En la actualidad, entre las enfermedades infecciosas a las que están expuestos los profesionales de salud, que presentan un accidente por riesgo biológico, se destacan aquellas de etiología vírica como la Hepatitis B, Hepatitis C, Hepatitis Delta y el SIDA, sin olvidar otros virus y enfermedades producidas por otros. Las investigadoras para crear y apoyar el proceso divulgador y disminución de los riesgos han diseñado la intervención en un Centro de Salud de Ciudad de Panamá, por ello, el objetivo general es Generar conciencia de los riesgos biológicos en los centros de salud de Ciudad de Panamá. Entre los autores relevantes revisados fueron: IICA (2006), Informe de la Nación del presidente de la República de Panamá (2000). Con una metodología basada en la investigación-acción; se esperan resultados que impacten significativamente la comunidad objeto de estudio, al reforzarles sus normas en salud ocupacional y riesgos laborales biológicos a los que se enfrentan día a día, para la cual deben crearse los procedimientos de trabajo adecuados y adoptar medidas de protección colectiva o individual con el objetivo de evitar o minimizar el riesgo biológico.

Palabras clave: Salud ocupacional, riesgos biológicos, Bioseguridad, sector salud.

Introducción

El conocimiento de normas de bioseguridad en instituciones de salud cumple un rol fundamental en la prevención y reducción del riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas en profesionales y pacientes, vulnerables a sufrir accidentes por exposición a fluidos corporales; labio seguridad comprende la protección de la salud humana y del ambiente con respecto a los riesgos conocidos y/o percibidos en la técnica empleada. El profesional de la salud debe proyectar y garantizar que las normas y protocolos se han aplicados en toda actividad clínica, médica y odontológica en el paciente y el operador. El manual de bioseguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve su ejecución como parte de programas nacionales que resguarden la salud de las personas en todos los países. El MS Pen el Ecuador, es regulador de los procesos de bioseguridad, dispone del manual de normas para la red de servicios de salud que debe implementarse a

nivel nacional, para generar un ambiente seguro en el trabajo y crear una cultura organizacional altamente comprometida con el autocuidado del personal de salud y los usuarios. Diferentes estudios señalan la importancia de poner en práctica las normas de bioseguridad en el área odontológica, por el elevado porcentaje de accidentes ocupacionales que obligan a mantener entornos resguardados y sólidos para el desempeño óptimo y adecuado de las prácticas pre-profesionales durante la formación universitaria.

El objetivo fue analizar los contenidos teóricos y prácticos de bioseguridad en las asignaturas de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues-Ecuador, para establecer el grado de instrucción entregado a los estudiantes en proceso de formación.

Planteamiento del problema

El problema

La falta de conocimientos y aplicación de las normas de bioseguridad en la prevención para la salud en el Hospital Regional de Chepo. La problemática que conlleva el no cumplimiento de los protocolos, los cuales deberán ser incluidos en los programas curriculares de las entidades universitarias con el objetivo de que los futuros profesionales garanticen su ejecución antes, durante y después de cada intervención odontológica.

Como sugerencia se plantea a las autoridades universitarias, incluir referencias bibliográficas específicas de bioseguridad en los sílabos de todas las asignaturas, básicas y profesionales, una opción sería el manual de normas de bioseguridad en la red de servicios de salud, considerado como la base para el cumplimiento en todas las instituciones de salud.

El entrenamiento estudiantil en bioseguridad con fines preventivos en todas las asignaturas y clínicas buscará nuevas estrategias, conocimientos y experiencias que ayuden a definir puntos básicos fundamentales que se practiquen en la rutina diaria, de tal manera que la docencia debe contribuir de manera integral en la formación de los futuros profesionales.

¿De qué manera afecta en la salud la falta de conocimiento y aplicación de las normas de bioseguridad en el Hospital Regional de Chepo?

Objetivo general

Generar consciencia de los riesgos biológicos en los hospitales de la Ciudad de Panamá.

Objetivos específicos

- Identificar las debilidades en materia de salud ocupacional que existen en los Hospitales.
- Orientar al personal con material promocional sobre las normas para prevenir los riesgos biológicos.

- Capacitar en el efecto de la aplicación de normas de bioseguridad en la prevención para la salud.

Justificación de la investigación

Se considera Justificación Teórica ya que el propósito de nuestra investigación se basa en concientizar a la comunidad del hospital.

Es Metodológica porque a través de las charlas y guías concientizaremos a la población y al personal de salud del hospital.

Tendría un impacto social porque se beneficiaría el personal de salud y los pacientes, del Hospital Regional de Chepo. En el Proceso de concienciación en la comunidad en el uso de los desechos biológicos lo cual traerá mayor disciplina y uso preventivo de normas de seguridad.

Delimitación geográfica y limitaciones

Este proyecto está orientado al personal de Salud del Hospital Regional de Chepo. Ubicado en el corregimiento de Chepo, calle vía hospital, al lado del mini-super la Chepana, diagonal al MIDA.

Matriz FODA

Fortalezas:

- Capacitar al personal que labora en el hospital.
- Contar con el responsable del departamento que brinda el servicio.
- Información útil.

Oportunidades:

- Contar con la ayuda de profesionales para las capacitaciones.
- Establecer un sistema de medidas preventivas para evitar la contaminación cruzada.

Debilidades:

- Falta de conocimientos sobre normas de bioseguridad.

Amenazas:

- No contar con el apoyo del personal de salud.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

En la búsqueda de bibliografía se encontró el de **Nilda Elena Cuyubamba Damián (2003)**, Conocimientos y Actitudes del Personal de Salud para la aplicación de las medidas de Bioseguridad del Hospital "Félix Mayorca Soto" Tarma – 2003.

Su objetivo general fue Identificar las actitudes del Personal de salud hacia la aplicación de las Medidas de Bioseguridad. Existe relación significativa entre el nivel de conocimientos y las actitudes del personal de salud hacia la aplicación de las medidas de Bioseguridad.

Otro antecedente revisado fue el de **Ancco Acuña, Nayda**: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana (2007), Factores que intervienen en la aplicación de medidas de Bioseguridad según el profesional de Enfermería del servicio de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2006 Especialista de Enfermería en Centro Quirúrgico.

Las Enfermedades Ocupacionales adquiridas en un establecimiento de salud, constituyen un problema actual y en constante evolución. El presente estudio titulado: **“Factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad según el Profesional de Enfermería del Servicio de Sala de Operaciones del HNDM. Lima – Perú. 2006”**, tuvo como objetivo general: determinar cuáles son los factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad según el Profesional de Enfermería del Servicio de Sala de Operaciones. El método fue el descriptivo, prospectivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 13 Profesionales de Enfermería.

Definición de términos básicos

- **Educación continua:** es la actividad docente universitaria cuya misión es vincularse con el medio vías programas de formación y capacitación educando de por vida a personas que desean mantenerse al día en los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas que caracterizan a su disciplina, o bien quieren extender su conocimiento hacia áreas complementarias, acceder al manejo de nuevos procedimientos o tecnologías, que les permitan lograr un mejor desempeño o posición laboral o bien crecer en su desarrollo personal o espiritual.
- **Agentes biológicos:** son seres vivos, con un determinado ciclo de vida que, al penetrar en el ser humano, ocasionan enfermedades de tipo infeccioso o parasitario.
- **Salud ocupacional:** es el conjunto de actividades asociado a disciplinas multidisciplinarias, su objetivo principal es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- **Riesgos biológicos:** consiste en la presencia de un organismo que plantea una amenaza a la salud humana.
- **Bioseguridad:** es el conjunto de normas preventivas aplicables, se enfoca en la prevención de riesgos y uso seguro de recursos genéticos y biológicos ante la exposición a agentes con capacidad infecciosa.
- **Sector salud:** conjunto de bienes y servicios encaminados a preservar y proteger la salud de las personas.

Variables de estudio

Bioseguridad como pilar de la salud ocupacional en el Hospital Regional de Chepo.

Marco metodológico

Tipo de investigación

El estudio fue explicativo, mediante una revisión, análisis y evaluación de los antecedentes, desarrollo y ejecución del plan de estudios desde la perspectiva de bioseguridad. Esta evaluación se realizó del primer al séptimo ciclo de estudio. Se aplicó un instrumento de medición modelo encuesta contrastando los contenidos de bioseguridad presentes en estos documentos y la información entregada por el personal de salud desde el punto de vista teórico, práctico y teoría-práctico. Se empleó una estadística descriptiva que incluía frecuencias relativas en comparación con las variables.

Técnica de investigación

Investigación - Acción: se utilizó esta técnica con el fin de encontrar la solución a la problemática y así evitar contaminación cruzada en el hospital y la población que utiliza los servicios de salud.

Población observada y beneficiada

Para esta investigación se tomó una muestra de 20 personas entre ellos personal técnico, licenciados y doctores.

Instrumentos y recolección de datos

El instrumento empleado en esta investigación consiste en elaborar una encuesta que se realizara en las instalaciones del Hospital regional de Chepo, con esta información analizaremos los datos y determinaremos el grado de conocimiento que poseen los colaboradores sobre el tema de bioseguridad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MAYO 2018

1. Formación de equipos	8/5/18						
2. Selección del tema de estudio	8/5/18						
3. Investigación del tema	8/5/18						
4. Identificación de la problemática		9/5/18					

5. Elección del instrumento a utilizar		9/5/18				
6. Creación de las preguntas			10/5/18			
7. Capítulo I				11/5/18		
8. Capítulo II				11/5/18		
9. Capítulo III				11/5/18		
10. Conclusión					12/5/18	
11. Anexos						15/5/18
12. Aplicación de la encuesta						17/5/18

Calidad de los Datos

Técnica utilizada

Encuesta: esta técnica se aplicó al personal de salud del hospital con la finalidad de evaluar el conocimiento en bioseguridad y su ejecución durante la jornada de trabajo.

Resultados y gráficas

Pregunta # 1

¿En el desarrollo de sus actividades laborales, utiliza equipo de protección?

Si 55%

No 45%

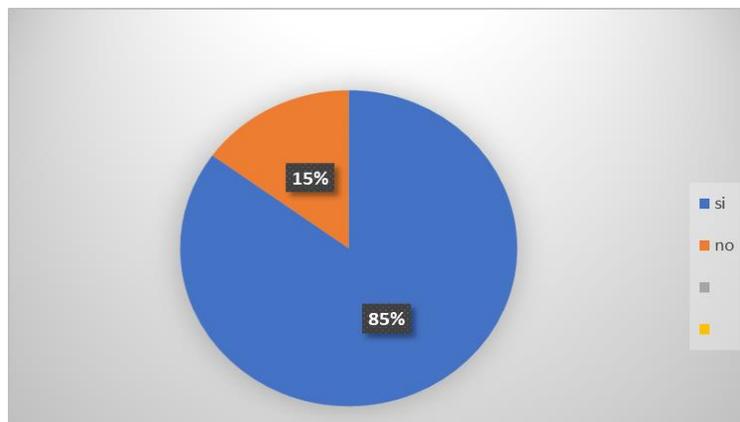


De acuerdo con los resultados obtenidos se observó que el 55% de los trabajadores utiliza barreras de protección mientras que el 45%, laboran sin barreras de protección.

Pregunta #2

¿Lo han capacitado sobre los riesgos y normas de bioseguridad?

Si 85%
No 15%

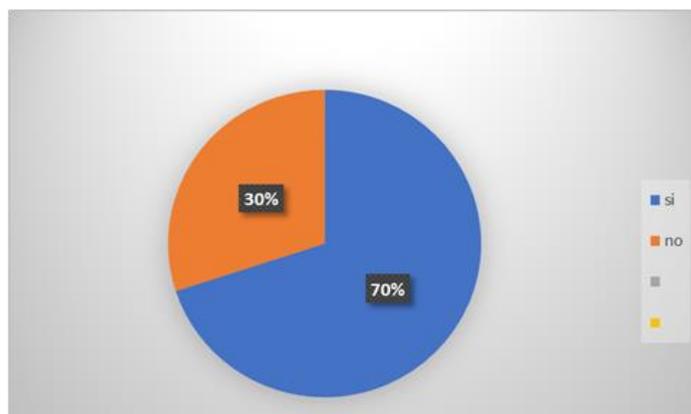


Según los datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud, se observó que el 85% de los trabajadores está capacitado, mientras que el 15% no ha recibido capacitación sobre los riesgos y normas de bioseguridad.

Pregunta #3

¿Ha recibido capacitación adecuada sobre la forma correcta de manipular pacientes?

Si 70%
No 30%

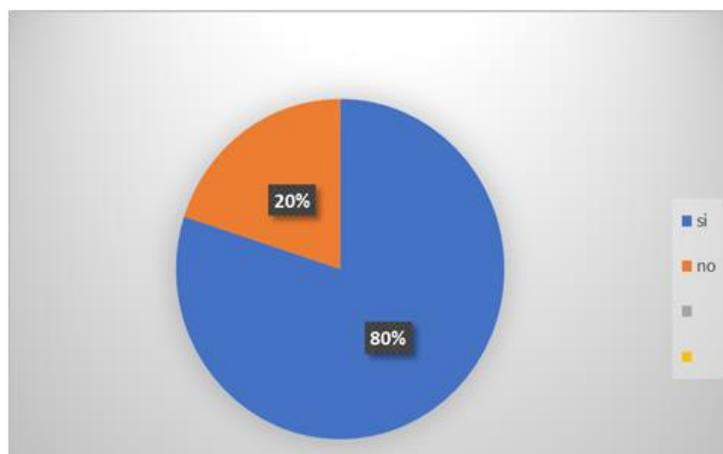


De acuerdo con los datos obtenidos se observó que el 70% del personal está capacitado sobre la forma correcta de manipular pacientes, mientras que el 30 % no está capacitado para hacerlo.

Pregunta # 4

¿Ha tenido algún conocimiento de accidentes de bioseguridad?

Si 80%
No 20%

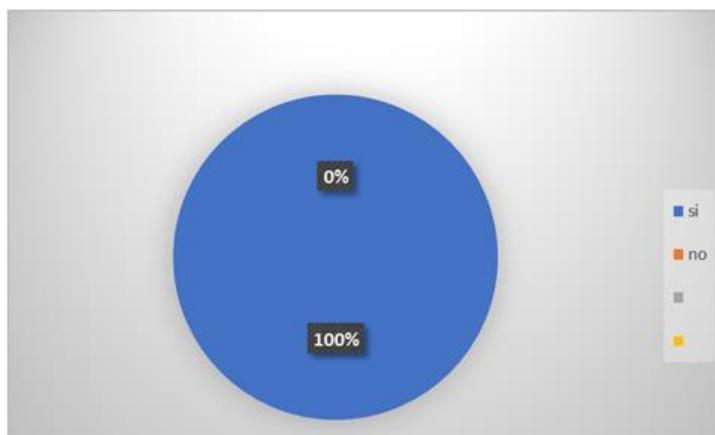


Según los datos obtenidos se observó que un 80% de los trabajadores tienen conocimientos de accidentes de bioseguridad mientras que el 20% no ha tenido conocimiento de este tipo de accidentes.

Pregunta # 5

¿Está expuesto a manipulación y contacto con microorganismos patógenos como bacterias, virus, hongos, etc.

Si 100%
No 0%

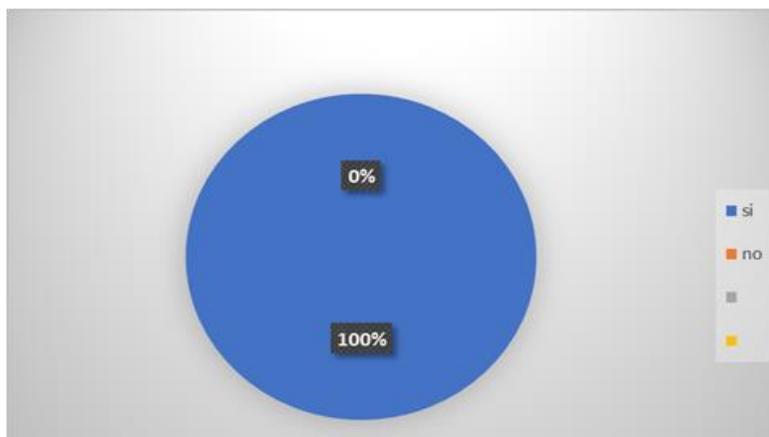


De acuerdo con los datos obtenidos pudimos observar que el 100% del personal de salud encuestado está expuesto a manipulación y contacto con microorganismos patógenos.

Pregunta # 6

¿En sus actividades laborales está en contacto con fluidos corporales como sangre, orina, secreciones o desechos peligrosos?

Si 100%
No 0%

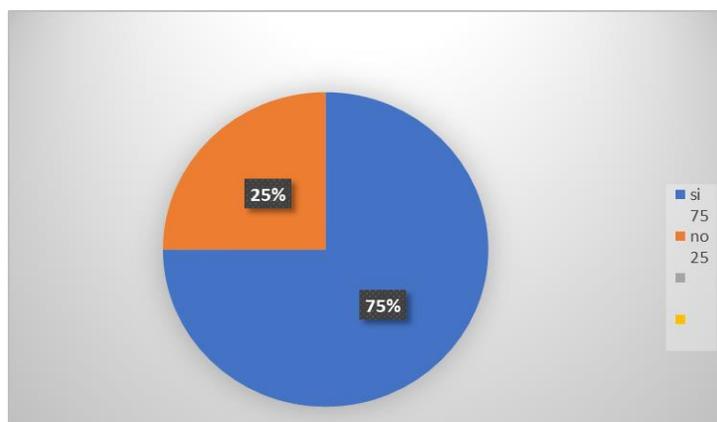


Según los datos obtenidos se observó que el 100% de los trabajadores están en contacto con fluidos corporales y desechos peligrosos.

Pregunta # 7

¿En el desempeño de sus actividades laborales ha padecido algún accidente o enfermedad causada por manipulación o exposición a sustancias químicas?

Si 75%
No 25%

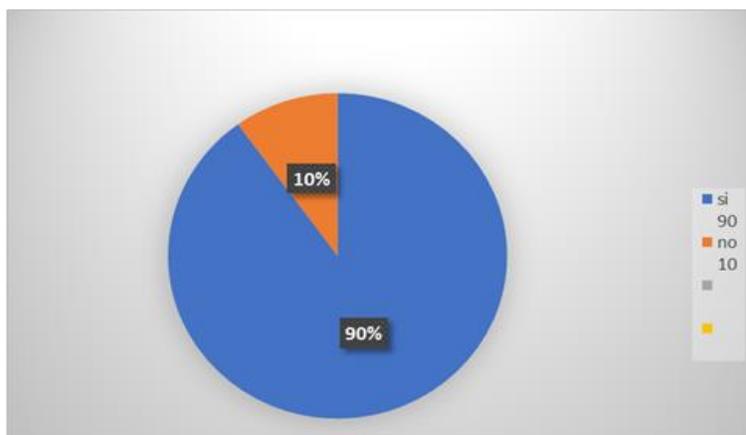


Según los datos obtenidos observamos que el 75% de los trabajadores ha padecido accidentes o enfermedades causadas por manipulación a sustancias químicas, mientras que el 25% no los ha padecido.

Pregunta # 8

¿En su área laboral, los desechos sólidos se almacenan y depositan en bolsas y contenedores adecuados?

Si 90%
No 10%

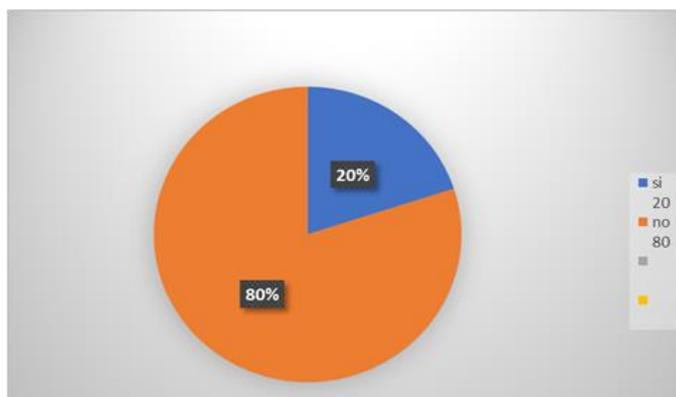


Según los datos que obtuvimos pudimos observar que el 90% del personal de salud piensan que los desechos si se almacenan y depositan en bolsas y contenedores adecuados mientras que el 10% piensan que no son adecuados.

Pregunta # 9

¿Tiene conocimiento de cómo se implementa la bioseguridad dentro del Hospital?

Si 20%
No 80%



Según los datos obtenidos observamos que solo el 20% del personal tiene conocimientos de cómo se implementa la bioseguridad dentro del hospital, mientras que el 80% lo desconoce.

Aportes

Se dejó plasmado un mural informativo para que los colaboradores y los pacientes se interesen en el tema y de esta manera crear conciencia.

Se repartieron volantes con mucha información al personal de salud y a los pacientes.

Conclusiones

En relación con el primer objetivo específico “identificar las debilidades en materia de salud ocupacional en los hospitales” podemos concluir que poco menos de la mitad del personal del hospital no utiliza las barreras o equipo de protección adecuadamente.

Con respecto al segundo objetivo “orientar al personal sobre las normas para prevenir los riesgos biológicos” concluimos que hay poco personal que desconoce estas normas.

En relación con el tercer objetivo “Capacitar en el efecto de la aplicación de normas de bioseguridad en la prevención para la salud” llegamos a la conclusión de que el 80% no tiene conocimiento de cómo se implementa la bioseguridad en el hospital. En las instituciones de salud se debe conocer y ser consiente de cada una de las normas de bioseguridad con el fin de evitar accidentes y contaminación cruzada ya sea del paciente al personal de salud o del personal de salud al paciente, también puede ocurrir de paciente a paciente sino se siguen las normas de bioseguridad (lavado, desinfección y esterilización).

Se debe asumir que todo paciente es potencialmente infeccioso al igual que su sangre y fluidos.

Recomendaciones

En este proyecto cumplimos con los objetivos planteados, sin embargo, aún debemos enfatizar más en:

Las capacitaciones continuas sobre las medidas de prevención de accidentes del personal de salud que se encuentra expuesto a sangre y otros fluidos corporales, con el objetivo de evitar o minimizar el riesgo biológico, mediante el uso adecuado de las barreras y equipos de protección como lo son: guantes, mascarillas, protección ocular (lentes), protección corporal (batas), el lavado de las manos, esterilización y desinfección de los consultorios, materiales y equipos, eliminación correcta de los desechos sólidos.

Reforzarle al personal del centro de salud sus normas en salud ocupacional y riesgos laborales biológicos a los que se enfrentan día a día, para la cual deben crearse los procedimientos de trabajo adecuados y adoptar medidas de protección colectiva o individual.

Crear conciencia a través de murales informativos sobre la importancia de la limpieza antes y después de realizar un trabajo, es una medida de bioseguridad importante para evitar una infección o contaminación.



Cuestionario

Si/No

1.	¿En el desarrollo de sus actividades laborales, utiliza equipo de protección?	
2.	¿Lo han capacitado sobre los riesgos y normas de bioseguridad?	
3.	Ha recibido capacitación adecuada sobre la forma correcta de manipular pacientes	
4.	¿Ha tenido algún conocimiento de accidentes de bioseguridad?	
5.	Está expuesto a manipulación y contacto con microorganismos patógenos como bacterias, virus, hongos, etc.	
6.	En sus actividades laborales está en contacto con fluidos corporales como sangre, orina, secreciones o desechos peligrosos	
7.	En el desempeño de sus actividades laborales ha padecido algún accidente o enfermedad causada por manipulación o exposición a sustancias químicas	
8.	En su área laboral, los desechos sólidos se almacenan y depositan en bolsas y contenedores adecuados.	
9.	Tiene conocimiento de cómo se implementa la bioseguridad dentro del Hospital regional de Chepo.	

Bibliografía

<https://www.researchgate.net/publication/299518536> NORMAS DE BIOSEGURIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN UNA INSTITUCION HOSPITALARIA

<https://es.calameo.com/read/002434666b58a27e53245>

https://issuu.com/pucesd/docs/disertacion_leonardo_bastidas_-_manbio.pdf

<http://m.monografias.com/trabajos17/bioseguridad-odontologia/bioseguridad-odontologia.shtml>

<https://estudientalbarcelona.com/consiste-la-bioseguridad-odontologia/>

ANEXOS



HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL IDAAN

Estudiantes: Ariel Alvarado y Nayubel Cadíz
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Año: 2018

Resumen

Para lograr una resolución pacífica de conflictos, deben generarse procesos efectivos de negociación, dialogar cara a cara, en pro de evitar las discrepancias y la búsqueda de acuerdos que resulten mutuamente aceptables para las partes, pero todo ello, lleva un proceso muchas veces arduo y a largo plazo, por ello, el mejor conflicto es el que se evita. En tal sentido, en el escenario conflictivo siempre debe obtenerse una para solución. Por ello, el Objetivo General diseñado Concienciar sobre Herramientas de resolución pacífica de conflictos en el departamento de seguridad del IDAAN. Con un apoyo relevante de la teoría de autores como Arias (2012), Arias y Paniagua (2010). Con una metodología de investigación-acción como marco se realizó el proceso de entrevistas a los informantes. En tal sentido, los resultados esperados giran en torno al Entendimiento de conflicto, donde las personas aprendan a analizarlos a través de las respuestas psicológicas y físicas; las posturas, entre otros aspectos. El impacto social es significativo y viene dado en aquellas personas beneficiadas en un rango de edad de 20 a 50 años ya que se les dará una charla de concienciación, folletos sobre la resolución pacífica de conflicto en el área de seguridad, con una tendencia final a que los clientes que se atienden cada día estén más satisfechos y perciban el clima organizacional satisfactorio por el hecho de fortalecer mas sus valores e imagen profesional y corporativa.

Palabras clave: Herramientas, Resolución de conflictos, Conceso Y Negociación.

Introducción

Como en la vida personal, el conflicto en las instituciones es una cosa normal y cotidiana. No es nada de lo que debamos avergonzarnos. De hecho, el conflicto a la salud de las organizaciones, lugares de trabajo y comunidad. En el ambiente de intereses competitivos y diversidad de necesidades que vivimos hoy en día, muchos líderes necesitan habilidades adicionales para enfrentarse al conflicto de modo constructivo.

El clima de competencia que vivimos incrementa la tensión y reduce la energía disponible para trabajar en la misión, metas y objetivos de una organización. La entrega de programas y servicios sufre, mientras que las organizaciones se preocupan por sobrevivir. Las tensiones y los conflictos tienden a construirse en un clima de limitaciones, con expectativas no realistas y recursos inadecuados, por ejemplo, el síndrome de "hacer más con menos".

Los conflictos se desarrollarán. Lo importante es cómo negociamos con ellos. Las diferencias culturales juegan un papel muy importante aquí. Los valores personales y culturales tienen un impacto, tanto en la percepción de conflictos como en los métodos usados para resolverlos. Ciertas técnicas no siempre funcionan ni tampoco resultan en todas las culturas. No todos los conflictos pueden ser resueltos. Este módulo de desarrollo de habilidades está diseñado para los líderes, para ayudarlos a identificar y entender mejor el conflicto, cómo resolverlo, cómo establecer un clima de cooperación y para estar al tanto y reconocer diferencias y necesidades culturales.

El problema

Es un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución. A nivel social, se trata de alguna situación en concreto que, en el momento en que se logra solucionar, aporta beneficios a la sociedad.

Tenemos que estar claro que los problemas son asuntos que implican algún tipo de inconveniente o trastorno y que exigen una solución. Cuando aparece un problema, éste supone una dificultad para alcanzar un objetivo.

Hoy en día los problemas que son causados por conflictos conllevan a la violencia y hasta la muerte. El problema está en la falta de comunicación y valores que las personas carecen en su ética profesional.

Por eso lo importante es que los padres les enseñen a sus hijos los valores desde pequeño ya que esto implica la cultura y la educación de una persona, como también genera una buena imagen de ella hacia la sociedad.

Propósito de la resolución de conflicto

Objetivo general: Concienciar sobre Herramientas de resolución pacífica de conflictos en el departamento de seguridad del IDAAN.

Propósitos:

- *Enseñar* la importancia de las relaciones sociales y el rol que las normas sociales tienen en el funcionamiento del mundo diario.
- Analizar los conflictos a través de las personas, los procesos y los problemas. En el IDAAN.
- Generar procesos continuos de resolución de conflictos en pro del mejor clima organizacional e imagen corporativa.

Declaración del conflicto

Asunto: esto se origina debido a la falta de comunicación y ética profesional.

Informe: la comunicación entre humanos se ha desvirtuado a tal punto que asumimos, de entrada, la falsedad del otro, la manipulación, la agenda oculta, los intereses inconfesados. Entonces, a partir de esa premisa preconstruida, actuamos. Es decir, comenzamos a defendernos de una agresión asumida como real pero no explícita, como un mecanismo de protección impreso en nuestro inconsciente que se dispara de modo automático.

Resolución: escuchar, analizar, resolver y poner en práctica los valores.

Importancia y justificación

Teórica: La solución de los conflictos, en principio, emana de las mismas partes, puesto que son ellas quienes deben buscar la solución más apropiada y ajustada a sus pretensiones. Por ello, se puede decir que cada una de las partes son protagonistas en el proceso.

Práctica: en la parte de práctica, las personas no tendrán problemas de conflictos todos los días, pero si tener cuidado de no provocarlos ya que esto puede dar inicio a un conflicto ya sea familiar, laboral o social. Lo mejor sería tener buena comunicación, respetar a las personas y ser cortes con las personas.

Metodológica

- Escuchar a la otra persona sin interrumpir.
- No dar nada por supuesto: si no se ha entendido algo, preguntar.
- Reformular las frases para que no parezcan acusaciones. Para ello, en vez de utilizar la segunda persona singular (tú dijiste...) es mejor utilizar la primera ("yo entendí...")
- No juzgar o insultar.
- No abandonar el lugar sin haber tomado una solución concreta.

Social de la investigación: la función es mejorar la calidad de vida de la humanidad identificando los problemas para generar soluciones y conocimientos para resolver dichos problemas.

Delimitación y limitaciones geográficas encontradas

Se presenta una limitación al momento de brindarle información sobre la resolución de conflicto al personal del IDAAN esto debido a que los trabajadores de dicha empresa deben cumplir con su horario de trabajo algunos fuera de la empresa por lo que se nos ve obligado a brindar dos veces la misma información debido que todo el personal necesita ser orientado sobre el tema de resolución de conflicto.

Matriz FODA

En la figura que se muestra a continuación está la matriz FODA elaborada para este proyecto de pasantía de extensión comunitaria. Se presentan en cuatro cuadros. Los dos primeros muestran los factores negativos como lo son las amenazas y debilidades que encontramos. Los dos últimos cuadros listan las fortalezas y oportunidades (aspectos positivos) que fueron identificados en el estudio.

Negativas

Análisis externo

Amenazas

- Riesgo de generar una mala imagen.
- Poco interés de las personas.
- Alto índice de violencia.

Análisis interno

Debilidades

- Falta de recursos.
- Tiempo corto de orientación.
- Posibilidades de no entender la información.

Positivas

Análisis interno

Fortalezas

- Buen dominio de la información.
- Buena metodología de orientación.
- Capacidad del trabajo en equipo.

Análisis externo

Oportunidades

- Mejorar el entorno social.
- Sacarle el máximo provecho a los medios y redes sociales.
- Analizar el comportamiento día a día de las personas.

Marco teórico

Definición de términos básicos

- **Solución:** respuesta eficaz a un problema, duda o cuestión.
- **Conflicto:** oposición o desacuerdo entre personas o cosas
- **Marco teórico:** es el pilar fundamental de cualquier investigación.
- **Variable:** que está sujeto a cambios frecuentes o probables.
- **Ética:** disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.
- **Valores:** un valor es una cualidad de un sujeto u objeto.
- **Delimitación:** acción de delimitar.
- **Limitación:** acción de establecer o fijar los límites de algo.
- **Propósito:** objetivo que se pretende alcanzar.
- **Objetivo:** que se basa en los hechos y la lógica.

Variables de estudio

Resolución pacífica de conflictos

Autores que soporten la variable

Fuquen Alvarado, María Elina (2003):

El conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. Suares identifica, de esta manera, la conducta y el afecto como elementos esenciales del conflicto.

Desde el campo de la psicología, se enfatiza en la frustración, considerando que el conflicto se presenta cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte: «Por tanto el conflicto surge en cuanto las partes perciben que las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos se obstruyen entre sí» (Mundéate y Martínez, 1994, citados por Jares, 2002: 44). Desde esta perspectiva también se hace hincapié en la percepción que del conflicto tienen las personas: «el conflicto consiste en una percepción distinta de intereses o en la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser simultáneamente alcanzadas» (Pruitt y Rubin, 1986, citados por Jares, 2002: 45).

Manuel de Armas Hernández (2003):

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley.

Marco metodológico

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva porque es utilizado tal y como dice en nombre describe la realidad de situaciones eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

Técnica de investigación

Hemos observado atentamente el caso para análisis ya que la observación es fundamental dentro de este proyecto, la resolución pacífica de conflicto es oportuna para solucionar problemáticas, se pueden dar en momentos determinados y deben ser solventados de la siguiente manera:

- Excluir métodos violentos.
- Resolver los conflictos para obtener resultados factibles de modo pacífico a través de negociaciones.
- Ambas partes deben adoptar un cambio de actitud.
- Asumir las técnicas de resolución de conflictos conlleva una modificación en la conducta de la persona.

Cada una de estas técnicas son herramientas que serán de utilidad para abordar situaciones complicadas, donde se debe hacer fuerte y actuar, no solo para salir de la situación sino mantener un clima idóneo dentro del departamento de Seguridad del IDAAN.

Población observada y beneficiada:

Población observada y beneficiada dentro de este proyecto se trata de un grupo de personas dentro del IDAAN donde se afrontan alteraciones y manifestaciones la resolución de los conflictos laborales es uno de los problema más difíciles de manejar , estos tipos de conflicto no es fácil, ante todos debemos mantener la calma y buscar la raíz del problema para solucionarlo pacíficamente , de esta manera debemos ser valientes sin tomar acciones que puedan repercutir situaciones injusta en la compañía así saldremos todos beneficiados .

Instrumentos y recolección de datos:

Entender los conflictos en el ámbito laboral nos ayuda a poder encontrar una solución mediante estrategias, técnicas y dinámicas que hemos desarrollados es este proyecto es útil y valioso porque nos ayuda a solucionar pacíficamente estos conflictos.

Por ende, hemos utilizados los siguientes pasos para la resolución pacífica de conflicto:

- Establecer una buena comunicación interna.
- Definir las reglas del juego.
- Responsables.
- Fichas metodológicas. identificación, tratamiento y tratamiento de cada integrante.
- Marco de resultados.

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACION							
Actividades / semanas asignadas	MARZO		ABRIL			MAYO	
	1 SE	2 SE	2 SE	3 SE	4 SE	1 SE	2 SE
Formación de los grupos de Investigación							
Lluvias de ideas							
Elaboración de las preguntas							
Levantamiento y preparación de encuestas							
Elección de las mejores preguntas							
Ruta de Investigación							
Grafica y porcentaje de valorización							
Actualización del proyecto							
Exposición del proyecto							

Registro Fotográfico



Análisis del resultado

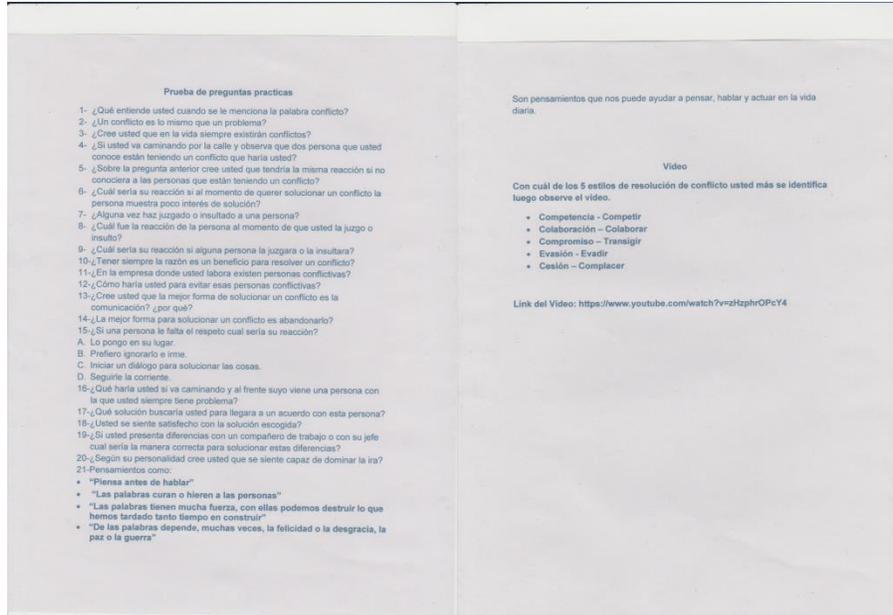
Resultado 1

La utilización del instrumento de preguntas personalizadas que contestaran los trabajadores del departamento de seguridad del IDAAN.

Propuesta

La persona debe reflexionar sobre el tipo de aspecto que tiene ya que en ciertos momentos su aspecto puede estar a favor como también en contra al momento de solucionar un problema o conflicto.

Imagen - link del video: <https://www.youtube.com/watch?v=zHzpHR0PcY4>



Conclusión del ejercicio

Este método ayudará a las personas a saber qué tipo de características tienen al momento de que se presente un problema o conflicto ya sea familiar o laboral para que dicha persona pueda aprender a controlarse, a escuchar, solucionar los problemas o conflictos y así saber si está llevando un tipo de vida de forma correcta.

Recomendación del ejercicio

Siempre hay que tener claro que tratar de solucionar un conflicto es un arma de doble filo ya que si actúas de una manera incorrecta este conflicto o problema puede llegar a crecer. Es por eso que si se presenta un conflicto hay que solucionarlo en un tiempo y espacio correcto como también, no hacer uso del tú ya que esto hace sentir mal a la otra parte.

Resultado 2

El trabajador debe reconocer cuando una persona se encuentra muy a la defensiva por sus gestos físicos y también realizar la técnica de respiración profunda si se encuentra con mucha ira esto con el objetivo de solucionar el conflicto de la mejor manera.

Propuesta

Cualquier persona debe estar consciente de lo que habla, de lo que piensa y de cómo actúa ya que criticar a una persona o juzgarla incrementa la posibilidad de

iniciar un conflicto es por eso que mantener la calma y pensar las cosas de la mejor manera es la forma correcta para solucionar un conflicto.

Imagen:



Link:

https://www.google.es/search?q=persona+alterada&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwigh7vn2-rbAhWBr1kKHQbQCJUQ_AUICigB&biw=1093&bih=530#imgrc=nwaUjuIcyS4huM:

Conclusión del ejercicio

Esto ayudará a la persona tener un control de sí mismo ya que en la vida diaria la persona se puede presentar con un conflicto y que mejor manera para aprender diversas técnicas actuando de una forma correcta obteniendo una buena satisfacción de sí misma.

Recomendación del ejercicio

Esta técnica es muy útil y necesaria debido a que hoy en día las personas no tienen un autocontrol generando discusiones y pelotas tanto que para ellos lo ven de la mejor manera. Es por eso que identificar los gestos de las personas y saber controlarse ayuda a resolver un conflicto. Las personas también deben aprender a perdonarse.

Resultado 3

Reunión del propósito y el objetivo de la resolución del conflicto.

Propuesta

Que haya un cambio positivo no a nivel corporativo o empresarial si no también un cambio personal para que el trabajador del IDAAN se sienta bien consigo mismo.

Imagen



Conclusión del ejercicio

Se realizará una reunión con los trabajadores de la empresa IDAAN donde expresarán su experiencia con los métodos y técnicas que durante las charlas aprendieron como también, los autores de este trabajo expresaremos lo bueno que fue brindarles el apoyo a los trabajadores del IDAAN para que pueda resolver un conflicto ya sea laboral o familiar de una buena manera.

Recomendación del ejercicio

Es importante para nosotros no dejar el tema hasta aquí ya que se le puede dar seguimiento al mismo, esto nos ayuda a comprender si el mensaje le llegó al trabajador o no quiso darle importancia al tema.

Esta pasantía tiene el fin de ayudar a las personas de la mejor manera que nosotros y ellos nos podamos sentir satisfechos con nosotros mismos.

Conclusión general

Hemos demostrado que la resolución de conflictos pone el énfasis sobre la cuestión de cambio, no exclusivamente una solución puntual y pasajera de la situación, puesto que no se puede resolver un problema sin cambiar nada. Lo que busca la transformación es resolver el problema y cambiar lo que lo genera.

De esta manera, se transforma y se busca el crecimiento moral desde dos dimensiones, la del empoderamiento y la del reconocimiento. Es decir, la dimensión de la recuperación de la propia valía, las propias capacidades, el propio poder en interacción con la recuperación del reconocimiento de la otra y del otro. Como alternativa a una visión individualista de los conflictos propone una visión del mundo relacional.

Recomendación general

Lo que se busca es que la persona cambie su mal forma de solucionar un conflicto y que ponga en uso los valores ya que esto nos ayuda a cambiar de muchas formas:

Cambia las formas de comunicación: en momentos de alta tensión, la transformación y la mediación consisten en recuperar las posibilidades de comunicación entre las partes.

Cambia las percepciones: de una o uno mismo, de las otras y los otros y de los temas que producen el conflicto. Ofrece una percepción más amplia y generosa de las personas, sus intenciones y la situación.

Ayuda en la descripción dialéctica del conflicto: resalta la naturaleza prescriptiva de la reconstrucción de las maneras de percibir los conflictos. Por tanto, la transformación del conflicto describe su dinámica y prescribe alternativas.

Referencias bibliográficas

<https://www.educapeques.com/escuela-de-padres/la-tecnica-del-semaforo-para-el-control-de-las-emociones.html>

<https://postgradouft.files.wordpress.com/2013/10/manejo-de-conflicto.pdf>

https://www.youtube.com/watch?v=i2EbuuM_6_M

https://es.wikipedia.org/wiki/Resoluci%C3%B3n_de_conflictos

http://www.formacionsve.es/salida/4_2_1_resolver_conflictos.php

<http://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

<http://www.matrizfoda.com/dafo/que-es-la-matriz-foda/ejemplos-de-matriz-foda/>

<http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm>

Anexos

Elaboración de preguntas



1) ¿Pasos para resolver un conflicto en la sociedad?

- Reconocer la existencia del conflicto. Identificar y reconocer las causas del problema.
- Manifestar (todas las partes implicadas) el deseo de resolverlo.
- Buscar el espacio y el tiempo necesarios para abordar el problema.
- Pedir la ayuda de un/a mediador/a o abordarlo por uno/a mismo/a. Para ello, es importante tener en cuenta unas reglas mínimas:
 - ✓ Escuchar a la otra persona sin interrumpir.
 - ✓ No dar nada por supuesto; si no se ha entendido algo, preguntar.
 - ✓ Reformular las frases para que no parezcan acusaciones. Para ello, en vez de utilizar la segunda persona singular (tú dijiste...) es mejor utilizar la primera ("yo entendí...").
 - ✓ No juzgar o insultar.
 - ✓ No abandonar el lugar sin haber tomado una solución concreta.
 - ✓ No utilizar lo que se haya dicho para divulgarlo después.

2) ¿Pasos para resolver un conflicto laboral?

- Identifica la causa del conflicto laboral: Una de las razones por las que se genera un conflicto laboral es porque los trabajadores no saben qué se espera de ellos.
- Deja que ambas partes se expliquen: No es la primera vez que se observan trabajadores descontentos con sus jefes al ver que les exigen más sin obtener nada a cambio.
- Consigue un acuerdo entre ambas partes: Decidir quién tiene razón y quién se equivoca no es resolver un conflicto laboral, sino encontrar una solución que se ajuste a ambas partes.

3) ¿Cómo se puede evitar los conflictos?

- Sigue siendo un buen oyente.
- Evita tener que estar en lo correcto todo el tiempo.
- Tómate un tiempo a solas, si se trata de un conflicto de relación.
- Ponte en los zapatos de la otra persona.
- Planifica las discusiones importantes.
- Consigue asesoramiento o mediación.

Ejemplo de buenas decisiones durante un conflicto



HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE LAS MAÑANITAS

Estudiantes: Arlette Bethancourt, Omar Bethancourt y María Isabel Valdés

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha: Julio 2018

Resumen

La humanización es un tema de importancia para las personas que trabajan en el área de la salud, porque el objeto principal es el ser humano con todas sus necesidades como son: ayuda para lograr la adaptación, compañía, explicaciones acerca de su situación de salud, incertidumbre por el futuro; por tanto nosotros debemos brindarle una atención integral de calidad, tanto en lo físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto y dignamente como persona, no como un número o patología que tiene derechos como el de ser escuchado, saber acerca del tratamiento y procedimientos que se le vayan a realizar, como también mantener la confidencialidad, respetar sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga de la enfermedad que padece.

El paciente se siente solo independiente de si está grave o no, tratar en lo posible de que tenga la compañía de sus familiares para que sea más llevadera su situación con el apoyo de sus seres queridos.

El objetivo como profesionales de la salud es humanizar el trabajo fundamentado en el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

Palabras Clave: Humanización de la atención, derechos del paciente, gestión de la calidad.

Introducción

Gran parte de los profesionales en la salud, progresivamente han perdido la imagen humanista que los identificó en un principio, ávidos de reconocimiento económico y profesional, adheridos al modelo racional cientificista y divorciados de la sensibilidad humana. El ejercicio de los servicios en la salud adolece actualmente de un proceso de deshumanización en la sociedad globalizada.

Los cambios políticos, sociales, económicos y laborales que se pusieron en práctica durante los últimos años, han tenido como consecuencia que, en los establecimientos de salud pública, el trabajo médico se efectúe en condiciones paupérrimas y con limitaciones que hace inviable una atención con calidad. De otro lado, la insensibilidad humana prevalece en todos los niveles de atención de los servicios de salud: asistencial, administrativo y de apoyo.

El problema

- En el área de la salud del país existen profesionales con un alto nivel técnico, pero la atención médica tiene serias deficiencias en su aplicación a la mayoría de la población.
- La injusta satisfacción del derecho a la salud en los estratos de nuestra población, el personal, en general, mal informado y entrabado en sus funciones por la burocratización de los servicios no participa con todas sus potencialidades en el cuidado médico de la población.

Formulación del problema

¿Será que alguna vez, el personal de salud ha logrado estar simbólicamente en los zapatos de los pacientes?

Objetivo general

Intervenir en el personal de salud para el rescate de valores y atención al usuario.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la atención al usuario interno y externo.
- Levantar información a través de una encuesta para diseñar un FODA.
- Humanizar a través de una capacitación de concienciación sobre el rescate de valores y atención al usuario.

Justificación de la investigación

Tendría un impacto social porque se beneficiaría el personal de salud y los pacientes, del centro de salud de las Mañanitas. En el proceso de humanización en la atención de los servicios de la salud pública ya que es una forma de vida en la que se valora y se hace énfasis en el bienestar del ser humano. Favoreciendo el que asumamos la conciencia nosotros mismos como individuos. Los cambios necesarios para transformar la atención médica y para modificar el llamado proceso deshumanizador.

Delimitación geográfica y limitaciones

El Centro de Salud de las Mañanitas está ubicado en el corregimiento de las Mañanitas, distrito de Panamá; el mismo está conformado por un equipo médico de 28 personas siendo: 15 doctores, 5 enfermeras, 8 auxiliares de enfermería y 46 personas parte del personal administrativo haciendo un total de 74 personas.

Uno de los principales problemas que afrontan en el centro de salud son: La cultura, la comunicación, el trabajo en equipo y la calidad en el servicio de atención (eficiencia y eficacia).

Matriz FODA

Fortalezas:

- Profundidad de los contenidos desde la realidad social.
- Utilización de los medios activos de enseñanza.
- Motivación de los colaboradores apuntando hacia aprender sobre promoción de la humanización.

Oportunidades:

- Accesibilidad por parte del personal del personal del centro de salud para desarrollar el proyecto.
- Proveer entrenamiento, herramientas de pensamiento y motivación.
- Capacidad de aprender.

Debilidades:

- Deficiencia en la accesibilidad a recursos informáticos y medios de comunicación.
- Poco tiempo ya que los participantes laboran.

Amenazas:

- Irresponsabilidad para mejorar el servicio.
- Poca concientización.
- No poner en práctica lo aprendido.

Marco teórico

Antecedentes de la Investigación

Autor	Año	Título	Origen	Aportes
1. Marjorie Zúñiga Romero	(2017)	Humanizar La Salud	Los servicios de salud en Colombia	Su objetivo general fue identificar las actitudes del Personal de salud en Barranquilla hacia la aplicación de la aplicación de recursos y valores para garantizar la calidad de atención.
2. Marcos Arruda	(2005)	Humanizar lo Infrahumano la formación del ser humano integral	Crisis Civilizatoria que vive la humanidad desde la vertiente filosófica, la económica y la educativa.	Su objetivo fue intentar encontrar respuestas a interrogantes sobre la naturaleza de la humanidad.

Definición de términos básicos

- **Ecuanimidad:** Estado mental de una persona capaz de reflejar equilibrio y estabilidad emocional aun estando en medio de una situación extrema que pueda generar desequilibrio psicológico.

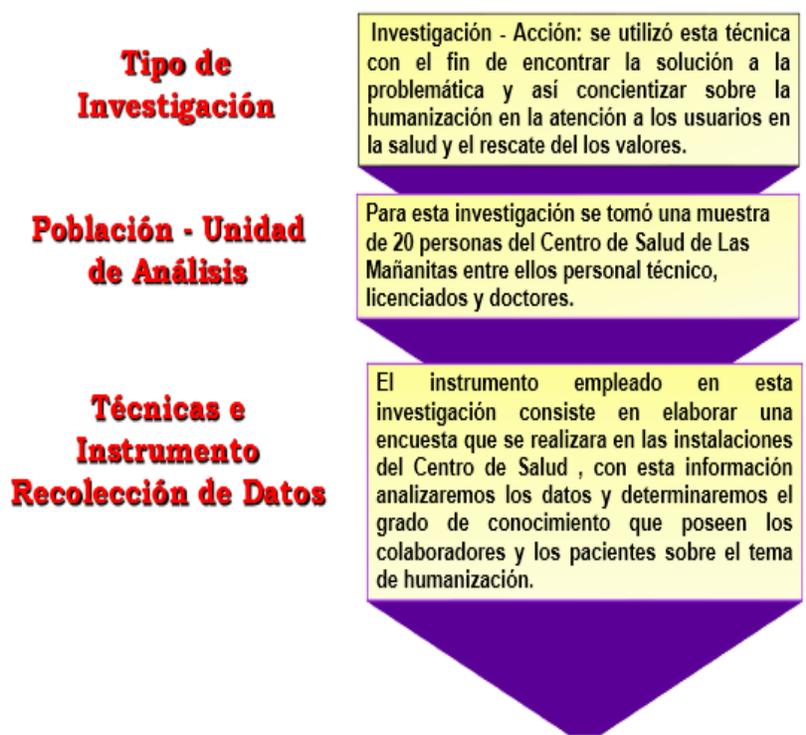
- **Eficiencia:** Capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos o instrucciones con los que se puede garantizar la calidad de un producto o servicio.
- **Eficacia:** Grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación.
- **Calidad:** Capacidad que se posee para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisito de cualidad.
- **Humanización:** Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.
- **Asertividad:** Habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación.
- **Cultura:** Conjunto de conocimientos e ideas no especializados adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales, mediante la lectura, el estudio y el trabajo.
- **Concientización:** Analizar y comprender una situación que se viene dando en determinadas circunstancias.

Variables de estudio

Humanización en los servicios de salud.

Administración de calidad en los servicios de salud.

Marco metodológico



Aportes

La humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándolo en su globalidad personal y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual. Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana, es decir, coherente con los valores peculiares e inalienables del ser humano. Siendo más enfáticos, fundamentalmente es el reconocimiento de la dignidad exclusiva del paciente, que logre sentirse valorado como persona con todos sus derechos.



Es así, como el profesional de la salud es el mediador de las relaciones de vínculos y responsable por el compartir de las tecnologías de conocimientos acopladas al acogimiento de las necesidades intersubjetivas, efectuando así la humanización.

Es fundamental que todos los profesionales orienten su conocimiento al servicio de los demás, situando en primer lugar la sensibilidad y la ética en el acto del cuidado, resaltando la dignidad humana y ofreciendo una óptima atención, comunicación e información a los usuarios, pacientes, familias y otros profesionales involucrados en el sistema.

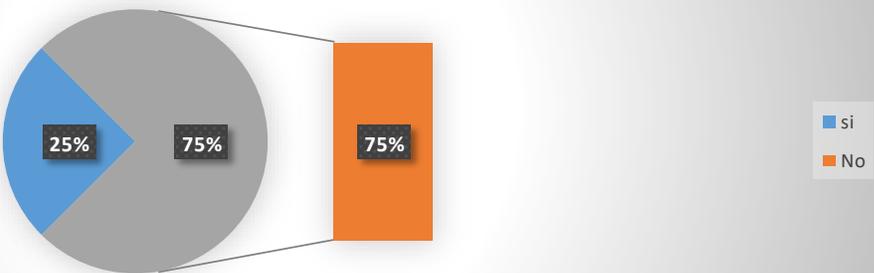
La atención en salud implica un juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para identificar y dar prioridad a las necesidades y decidir la intervención médica, el plan de cuidado de enfermería y/o de otros profesionales de la salud, con el propósito de promover la vida, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, en la rehabilitación y dar cuidado paliativo con el fin de desarrollar, en lo posible, las potencialidades individuales y colectivas.

La complejidad de la atención en salud radica en su naturaleza humana, en la comunicación y en la forma de interactuar de cada uno de los actores del sistema, que hace que al momento de brindar el cuidado constituyan el contexto en donde se desarrolla el acercamiento con el otro.

• **Cronograma de actividades del proyecto de investigación**

		JULIO																									
Objetivo	Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Diagnosticar la atención al usuario interno y externo.	Formación del Equipo																										
	Selección del Tema de Estudio																										
	Investigación del Tema																										
Levantar información a través de una encuesta para diseñar un FODA.	Identificación de la Problemática																										
	Selección del Instrumento a Aplicar																										
	Aplicación de la Encuesta																										
	Diagnóstico de los resultados																										
Humanizar a través de una capacitación de	Estudio de las Ventajas y Desventajas																										

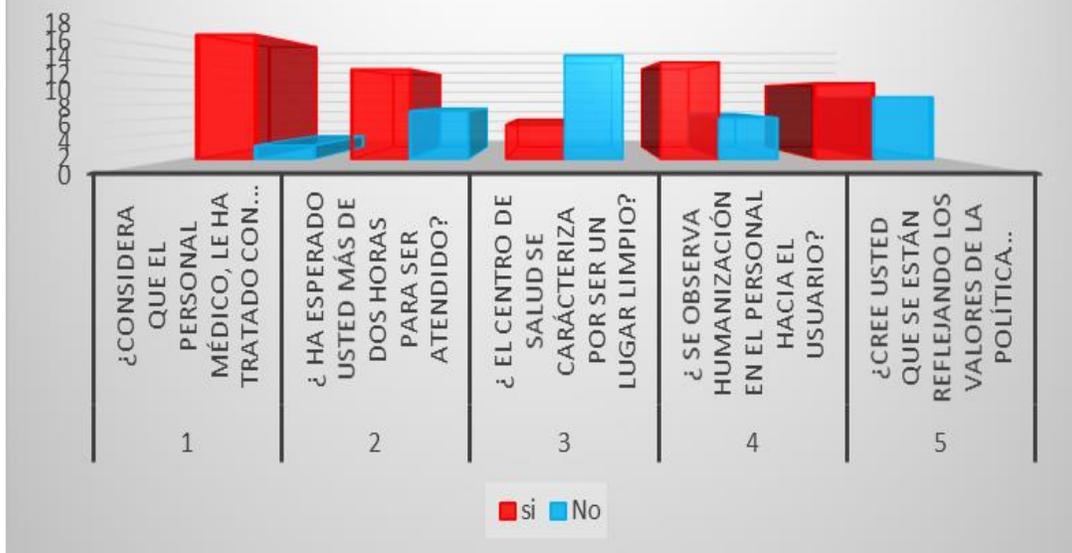
Resultados y análisis gráficos de la encuesta

#	Preguntas	si	No
1	¿Considera que el personal médico, le ha tratado con cortesía, respeto y le ha escuchado con atención?	18	2
<p>¿Considera que el personal médico, le ha tratado con cortesía, respeto y le ha escuchado con atención?</p>  <p>A pie chart with a blue slice representing 90% and an orange slice representing 10%. A legend on the right shows a blue square for 'si' and an orange square for 'No'.</p>			
#	Preguntas	si	No
2	¿ Ha esperado usted más de dos horas para ser atendido?	13	7
<p>¿ Ha esperado usted más de dos horas para ser atendido?</p>  <p>A pie chart with a blue slice representing 65% and a grey slice representing 35%. A legend on the right shows a blue square for 'si' and an orange square for 'No'.</p>			
#	Preguntas	si	No
3	¿ El Centro de salud se caracteriza por ser un lugar limpio?	5	15
<p>¿ El Centro de salud se caracteriza por ser un lugar limpio?</p>  <p>A pie chart with a blue slice representing 25% and a grey slice representing 75%. A legend on the right shows a blue square for 'si' and an orange square for 'No'.</p>			

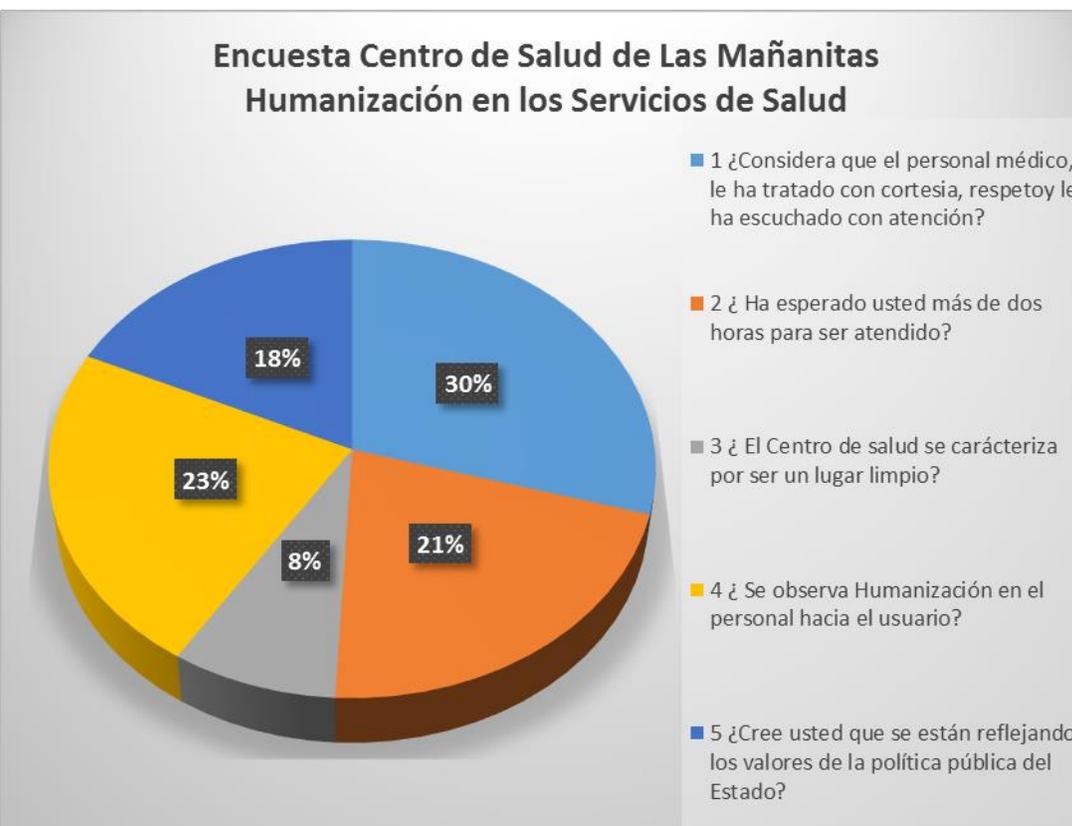


Encuesta realizada en el Centro de Salud de Mañanitas		Total	
#	Preguntas	si	No
1	¿Considera que el personal médico, le ha tratado con cortesia, respeto y le ha escuchado con atención?	18	2
2	¿ Ha esperado usted más de dos horas para ser atendido?	13	7
3	¿ El Centro de salud se caracteriza por ser un lugar limpio?	5	15
4	¿ Se observa Humanización en el personal hacia el usuario?	14	6
5	¿Cree usted que se están reflejando los valores de la política pública del Estado?	11	9

Encuesta Centro de Salud de Las Mañanitas Humanización en los Servicios de Salud



Encuesta Centro de Salud de Las Mañanitas Humanización en los Servicios de Salud



Conclusión

El Humanismo y el rescate de los valores en la atención de los servicios de salud pública es una forma de vida en la que se valora y se hace énfasis en el bienestar del ser humano. Hemos podido observar lo importante que es la humanización y aplicarla en cada una de las actividades que realizamos ya sea con los usuarios o con nosotros mismo y así creamos un ambiente de colaboración, respeto y tolerancia.

Todo esto nos ayuda a crecer como persona y como profesionales. Cada día hay que caracterizarse por brindar cuidado con calidad y trato humanizado.

Los cambios necesarios para transformar la atención médica y modificar el llamado proceso de deshumanizador, depende de las decisiones sociales que deberían tomarse tras un amplio proceso de deliberación, en que intervinieran la totalidad de los afectados.

Las actividades de humanización realizadas en el Centro de Salud de Las Mañanitas, se ve la importancia que es la humanización aplicarla en cada una de las actividades que realizamos bien sea con los usuarios o entre nosotros mismos, para así crear un ambiente de armonía, colaboración, respeto y tolerancia

Recomendaciones

En este proyecto cumplimos con los objetivos planteados, sin embargo, aún debemos enfatizar más en:

- Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que se le proporcionan atención.
- Reforzarle al personal del centro de salud en las políticas del estado y actuar en base a los principios éticos.
- El Centro debe disponer de un entorno limpio apropiado para ofrecer un servicio de calidad.
- La comunicación debe ser eficaz y responder las necesidades de forma oportuna.
- Proporcionar a los pacientes atención libre de riesgos y de daños innecesarios.

Bibliografía

Humanismo Médico- Martín Nizama-Valladolid

http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf

<https://www.las2orillas.co/el-maltrato-de-algunos-medicos-en-las-consultas/>

<https://trome.pe/opinion/seno-maria/maltrato-hospitales-crisis-sistema-salud-peru-60421>

http://calisaludable.cali.gov.co/seg_social/2015_Seguridad_Paciente/IV%20Simposio/Ponencias/HUMANIZACION%20Y%20SEGURIDAD.pdf
http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/spmi/v15n1/humanis_medico.htm#Intr

<http://www.redalyc.org/pdf/440/44030104.pdf>

Fajardo G. Servicio de urgencias. En: Atención médica: teoría y prácticas administrativas. 1ed. México, DF: Editorial Mexicana, 1983.

Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. Revista de Calidad Asistencial. Vol.16, España 2001.

Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington, DC: OPS/OMS, 1992. (Publicación Científica; 534).

Aguirre-Gas H. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud. Pública Mex 1990.

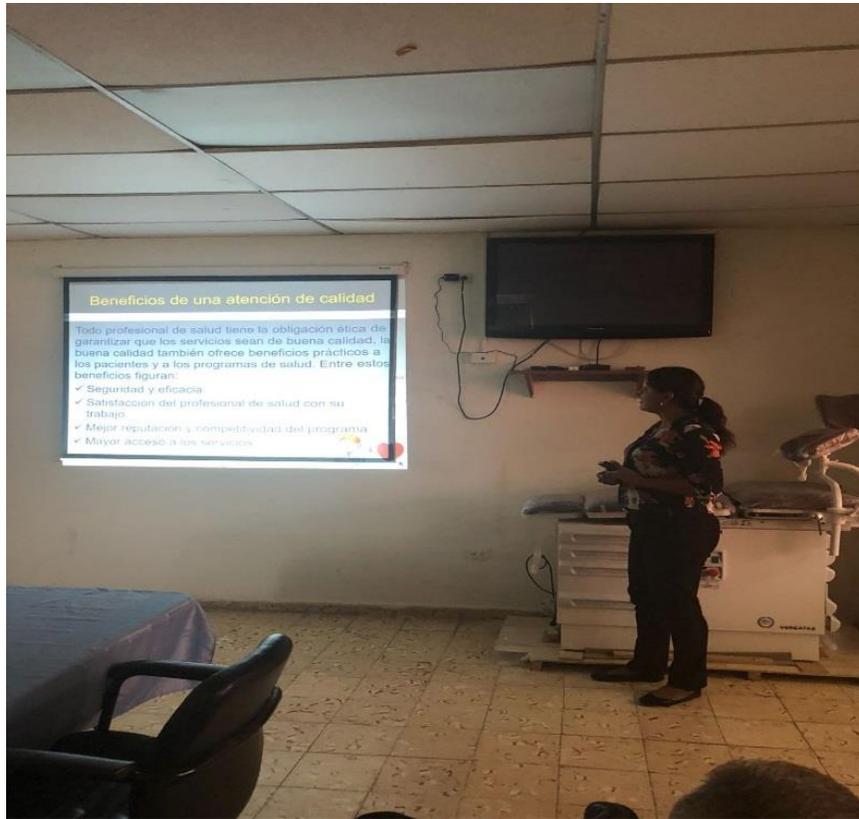
Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Perspectivas en salud. 1ed. México, DF: Instituto de Salud Pública, 1990. Objetivos de calidad - Hospital de Torrejón

Plan de Salud, atención médica y medicina social Dr. Salvador Allende

Anexos













Lista de Personal Médico y Administrativo del Centro de Salud de Las Mañanitas que asistieron a la Capacitación sobre Humanización en la atención al usuario el día Jueves 19 de Julio de 2018.

Fecha: 19/7/18
 Hora:
 Universidad Int. de Ciencias y Tecnologías Unicyt
 Humanización en los Servicios de Salud
 CENTRO DE SALUD DE LAS MAÑANITAS
 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



No.	NOMBRE	FIRMA	No.	NOMBRE	FIRMA
1	CARMEN BOTELLO		40	YENIBETH NELSON	
2	LUZ MARIA DE SALCEDO	[Signature]	41	ERIC RODRIGUEZ	[Signature]
3	INGRID ARAUZ		42	GEORGE MARISCAL	
4	TEC. VIOLETA TATON		43	LIC. XIOMARA DE FUENTES	[Signature]
5	FARIDA DIAZ	[Signature]	44	FLOR G. DE BELUCHE	[Signature]
6	LIC. MARITZA NG	[Signature]	45	LIC. GINIE OBERTO	[Signature]
7	LISBETH TORRES	[Signature]	46	YOLIVETTE ALVAREZ	
8	FELICIDAD CASTILLO	[Signature]	47	LIC KARINA QVISTGAARD	
9	TEC. ELIZABETH URRIOLA	[Signature]	48	LIC CLARITA TORRES	
10	TEC. MARISOL DE MUÑOZ	[Signature]	49	INSP. MAXIMO BARCASNEGRAS	[Signature]
11	DAGOBERTO ROJAS	[Signature]	50	HARRIS MARTINEZ	
12	ARCELIO LORA		51	GUISSELLE HERNANDEZ	[Signature]
13	ALBERTO VARGAS		52	LIC. ILKA MELINA ALDEANO	[Signature]
14	TEC. MARIA QUIEL		53	MIRIAM BEITIA	
15	MARITZA MORENO	[Signature]	54	EVA VEGA	[Signature]
16	LIC. LUIS A. GOODING		55	BLAS BERROCAL	[Signature]
17	TEC. JENIBETH A. NELSON		56	DRA. DIANELA AMORES	[Signature]
18	TEC. RUTH GONZALEZ		57	DRA. MARILYN DIAZ	
19	LIC. ILUMINADA DE ROMERO	[Signature]	58	DRA. MARIBEL HAZERA	
20	MATZIEL MARRUGO		59	DRA. DAYRA DE LEON	
21	DORA DOMINGUEZ		60	DR. RICARDO POWELL	
22	MELISSA DE GRACIA	[Signature]	61	DR. CALOS SANCHEZ	
23	INPS. EDWIN FRANCO		62	DRA. MONTSERRAT TELLO	
24	EVELYN DE LEON	[Signature]	63	DRA. OLGA PORTABALES	[Signature]
25	LIC. MAYRA DE SALINAS	[Signature]	64	DR ENGIN MITRE	
26	TEC. GLORIA GONZALEZ		65	DRA. ERIKA BULGIN	
27	ANJURY ACOSTA	[Signature]	66	DR. ROGELIO NAVARRO	
28	LIC. PATRICIO QUIROS	[Signature]	68	DR. ARMANDO CHANG	
29	TEC. MARITZA MIRANDA		69	MAGISTER OSVALDO SOLIS	
30	YENIFER CHAVEZ		70	DRA. DESIREE GONZALEZ	
31	ISABEL DE SANCHEZ	[Signature]	71	LIC. THELMA AMADO	
32	INSP. ROSA CABALLERO	[Signature]	72	DDRA. BETSI DE FARRO	
33	LUZMILA CANO	[Signature]	73	GLORIA DE RODRIGUEZ	
34	YOLANDA BONILLA		74	DRA. ANAYANSI HERRERA	[Signature]
35	INSP. BREDIO JAEN			Miriam Butica	
36	MAGALY BENALCAR			Rosa de Garcia	
37	DORIS DE GARCIA	[Signature]		Melissa de gracia	
38	TEC. PATRICIA TIELA	[Signature]			
39	DIDIMO SOTO				

40 Maria de Rodriguez San L...
 41 Rosa de Garcia

MAPAS DE RIESGOS COMO HERRAMIENTA VITAL EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN

Estudiantes: Natalia Quintero y Abdiel Santamaria
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha: 2018

Resumen

El mapa de riesgo es una representación gráfica de los puestos de trabajo y el proceso de producción, en el cual se identifican, localiza y valoran los riesgos, procesos peligrosos y condiciones de trabajo, a los que están expuestos los trabajadores y trabajadoras en su centro laboral. Con el propósito de localizar, controlar y dar seguimiento a los agentes generadores de riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades profesionales en el trabajo en las construcciones de Ciudad Esperanza es por lo que se planteó el objetivo general de Generar mapas de riesgos como herramienta vital en el sector construcción. Entre los autores relevantes revisados está Mesa (2018), Carcaño (2006). Con una metodología de investigación-acción se ha logrado hacer una observación y plasmar los nudos críticos y la ruta a seguir para lograr el mapa de riesgo con resultados esperados de concienciación, charlas periódicas y el registro escrito de dichos riesgos en salud ocupacional en el sector construcción.

Introducción

En este proceso se realiza la valoración de los factores generadores de riesgos, mediante las técnicas de medición recomendadas por las normas o en su defecto en Normas Internacionales ISO.

Una vez recopilada la información a través de la identificación y evaluación de los factores generadores de los riesgos localizados, se procede a su análisis para obtener conclusiones y propuestas de mejoras, que se representarán por medio de los diferentes tipos de tablas y en forma gráfica a través del mapa de riesgos utilizando la simbología mostrada.

De esta misma manera se ha sistematizado y adecuado para proporcionar el modo seguro de crear y mantener los ambientes y condiciones de trabajo, que contribuyan a la preservación de la salud de los trabajadores, así como el mejor desenvolvimiento de ellos en su correspondiente labor. Su representación gráfica a través de símbolos de uso general o adoptados, indican el nivel de exposición bajo, mediano o alto, de acuerdo

con la información recopilada en archivos y los resultados de las mediciones de los factores de riesgos presentes, con el cual se facilita el control y seguimiento de los mismos, mediante la implantación de programas de prevención.

En la elaboración del mapa, los trabajadores juegan un papel fundamental, ya que éstos suministran información al grupo de especialistas mediante la inspección y la aplicación de encuestas, las cuales permiten conocer sus opiniones sobre los agentes generadores de riesgos presentes en el ámbito donde laboran. La información que se recopila en los mapas debe ser sistemática y actualizable, no debiendo ser entendida como una actividad puntual, sino como una forma de recolección y análisis de datos que permitan una adecuada orientación de las actividades preventivas posteriores.

Planteamiento del problema

Evaluación de la exposición al riesgo

El control de los riesgos en la seguridad industrial convencional se basa en limitar la exposición al riesgo durante una jornada promedio de 8 horas. Sin embargo, las exposiciones en la construcción son generalmente intermitentes, breves y repetidas, como ya se ha mencionado, por lo que es más útil y práctico evaluar la exposición de un trabajador asociada a la ejecución de una tarea específica, más que a un turno de trabajo.

De acuerdo con este enfoque se tendría que descomponer una actividad constructiva en las tareas que la conforman, e identificar los insumos (materiales, combustibles, herramientas y máquinas) que se utilizan, así como los subproductos asociados a cada tarea (humo, aserrín, esquirlas, etc.); y de ahí identificar los riesgos característicos de cada tarea. Con lo anterior se podría definir el perfil de exposición de riesgos primarios de un trabajador individual en función de la tarea que realice; y añadiendo la información sobre las otras actividades que se realizan a su alrededor, al mismo tiempo, completar su perfil con los riesgos pasivos.

Ampliar el conocimiento en materia de salud ocupacional la posibilidad de que los trabajadores y trabajadoras organizados obtengan el conocimiento del proceso laboral en su relación con la salud, con el estudio e identificación de los riesgos y procesos peligrosos a los cuales están expuestos en los sitios de trabajo, para que así ellos mismos estén en la capacidad de aplicar las acciones preventivas a seguir.

Objetivo general

Generar mapas de riesgos como herramienta vital en el sector construcción.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación de seguridad y salud ocupacional en Ciudad Esperanza.
2. Propiciar óptimas condiciones laborales juntamente con los trabajadores en materia de prevención en Ciudad Esperanza.
3. Elaborar mapas de riesgos para el sector construcción.

Justificación

Actualmente, es un hecho que la seguridad es y debe ser responsabilidad de cada una de las personas involucradas en una operación, puesto que algunas de ellas, en un determinado momento, pueden estar realizando actos inseguros y peligrosos, que afectan el desarrollo normal de una actividad, dejando innumerables consecuencias.

Un mapa de riesgos es una manera efectiva de detectar y reconocer todos aquellos riesgos que están presentes en el lugar de trabajo; es por ello que se considera de vital importancia la elaboración de un Mapa de Riesgos a la empresa CONSORCIO CCA, Distrito Arraiján, Provincia de Panamá Oeste, para dar a conocer a los trabajadores los riesgos a que están expuestos en el área de trabajo, ya que dicha instalación carece de un estudio e identificación de los riesgos laborales, de allí la importancia que merece la elaboración de dicho Mapa de Riesgos en el lugar para brindar a los trabajadores un ambiente laboral seguro.

Alcances y limitaciones

Esta investigación está enmarcada en el área de Salud Ocupacional, enfocado en la utilidad del Mapa de Riesgo Laboral como método para la identificar los riesgos presentes en área de producción de la empresa constructora, contribuir con el personal obrero que labora allí a obtener un mayor conocimiento acerca de cuáles son los riesgos laborales a los cuales se exponen si no implementan medidas de protección en los diferentes puestos de trabajo que ocupan en su desempeño dentro de la empresa y también con ello como estudiante obtener un aprendizaje de enfermería útil e importante para tomarlo en cuenta y aplicarlo en el desarrollo de la carrera, los cuales van permitir la creación de un programa educativo referente a éste tema.

Marco teórico

El Mapa de Riesgos ha proporcionado la herramienta necesaria, para llevar a cabo las actividades de localizar, controlar, dar seguimiento y representar en forma gráfica, los agentes generadores de riesgos que ocasionan accidentes o enfermedades profesionales en el trabajo. De esta

misma manera se ha sistematizado y adecuado para proporcionar el modo seguro de crear y mantener los ambientes y condiciones de trabajo, que contribuyan a la preservación de la salud de los trabajadores, así como el mejor desenvolvimiento de ellos en su correspondiente labor. El término Mapa de Riesgos es relativamente nuevo y tiene su origen en Europa, específicamente en Italia, a finales de la década de los años 60 e inicio de los 70, como parte de la estrategia adoptada por los sindicatos italianos, en defensa de la salud laboral de la población trabajadora (definición dada por: Dr. Gilbert Corzo Álvarez e Ing. Anaxis Romero de Polanco).

Conceptos básicos

En esta sección se presenta una variedad de conceptualizaciones que facilitará el proceso de comprensión del trabajo de investigación.

Glosario de términos

✓ **Accidente**

Acontecimiento no deseado que da por resultado un daño físico a una persona, a la propiedad, al proceso o al ambiente. Las lesiones y las enfermedades son el resultado de los accidentes.

✓ **Incidente**

Es el suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad), o una fatalidad.

✓ **Ley Orgánica De Prevención, Condiciones y Medio Ambiente De Trabajo (DECRETO 2)**

Esta Ley que promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

✓ **Mapa de riesgo**

Es un instrumento que permite localizar factores nocivos en forma sintética y gráfica, de un espacio determinado y se presenta en forma de mapa.

Floyd Philips, en su artículo publicado en la página web Security Management Online lo define como: "la reunión y exhibición organizada de información crítica relativa a una amenaza, incidente o actividad que es vista como un riesgo, real o potencial, para la operación segura de una organización, grupo o compañía".

✓ **Partes de un mapa de riesgo**

Todo mapa de riesgo a nivel empresarial debe estar contenido en un formato, que identifique la empresa, el departamento o gerencia, el

proceso, los equipos de protección personal requeridos para trabajar o circular en el área, debe indicar gráficamente los riesgos inherentes a cada parte del proceso y de la propia planta, medidas preventivas, así como los datos de elaboración: fecha, personas que lo elaboran, revisan y aprueban, código de documento, entre otros.

✓ **Riesgo**

Es la probabilidad de obtener un resultado desfavorable como consecuencia de la exposición a un evento que puede ser casual, fortuito o inseguro. El riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un siniestro, el cual puede ser causado o no, directo o indirecto de una acción, sea este efecto de una imprudencia, impericia o negligencia de quien la realiza.

✓ **Riesgo ocupacional**

Son los factores o agentes agresivos que inciden negativamente sobre la salud del trabajador y que se encuentra presente en el ambiente de trabajo.

✓ **Tipos de riesgos**

-Físico:

Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de estos.

-Químicos:

Son todos aquellos constituidos por sustancias o materiales químicos tóxicos y que en concentraciones y tiempo de exposición mayores que los permisibles, pueden causar daños a la salud del trabajador (intoxicaciones, dermatosis, quemaduras por inhalación, entre otros).

-Biológicos:

Son aquellos derivados de la exposición a hongos, virus bacterias, o parásitos.

-Ergonómicos:

Son aquellos derivados de la fatiga, la monotonía, y la sobrecarga física y mental, debido a la inadecuada adaptación de los sistemas o los medios de trabajo al trabajador o viceversa y por consecuencia estos riesgos son capaces de originar una disminución en el rendimiento laboral.

-Psicosociales:

Son aquellos derivados de los entendidos, como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno.

✓ **Seguridad**

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.

✓ **Seguridad industrial**

La Seguridad Industrial es el sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes capaces de producir daños a las personas, a los bienes o al medio ambiente derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o rehecho de los productos industriales.

Tipos de accidentes

- ✓ Golpeado contra:
 - Accidente común en el cual la persona se golpea contra algo.
- ✓ Golpeado por:
 - Siempre es un accidente por golpe, cuando una persona ha quedado expuesta a un contacto inesperado, por un objeto o sustancia en movimiento.
- ✓ Atrapado entre:
 - Ocurre cuando el trabajador queda confinado entre dos superficies fijas en movimiento.
- ✓ Atrapado por:
 - Al momento en el que el trabajador queda atrapado por una parte móvil de la máquina.
- ✓ Caída a un mismo nivel:
 - Ocurre cuando el trabajador resbala o da un traspie de manera que caiga al suelo.
- ✓ Caída al otro nivel:
 - Ocasionado en las caídas de un nivel a otro más bajo.
- ✓ Sobreesfuerzo:
 - Ocurre cuando un trabajador trata de hacer el trabajo de dos o más personas o que debería hacerse mecánicamente.

Instrumentos para la recolección de datos

- ✓ "Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información" (Sabino, pág. 108).

Marco metodológico

Con una metodología basada en la investigación-acción se ha logrado avanzar en el propósito buscado de impactar beneficiosamente en la comunidad objeto de estudio. Es este sentido, se han realizado entrevistas, diagnósticos para luego analizar la información.

A continuación, se describen los procedimientos utilizados para realizar la investigación. Se explica el tipo de estudio, muestra, población, instrumentos y recursos utilizados para la recolección de información y su análisis respectivo.

Recolección de información bibliográfica de la empresa

Dicha actividad se llevó a cabo por medio de la información a recolectar por parte del EQUIPO DE PESC 1. Con la finalidad de conocer cuáles son sus objetivos, su misión, visión, los valores que persiguen, las funciones y actividades que se realizan.

Diseñar los Mapas de Riesgo

Una vez realizados los planos de la estructura estudiada, la identificación de los peligros existentes y la valorización de los riesgos se procedió a definir por medio de símbolos gráficos y señalizaciones, los riesgos presentes en cada área de trabajo, dando por terminado las actividades ejecutadas en la empresa Consorcio CCA - MCM durante el periodo de pasantía.

SEÑAL	TIPO / CANTIDAD	DETALLES
	Informativa de salvamento / 2	Salidas de emergencia (escaleras)
	Informativa de salvamento / 2	Salidas de emergencias
	Preventivo/ 1	Caídas de materiales y/o herramientas
	Alto voltaje/ 1	Sustancias o materiales tóxicos
	Preventivo / 10	Peligro de caída a distinto nivel
	Obligación / 6	Uso obligatorio de equipos de protección personal (arnés)

Fuente: Abdiel Santamaría (2018)

Elaboración y desarrollo de informe técnico

El informe técnico se desarrolló diariamente mediante la recopilación y obtención de información necesaria para cumplir con cada uno de los objetivos planteados, bajo los lineamientos de la guía para elaborar el trabajo de pasantía, el cual fue facilitado por la Dra. Maricarmen Soto, concluyendo con las revisiones previas para su entrega final.

Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener la información y los instrumentos, es decir, son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Sampieri (2000:6) señala que: "la confiabilidad de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". Las técnicas e instrumentos que se usaron en este informe para la recolección de datos fueron las siguientes:

Recursos humanos

Nosotros como estudiantes de Licenciatura en Ingeniería Industrial con Énfasis en Seguridad y Salud Ocupacional, Ingenieros a cargo de la obra, y personal administrativo que nos facilitó información.

Recursos materiales

Equipo de seguridad para ingresar al proyecto, cámara fotográfica, apuntes para documentar las charlas que se brindan a los trabajadores lunes y martes, antes de iniciar su jornada. Además de los planos a los que tuvimos acceso gracias a la administración.

Revisión documental

Según Arias (2006): "Este tipo de investigación se basa principalmente, en trabajos previos, información y datos de materiales impresos u otro tipo de documento, con el propósito de cumplir y proporcionar el conocimiento".

Se usaron distintas fuentes de información referentes a la elaboración de los mapas de riesgos, como informes, tesis de grado, libros digitales, folletos, e internet con el propósito de ampliar, reforzar y complementar la información obtenida.

Observación directa

Tamayo y Tamayo (2003) exponen: "Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación" (pág.183).

Se realizaron observaciones directas en toda el área de construcción y producción de la empresa Consorcio CCA - MCM, con la finalidad de detectar los riesgos existentes en cada puesto de trabajo para así

poderlos identificar en los mapas de riesgos y de esa manera trabajar en función de los objetivos planteados.

Consultas académicas e industriales

Se solicitará a los tutores el asesoramiento necesario para desarrollar la investigación y cumplir con los objetivos planteados de la misma.

Instrumentos para la recolección de datos

"Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información" (Sabino, pág. 108).

Plan de acción

El trabajo y la salud

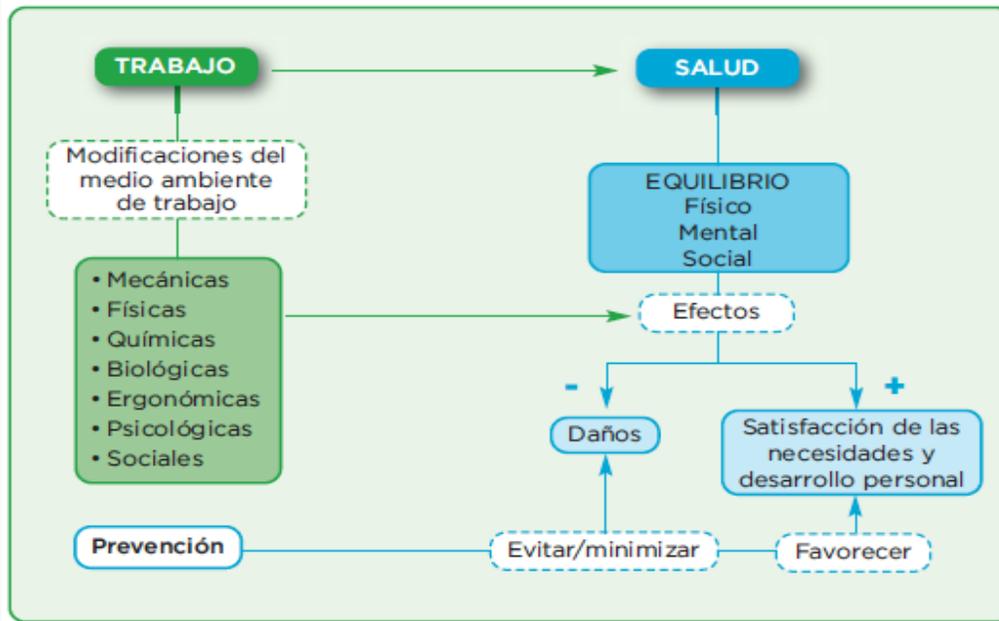
La ausencia de enfermedad no es por sí sola un factor determinante de salud; para que un individuo disponga de salud es necesario que exista, además, un equilibrio entre su estado físico, psíquico y social. Cuando se piensa en el trabajo se relaciona este concepto con la actividad a través de la cual se satisfacen las necesidades del individuo y se favorece su desarrollo personal.

Tomando como base esta primera aproximación, es evidente que el trabajo, a priori, influye de manera positiva en la salud de aquellos que, por medio de él, consiguen satisfacer sus necesidades y alcanzar dicho estado de bienestar. No obstante, esta reflexión requiere un análisis más exhaustivo, puesto que la realidad, avalada por los índices de siniestralidad laboral, evidencia que el trabajo también afecta negativamente a la salud de los trabajadores.

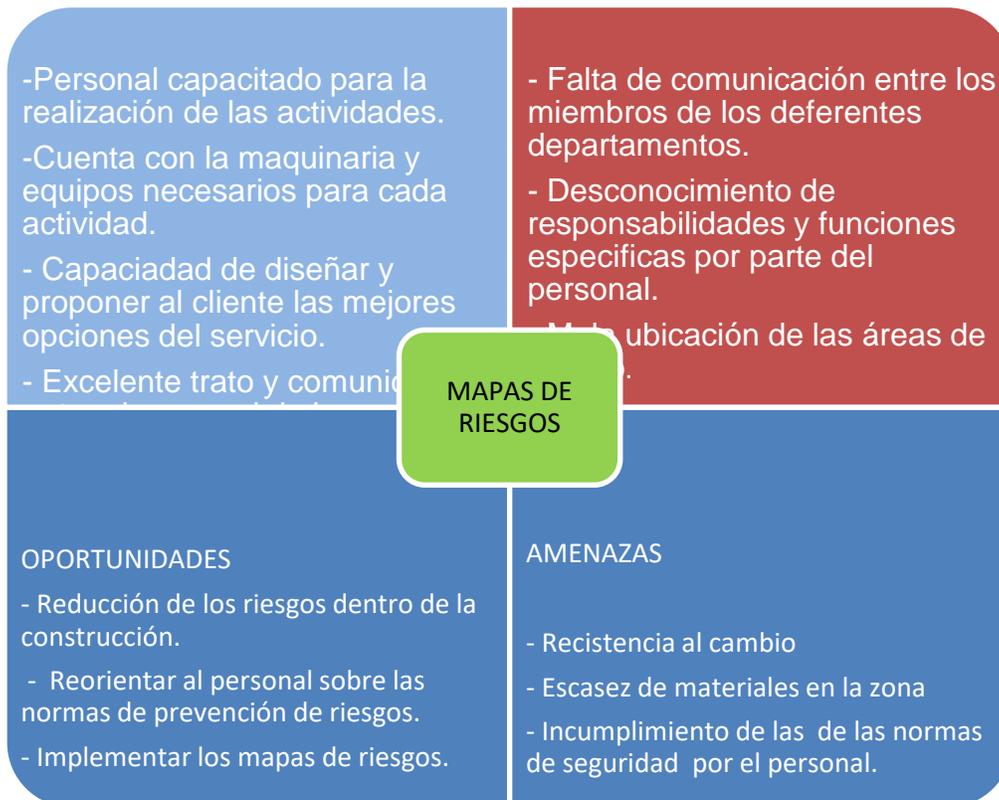
En la figura que se muestra a continuación esquematiza la relación trabajo-salud. Esta figura fue tomada de la fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Es importante resaltar que cuando las condiciones en las que el trabajo se lleva a cabo no son las adecuadas existe riesgo de sufrir algún tipo de daño.





Análisis DOFA



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
MAPAS DE RIESGOS COMO HERRAMIENTA VITAL EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN**

ACTIVIDAD/ SEMANA ASIGNADA	2018															
	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección de tema a desarrollar	x	x														
Encuentro presencial en UNICYT			x													
Planificación de actividades			x													
Identificación de limitaciones				x												
Foro virtual # 2 coordinación				x												
Adquisición de autores y biografías				x												
Planeamiento del problema					x											
Formato 1 y 2 para avance informativo					x	x										
Visitas al proyecto						x	x									
Diseño de Mapas de Riesgos							x	x								
Elaboración de informe de pasantía								x	x							
Elaboración de banner y presentación								x	x							
Presentación del proyecto al Consorcio CCA-MCM										x	x	x				
Implementación de mapas de riesgos											x	x	x	x		
Seguimiento y cumplimientos															x	x

Análisis de los resultados

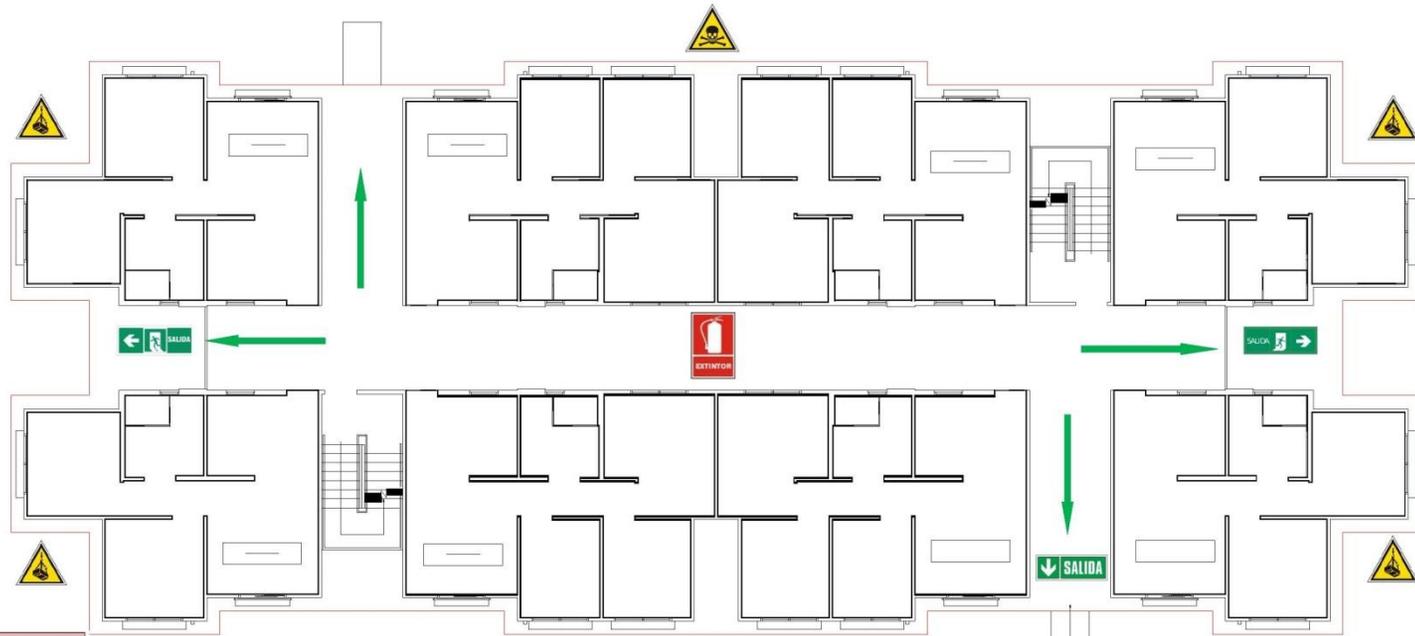
Mapas de riesgos en el área de producción de la empresa

Con la identificación y estimación de los riesgos asociados a las actividades que se realizan en la Empresa Consorcio CCA, se elaboró un mapa de riesgos, para el área de producción, representando gráficamente aquellos agentes generadores de condiciones inseguras a través de su simbología.

Estos mapas serán de gran utilidad para informar, tanto a los trabajadores de la empresa como a los visitantes, sobre los grados de peligrosidad (GP) que existen en dichas áreas, el cual permitirá reducir en cierta forma la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales, cumpliendo así con lo establecido en materia de seguridad laboral.



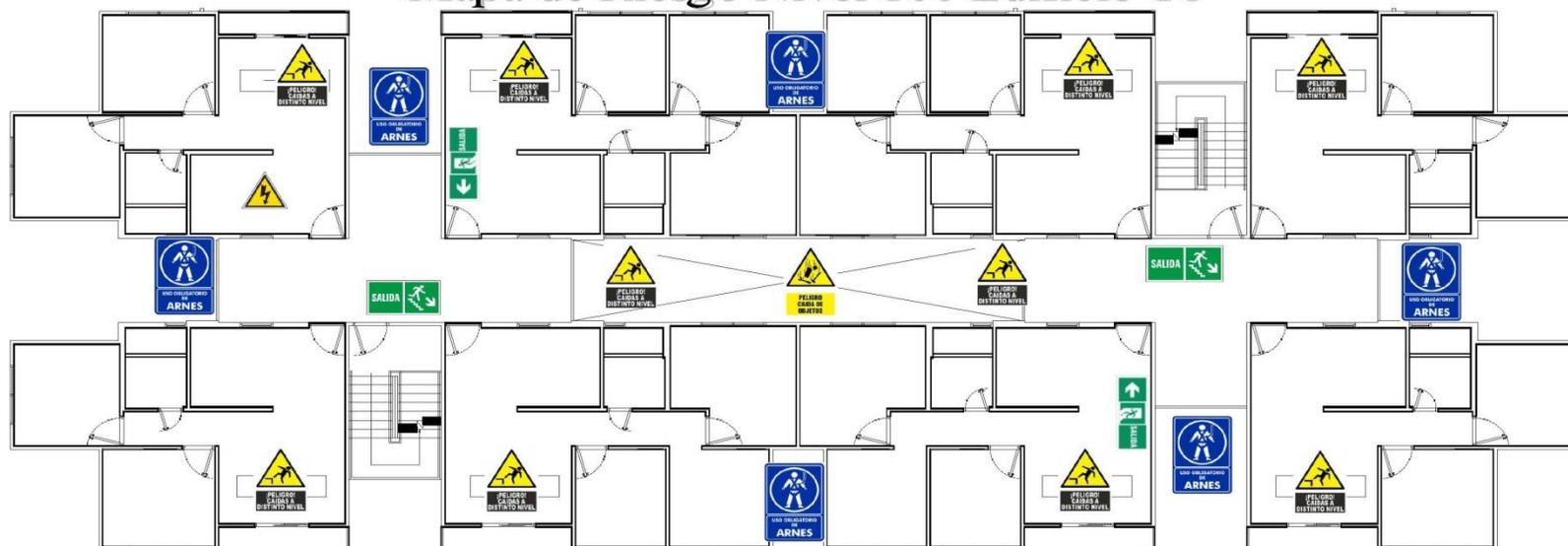
Mapa de riesgo planta 000, Edificio T8



SEÑAL	TIPO / CANTIDAD	DETALLES
	Informativa de salvamento / 1	Puntos de encuentro
	Informativa de salvamento / 3	Salidas de emergencias
	Caída de cargas / 4	Cargas suspendidas en altura
	Materiales tóxicos/ 1	Sustancias o materiales tóxicas
	Equipo de lucha contra incendio / 1	Extintor de incendio
	Obligación / 1	Uso obligatorio de equipos de protección personal



Mapa de Riesgo Nivel 100 Edificio T8



SEÑAL	TIPO / CANTIDAD	DETALLES
	Informativa de salvamento / 2	Salidas de emergencia (escaleras)
	Informativa de salvamento / 2	Salidas de emergencias
	Preventivo / 1	Caídas de materiales y/o herramientas
	Alto voltaje / 1	Sustancias o materiales tóxicos
	Preventivo / 10	Peligro de caída a distinto nivel
	Obligación / 6	Uso obligatorio de equipos de protección personal (arnés)



Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La implementación de mapas de riesgos es un beneficio social y productivo, no solamente a nivel del Sector construcción, sino también como método preventivo de docencia a las comunidades beneficiadas con este proyecto.

A través de la utilización de esta herramienta, se garantiza la disminución de un impacto negativo en la empresa, ante la amenaza de una contingencia, que los afectaría económicamente.

El proceso de mejora continua en las empresas del sector construcción, debe a partir de la utilización eficaz de los mapas de riesgos, también aplicar estrategias y planes que se ejecuten de manera efectiva, luego darle el seguimiento necesario y de esta manera brindar condiciones idóneas y saludables al trabajador.

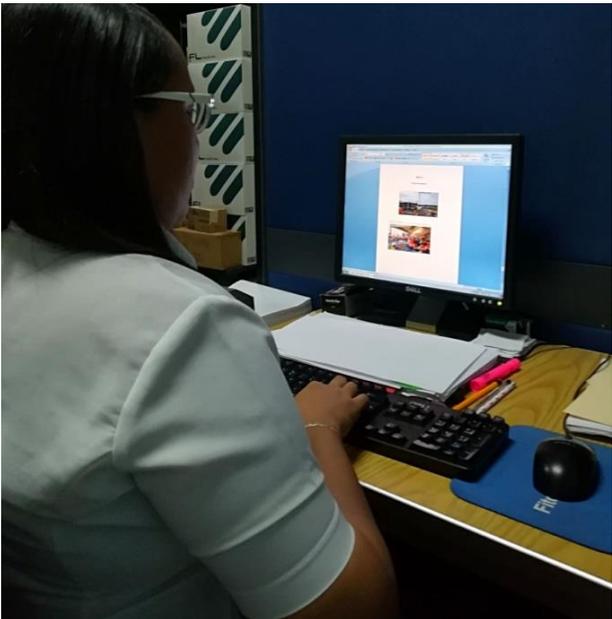
Recomendaciones

- ✓ Compartir la metodología de elaboración y aplicación de mapas de riesgo en diferentes empresas y comunidades, utilizando mecanismos de divulgación no sólo tecnológicos como las redes sociales, sino puerta a puerta, persona a persona.
- ✓ Llevar registros de manera periódica del estado de las señalizaciones.
- ✓ Impulsar políticas de seguridad ocupacional preventivas.

Anexos

Registro fotográfico





Visitas a la obra y divulgación del proyecto



M **CONSTRUCCIONES VARMED S.A**
REGISTRO DE ASISTENCIA

Proyecto:	Ciudad Esperanza	Fecha:	12/04/2018
Cliente:	Consorcio CCA-ALM	Duración:	15 minutos
Encargado:	Abdell Santamaría	Firma:	Abdell S
Tema: Consecuencia de las caídas.			

No.	Nombre	Cedula	Firma
	Abdell Santamaría	9-21-898	Abdell S
	William Rojas	4-281-1862	William R
	Yuliana Rojas	5-248-43	Yuliana R
	Walter Rodríguez	2-96-340	Walter R
	Manuel Rodríguez	5-205-2418	Manuel R
	José Rodríguez	8-793-2370	José R
	Felipe Ruiz	8-576-2324	Felipe R
	Diego Ruiz	7-503-369	Diego R
	José Ruiz	9-708-867	José R
	David Ruiz	6-75-833	David R
	Abdell H. Soto	8-915-1804	Abdell S
	David Álvarez	3702-1303	David A
	Ricardo L.	7-118-40	Ricardo L
	José A. Ruiz	8-355-100	José A. R
	José A. Ruiz	8-850-1454	José A. R
	José Ruiz	8-756-1588	José R
	Santos D. Rojas	4-760-1617	Santos D. R
	Walter L. Mantal	8-841-1127	Walter L. M
	Walter L. Soto	8-827-2481	Walter L. S

Versión: 1 - Fecha: 19/08/2013

Office Director

CONSTRUCCIONES VARMED S.A
REGISTRO DE ASISTENCIA

Proyecto:	Ciudad Esmeralda	Fecha:	14/04/2018
Cliente:	NATALIA GUATEMBO	Duración:	1/2 HORA
Encargado:	ABDIEL CASTAÑEDA	Fase:	Mantenimiento

Tema: **MANTENIMIENTO COMO HERRAMIENTA VITAL EN EL SECTOR CONSTRUCCION.**

No.	Nombre	Cedula	Firma
	Diego Rodriguez	8-243-364	[Firma]
	Sandy Rodriguez	8-721-2370	[Firma]
	Dani Gons	6-713-21	[Firma]
	[Firma]	4-208-861	[Firma]
	[Firma]	3-74-360	[Firma]
	[Firma]	1-24-841	[Firma]
	[Firma]	8-214-2226	[Firma]
	[Firma]	8-756-1586	[Firma]
	[Firma]	8-811-1731	[Firma]
	[Firma]	8-915-1801	[Firma]
	[Firma]	8-701-1401	[Firma]
	[Firma]	4-701-670	[Firma]

Versión 1 Fecha: 18/08/2014



Matriz de riesgo

Después de la identificación de los riesgos, el siguiente paso sería hacer un análisis cualitativo y a ser posible también cuantitativo de los mismos para poder clasificarlos de mayor a menor importancia en nuestra Matriz de Riesgos.

		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

MANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN PERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Estudiante: Laura Helena Laurens Vera
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha: abril 2018

Resumen

En la actualidad los estudiantes de la UNICYT, han presentado una serie de inconvenientes en la utilización de las computadoras personales debido a la falta de conocimiento respecto al uso adecuado, ocasionando mayormente retrasos en las entregas y pérdidas totales o parciales en la información recolectada, por tal motivo surge un objetivo general Desarrollar un manual correctivo y preventivo de equipos de computación personal para estudiantes universitarios. Los autores relevantes que soportaron la investigación fueron Calderon (2017) y Costas (2011), Con una metodología basada en la investigación-acción dentro del ambiente estudiantil de UNICYT se fue dando cuerpo al proyecto obteniendo como resultado un manual para guiar a los estudiantes con dicho manual de mantenimiento preventivo y correctivo básico de hardware y software con la finalidad de disminuir esta problemática, y un blog digital que crea un impacto social al ayudarlos a desempeñar un correcto uso de sus computadoras personales y de esta manera no tener que incurrir en molestias y gastos innecesarios. Entre las consideraciones finales se pueden nombrar la distribución digital en un blog inédito para que los estudiantes aprendan conocimientos nuevos que puedan colocar en práctica durante toda su vida evitando de esta manera las pérdidas que actualmente enfrentan en sus equipos.

Palabras clave: Mantenimiento, Manual, Estudiantes, Blog

Introducción

En la actualidad, las computadoras y todos los artefactos tecnológicos se han vuelto parte de nuestra vida cotidiana, en edades comprendidas entre 5 y 80 años aproximadamente. En las universidades y colegios es de suma importancia la utilización de las computadoras, la cual es necesaria para la investigación y elaboración de proyectos, como también para el contacto con otras personas.

Existen diversas clases de computadoras, sin embargo, todas mantienen una estructura básica en la que simplemente varían velocidad, video, y capacidad. Para los estudiantes universitarios existen una cantidad de

programas específicos que requieren un desempeño específico de las computadoras, es por ello, que la mala utilización de la misma puede generar pérdidas del equipo, y la información.

Se ha tomado la iniciativa de crear un manual preventivo y correctivo básico de hardware y software para computadoras utilizadas por estudiantes universitarios, específicamente de la UNICYT; con la finalidad de enseñarles cómo deben analizar sus computadoras y cada cuanto tiempo, para evitar un error o daño del hardware o software, que les impida cumplir con sus obligaciones universitarias e incurrir en gastos innecesarios.

Planteamiento del problema

La tecnología se encuentra constantemente en auge, y a pesar de que se ha convertido en una necesidad para la mayoría de los seres humanos, no tomamos el tiempo ni el interés de conocer realmente como funciona. Utilizamos lo básico de ella, y a la hora de una problemática se procede a buscar personal capacitado que sepa cómo resolver la situación en la que nos encontramos.

En los centros de enseñanza, tanto colegios como universidades, no se toma como importante la enseñanza de las computadoras, sin embargo, si son necesarias para el cumplimiento de las asignaciones que dichas instituciones imponen. Los jóvenes aprenden a realizar las asignaciones, pero no a realizarlas con un óptimo uso de la computadora, lo que conlleva a pérdida de información, daños al software y daños al hardware; ocasionando de esta manera en los estudiantes frustración, gasto de dinero y pérdida de tiempo.

Frente a esta problemática de no saber cómo utilizar correctamente una computadora, se plantea la siguiente interrogante

- ¿Cómo se realiza un manual de mantenimiento preventivo básico para evitar daños en las computadoras?

Formulación del problema

¿Cómo enseñarles a los estudiantes de la UNICYT el procedimiento para analizar sus computadoras para evitar un daño del hardware o software, que les impida cumplir con sus obligaciones e incurrir en gastos innecesarios?

Objetivo general

Desarrollar un manual correctivo y preventivo de equipos de computación personal para estudiantes universitarios.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar la pertenencia de equipos computacionales personales para en estudiantes en UNICyT.
2. Elaborar un manual digital de hardware y software como guía para los estudiantes.
3. Crear el blog para la distribución digital del manual preventivo y correctivo guía.
4. Realizar flyer, para divulgación del blog, donde se presenta el manual preventivo y correctivo.

Justificación de la investigación

Para la decisión de elaborar esta investigación, se consideración justificación a nivel metodológica, ya que el propósito es que a través del manual los estudiantes aprendan conocimientos nuevos que puedan colocar en práctica durante toda su vida; también se consideró a nivel económico ya que la mayoría de los estudiantes no poseen un ingreso, debido a que todavía no están en libertad de trabajar por lo que no disponen de dinero que les permita llevar sus computadoras a centros especializados, generando un gasto innecesario para sus familiares.

Delimitación geográfica y limitación

Este proyecto está orientado a los estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de la Ciudad de Panamá. En cuanto a las limitaciones que nos hemos visto involucrados, ha sido específicamente la variedad de los horarios que imparten en la universidad, lo cual genera para nosotros mayor inversión de tiempo debido a que tenemos que invertir más para lograr la consecución de los objetivos propuestos.

Matriz FODA

Fortalezas:

- Distribución virtual.
- Información útil y veraz.
- Amplia experiencia en el tema.

Oportunidades:

- Creación de manuales básicos, intermedios y avanzados.
- Posibilidad de intercambio de información.
- Influir positivamente en el sistema catedrático a nivel tecnológico.

Debilidades:

- No hay posibilidades de práctica de los conocimientos adquiridos con el grupo creador del manual.

- Público al que le llega la información es un poco reducido.
- Alto tiempo de respuesta a las interrogantes por falta de personal.

Amenazas:

- Falta de visión sobre el alcance del proyecto.
- Limitaciones para promover el manual.
- Posibles conflictos de información con otros estudiantes.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

Calderón (2017) realizó una investigación en la cual explica que el mantenimiento a una computadora se refiere a las medidas y acciones que se toman para preservar una computadora adecuadamente. Existen dos tipos de mantenimiento que se le pueden realizar a una computadora, el preventivo y el correctivo; y a su vez, recomienda que el mantenimiento preventivo de los equipos se realice dos veces al año y se debe llevar un control de los errores o daños encontrados, así como también el desgaste que se consiga para de esta manera poder realizar las correcciones necesarias.

Costas (2011) afirma que cuando se habla de mantenimiento a una computadora, se refiere a las medidas y acciones que se toman para preservar una PC funcionando adecuadamente, existen dos tipos de mantenimiento que se le puede aplicar a una computadora, el mantenimiento preventivo el cual consiste en crear un ambiente favorable para el sistema para que todo funcione correctamente y evitar posibles errores o fallos, es necesario realizar mantenimiento preventivo al equipo tanto para la parte física (hardware), que es conservar todas las partes físicas limpias como para el lógica (software), que es la ejecución de programas o utilidades que permitan mantener la computara en correcto funcionamiento.

Se tiene en cuenta que el mantenimiento preventivo se debe realizar constantemente a nivel de software y hardware, según el ambiente en donde se encuentra la computadora, o si se encuentra en un lugar muy sucio debe preocupar más por la parte hardware y hacer el mantenimiento máximo cada 3 meses.

Mientras que el mantenimiento correctivo es el que se llevará a cabo para reparar o cambiar un componente que está dañado o que ocasiona problemas de hardware.

El mantenimiento correctivo se realizará cuando es necesario corregir o reparar algún problema que se esté sucediendo en una PC la cual puede corresponder a hardware o software respectivamente. También ocurre el mantenimiento correctivo cuando se necesite reemplazar un mouse, teclado, fuente de poder, parlantes, tarjeta de memoria o expansión o en

el último de los casos se deba realizar una pequeña soldadura se habla de mantenimiento correctivo de hardware.

El mantenimiento correctivo se puede clasificar de la siguiente manera:

- **No Planificado:** Corrección de las averías o fallas, cuando éstas se presentan, y no planificada. Esta forma de mantenimiento impide el diagnóstico fiable de las causas que provocan la falla, pues se ignora si falló por mal trato, por abandono, por desconocimiento del manejo, por desgaste natural.
- **Planificado:** Consiste la reparación de un equipo o máquina cuando se dispone del personal, repuesto, y documentos técnicos necesarios para efectuarlo. En el mantenimiento correctivo de hardware puede encontrar lo siguiente: Cambio de Memoria RAM, muchas de las veces son para aumentar la capacidad de las mismas o en raras ocasiones porque se han quemado, Instalación de tarjetas de expansión, esto es común puesto que muchas de las veces se desean ampliar o mejorar las funciones de un computador y para esto existen las tarjetas de expansión que pueden ser de video, sonido, red. Puede ser considerado mantenimiento correctivo porque es necesario insertar la respectiva tarjeta directamente en la placa base y si no se tiene cuidado esta puede quedar averiada.

Definición de términos básicos

- **BIOS:** Es el elemento encargado de iniciar y chequear durante el arranque todos los componentes del hardware, para luego preparar a la computadora para que el sistema operativo se ejecute.
- **Disco Duro:** Es un elemento de almacenamiento de datos con una gran capacidad de almacenamiento de datos informáticos, que se encuentra insertado permanentemente en la unidad central de procesamiento de la computadora.
- **Formatear:** Es la serie de operaciones realizadas con el fin de establecer que cualquier dispositivo que albergue datos vuelva a su estado original, borrando los datos que este contiene.
- **Hardware:** Es el conjunto de elementos físicos que constituyen a una computadora o equipo informático.
- **Memoria RAM:** Es el dispositivo donde se almacenan datos y programas, sobre la cual se pueden efectuar operaciones de lectura y escritura.
- **Procesador:** Es el componente lógico donde se realizan todos los procesos lógicos de un dispositivo electrónico.
- **Socket o núcleo:** Es un sistema electromecánico de soporte y conexión eléctrica, instalado en la tarjeta madre que se usa para fijar y conectar un procesador.

- **Sistema operativo:** Es el conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora y permiten el funcionamiento de otros programas.
- **Software:** Es el soporte lógico de un sistema informático que comprende todos los componentes necesarios para la realización de tareas específicas.
- **Tarjeta madre:** Es la tarjeta principal de la estructura de la computadora donde se encuentran los circuitos electrónicos de la misma.

Variables de estudio

Cuantitativa

Cantidad de estudiantes que poseen computadoras en la UNICyT.

Cualitativa

Nivel de conocimiento del correcto funcionamiento de las computadoras.

Marco metodológico

Tipo de investigación

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, ya que se logró dar respuesta a la interrogante planteada, al utilizar los conocimientos que se tienen sobre mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de aplicarlas como una enseñanza para los estudiantes de la UNICyT.

Técnica de investigación

De acuerdo con la naturaleza del estudio de investigación, se llevó a cabo una de carácter descriptivo – exploratorio, con el fin de lograr identificar la problemática y poder describir los hechos tal como presentados, para lograr de esta manera evitar las pérdidas sufridas por la población en estudio.

Población observada y beneficiada

Para el presente estudio se tomó como muestra a todos los alumnos inscritos en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, los cuales ascienden a 300 alumnos divididos en 24 carreras universitarias impartidas allí.

La muestra utilizada en la presente investigación fue de 30 alumnos, comprendidos entre estudios de Técnico Universitario, Licenciaturas e Ingenierías.

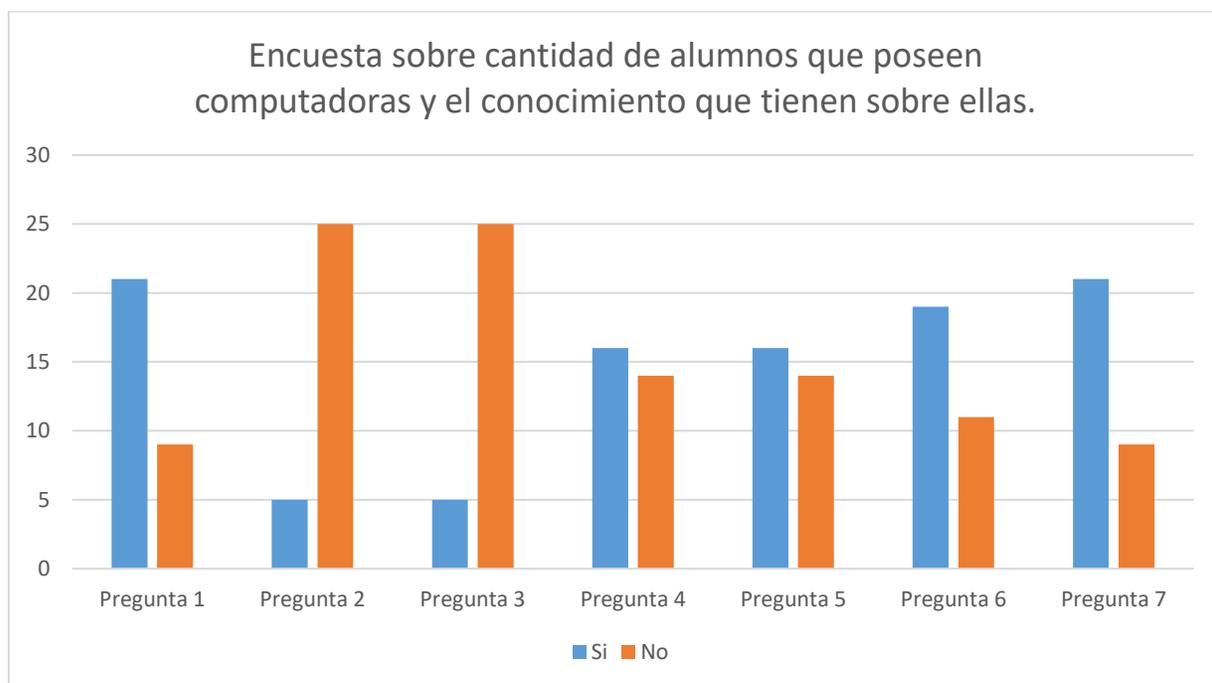
Instrumentos y recolección de datos

El instrumento empleado en esta investigación consiste únicamente en una encuesta que se realizó en las instalaciones de la UNICyT, para posteriormente analizar los datos y poder de esta manera determinar el grado de conocimiento que poseen dichos estudiantes en el tema de las computadoras.

Aportes

Resultados de encuestas

Las encuestas dieron como resultado, que la mayoría de los alumnos tienen computadoras, pero muy pocos saben manejarla correctamente, afirman que han incurrido en gastos debido a esta falta de información, los gráficos de la muestra escogida de estudiantes de la UNICyT se muestran a continuación:



Manual preventivo y correctivo básico de computadoras

A continuación, se muestra el Manual preventivo y correctivo básico de computadores (hardware y software) realizado por la autora del proyecto, tomando en cuenta los resultados de la encuesta realizada previamente y reportada en la sección anterior.

Manual Preventivo y
Correctivo Básico de
Computadoras
Hardware y Software

Laura Laurens

Normas de seguridad

Todas las precauciones ayudarán a no tener mas averias de las iniciales, la pc a pesar de estar desconectada, puede provocar descargas electricas, se aconseja tomar las siguientes previsiones:

- Respaldar la información.
- Apagar el equipo de manera correcta, boton de inicio o apagado.
- Tome notas de las conexiones.
- Abrir el equipo cuando este apagado.
- Elimine electroestatica, use pulsera o mediante un conector con conexion a tierra.
- Use las herramientas adecuadas.
- Trabaje en un sitio con buena iluminación, amplio y limpio.

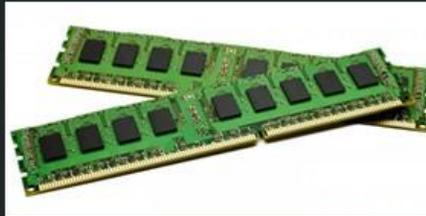
Herramientas

- Destornillador
- Brocha suave
- Alcohol isopropílico
- Pulsera antiestática
- Paño antiestático
- Aspiradora pequeña



Dispositivos de Hardware Interno

- Tarjeta Madre
- Memoria RAM
- Fuente de Poder
- Procesador
- Reproductor de DVD
- Disco Duro.



Pasos a seguir para el mantenimiento de hardware

Sacar componentes

- Quitar los cuatro tornillos de la fuente de poder y sacarlo.
- Sacar disco duro, dos tornillos en el lateral.
- Sacar reproductor de DVD, dos tornillos en el lateral.
- Sacar tarjeta madre, cuatro tornillos, uno en cada esquina, colocar en una superficie libre de metales.
- Sacar la memoria y tarjetas de la tarjeta madre.
- Quitar con mucho cuidado ventilador del procesador, girando y halando los cuatro broches de cada esquina.

Abrir y Desconectar

- Verificar que este desconectada de la fuente eléctrica.
- Quitar la tapa.
- Colocarse la pulsera antiestática.
- Desconectar todos los cables, apuntar el orden de los cables.

Ensamblar

- Se deben colocar los componentes en sus posiciones, con los tornillos adecuados.
- Los cables deben estar limpios y en orden, se puede utilizar tiras de amarre para organizarlos.
- Si se nota algún cable en malas condiciones cambiarlo por uno nuevo.
- El ventilador del procesador se giran los ganchos, se colocan en los orificios, y luego se empuja hasta escuchar un click.

Limpieza

- Limpiar con la brocha todo el cajón.
- Aspirar el polvo, NO golpear el cajón.
- Con el paño quitar el restante de polvo.
- Abrir la fuente de poder y eliminar el polvo con la brocha.
- Limpiar con una goma de borrar los pines de cada tarjeta y memoria, eliminar la borra con la brocha.
- Limpiar el ventilador del procesador con la brocha, no soplar, ni golpear.

Prueba

Encender la pc, si se escucha algún sonido, huele a quemado, sale humo, apagar rápidamente y verificar que todo esté bien conectado.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software Básico (Windows 10)





Mantenimiento de Software

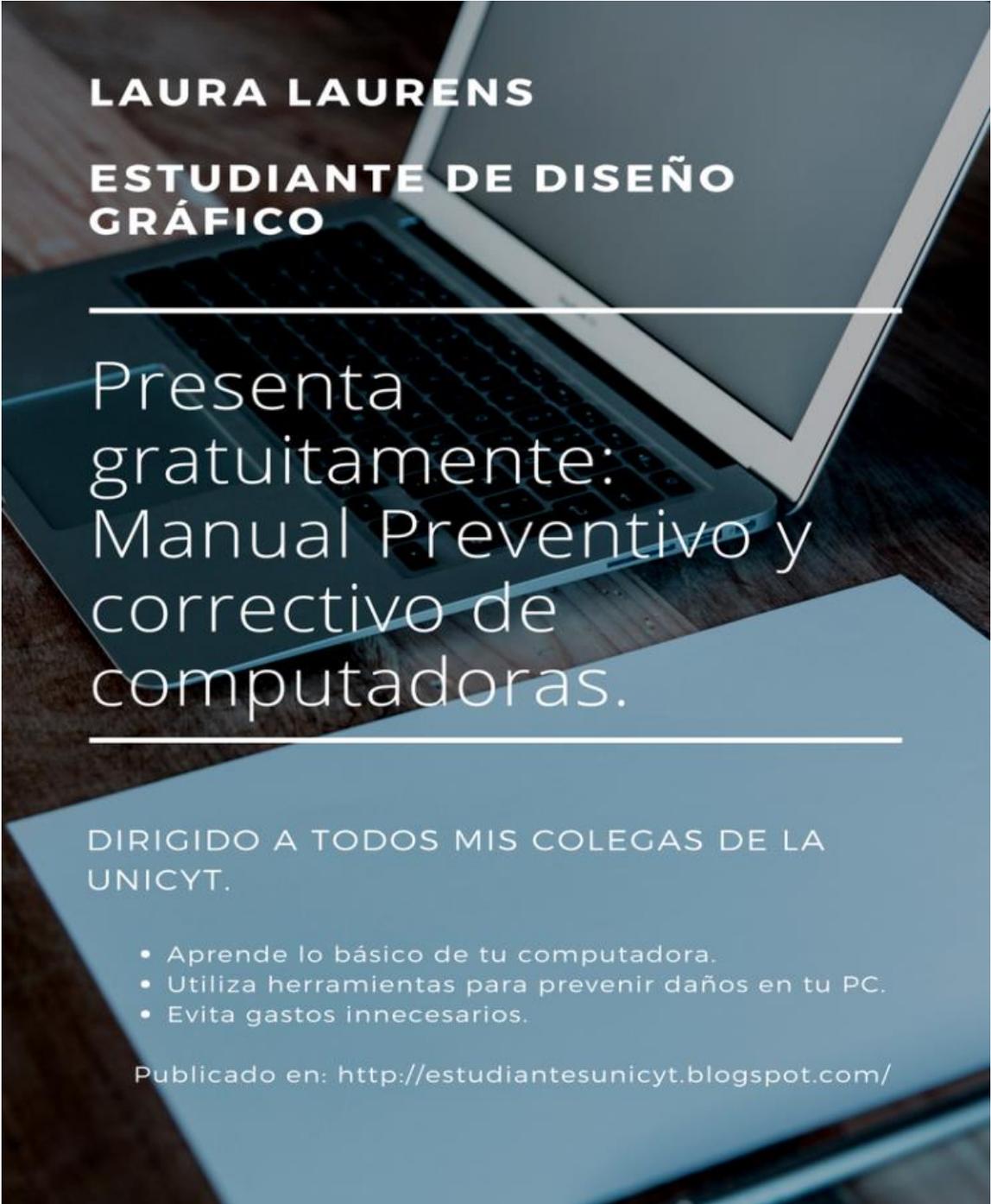
- **Revisión de instalación por Setup.**
- **Desfragmentar Disco Duro.**
- **Liberación de memoria RAM.**
- **Liberación de Disco Duro.**
- **Ejecución de antivirus.**
- **Copia de seguridad.**

ITEM	PROCESO	OBSERVACIÓN
Revisión Setup	Encender la PC y presionar F1	Se observa que esten instalados DVD, disco duros, memoria USB.
Desfragmentar Disco Duro	Disco Duro-propiedades-limpieza de disco-ok	Esto limpia el disco duro de archivos temporales de programas guardados.
Liberación Memoria RAM	Reiniciar el equipo	Si se pone lenta, solo debes reiniciar la PC, la memoria RAM almacena los programas en uso.
Liberación Disco Duro	Disco Duro-propiedades-herramientas-comprobar-examinar unidad	Se busca errores en el disco y se eliminan archivos temporales.
Ejecución de antivirus	Abrir el antivirus e inicia el análisis completo	Esto detecta archivos maliciosos y los elimina o deshabilita.
Copia de seguridad	Panel de control-imagen del sistema-elegir donde se guarda-iniciar copia de seguridad	Se recomienda hacerlo periódicamente según la cantidad de información que maneje.

Flyer de información

A continuación, se muestra un flyer para dar a conocer la existencia del manual a los estudiantes de UNICyT. Se hace hincapié en su carácter gratuito.

Al final del flyer se informa de la dirección web donde se encuentra el referido manual que está listo para la consulta.



LAURA LAURENS

**ESTUDIANTE DE DISEÑO
GRÁFICO**

Presenta
gratuitamente:
Manual Preventivo y
correctivo de
computadoras.

DIRIGIDO A TODOS MIS COLEGAS DE LA
UNICYT.

- Aprende lo básico de tu computadora.
- Utiliza herramientas para prevenir daños en tu PC.
- Evita gastos innecesarios.

Publicado en: <http://estudiantesunicyt.blogspot.com/>

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																						
ABRIL																						
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1. Formación de equipos	■																					
2. Selección del tema de estudio	■																					
3. Investigación del tema	■																					
4. Identificación de la problemática				■																		
5. Elección del instrumento a utilizar					■																	
6. Creación de las preguntas					■																	
7. Aplicación de la encuesta									■			■		■		■			■			
8. Capítulo I													■	■								
9. Capítulo II														■								
10. Capítulo III																			■			
11. Conclusión																						■
12. Elaboración Manual			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
13. Subir manual al blog			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			

Conclusión

Para concluir la presente investigación, podemos asegurar que los estudiantes de la UNICYT se han visto afectados por las fallas de software y hardware de sus computadoras, invirtiéndole en pérdida de información y gasto de dinero, según encuestas realizadas.

Al realizar las encuestas, muchos de los estudiantes estaban muy interesados en conocer la información que les permitiera mantener su computadora en óptimas condiciones, ya que es una herramienta que se utiliza constantemente para lograr culminar las diferentes asignaciones que les son aplicadas.

A su vez, como resultado de nuestra investigación pude evidenciar que este manual les serviría a más personas de las que creía, ya que indirectamente, de aprender un estudiante de la UNICYT, le compartiría dicho conocimiento a otros estudiantes. El principal propósito de nuestra investigación es lograr en los estudiantes un nivel de conocimiento básico que les permita realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a sus computadoras, evitándoles gasto de tiempo innecesario y de dinero, así como retroceso en procesos de investigación por una falla en la computadora.

Bibliografía

CALDERON, Vicente, Fecha de consulta: 15 de abril 2017, disponible en:

http://unicyt.org/moodle/pluginfile.php/95338/mod_resource/content/1/Variable%20Mantenimiento%20preventivo%20equipos%20computacionales.pdf

CAPERA, Miller, Fecha de consulta: 16 de abril 2018, disponible en: https://answers.microsoft.com/es-es/windows/forum/windows_10-performance-winpc/windows-10-c%C3%B3mo-solucionar-incidentes-de-bajo/4842ac8a-5dec-47d9-9f06-d97b603a08ad

COSTAS, J. (2011). *Seguridad Informática*. Bogota: Rama.

MENDOZA, José, Fecha de consulta: 16 de abril 2018, disponible en: <https://es.slideshare.net/joseleonardomendozar/mantenimiento-preventivo-a-laptops>

SOTO, Luis, Fecha de consulta: 16 de abril 2018, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Iw4LAv5ZEMI>

VARIOS AUTORES, fecha de consulta: varias, disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/>

VALDIVIA, Eduardo, Fecha de consulta: 18 de abril 2018, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos102/mantenimiento-preventivo-basico-computadora/mantenimiento-preventivo-basico-computadora.shtml>

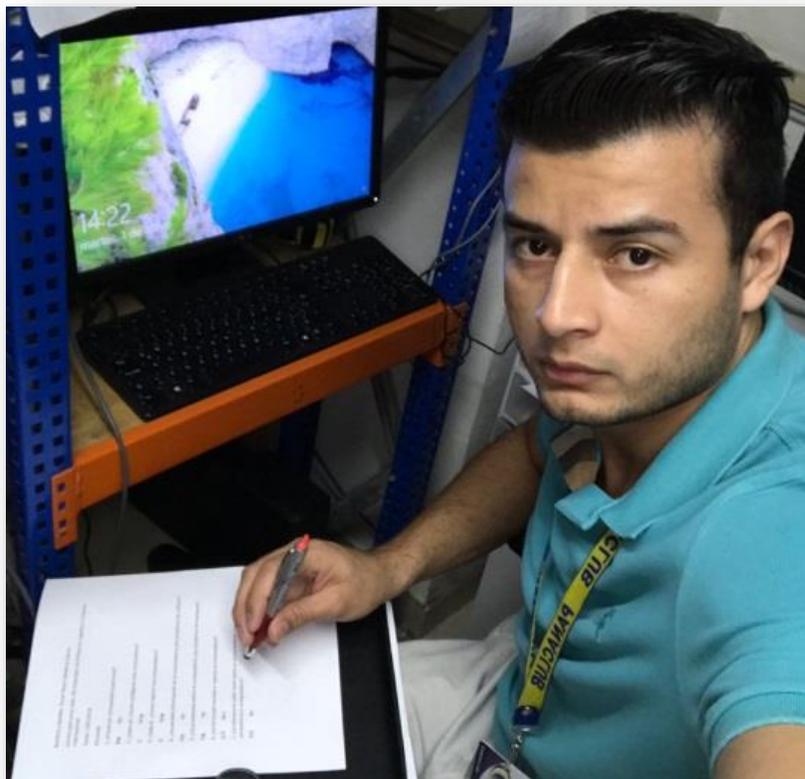
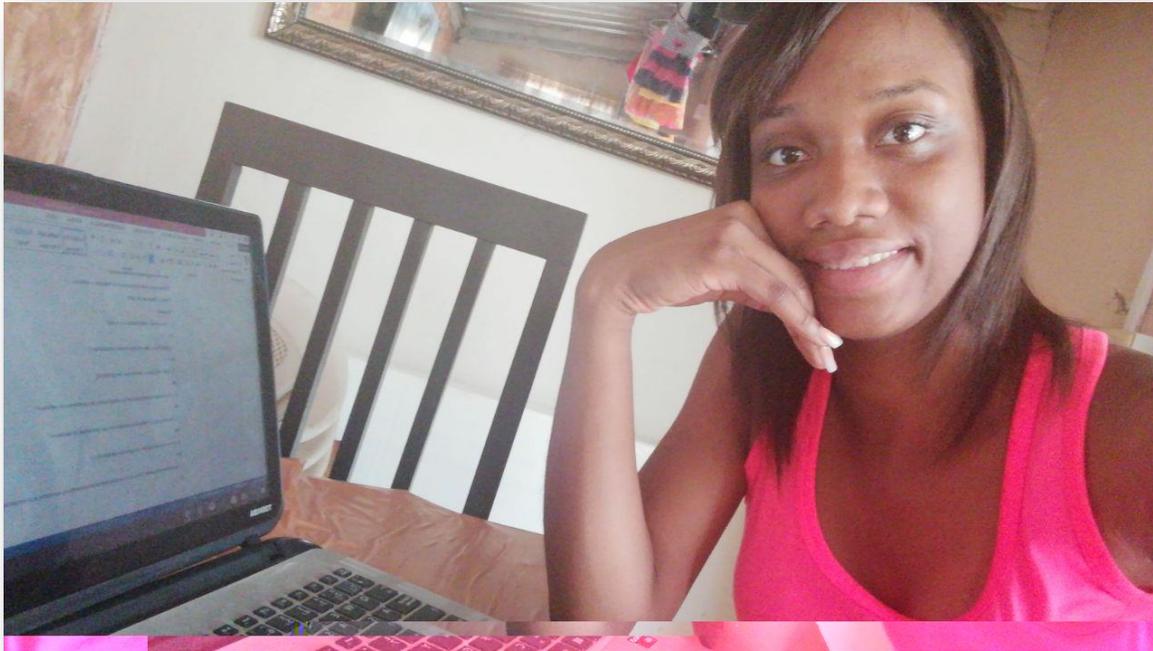
VASQUEZ, Fecha de consulta: 15 de abril 2018, disponible en:http://unicyt.org/moodle/pluginfile.php/95338/mod_resource/content/1/Variable%20Mantenimiento%20preventivo%20equipos%20computacionales.pdf

Anexos

Modelo de encuesta

			
Nombre y Apellido:			
Carrera que cursa:			
Fecha:			
Encuesta			
1. ¿Posee ud. Computadora personal?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2. ¿Sabe ud. Como configurar una computadora?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3. ¿Sabe ud. Como reparar una computadora?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4. ¿Ha perdido información de la computadora, por problemas de software?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
5. ¿Ha presentado daños la computadora, por problemas de hardware?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
6. ¿Le ha tocado mandar a reparar su computadora?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
7. ¿Le interesaría saber como darle un mantenimiento preventivo y correctivo a su computador?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

Registro fotográfico





EDUCACIÓN AMBIENTAL COMO HERRAMIENTA PARA OBTENER LOGÍSTICA VERDE CASO: PUERTO DE COROZAL

Estudiantes: Rogelio Flores y Armando Zamora
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha: Agosto 2018

Resumen

El concepto de Puerto o Logística Verde surgió hace más de una década en Europa, como instrumento para impulsar el *Desarrollo Sostenible*, definido este como “aquel capaz de responder a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras a la hora de satisfacer sus propias necesidades” (“Nuestro Futuro Común”, 1987). Teniendo en cuenta que la logística abarca todas las áreas de la empresa o industrias, es desde esta perspectiva que se debe atacar el problema ambiental y, es por esto, que surge la necesidad de realizar un cambio de mentalidad que permita utilizar esta herramienta diseñada específicamente para beneficiar al medio ambiente. Partiendo de estas premisas las empresas tienen como responsabilidades generar estos cambios para reducir del impacto en el medio ambiente, por lo tanto, es conveniente que se revisen cada uno de los procesos que se dan en las diferentes áreas para así poder encontrar las mejoras que vayan a generar un beneficio en el ambiente y también ahorros a la empresa. Existen empresas que al utilizar este concepto han encontrado grandes desperdicios de materias primas, recursos que no estaban siendo utilizados de manera correcta, usos innecesarios de materiales y recursos, uso ineficiente de energía, entre otros hallazgos que se pueden dar.

Introducción

El proyecto que tiene contemplado la Autoridad del Canal de Panamá, de la construcción y funcionamiento de un puerto que contempla un diseño de puerto verde dando un valor agregado no solo a la economía nacional y beneficio a las comunidades aledañas al proyecto, sino al medio ambiente global por la mitigación de gases de efecto de invernadero.

El puerto de Corozal será el primer puerto verde de América Latina, lo que significa que en su operación “considera no sólo el ámbito económico, sino el ambiental y el social”, declaró a El Boletín el administrador de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), Jorge L. Quijano. En consecuencia, dijo: “su actividad causará un mínimo impacto, al tiempo que se aplicarán medidas de control de la calidad del aire, agua, ruidos y residuos que

puedan afectar a las comunidades vecinas, por su parte, exigen que sea un puerto amigable con el ambiente y no afecte a las comunidades". Se debe generar la participación activa de la comunidad aledaña a la construcción del Puerto de Corozal específicamente las comunidades de Diablo y Corozal, siendo estos unos de los garantes de la responsabilidad del constructor y del adecuado desarrollo cotidiano de la obra, mientras que las autoridades ambientales ANAM, ACP entre otras; del cumplimiento de la ley y de las concesiones y su buen funcionamiento en las fases de construcción y operación. El trabajo pretende crear una propuesta que conlleve elementos administrativos y de educación ambiental hacia las comunidades, siguiendo los principios de la Logística Verde. En este sentido el proyecto deberá velar porque el proceso armonice con la protección del patrimonio ambiental común y con los planes de desarrollo de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las regiones de Corozal y Diablo.

El problema

La Educación ambiental como herramienta para obtener una logística verde en las comunidades aledañas para la futura construcción del "Puerto de Corozal".

Objetivo general

1. Concienciar sobre la Educación Ambiental como herramienta para obtener logística verde.

Objetivos específicos

1. Indagar cuales son las comunidades que se benefician con el Puerto verde de Corozal.
2. Analizar de que se trata el proyecto de logística verde de Corozal.
3. Establecer los elementos necesarios para buenas prácticas de educación ambiental que apoyen a las comunidades aledañas al Puerto de Corozal.

Justificación de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar y proponer alternativas de educación ambiental, juntamente con los principios de logística verde entre las comunidades que serán afectadas al momento de la construcción y operación del puerto de Corozal, en el corregimiento de Ancón. Esta propuesta será útil para que las comunidades tengan promotores ambientales que colaboren a que el impacto sea menor y que

las comunidades estén preparadas para resolver algunos de los problemas de origen ambiental que se presenten en las poblaciones que más lo requieran.

La importancia de esta investigación radica, en el impacto social y ambiental que pudiera tener en un futuro las comunidades, ya que la información obtenida se va a canalizar con las autoridades competentes y todos los afectados por el proyecto.

Delimitación geográfica y limitaciones

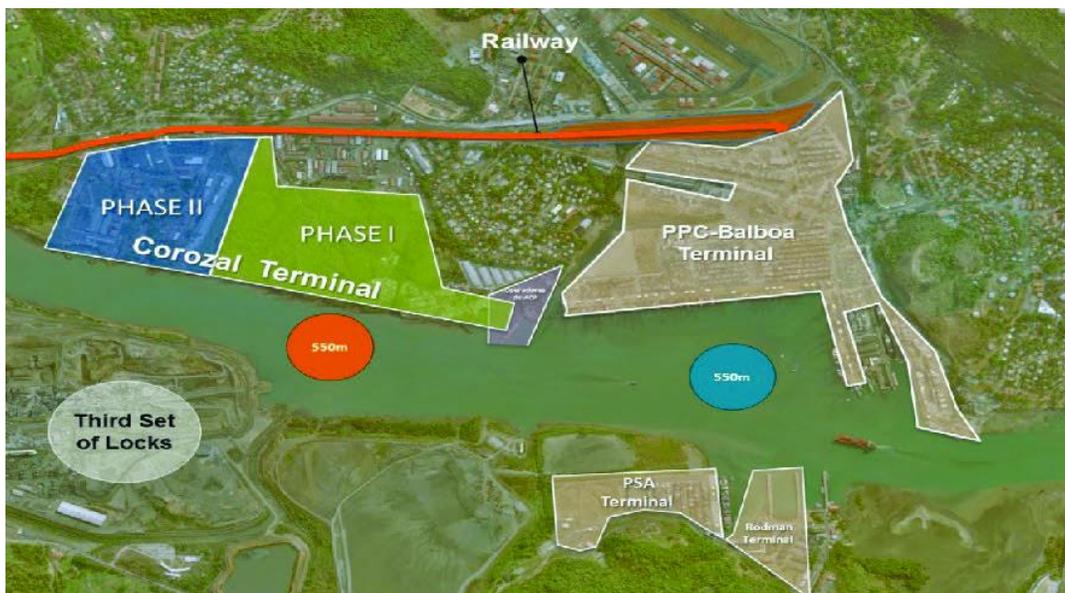


Figura # 1. Fases de la construcción del Puerto de corozal.



Figura # 2. Mapa del Futuro puerto de Corozal.

Marco teórico

La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo definió el desarrollo sustentable como un desarrollo que “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades” (“Nuestro Futuro Común”, 1987)

AUTOR	AÑO/EDICIÓN	TÍTULO	ORIGEN	APORTES
1) Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Secretaría del Medio Ambiente de Medellín. Empresas Públicas de Medellín.	Primera edición interinstitucional. Abril de 2010. Medellín.	Manual de Gestión Socioambiental para Obras de Construcción	Centro de Publicaciones, Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín	El manual tiene por objetivo promover la actuación interdisciplinaria para incorporar la variable ambiental y social en la construcción de obras públicas y privadas. No se trata de un texto de carácter conceptual sino de una herramienta elemental para que los constructores e interventores de una obra, consideren el mayor número de actividades o procesos que permitan minimizar el impacto de la misma. Al mismo tiempo, promueve la inclusión de escenarios de participación ciudadana en la ejecución de proyectos constructivos.
2) Naciones Unidas	26 de agosto a 4 de septiembre de 2002	Informe de la Cumbre Mundial sobre el	Johannesburgo (Sudáfrica),	El presente plan de aplicación complementará los logros conseguidos desde la Conferencia y

		Desarrollo Sostenible		acelerará el cumplimiento de las metas restantes
3) UNESCO	a versión final de la Carta fue aprobada por la Comisión en la reunión celebrada en las oficinas centrales de UNESCO en París en marzo del 2000.	Carta de la tierra		Declaración de principios éticos fundamentales para la construcción de una sociedad global justa, sostenible y pacífica en el Siglo XXI.
4) ACP Autoridad del Canal de Panamá	2011-2015	Estudio de Impacto Ambiental del Puerto de Corozal, Categoría II.	Panamá	Viabilidad Técnica para la propuesta de la terminal de transbordo de contenedores.
5) ACP Autoridad del Canal de Panamá	2016	Estudio Técnico del Puerto de Corozal	Panamá	Proyecto Diseño, construcción, desarrollo y operación de un puerto de trasbordo de contenedores en el área de Corozal Oeste del Canal de Panamá

6) Revista Universidad y Sociedad	2016	Educación Ambiental (Por qué la historia)	Ecuador	Ante la crisis ambiental en que se halla inmerso el mundo, este trabajo se proyecta precisar en la profundización de la educación con las exigencias que este fenómeno requiere. Se examinan algunos aspectos del espacio educacional ecuatoriano, concretamente, de cómo tratan los referentes temas al respecto algunos textos de estudio del bachillerato. Se reflexiona acerca del papel que juega la asignatura Historia en su desempeño en lo referido ante los daños ocasionados al no cuidar conscientemente el medio ambiente, en sus diferentes niveles y contextos. Además, se propone la creación de programas de Historia Ambienta
-----------------------------------	------	---	---------	---

Antecedentes de la investigación

La Autoridad del Canal de Panamá (ACP), ha desarrollado por más de dos años, una serie de estudios con el apoyo de firmas consultoras internacionales, donde se estudiaron las proyecciones de demanda, el diseño conceptual de la terminal, los esquemas de negocios y sus respectivos análisis financieros, además de evaluaciones de riesgos, estudios ambientales preliminares y la evaluación del impacto social del proyecto. En base a estos estudios, se aprobó iniciar los procesos de precalificación y licitación pública que culminarán con el otorgamiento de una concesión a un operador portuario para el diseño, construcción, equipamiento y operación de un puerto de trasbordo de contenedores en

el área patrimonial y bajo administración privativa de la ACP en Corozal Oeste. Ello incluirá la construcción de un muelle, el patio de contenedores, las superestructuras, tales como oficinas, bodegas, almacenes, galeras y/o cualquier otra infraestructura que se requiera para el funcionamiento y operación eficiente del puerto, a cambio de un pago a la ACP utilizando tarifas fijas y variables.

El concepto de la terminal se desarrollaría bajo un modelo de “puerto verde”, con estándares ambientales amigables para minimizar los impactos sobre la comunidad. A pesar de esto, algunos moradores del lugar rechazaron el proyecto por la supuesta afectación que les ocasionaría.

Entre los principios que regirán el diseño, construcción y operación del novedoso puerto figuran los siguientes:

- Proteger a la comunidad de los impactos ambientales nocivos que puedan resultar de las operaciones portuarias;
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y de otras emisiones provenientes de las operaciones del puerto;
- Emplear la mejor tecnología disponible para evitar o reducir los impactos ambientales; diferenciar el puerto como un líder en la gestión ambiental y el cumplimiento de normas ambientales; e
- Implementar prácticas sostenibles en el diseño y construcción, operaciones y prácticas administrativas en todo el puerto

La duración de la construcción total de la Fase I del Proyecto se ha estimado en aproximadamente 36 meses; sin embargo, el Contrato prevé la posibilidad del inicio de operaciones parciales a los 24 meses de construcción; siempre y cuando se hayan construido al menos 2 de los 3 muelles requeridos en esta Fase. El monto total estimado de la inversión de ambas fases (Fase 1 y Fase 2), es de Mil Trescientos Millones de Balboas con 00/100 (B/. 1,300, 000,000.00).

Marco metodológico

Tipo de investigación

Descriptiva- es el tipo de estudio más usual en los trabajos de tesis universitarios, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

Técnica de investigación

Entre las técnicas e instrumento a utilizar tendremos la observación, la entrevista, y las encuestas. Se utilizará el método cuantitativo y cualitativos.

Población observada y beneficiada

La población objeto de estudio que se beneficia con el proyecto: Se estudiará los habitantes de la comunidad de Corozal y Diablo, del corregimiento de Ancón.

Instrumentos y recolección de datos.

Son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación. Se refiere al cómo recoger los datos.

La observación es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, toda vez que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado.

Cronograma de actividades del proyecto de investigación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES:	SEMANAS (PESC # 1)								SEMANAS (PESC # 2)							
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Selección del tema	■	■														
2	Delimitación del tema		■														
3	Preguntas de investigación			■													
4	Objetivos de Investigación			■	■												
5	Justificación			■	■												
6	Diseño de la Investigación				■	■											
7	Cronograma						■										
8	Presentación Anteproyecto							■	■								
9	Marco teórico								■	■							
10	Diseño de instrumentos									■	■						
11	Recolección de datos										■	■					
12	Trabajo de Campo											■	■				
13	Análisis de la Información													■	■		
14	Correcciones															■	
15	Presentación Final															■	

Webgrafía

<https://puertocorozal.micanaldepanama.com/documentos/>
http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualambientalparaprocesosconstructivos.pdf
<https://www.accion.com/es/desarrollo-sostenible/>
<http://normasapa.net/citas-y-parafrasis/>
<http://puertocorozal.micanaldepanama.com/wp-content/uploads/2015/03/PuertoCorozal.pdf>

ECOBOOK COMO HERRAMIENTA SUSTENTABLE PARA LA COMUNIDAD UNICyT

Estudiantes: Ángel Carrión, Laritza Sánchez,
Irving Jiménez Y Erika Gómez

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha: octubre 2018

Resumen

El presente Ecobook está dirigido a los estudiantes de la UNICyT informándoles sobre el impacto que se le está dando al medio ambiente y como cada uno de nosotros puede aportar en reducir el impacto utilizando las herramientas digitales donde aportemos a reducir el consumo de hojas entre otras cosas.

También aportándoles datos de los autores que con sus libros llegan a cambiar la forma de pensar de cada diseñador y que busquen formas nuevas para aportar el mejoramiento o cuidado del medio ambiente.

UN DISEÑADOR TAMBIEN VELA POR CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

Introducción

El ser humano es parte fundamental en este planeta, pero también debemos saber la gran responsabilidad de cuidar nuestro hogar.

A causa del aumento de productos masivo surge un incremento considerable al impacto ambiental, lo cual genera un nuevo pensamiento Diseño Ecológico o un Ecobook.

Este nuevo pensamiento trae varios puntos para mejorar el impacto al medio ambiente y que pueda aportar a que no sea tan contaminante.

Entre ellos podemos destacar la utilización como una opción a los medios digitales, ya que esta generación está acorde para expandir este nuevo concepto.

Planteamiento del problema

El problema

El Ecodiseño es una tendencia cultural e industrial que considera los aspectos ambientales en todas las etapas del proceso de desarrollo de productos, servicios, materia prima, el costo, calidad, seguridad; esforzándose por conseguir resultados reduciendo el impacto ambiental negativo.

El Ecodiseño también considera los aspectos ambientales en todos los niveles del proceso de producción, empeñándose en obtener producto que ocasionen el menor impacto posible a la naturaleza y buscando nuestras formas para reducir el impacto a la naturaleza.

Formulación del problema

- ¿Cómo incentivar a los estudiantes de la UNICYT de como cooperar para evitar daño al ambiente?
- ¿Qué estrategias se puede realizar en la comunidad UNCYT para que participe en la reutilización de materiales?

Objetivo general

Desarrollar un Ecobook como herramienta sustentable para optimizar el ambiente virtual de la UNICYT

Desarrollar un ecobook sustentable que ayude a reducir el impacto al medio ambiente mediante la utilización de diferente medio digitales y así reducir el uso de materiales dañinos para nuestro planeta y a la vez darle otra imagen al Ecobook de las investigaciones de pasantías y lograr mayor consciencia en la comunidad.

Objetivos específicos

- Crear blog para la distribución del ecobook.
- Compartir en diversas redes sociales un flyer para que más personas tenga acceso al ecobook del blog.
- Crear una encuesta para los estudiantes de la UNICYT y obtener un resultado final de que tanto saben del reciclaje.
- Incentivar a los estudiantes y al personal administrativo de la UNICYT a que reduzcan el uso de papeles. Dándole espacio a las diferentes herramientas virtuales como ISSUU o Small PDF que nos pueden brindar métodos alternativos para no usar papel. También a su vez crear una manera de dividir el papel blanco y de colores de otros desechos.

Justificación de la investigación

La elaboración de esta investigación, se consideró la justificación a nivel metodológica, ya que el propósito es que a través del ecobook los estudiantes de la UNICYT practiquen el hábito sustentable que significará un gran beneficio, ya que al concientizar a la comunidad estudiantil mejoremos nuestra profesión y aportamos positivamente al progreso de nuestra sociedad y la conservación de nuestro medio ambiente

Delimitación geográfica y limitaciones

Este proyecto está orientado a los estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de la Ciudad de Panamá-UNICYT. Ubicación Plaza Durex, Nivel 101, Calle 62 Este, Carrasquilla, Corregimiento de Panamá.

Matriz FODA

Fortalezas:

- Utilización de herramientas conocidas en la actualidad
- Incluye información del reciclaje para aportar más a este ecobook.

Oportunidades:

- Intercambió del link donde puede encontrar el ecobook virtual.
- Influir a los estudiantes o profesionales interesados en una nueva forma de reducir el impacto al ambiente.

Debilidades:

- Baja utilización o visualización del ecobook
- A pocas personas no le llaman la atención y no abran el link para tener acceso al mismo

Amenazas:

- Poco acceso a las redes sociales
- Poca utilización del blog.
- Muchas personas no cuentan con el acceso al internet o wifi.

Marco Teórico

Antecedentes de la investigación

Edward Denison y Guang Ju Ren (Packaging: Envases Ecológicos, México-2002) Este libro nos muestra 56 ejemplos de empaques de todo el mundo que han reducido el impacto ambiental.

También brinda una reseña histórica del consumo ecologista y algunos casos detallados de acciones de diseño en pro del ambiente por parte de diferentes compañías internacionales

Victor Papanek (Diseñar para el mundo real, Nueva York: Academy Chicago Publishers-1972 (1984) Este libro el autor defendía que el diseñador puede mejorar nuestras vidas, sí es consciente de las necesidades reales de las personas, y que lo convirtió en uno de los héroes del diseño responsable, un diseño preocupado por los seres humanos y por el planeta

La buena noticia es que en la actualidad la nueva generación de diseñadores gráficos está tomando en cuenta el impacto que se le hace al medio ambiente sino tratamos de reducir el uso de materiales que impactan al mismo.

Definición de términos básicos

- Redes Sociales: estas herramientas digitales permiten conectarte con otros usuarios, para generar y compartir contenidos. Las más utilizadas son: Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp.
- Edición Multimedia: Programas o softwares que te permiten hacer ediciones gráficas a un documento o imagen. Entre las conocidas Picassa, PS ONLINE, Canvas.
- Publicar 2.0: Son herramientas que permiten una interacción e intercambio de información entre usuarios. En estas podemos mencionar: Google Drive, Slide Share, Issuu y Small PDF.

Variables de estudios

Cuantitativa

Se tienen en cuenta la cantidad de computadoras, celulares que los estudiantes poseen en la UNICyT que puedan facilitar el acceso al Ecobook

Cualitativa

Se contempla el nivel de uso de las herramientas digitales de los estudiantes de la UNICyT.

Marco metodológico

Tipo de investigación

A este tipo de investigación podemos llamarle Manual de Diseño Editorial Ecológico que trata de tomar conciencia sobre los desperdicios y crear un nuevo método sustentable para reducir el uso de papeles y es por eso que hemos creado Ecobook dándole paso a la tecnología y permitiéndole a los estudiantes de la UNICyT contar con una nueva herramienta de trabajo que nos puede funcionar como una vía de escape.

Técnica de investigación

En la entrevista se le explico a nuestros compañeros universitarios en qué consistía la encuesta y con qué propósito era.

Se les solicitó a los compañeros que la llenaran con total honestidad.

Población observada y beneficiada

La población objeto de estudio que se beneficia con el proyecto:

Para el presente estudio se tomó como muestra a todos los alumnos inscritos en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología-UNICyT

Instrumento y recolección de datos

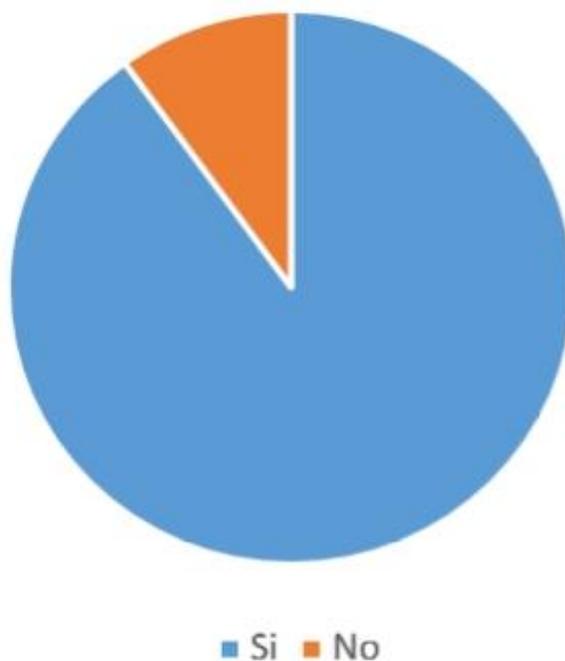
El instrumento empleado en esta investigación consiste únicamente en una encuesta que se realizó enviado a los correos electrónicos de los estudiantes conocidos y no conocidos de la UNICyT, para que respondieran la encuesta.

Aportes

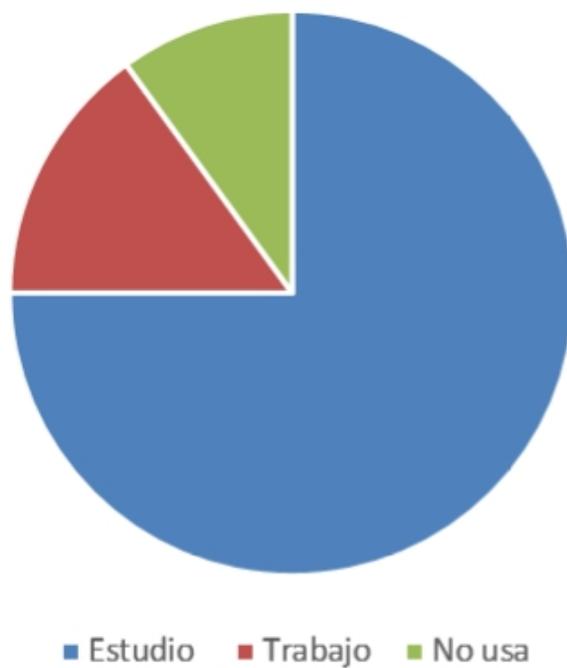
Resultados de encuestas

Respuestas obtenidas de los estudiantes de la UNICyT.

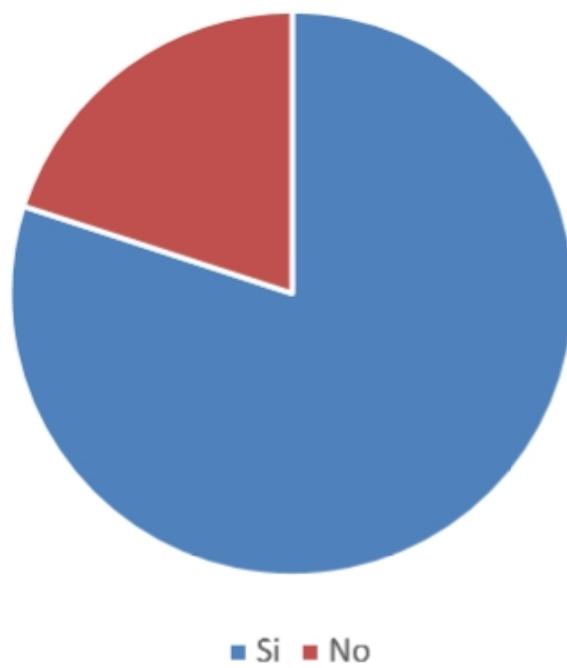
Crees que los libros electronicos remplazaran a los impresos



Utiliza libros electronicos para:

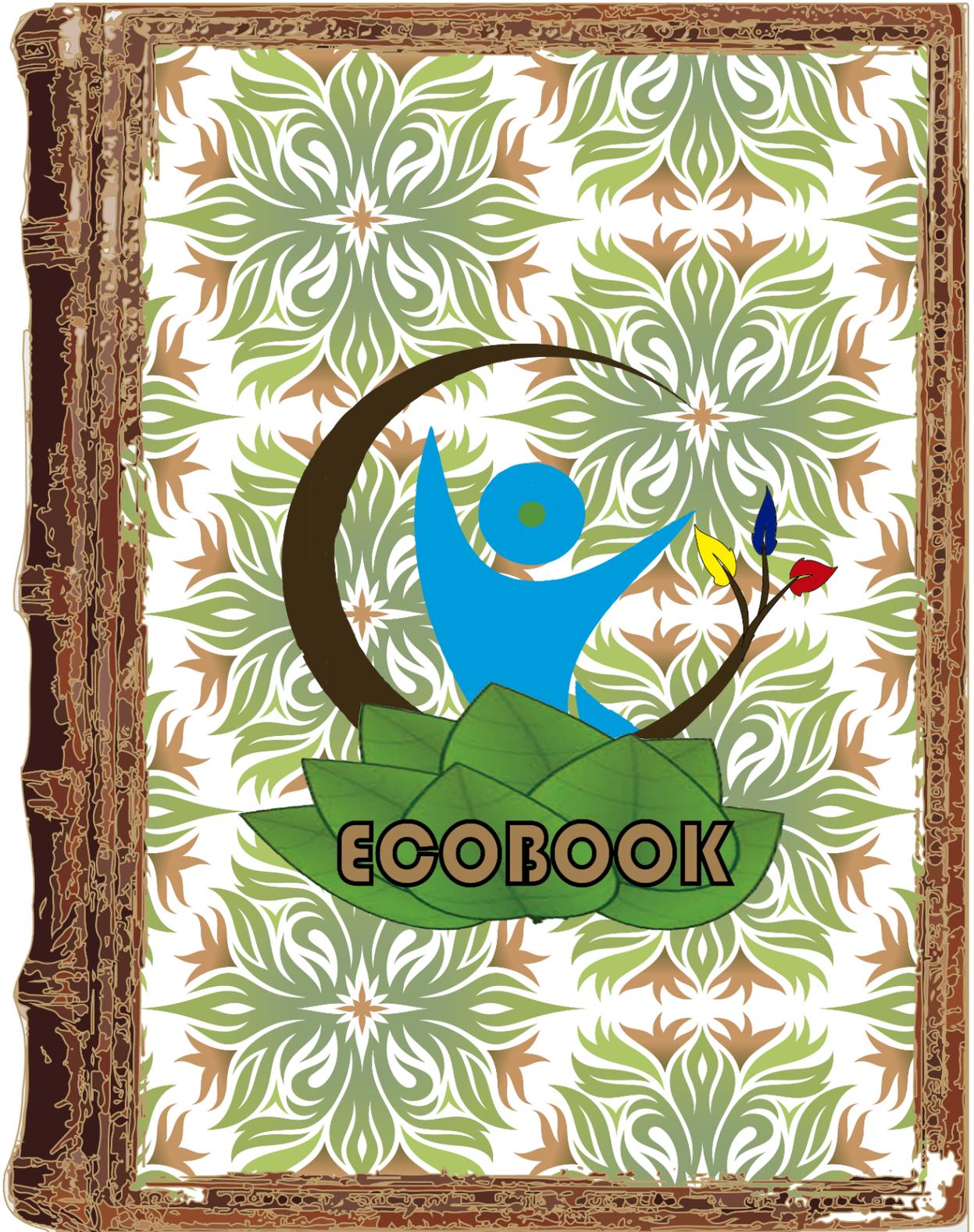


Leerías más si tuvieras un Ecobook

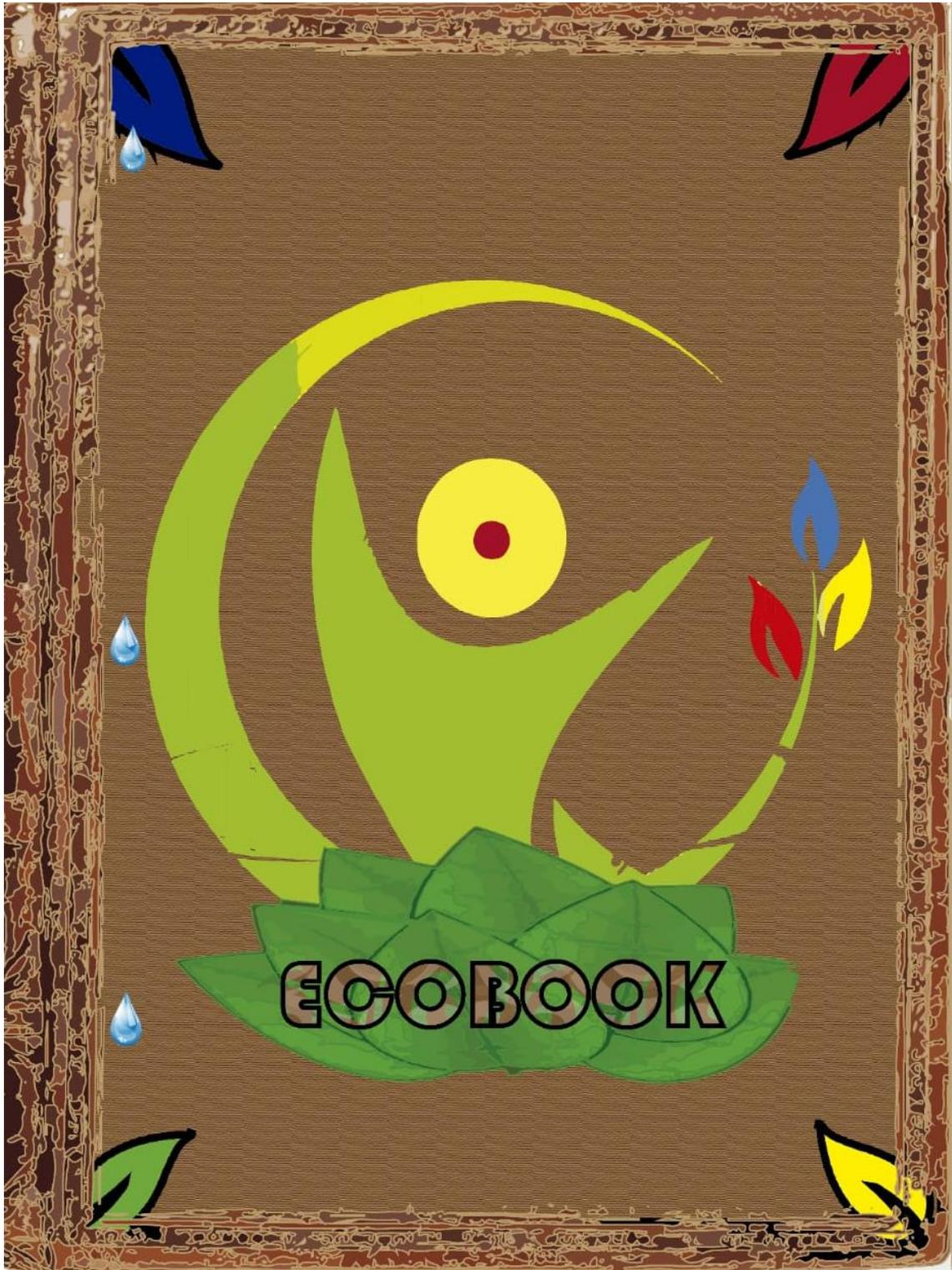


Logo y diseño de la portada del Ecobook











Proceso de la Portada del Ecobook

Evolucion de Portada inicial



fase :1



2



3



4

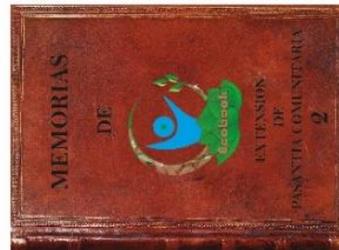


5

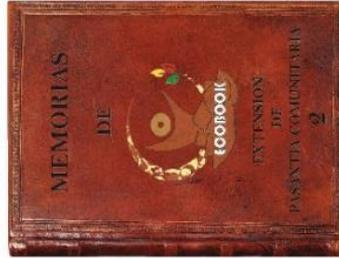


6

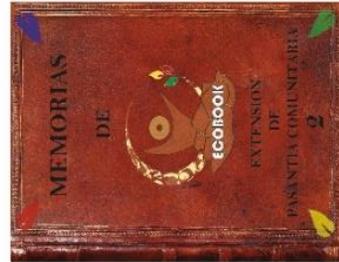
Evolucion de Portada Final



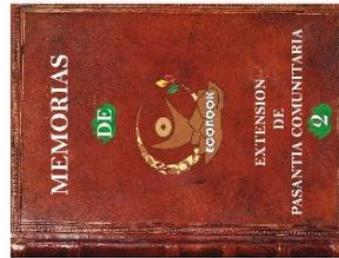
fase : 1



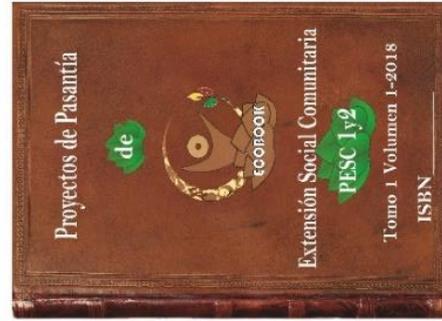
2



3



4



Portada Original

Flyer de divulgación



HERRAMIENTA SUSTENTABLE PARA LA COMUNIDAD DE UNICYT

Dirigido a:
Estudiantes, Profesores y Administrativos de UNICYT.

Objetivos:

- Sensibilizar a los operadores interesados en conocer los métodos de elaboración ecológica.
- Asesorar a los operadores en el proceso de conversión, estimulando su participación en certámenes de calidad.
- Formar a aquellos más dispuestos a emprender la conversión, a partir de la recopilación de la experiencia existente a nivel estatal.
- Recoger información con estudios útiles para el proceso de formación e innovación.

El uso de papel en nuestra vida cotidiana, incide de forma directa con la tala de árboles. Muchas veces los bosques tropicales y selvas sufren una tala indiscriminada que no solamente tienen consecuencias negativas para las biomas particulares, sino que incide de forma bastante drástica para todo el planeta.



Cantidad necesaria	Papel calidad superior	Papel calidad ordinaria	Papel reciclado
ARBOLES	1,3 Hts.	3,8 Hts.	No es necesaria la tala de árboles.
AGUA	440 m ³ .	280 m ³ .	1,8 m ³ .
ENERGIA	7000 kWh.	4750 kWh.	2750 kWh.

La tala no controlada de selvas y bosques genera consecuencias graves como por ejemplo la erosión del suelo, el aumento de la temperatura global y el aumento de peligrosas inundaciones.

Estos son algunos consejos para que se use el papel a conciencia y cuidemos los árboles:



- 1 - Imprime en doble faz. Puede sonar tedioso, pero verás como reduces de forma significativa la forma en que gastas papel. En caso que no sea posible, una vez que hayas usado las impresiones, reusa las hojas para tomar notas.



- 2 - Deja una caja o bandeja, al lado de la impresora en donde se puedan poner las hojas que solo llevan impresas una línea o salió mal impresa, para volverle a usar del otro lado.



- 3 - Trata de imprimir solo lo imprescindible. Y evita imprimir correos, la impresión de mails no solamente gasta mucha cantidad de tintas, sino que además hace que se gasten muchas hojas de papel. Por eso, también es recomendable leer los documentos en la pantalla para evitar gastar más hojas.



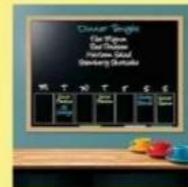
- 4 - Volver a las prácticas de nuestros abuelos, como por ejemplo el uso de servilletas de tela. Evita el uso de los rollos de papel.



- 5 - Suscríbete al servicio de factura electrónica, en la actualidad son cada vez más las compañías que ofrecen este tipo de servicio. También puedes pedir a los bancos que suelen enviar costosos folletos a los hogares, que te saquen de la lista para evitar esa correspondencia.



- 6 - Vuelve a la pizarra. En la cocina puedes tener una pizarra para poner lo que se necesita. También en tu espacio de trabajo. Es preferible, que uses marcadores o tizas en lugar de los clásicos corchos en donde se pinchan papeles de anotadores.



- 7 - Lee el diario online.



Cronograma de actividades del proyecto de investigación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																										
Septiembre																										
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26				
1. Formación de equipos	■																									
2. Selección del tema de estudio	■																									
3. Investigación del tema	■																									
4. Identificación de la problemática					■																					
5. Elección del instrumento a utilizar					■																					
6. Creación de las preguntas					■																					
7. Aplicación de la encuesta										■				■			■		■			■				
8. Capítulo I															■		■		■							
9. Capítulo II															■											
10. Capítulo III																				■						
11. Conclusión																							■			
12. Elaboración Manual				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
13. Subir manual al blog				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			

Conclusión

Para terminar esta investigación, podemos asegurar que los estudiantes de la UNICyT en pocos números están informados o saben cuál es el impacto que está recibiendo nuestro planeta.

Al realizar esta investigación hay estudiantes interesados en saber cuáles son las herramientas digitales para reducir el uso de papel y tratar de contribuir a expandir esto en nuestra sociedad.

El principal propósito de nuestra investigación es lograr en los estudiantes de la UNICyT puedan utilizar cada medio digital para compartir este ecobook y quede para ellos utilizar formas alternas para reducir el impacto ambiental.

Siempre recordando que cada granito de arena hace un mejor futuro para la nueva generación que nos sigue.

Bibliografía

Diseño Gráfico Sustentable

https://issuu.com/abrahamhernandez/docs/tesis_abrahamhdez

Ecobook Manual de Diseño Editorial Ecológico

https://issuu.com/davidpinto3/docs/ecobook_manual_de_dise_o_editorial

Anexos

Modelo de encuesta



Nombre y Apellido: Cédula:

Carrera que Cursa:

Fecha:

ENCUESTA EBOOK

1. Utiliza libros electrónicos para:

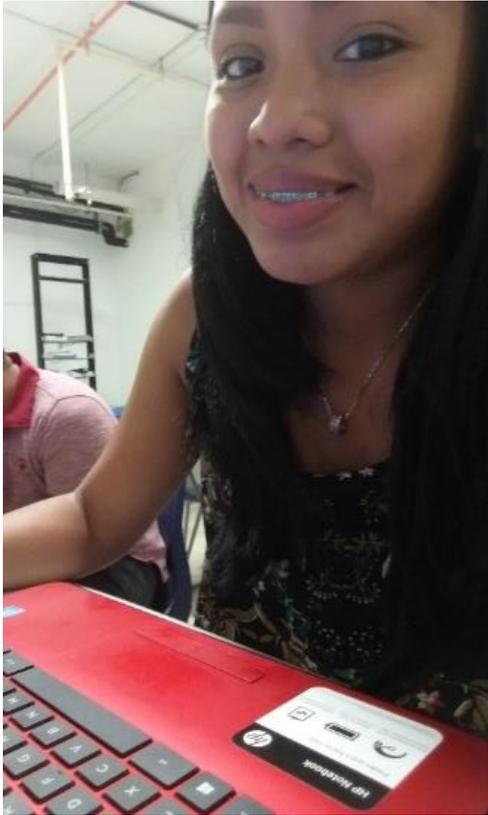
2. ¿Crees que leerías más libros si tuvieras un lector de eBooks?

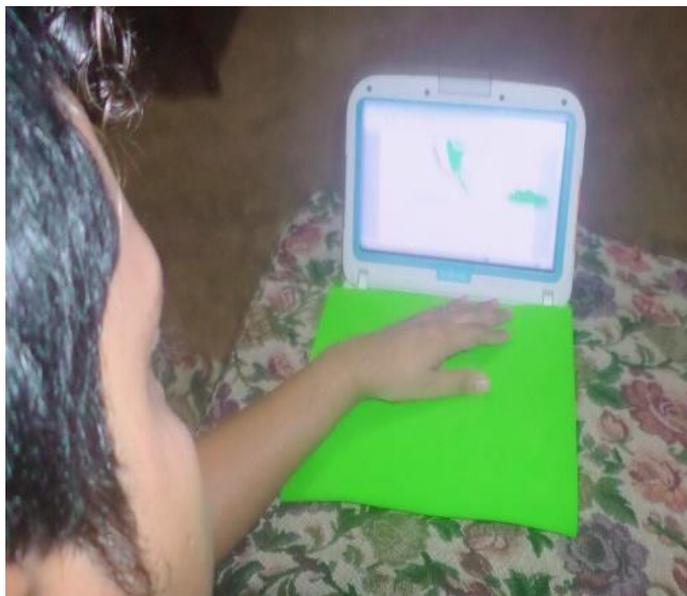
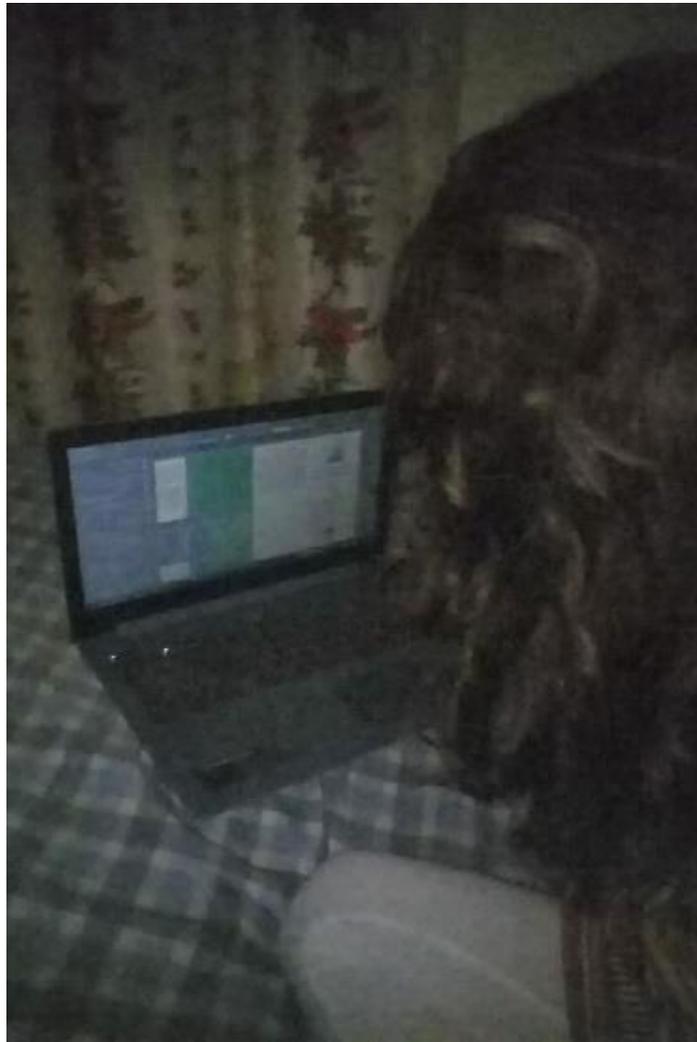
3. ¿Crees que sería beneficioso, diseñar un plan que incorpore gestión electrónica de documentos?

4. ¿Crees que en un medio/largo plazo el libro tradicional desaparecerá como consecuencia de la implantación el eBook?

Página 1

Registro fotográfico





ISBN: 978-9962-5599-1-7