

PROYECTOS DE PASANTÍA

PESC 2019



**PROYECTOS DE
PASANTÍA DE EXTENSIÓN SOCIAL COMUNITARIA
2019**



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

ISBN: 978-9962-5599-7-9

Título: Proyectos de Pasantía de Extensión Social Comunitaria de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología – UNICYT- 2019.

Esta una publicación electrónica, de periodicidad anual, 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.

Fecha: 2020-04-02

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

Autoridades:

William Núñez Alarcón, *Rector*

Miroslaba Martínez Lee, *Secretaria General*

Dirección:

Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología UNICYT. Carrasquilla Plaza DUREX.
Ciudad de Panamá, Panamá

Directora – Editora: Aura L. López de Ramos

Apoyo docente: Maricarmen Soto

Diseño de portada:

Samira J. Esmail Filós

Víctor Ramos - Zona 3 punto 0, S.A.

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



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

ISBN: 978-9962-5599-7-9



9 789962 559979

Contenido

	<i>Pág.</i>
Introducción	5
MANEJO EFECTIVO DE NORMATIVAS DE RIESGO LABORAL EN LAS OPERACIONES INDUSTRIALES DEL MERCADO DE MARISCOS Estudiantes: Francisco Blackman, Javier Henry e Irving Berroa	7
PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA GPS DE MIBUS PANAMÁ Estudiantes: Carlos Mata y Zuyitza Rivas	35
IMPULSO DEL CURRÍCULUM INTEGRAL A TRAVÉS DEL TURISMO CULTURAL EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Estudiantes: Zolatiel Castillo, Marielba Rivero, Shaddai Santizo e Isabel Suárez	46
DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD OPERATIVA DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE COLECTIVO DEL SECTOR DE LA DOÑA Estudiantes: Kelly Johanna Hernández López y Betsabe Salina	64
MANEJO EFECTIVO DE NORMATIVAS DE RIESGO LABORAL EN LAS OPERACIONES DEL MERCADO DE LA CARNE EN PANAMÁ Estudiantes: Diego Cortes y Yeniveth Bárcenas	88
DIAGNÓSTICO DE LA LOGÍSTICA Y SEGURIDAD EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADAS (CAE) DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE PANAMÁ Estudiantes: Linda Giscome y Diego Guevara	97
IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CUARTO PUENTE SOBRE EL CANAL DE PANAMÁ Estudiante: Jorge Salazar Vélez	112
IMPULSO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMUNIDAD VIAJERA Estudiante: Adriana Rodríguez	125

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGO EN LOS COMPLEJOS HABITACIONALES DE PANAMÁ	141
Estudiante: Maryoibis Molinar	
CONDICIONES DE HABITABILIDAD EN LA COMUNIDAD DE BOMBEROS AERONÁUTICOS EN EL AEROPUERTO DE TOCUMEN	154
Estudiante: Juan Acevedo	
CONCIENCIACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO CAMILO PORRAS	170
Estudiantes: Leonilda Espinoza Aguilar y Kirian Guerra	
CONCIENCIA DEL USO Y SEGURIDAD DEL METRO DE PANAMÁ	178
Estudiantes: Yenni Pinto, Félix A. Hernández A. y Luis Chifundo	
IDENTIFICACIÓN DE CUADROS ELÉCTRICOS Y SUS REGLAS DE ORO PARA LA SEGURIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	192
Estudiantes: Viviana Chung Yip, Azael Busby y Miguel Puga	
CAMPAÑA DE INDUCCION SOBRE MANEJOS DE EQUIPOS COMPUTACIONALES EN NIVEL BÁSICO DE EDUCACION EN EL COLEGIO LUZ DEL MUNDO DE LAS EMPRESAS BERNS	214
Estudiante: Israel Centella	
DEMOSTRACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA GAMIFICACIÓN PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS	224
Estudiantes: Paola Palacios y Roxana Choto	
CONCIENCIACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO CAMILO PORRAS	233
Estudiantes: Leonilda Espinoza Aguilar y Kirian Guerra	

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 2019. 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 16 artículos publicados en esta edición recogen los resultados del servicio comunitario realizado por 34 estudiantes que aplicaron los conocimientos adquiridos durante su formación en la carrera y en el curso CH 003 001 PASANTIA DE EXTENSION SOCIAL COMUNITARIA 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.

Algunos proyectos lograron cumplir todos los objetivos planteados, otros se tuvieron que redimensionar para poder ser realizados en un cuatrimestre. Este es el primer acercamiento formal que tienen los estudiantes de la universidad al método científico, la idea es que en sus próximos trabajos pongan en práctica las lecciones aprendidas en esta importante experiencia.

La portada de este libro electrónico fue diseñada por la estudiante de diseño gráfico Samira J. Esmail Filós y luego adaptada por el Ing. Víctor A. Ramos Fortuna de Zona 3 punto 0, S.A. En esta edición se mantiene la visión ecológica (cuidado del planeta) por sus colores y diseño liviano.

Prof. Aura L. López de Ramos
Editora

MANEJO EFECTIVO DE NORMATIVAS DE RIESGO LABORAL EN LAS OPERACIONES INDUSTRIALES DEL MERCADO DE MARISCOS

Estudiantes: Francisco Blackman, Javier Henry e Irving Berroa

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: mayo 2019

RESUMEN

El manejo efectivo de las normas de seguridad en el contexto laboral es un tema de suma importancia, sin importar el área en que se desempeñe el trabajador. En la mayoría de los casos la efectividad de las normas de seguridad se ven en mayor escala en proyectos de construcción o industrias de consumo masivo. Sin embargo, es muy importante la gestión aplicación de estas en la venta al detal, especialmente en el área de venta de alimentos; como es el caso del Mercado de Marisco de la Ciudad de Panamá, Provincia de Panamá.

Palabras clave: Seguridad, Riesgo, Trabajadores, Ventas al Detal, Marisco.

Introducción

La seguridad es un concepto complejo que está compuesto de múltiples pilares, la seguridad en el trabajo es un concepto aún más amplio que tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad. Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

La aplicación y manejo efectivo de las normativas de riesgo laboral en Panamá, tiene un gran calado y es contemplada en los diferentes niveles de los Proyectos y Megaproyectos que tienen sede en nuestro país. Pero fuera de los Megaproyectos ¿Qué tan efectivas son?

El Mercado de Marisco cuenta actualmente con módulos instalados para la venta de distintos productos del mar y está equipado con cuartos refrigerados que permiten el almacenamiento de diversos mariscos y una planta de hielo

para su conservación. Este establecimiento, uno de los más modernos de América Latina, es el primero en capacidad para el adecuado manejo, distribución y comercialización de mariscos en Panamá, labor que se ha acentuado en beneficio de la actividad pesquera.

A través de esta investigación vamos a hacer un recorrido por el manejo efectivo de las normativas de riesgo laboral en el Mercado de Marisco de Panamá, con el fin de aportar oportunidades de mejora dentro de sus procesos, ayudando así de forma positiva a mejorar la aplicación de las normativas dentro de sus actividades cotidianas.

El problema

La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo al año y cientos de millones de trabajadores son víctimas de accidentes en el lugar de trabajo y de exposición profesional a sustancias peligrosas a través del mundo. Los trabajadores sufren aproximadamente 250 millones de accidentes del trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales cada año. Las muertes y las lesiones siguen presentando particularmente altos índices en los países en desarrollo, donde existen grandes cantidades de trabajadores en actividades primarias y de extracción, como la agricultura, la explotación forestal, la pesca y la minería.

En Panamá siendo un país con costas tanto en el Mar Caribe como en el Océano Pacífico, la pesca tiene una creciente influencia en su economía, población y gastronomía. En los últimos años la pesca y la venta de pescado en la Ciudad de Panamá han tenido incremento, muy especialmente luego de las últimas adecuaciones, y remodelaciones que ha tenido el Mercado de Mariscos administrado por el Municipio de Panamá.

Panamá es el país de Centroamérica con el mayor consumo per cápita de pescado, cerca de 23 kilogramos al año, según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). Siendo el Mercado de Marisco uno de los principales puntos de distribución dentro de la Ciudad de Panamá y teniendo una gran variedad de productos del mar que ofrecer entre pescado y moluscos, además de un rampante auge comercial no cuenta con estadísticas de accidentes y riesgo laboral.

Frente a esta situación, y tomando en consideración lo que se puede aportar, el estudio se inclinará al tema normativas de riesgo laboral en las operaciones industriales del mercado de mariscos, nuestros aportes y oportunidades de mejora que encontramos va dirigido a ayudar minimizar el riesgo laboral dentro de los arrendatarios a través de la instrucción de los administrativos y/o supervisores de turno del Mercado de Mariscos.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la aplicación efectiva de las normativas de Riesgo Laboral en

las operaciones industriales del Mercado de Mariscos?

Objetivos

Objetivo General

Generar elementos de mejora en la normativa de riesgo laboral.

Objetivos Específicos

- Analizar el uso de implementos industriales del Mercado de Mariscos.
- Establecer una propuesta de mejora de las condiciones de riesgos laborales y ergonómicas en el Mercado de Mariscos.

Justificación de la Investigación

Para la decisión de elaborar esta investigación, se considera la Metodología Investigación-Acción, debido a que es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales que tiene el objeto de mejorar la racionalidad de sus prácticas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar.

En este sentido nuestra investigación pretende señalar las oportunidades de mejora, en el uso de los implementos industriales en el Mercado de Mariscos de forma segura, manteniendo siempre las condiciones de riesgo laboral y brindando entrenamiento de la forma adecuada según las normativas de riesgo laboral para las actividades que se desarrollan en las instalaciones.

De esta forma el personal de administración del Mercado de Mariscos y/o Supervisores estarán en posición de convertirse en agentes multiplicadores y garantes de las practicas seguras en el manejo de los implementos de uso diario.

Delimitación geográfica y limitaciones.

El mercado de mariscos se localiza al final de la Cinta Costera, muy cerca al Casco Antiguo y la Avenida Central. En sus instalaciones se brindan los servicios de venta de mariscos y pescado al por mayor y detal. También cuenta con una amplia gama de restaurantes en la parte de afuera.

Uno de los principales problemas que afrontan, es la falta de personal, ya que actualmente entre administrativos y supervisores solo cuentan con 14 personas.

Matriz FODA

A continuación se muestra la matriz FODA luego de la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proyecto.



Marco Teórico

Antecedentes de la Investigación

La seguridad en el trabajo, el riesgo laboral y la aplicación de efectiva de las normativas de riesgo laboral comprenden una tarea exhaustiva y multidisciplinaria por lo que como sugiere *Sánchez Briones, N. D. P. (2015)*, es necesario en este tipo de estudios una minuciosa investigación que incluya una entrevista con obreros y supervisores para conocer los métodos de trabajo y determinar los riesgos diversos que existen.

En palabras de *Hugo, C. C., Denisse, L. R., & Gianina, F. P. (2010)*, los factores de riesgo laboral pueden darse en un ambiente local del puesto de trabajo, depende de la forma de organización del proceso productivo o bien derivarse de una compleja red de elementos que constituyen el sistema social en el cual están insertas las diversas actividades profesionales. Lo dicho muestra la complejidad del proceso que hay que seguir para identificar los factores etiológicos que intervienen en un accidente o en una enfermedad asignada en el desempeño de un trabajo. Por lo antes mencionado recomendamos un futuro estudio a profundidad de todos y cada uno de los factores de riesgo con su debida identificación y clasificación. Tal cual como plantea *Gutiérrez Santistevan, M. A. (2018)*, la evaluación de los riesgos laborales se debe llevar a cabo mediante la aplicación de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos INSHT, o alguna una matriz que relaciona la probabilidad con la consecuencia, dando una valoración a los peligros identificados

Definición de términos básicos

- **Salud:** Estado de bienestar físico, mental y social, donde el trabajador ejerce normalmente todas sus funciones, sin la ausencia de alguna enfermedad.
- **Condiciones de trabajo:** Se entiende por condiciones de trabajo a todo aspecto del trabajo con posibles efectos negativos para la salud de los trabajadores, incluyendo aspectos ambientales y tecnológicos.
- **Trabajador:** Persona que desarrolla una actividad laboral a cambio de un salario, pudiendo ser particular, una empresa o institución.
- **Organización:** Se conoce como organización al conjunto de elementos que se componen principalmente de personas que interactúan entre sí, para que los recursos humanos, físicos y financieros de forma coordinada logren determinados fines los cuales pueden ser tanto de lucro como no.
- **Ambiente de trabajo:** Espacio o área determinada donde el individuo desempeña sus actividades o labores.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y consecuencia de que un factor ambiental cause alguna enfermedad o lesión proveniente del trabajo.
- **Riesgo Laboral:** Posibilidad de que un trabajador sufra un daño que se derive de su trabajo.
- **Evaluación de riesgos:** Una evaluación de riesgo consta principalmente de las características del entorno, teniendo en cuenta a las personas que operan o trabajan diariamente en el establecimiento.
- **Accidente de Trabajo:** Suceso que altera el orden regular de las cosas, proveniente del trabajo, produciendo algún tipo de lesión o daño al estado físico del trabajador e incluso la muerte.
- **Incidente:** Suceso no esperado ni deseado, dando lugar a lesiones a personas, daños a la propiedad, equipos o al medio ambiente. En si es un suceso que puede provocar un accidente.
- **Evaluación de riesgo:** Proceso destinado a estimar la magnitud de los riesgos que son derivados de las condiciones de trabajo.
- **Enfermedad profesional:** Se denomina aquella enfermedad que es producida por el lugar o el tipo de trabajo que realiza una persona que en ocasiones puede producir daños a la salud del trabajador e incluso la muerte.
- **Identificación de peligro:** Proceso destinado a conocer que un peligro existe y definir sus características.
- **Peligro:** Amenaza de accidente o daño para la salud de los individuos.
- **Seguridad laboral:** Técnicas aplicadas en áreas laborales destinadas a la protección contra determinados riesgos o accidentes de trabajo.
- **Medidas de prevención:** Conjunto de actividades o medidas aplicadas a la empresa u organización con el objetivo de reducir al máximo los riesgos que se derivan del trabajo.

Marco metodológico

Tipo de Investigación

El estudio se realizó bajo la metodología de investigación acción ya que se encontraron los mecanismos o estrategias que permitieron lograr el objetivo, en nuestro caso tratando de traducir las preocupaciones e ideas de los arrendatarios y colaboradores del Mercado, para así ver la aplicación efectiva de las normativas de riesgo laboral dentro de las instalaciones del Mercado de Mariscos de Panamá o la aplicación parcial de las mismas, específicamente en las instalaciones de venta al detal y al por mayor.

Se eligió este tipo de investigación ya que como sugiere *Balcazar, F. E. (2003)*, las personas que participan, independientemente de su grado de educación y posición social, contribuyen en forma activa al proceso de investigación y refleja la convicción de que la experiencia de todas las personas es valiosa y les puede permitir contribuir al proceso.

Por lo que podemos decir la investigación acción está enfocada en generar cambios profundos de pensamientos que con llevan la puesta en marcha nuevas prácticas en beneficio de los participantes, en este caso el personal que labora en el Mercado de Mariscos y sus arrendatarios.

VARIABLES DE ESTUDIO

Aplicación de Normativas de Riesgo laboral.
Mejora en el uso de implementos industriales.

Técnica de Investigación

Se realizó una investigación descriptiva. Aplicación de entrevistas

Población observada y beneficiada

La población beneficiada fue de 70 personas, tomando en consideración al personal administrativo e inspectores que están presentes en turnos rotativos a lo largo de las diferentes jornadas. Si tomamos en cuenta los agentes multiplicadores estaríamos beneficiando a alrededor de 100 personas tomando en consideración que los arrendatarios se verán beneficiados.

Instrumentos y recolección de datos

Se realizaron entrevistas previamente diseñadas, para analizar los datos posteriormente

Información obtenida en campo

Horario:

- Minoristas de 5 am, 5 pm.
- Mayorista de 5 pm a 5 am.
- Suplidores de pescado. 5 pm a 12 mn.
- Restaurante de 10 am, a 12 mn.

La forma en que el mercado del marisco trabaja, es bajo el decreto número 82, del 22 de junio de 2015, donde rige toda la función del mercado de marisco a nivel nacional.

El mercado del marisco, bajo la supervisión del municipio de Panamá, ejerce la función de arrendador de este lugar, el municipio les arrenda un espacio o kiosco a los minoristas, cada kiosco es garante de la limpieza del lugar.

El municipio cuenta con una empresa contratista para limpieza del mercado, sin embargo, el municipio cuenta con un grupo de apoyo de limpieza en caso de urgencia o que el mercado este muy lleno y el contratista no se de abasto.

El Sr. Cisneros indica que no cuenta con plan de riesgo ni manuales de procedimiento, al él llegar a ese puesto, comenzó a realizar cambio, en las formas que se manejaban en el mercado. Creando así procedimiento a seguir, sin embargo, no están plasmado en un manual. Son acuerdo que han llegado entre la administración y lo arrendatarios. El mercado cuenta con inspectores los cuales realizan turno para ver la infraestructura.

Tema de insalubridad: el mismo indica que los pescados que ingresa por el muelle, este es verificado por la amp, antes de ingresar al mercado del marisco, es para ver si están en óptimas condiciones para el consumo.

Los pescados que viene por medio de suplidores también pasan por este proceso, pero por medio del mercado del marisco.

Cuarto frío: cuenta con un cuarto frio el cual tiene 70 locker o anaqueles, para los minoristas. En cambio, los mayoristas, cada uno de ellos cuenta con su propio freezer o congelador para mantener los pescados.

Limpieza del lugar: la empresa contratista se encarga de mantener limpios los pasillos, baños.

Los locales o kiosco ya sea de minorista o mayorista lo realiza cada arrendador. Eso son alguno de los términos planteados en el decreto número 82. En caso de no se cumpla la administración le otorgara una amonestación. En caso de daños a las infraestructuras, que las cuales pueda ocasionar alguna lesión ya sea a los arrendatario o visitantes, la administración del mercado llego a un acuerdo en que se realiza las investigaciones, en caso tal sea error de ingeniería, el mercado asume el costo de la reparación. En caso de que sea culpa del arrendatario, la reparación la asume el mismo y dependiendo de la magnitud se le da plazo o el mercado realiza la reparación, posteriormente la cobra.

Entrevista aplicada

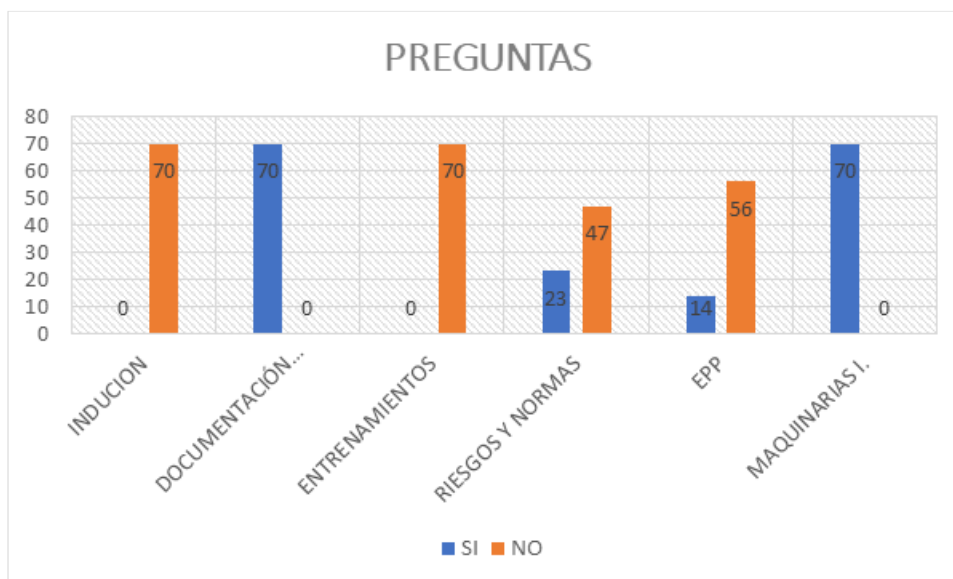
Se seleccionó un diseño de entrevista semiestructurada cuyo cuestionario guía se muestra a continuación:

ENTREVISTA			
Nombre:			
Edad:			
Posición:			
Tiempo de servicio:			
1- ¿RECIBIÓ USTED INDUCCIÓN EN CUANTO A TEMAS DE RIESGOS Y SEGURIDAD DURANTE SU CONTRATACIÓN?			
SI			
NO			
2- ¿SE LE EXIGIÓ ALGUNA DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA INICIAR LABORES EN EL MERCADO DE MARISCOS (POR EJEMPLO: CARNET DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS)			
SI			
NO			
3- ¿HA RECIBIDO ENTRENAMIENTOS EN TEMAS DE BIOSEGURIDAD, PRIMEROS AUXILIOS O RIESGOS EN EL PUESTO DE TRABAJO DURANTE SU TIEMPO DE SERVICIO?			
SI			
NO			
4- ¿IDENTIFICA USTED LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONE EN SU PUESTO DE TRABAJO?			
SI			
NO			
5- ¿CONOCE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES O DONDE			
SI			
NO			
6- ¿REALIZA RENOVACIONES ANUALES DE SUS DOCUMENTOS (POR EJEMPLO: CARNETS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS)?			
SI			
NO			
7- ¿HACIA QUÉ ÁREA SE DIRIGIRÍA EN CASO DE EMERGENCIAS?			
R/			
8- ¿HA VISTO A ALGUNA PERSONA ENCARGADA POR PARTE DEL MERCADO DE MARISCOS HACER INSPECCIONES?			
SI			
NO			
9-¿SE LE HA ENTREGADO EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?			
SI			
NO			
10- ¿CONSIDERA QUE DEBEN IMPLEMENTARSE MAQUINARIAS INDUSTRIALES PARA LA LIMPIEZA Y FILETEO DEL PEZ?			
SI			
NO			

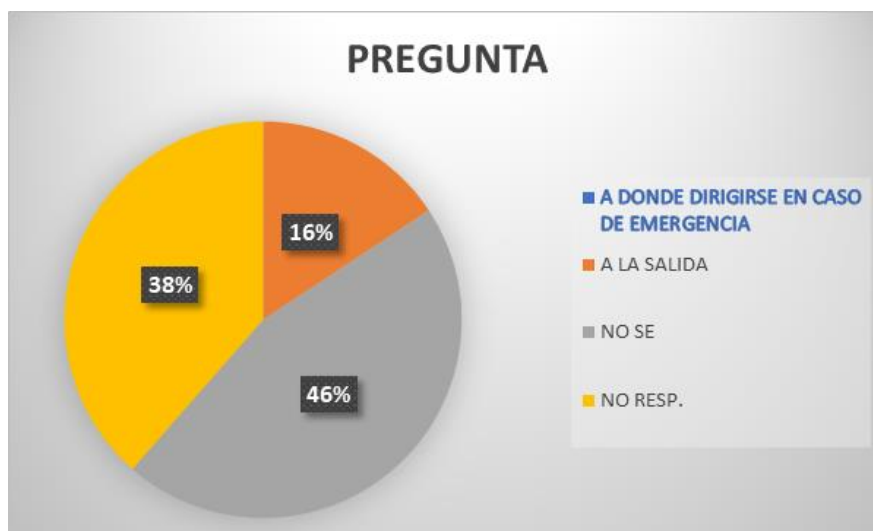
Resultados de la entrevista

Para la entrevista se tomó una muestra de 70 personas, siendo este el 100% a las cuales se les realizó una serie de preguntas abiertas y cerradas obteniendo los siguientes resultados:

ITEM	SI	NO
INDUCCIÓN	0	70
DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA	70	0
ENTRENAMIENTOS	0	70
RIESGOS Y NORMAS	23	47
EPP	14	56
MAQUINARIAS I.	70	0



A DONDE DIRIGIRSE EN CASO DE EMERGENCIA	A LA SALIDA	NO SE RESP.
	11	32
		27



Aportes

El mercado de mariscos representa un área de grandes oportunidades para la implementación de mejoras dentro de todos sus procesos.

Permitiéndose las siguientes mejoras:

Debido al uso estricto y riguroso de un procedimiento para las actividades dentro de las instalaciones, se compartieron las guías técnicas de la caja de seguro social para las actividades llevadas a cabo de manera diaria en el mercado de mariscos, así como los reglamentos y leyes que apoyan la gestión de riesgos profesionales para los trabajadores:

1. Manual de manejo de cargas

A continuación, se muestra un tríptico con el manual del manejo de carga que se debe seguir en estas actividades.

Es un tríptico de dos caras que se muestran en las próximas dos figuras. Adverso y reverso.

Aprovechamiento del Desequilibrio

Consiste en desequilibrar el objeto a manipular, para que así, con una leve presión la carga se ponga en movimiento por sí misma.



Aprovechar el peso del Cuerpo

- Para empujar y desplazar un móvil (carretilla), con los brazos extendidos y bloqueados para que nuestro peso se transmita íntegro al móvil.
- Para tirar de una caja o un tanque que se desea tumbar, para desequilibrarlo.
- Para resistir a través del frenado el descenso de una carga, sirviéndonos de nuestro cuerpo como contrapeso.
- En todas estas operaciones debe ponerse cuidado en mantener la espalda recta.



Levantamiento con ayuda de otros

Los movimientos para el levantamiento de carga han de realizarse al mismo tiempo y a la misma velocidad.

Empujar una carga es más fácil para la espalda que tirar de ella.

- Manténgase cerca de la carga.
- No inclinarse hacia delante.
- Usar ambos brazos.
- Mantener contraídos los músculos del abdomen.

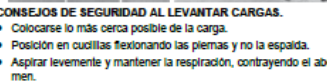


Giro del Cuerpo.

Cuando use una pala deben mover los pies y evitar girar, ni doblar el cuerpo. Al bajar y subir hacerlo en forma recta doblando las rodillas.



Cuando se mueva un tambor y/o cilindro, se levanta de un extremo agachándose, levántese recto, y luego moverlo rodando (siempre con la espalda recta y las piernas separadas).



CONSEJOS DE SEGURIDAD AL LEVANTAR CARGAS.

- Colocarse lo más cerca posible de la carga.
- Posición en cuclillas flexionando las piernas y no la espalda.
- Aspirar levemente y mantener la respiración, contrayendo el abdomen.
- Usar las piernas para regresar a la posición de pie.
- Hacer cada movimiento de manera uniforme.
- No gire el cuerpo al levantar o al descargar objetos.
- Quite todo lo que esté en su camino o circule alrededor de los obstáculos.
- Mantenga un ritmo de trabajo calmado para evitar fatigarse en tareas difíciles por periodos de tiempo prolongados.

Referencia Bibliográfica:

- Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la manipulación manual de cargas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ERGONOMIA. California-Arizona Consortium, Programa de Salud Laboral, Universidad de California, Berkeley.
- Movimiento de Cargas. O.I.T. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Madrid. Centro de Publicaciones. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 1989

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS
Y PRESTACIONES EN SALUD
SUB-DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y
SEGURIDAD OCUPACIONAL

EQUIPO CENTRALIZADO DE INTERVENCIÓN EN LA
INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN

Vía Transísmica, Plaza Agora, Oficina N° 40
TEL: 503 - 3048 o 503-3048 FAX: 503-3040

Recopilación Técnica elaborada por:
Equipo Centralizado de la construcción.

Revisada por: Lic. Fransisco Vergara
Lic. Harry Chandler

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL
DE SERVICIOS Y PRESTACIONES
EN SALUD
SUB-DIRECCIÓN NACIONAL DE
SALUD Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL



GUÍA TÉCNICA
PARA LA PREVENCIÓN DE LOS
RIESGOS PROFESIONALES EN
ACTIVIDAD DE
MANEJO MANUAL DE CARGA

EQUIPO CENTRALIZADO DE INTERVENCIÓN EN
LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN



Nota: La presente guía no contraviene con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 2 de la construcción del 15 de febrero de 2008.

2011

GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES EN ACTIVIDAD DE MANEJO MANUAL DE CARGA



I. Introducción Muchas lesiones en la espalda son extremadamente dolorosas y pueden causar una incapacidad prolongada y aún la pérdida del trabajo. Afortunadamente, muchas de las lesiones en la columna vertebral pueden ser evitadas.

II. Objetivo. El propósito de esta guía es de ayudar a prevenir lesiones en su espalda:

- Como levantar y manejar materiales en forma segura.

III. Definición.

Lumbalgia: Dolor que se produce en la región inferior de la espalda.

Columna vertebral: llamada comúnmente espina dorsal, está formada por una estructura de treinta y dos (32) a treinta y cuatro (34) huesos llamados vértebras.

La columna vertebral esta compuesta por:

Cervical: compuesta por siete vértebras.

Dorsal: compuesta por doce vértebras sobre las que se articulan las costillas.

Lumbar: Esta región inferior o lumbar se compone de cinco vértebras con sus discos, raíces nerviosas, músculos y ligamentos. Las vértebras de esta región son las más grandes y soportan un mayor peso.

Sacra: compuesta por cinco vértebras. Las cinco vértebras sacras están soldadas en el adulto, formando un hueso triangular (el sacro), que se mete en cuña entre los huesos de la cadera y forma la pared posterior de la pelvis.

Coccigea: compuesta por 3, 4, 5 ó 6 vértebras atrofiadas. Las vértebras del cóccix casi siempre están soldadas y muchas veces están unidas al sacro.

¿CÓMO FUNCIONA LA ESPALDA?

Algunas partes de la columna y su función:

- Las vértebras apoyan al cuerpo y protegen los nervios de la espina dorsal.
- Los discos actúan como amortiguadores entre las vértebras.
- Los músculos de las piernas proveen gran parte de la fuerza para levantar cargas.

SÍNTOMAS DE LUMBALGIA.

Síntomas Agudos

- Dolor, de inicio brusco, que aparece normalmente durante un esfuerzo pudiendo extenderse hacia las nalgas.
- Empeora con los movimientos.
- Existe cierta limitación de los movimientos de la columna y de la elevación de la pierna.
- El episodio suele afectar a un solo lado (unilateral).

Síntomas Crónicos

- Dolor constante o progresivo, bilateral o alterno.
- Empeora por la noche durante el reposo.
- Rigidez lumbar matutina.
- Limitación de los movimientos de la espalda y de la elevación de la pierna.
- Atrofia muscular (en casos avanzados).

Las principales causas de problemas son:

- Trabajos que se hagan de forma repetitiva.
- Levantamiento y manejo de pesos.
- Realización de movimientos forzados con el tronco inclinado o en rotación.
- Posturas mantenidas largo tiempo (sentados, de pie, o en cuclillas).
- Exposición a vibraciones (vehículos o maquinarias).
- Condiciones ambientales de trabajo adversas (climáticas, psicológicas, organizacionales entre

Medidas Preventivas

SUGENCIAS PARA EL LEVANTAMIENTO SEGURO DE CARGAS.

Prepararse para el Levantamiento

- Los zapatos deben proporcionarle un buen balance, apoyo y tracción.
- Elimine todo obstáculo de su camino, y recuerde dónde se encuentran los obstáculos que no se pueden mover.

El Levantamiento.

- reglas para efectuar un levantamiento fácil y seguro:
- Aproximarse a la carga.

- El centro de gravedad del hombre debe estar lo más próximo que sea posible, y por encima, del centro de gravedad de dicha carga.
- Establezca un buen balance y separe los pies levemente.
- Póngase de cuclillas, doblando las rodillas.
- Mantenga la espalda lo más recta y erguida posible.
- Agarre el objeto firmemente.
- Contraiga su abdomen.
- Use sus piernas para volver a levantarse, manteniendo la espalda erguida.
- Realice el levantamiento con suavidad y en forma controlada.



Levantamiento hacia un lado

- Cuando se gira el cuerpo al mismo tiempo que se levanta un peso, aumenta el riesgo de lesión de la espalda.
- Coloque los pies en posición de andar, colocando ligeramente uno de ellos en dirección del objeto.
- Levántelo, y desplace luego el peso del cuerpo sobre el pie situado en la dirección en que se gira.

Levantamiento por encima de los hombros

- Coloque los pies en posición de andar.
- Levante primero el objeto hasta la altura del pecho.
- Luego, comience a elevarlo separando los pies para poder moverlo, desplazando el peso del cuerpo sobre el pie delantero.
- La altura adecuada de levantamiento para muchas personas es de 70-80 centímetros.
- Levantar algún objeto del suelo puede requerir el triple de esfuerzo.



Aprovechar el movimiento ascensional

Si detenemos el movimiento en alguna de las fases, el esfuerzo será doble, ya que tendremos que vencer dos veces la fuerza de inercia de la carga.



2. Guía de orden y limpieza

Aspectos positivos resultado del orden y la limpieza:

- Ahorro de tiempo en las actividades.
- Ahorro de dinero.
- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de productos.
- Ahorro de materiales.
- Calidad en todos los procesos productivos.
- Control de riesgos de accidentes.
- Disminución de las lesiones en las áreas de trabajo.
- Motivación hacia el trabajo.
- Planeación y priorización adecuada de las tareas.



Sugerencias:

asignar un lugar para cada objeto o herramientas.

Poseer un sistema que garantice que cada elemento (material, equipo o herramienta) que se mueva de su lugar, sea devuelto a su sitio de origen después de su uso.

Tener contenedores adecuados para la eliminación de los desperdicios.

Disponer de espacio suficiente en las áreas de trabajo y en los pasillos y áreas de circulación.

La superficie se debe mantener limpio y en la medida de lo posible, seco, y no tener clavos salientes, astillas y agujeros o aberturas innecesarias que dificulten su limpieza.

Las áreas de almacenaje deben quedar libres de acumulación de materiales que constituyan peligros.

Los materiales almacenados deben estar apilados, bloqueados, anclados y limitados en alturas que sean estables y seguros, evitando deslizamientos o caídas.

Referencia Bibliográfica:

- FRATERNIDAD – MUPRESPA. Procedimiento P-02, anexo II: Codificación de Riesgos, Aclaraciones a los Tipos de Riesgo.
- Presentación en Power Point elaborada por Ing. Jaime Lema, Especialista en Salud Ocupacional, www.prevention-world.com.
- DECRETO EJECUTIVO N° 111 (De 23 de julio de 1999), "Por el cual se establece el reglamento para la gestión y manejo de los desechos sólidos procedentes de los Establecimientos de Salud; capítulo 11, Aspectos técnicos, Sección 1 Definiciones: Artículo 3, acápite 5 y 11.
- Reglamento de la Seguridad, Salud e Higiene en la Construcción.



CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD
SUB-DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

EQUIPO CENTRALIZADO DE INTERVENCIÓN EN LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN

Vía Transístmica, Plaza Agora, Oficina N° 40
TEL: 503 – 3046 o 503 – 3049 FAX: 503-3040

Recopilación Técnica elaborada por: Equipo Centralizado de la Construcción.

Revisada por: Lic. Francisco Vergara

**CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD
SUB-DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**



**GUÍA TÉCNICA
PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD DE ORDEN Y LIMPIEZA**

EQUIPO CENTRALIZADO DE INTERVENCIÓN EN LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN



Nota: La presente guía no contraviene con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 2 de la construcción del 15 de febrero de 2005.

GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD DE ORDEN Y LIMPIEZA	
<p>I. Introducción En cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, es indispensable mantener el orden y la limpieza. Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil, acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente, evitar ensuciar y limpiar después, y establecer normas que favorezcan el orden y la limpieza.</p> <p>II. Objetivo. La presente guía tiene la finalidad de brindar conceptos técnicos en materia de seguridad y administración de orden y limpieza; la misma se fundamenta en notas técnicas, bibliografías de referencia y en la experiencia de campo.</p> <p>III. Definición. Orden: Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde. Limpieza: Acción y efecto de limpiar o limpiarse. Limpiar: Acto de quitar lo sucio de algo. Recolección: Consiste en coleccionar los desechos en forma segura y rápida para su almacenamiento y/o disposición final. Disposición Final: Es la ubicación de los desechos, en rellenos sanitarios u otro destino adecuado después de haber sido debidamente trata-</p> <p>IV. PELIGROS RELACIONADOS. Caida de persona al mismo nivel: Caída que se produce en el mismo plano de sustentación, por desperdicios de materiales, herramientas y equipos mal ubicados en el área de trabajo y vías de circulación. Golpes y cortes: Por tropezones durante la realización de las actividades, con desperdicios, materiales, herramientas y equipos mal ubicados. Caida de persona a distinto nivel: Caída a un plano diferente al de sustentación por obstrucción de la escaleras o vías de circulación. Pisada sobre objetos: se produce por tropezar o pisar sobre objetos abandonados (Equipos, materiales, herramientas, clavos, madera, residuos de concreto o caliche y otros).</p>	<p>V. El desorden y su relación con el riesgo de accidente: El desorden y la falta de limpieza traen como consecuencia accidentes y una disminución en la productividad. Igualmente contribuye a la desmotivación, fatiga y otros.</p> <p>Planificar el orden y limpieza para evitar las siguientes situaciones:</p> <p>La acumulación de materiales en lugares inadecuados como frente a escaleras o ascensores pueden ocasionar tropezones y caídas.</p> <p>Las malas condiciones del piso pueden generar resbalones y caídas.</p> <p>Objetos salientes o con puntas pueden ocasionar que las personas se golpeen contra ellos.</p> <p>Materiales apilados en forma deficiente pueden caer sobre los trabajadores.</p> <p>Herramientas mal colocadas pueden provocar que las personas se lesionen con sus partes cortantes o punzantes.</p> <p>La acumulación de desechos puede ocultar elementos corto punzantes.</p> <p>El control inadecuado de basura y desperdicios contribuye a aumentar el número de accidentes.</p> <p>La acumulación de desechos combustibles aumenta la posibilidad de incendios.</p> <p>Medidas Preventivas</p> <p>Las operaciones de limpieza no deben constituir por sí mismas una fuente de peligro para los trabajadores, terceras personas o las instalaciones. Es por ello que se sugiere lo siguiente: Normas básicas para organizar el orden y limpieza en la obra: El alcance de las normas que se establezcan para mejorar y garantizar el orden y limpieza, depende del compromiso de la empresa en implantar estas medidas, igualmente de la participación de los trabajadores en el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Medidas Preventivas</p> <p>El punto anterior, conlleva a la elaboración de un plan de prevención que contenga políticas preventivas, objetivos a alcanzar, acciones específicas y los mecanismos de vigilancia y control para su fiel cumplimiento.</p> <p>El plan debe contemplar básicamente las siguientes etapas:</p> <p>Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil: Esta selección se realiza al contemplar los criterios fundamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia con que se necesita el elemento; esto permitirá almacenar fuera del área de trabajo, aquello que se utiliza esporádicamente. • La cantidad de elementos necesarios para el trabajo y el excedente del mismo se almacena o elimina fuera del área de trabajo. <p>Acondicionar un espacio de almacenaje: Ubicarlo en un área accesible dentro de la obra y fácil de localizar, según el uso. Con espacio suficiente para almacenar los equipos, herramientas y materiales selectos, necesarios para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Evitar ensuciar – limpiar enseguida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajador debe ser capacitado y entrenado para que realice sus actividades de forma segura, de manera que los desechos generados, equipos y herramientas utilizados, no interrumpan las actividades ni obstaculicen las vías de circulación. • De manera que la limpieza no debe considerarse una tarea ocasional, sino que forme parte de las actividades diarias programadas. <p>Crear y consolidar hábitos, encaminados a favorecer el plan de prevención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los directivos deben estar convencidos, de que la implantación del plan, contribuye positivamente a la productividad y a la salud y seguridad de los trabajadores. • El trabajador debe estar consciente de que al organizar y limpiar los espacios de trabajo, las condiciones de seguridad mejoran.

3. Prevención de riesgos profesionales en los trabajos de oficina
<http://www.css.gob.pa/GUIA%20TECNICA%20DE%20PUESTOS%20DE%20TRABAJO%20EN%20OFICINAS.pdf>

4. Resolución N°.45, 588 – 2011 Reglamento general de prevención de riesgos profesionales
<http://www.css.gob.pa/RESOLUCI%C3%93N%20N%2045%20558%20de%202011.pdf>

5. Código sanitario
<http://www.css.gob.pa/CODIGO%20SANITARIO%20gaceta.pdf>

6. Ley 21, Desechos peligrosos
<http://www.css.gob.pa/LEY%2021-DESECHOS%20PELIGROSOS.pdf>

Estos documentos serán de gran aporte para el personal encargado en el Mercado de Mariscos al momento de la creación de instructivos, políticas y procedimientos para el desarrollo de su trabajo. Los cuales servirán para mantener un alto estándar dentro del desarrollo de las actividades.

Inspección

Se realizó inspección del Mercado de Mariscos en la que se documentaron algunos hallazgos tanto conformes como no conformes a los cuales se les hicieron observaciones y se establecieron medidas de control para estas.

Reporte de Inspección Mercado de Mariscos Panamá

Sitio: Mercado de Mariscos










Fecha: 29-abr-19

Asistentes: IRVING BERROA, JAVIER HENRY, FRANCISCO BLACKMAN

El siguiente reporte presenta los hallazgos conformes y no conformes de situaciones encontradas durante el recorrido a las instalaciones.

La administración del Mercado de Mariscos es responsable de hacer revisión del informe y determinar las medidas de mejoras recomendadas que pueden establecer y las que exigirán a los arrendatarios.

La administración del Mercado de Mariscos es responsable de establecer un personal que coordine y supervise todas las actividades reportadas a manera de seguimiento y que esta pueda sugerir medidas de control para mantenerse dentro de una mejora continua.

#	Área	Hallazgos:	Fotografías	Fotografías 2	Observaciones	Medidas de control Sugeridas	
1	Minoristas	Conforme: Señalizaciones con normas de higiene durante la manipulación de alimentos expuestas en un lugar visible.			Realizar inspecciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento de las normas. Implementar sanciones para los arrendatarios que incumplan con las normas establecidas por la administración.	Inspecciones Sanciones en casos de incumplimiento	
2	Restaurantes	Conforme: Áreas limpias y ordenadas. Personal cuenta con carnets de manipulación de alimentos vigente. Siguen normas de bioseguridad.					
3	Restaurantes	Conforme: Buen manejo de estándares de higiene para manipulación de alimentos.			Dar seguimiento al uso de equipos para la bioseguridad y buen manejo de los alimentos, dando importancia a mantener buenos estándares de higiene. Tomar en cuenta que es un sitio abierto al público.	Redecillas Mascarillas N95	
4	Desechos	No conforme: No se establece un acceso restringido para todo el público. Los desechos no se separan por orgánicos e inorgánicos para su disposición final. Falta de uso de EPP para manipular los desechos que pueden representar riesgos biológicos.			Proteger al personal de posibles enfermedades infecciosas producto del manejo de desechos (visceras, sangre, etc.) forma parte de las normas de estándares de higiene básicas con las que se debe cumplir. Esta protección debe darse a nivel de todas las vías de exposición (Dérmicas, respiratorias, digestivas, ojos).	Mascarillas N95 Calzado con puntas reforzadas y suelas antideslizante. Gafas protectoras Guantes de nitrilo	
5	Mayoristas	No conforme: Áreas inadecuadas para el manejo de alimentos. Personal vendedor sin equipo de protección y bioseguridad.			Al trabajar con alimentos es importante darle el manejo adecuado, mediante el uso de los implementos de bioseguridad previamente recomendados.	Mascarillas N95 Calzado con puntas reforzadas y suelas antideslizante. Gafas protectoras Guantes de nitrilo	
6	Locativos	Conforme: Señalización y acceso restringido de áreas en las que se realizan trabajos. No conforme: Uso de herramientas manuales (esmeril) sin guantes de seguridad. Falta de uso de algunos implementos de seguridad.			El buen manejo de las herramientas manuales debe ser obligatorio, en el caso de esmeriles para evitar que el disco de parte o se salga de la parte rotatorias y pueda causar una laceración o corte a la persona.	Protección facial Protección visual Guantes de trabajo Reforzar el uso de cascos Control de contratistas	

OTROS HALLAZGOS

RIESGO DE CORTE POR MANIPULACIÓN DE OBJETOS AFILADOS
BIOSEGURIDAD EN GENERAL
RIESGOS ELÉCTRICOS – REGLETAS SOBRECARGADAS EN LAS OFICINAS
FALTA DE EXTINTORES
FALTA DE RUTAS DE EVACUACIÓN Y PUTNO DE ENCUENTRO

Por lo que se elaboraron y proporcionaron fichas de riesgo de acuerdo con algunas actividades que se realizan en las instalaciones con el objetivo de compartir información importante sobre el manejo durante las actividades de trabajo que ayude a minimizar los riesgos a los cuales se exponen los trabajadores.

Este material fue explicado y entregado al personal del Mercado de Mariscos por parte de los autores de este Proyecto de Pasantía de Extensión Social Comunitaria.

FICHA DE RIESGOS BIOLÓGICOS

FICHA DE RIESGO		1 de 1
EXPOSICIÓN A AGENTES BIOLÓGICOS		
DESCRIPCIÓN:	<p>El riesgo biológico o biorriesgo consiste en la presencia de un organismo, o la sustancia derivada de un organismo, que plantea, sobre todo, una amenaza a la salud humana (una contaminación biológica). Esto puede incluir los residuos sanitarios, muestras de un microorganismo, virus o toxina de una fuente biológica que puede resultar patógena. Puede también incluir las sustancias dañinas a los animales y otros seres vivos.</p> <p>El concepto de agente biológico incluye, pero no está limitado, a bacterias, hongos, virus, protozoos, rickettsias, clamidias, endoparásitos humanos, productos de recombinación, cultivos celulares humanos o de animales y los agentes biológicos potencialmente infecciosos que estas células puedan contener, priones y otros agentes infecciosos.</p>	
EFFECTOS EN LA SALUD	Infecciones, efectos alérgicos, tóxicos, cancerígenos	

FICHA DE RIESGO PARA MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

FICHA DE RIESGO		1 de 3
MANIPULACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS		
DESCRIPCIÓN:	<p>Las sustancias químicas pueden ser peligrosas para la salud, y para dar un ejemplo: es muy común encontrar solventes orgánicos como material nocivo o potencialmente tóxico y que puede alcanzar el sistema nervioso central o periférico después de haber sido inhalado y absorbido por la sangre.</p> <p>El grado de toxicidad de la sustancia química dependerá de sus componentes, el tiempo y el grado de exposición.</p>	
EFFECTOS EN LA SALUD	<p>Náuseas, vómitos, dolores de cabeza, y mareos. En casos graves, pérdida del conocimiento y, en casos extremos, la muerte por paro respiratorio. Además pueden reducir, o incluso destruir las funciones de las células nerviosas, alterar la función renal, hepática, de la médula ósea, etc. Al margen de la vía de ingreso a nuestro organismo que puede ser también a través de la piel.</p>	

FICHA DE RIESGO PARA TRABAJOS CON OBJETOS PUNZOCORTANTES

FICHA DE RIESGO		1 de 1
CONTACTO CON OBJETO CORTO PUNZANTE		
DESCRIPCIÓN	Se refiere al contacto con objetos filosos, punzantes, abrasivos y cortantes sin la acción del golpe.	
EFFECTOS A LA SALUD	Laceraciones, mutilaciones.	

FICHA DE RIESGO ELÉCTRICO

FICHA DE RIESGO		1 de 1
ELÉCTRICO		
DESCRIPCIÓN:	Se produce cuando existe la posibilidad de que una corriente eléctrica circule por el cuerpo humano.	
EFFECTOS A LA SALUD:	Contacto directo: * Muerte por paro cardíaco o asfixia * Quemaduras internas y externas * Lesiones secundarias por caídas y golpes. * Contracción muscular. Contacto indirecto: * Quemaduras por arco eléctrico * Lesiones en los ojos * Golpes	

FICHA DE RIESGO POR EXPOSICIÓN A AGENTES BIOLÓGICOS

FICHA DE RIESGO		1 de 1
EXPOSICIÓN A AGENTES BIOLÓGICOS		
DESCRIPCIÓN:	El riesgo biológico o biorriesgo consiste en la presencia de un organismo, o la sustancia derivada de un organismo, que plantea, sobre todo, una amenaza a la salud humana (una contaminación biológica). Esto puede incluir los residuos sanitarios, muestras de un microorganismo, virus o toxina de una fuente biológica que puede resultar patógena. Puede también incluir las sustancias dañinas a los animales y otros seres vivos. El concepto de agente biológico incluye, pero no está limitado, a bacterias, hongos, virus, protozoos, rickettsias, clamidias, endoparásitos humanos, productos de recombinación, cultivos celulares humanos o de animales y los agentes biológicos potencialmente infecciosos que estas células puedan contener, priones y otros agentes infecciosos.	
EFFECTOS EN LA SALUD	Infecciones, efectos alérgicos, tóxicos, cancerígenos	

FICHA DE RIESGO DE CAÍDA AL MISMO NIVEL

FICHA DE RIESGO		1 de 1
CAÍDAS AL MISMO NIVEL		
DESCRIPCIÓN:	Son caídas, resbalones o tropiezos al mismo nivel donde el trabajador se encontraba con la posibilidad lesiones personales por causa de, superficies irregulares y resbalosas en el área	
EFFECTOS A LA SEGURIDAD:	Traumatismos, contusiones, fracturas, esguinces	

FICHA DE RIESGOS ERGONÓMICOS

FICHA DE RIESGO		1 de 3
RIESGOS ERGONÓMICOS		
DESCRIPCIÓN:	Los riesgos ergonómicos son aquellos, que pueden causar distintas afecciones musculoesqueléticas a los trabajadores, debido a la existencia de condiciones físicas inadecuadas en los sitios de trabajo. La ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador, a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia. En otras palabras, para hacer que el trabajo se adapte al trabajador en lugar de obligar al trabajador a adaptarse a él.	
EFFECTOS A LA SALUD	Trastornos músculo-esqueléticos, tendinitis de la muñeca, síndrome del túnel del carpo, hernia discal, estrés, irritabilidad, problemas del sueño, problemas de vista y audición, lumbalgia, afecciones vasculares.	

Entrega de materiales

- Se hizo entrega de botiquines de primeros auxilios con insumos de acuerdo con las referencias de la caja del seguro social
- Se proporcionaron dos letreros de ruta de evacuación para los puntos más estratégicos

Sugerencia de temas para capacitación

De acuerdo con los resultados de las entrevistas se propuso una tabla de contenido con temas diversos para capacitación de los trabajadores con el fin de que estos adquieran conocimientos en primeros auxilios básicos, manejo de sustancias químicas y otros temas varios que ayuden a identificar los riesgos en su puesto de trabajo.

TABLA DE CONTENIDO	
1.0 PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS	
1.1 Qué es urgencia/emergencia	
1.2 Qué es accidente/incidente	
1.3 Control de hemorragias	
1.4 Ahogamiento	
1.5 Fracturas, golpes y esguinces	
1.6 Shock eléctrico	
1.7 Convulsiones	
2.0 MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS	
2.1 Qué son sustancias químicas y vía de exposición	
2.2 Rombo de la NFPA	
2.3 Hojas de datos de seguridad	
2.4 Manipulación y protección	
2.5 Control de derrames	
3.0 PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS	
3.1 Rutas de evacuación, salidas de emergencias y punto de encuentro	
3.2 Teléfonos de contacto	
4.0 USO Y MANEJO DE EXTINTORES	
4.1 Qué es un conato de incendio	
4.2 Tipos de extintores	
4.3 Partes del extintor	
4.4 Cuidados al tratar de extinguir un incendio	

Conclusión

Las actividades que se desarrollan en el mercado del marisco llevan un gran compromiso por parte de cada uno de sus trabajadores, desde la parte administrativa hasta la producción. Este compromiso es solo un indicativo de que cada uno de sus procesos deben estar alineados y llevados de la mano con la producción.

La falta de procedimientos de trabajo y de planes de prevención de riesgos en estas instalaciones no ha sido más que un campo abierto de oportunidades para el desarrollo de esta Pasantía de Extensión Social Comunitaria, ya que todo aporte que realizamos como estudiantes a esta instalación marcan una ventaja dentro de las mejoras de las actividades que se dan dentro de esta.

Se puede identificar que para las entidades del Estado es un poco más complicado dar el cumplimiento y seguimiento adecuado a todo lo que implican las legislaciones panameñas, pero estar abiertos a ser expuestos solo demuestra que como entidad pública reconocen el hecho de que no se está cumpliendo al 100 % y que la mejora es necesaria, más aun, teniendo que predicar con el ejemplo.

Reconocer el compromiso que tiene la vida y la salud de cada uno de los trabajadores respecto al riesgo al que se exponen aun en la actividad más mínima es de suma importancia y buscar métodos que mejoren las condiciones del trabajo haciéndolo no más fácil sino más seguro son un gran indicativo de crecimiento dentro de la empresa.

Las estadísticas de accidentes laborales en los últimos años son un reflejo de que en muchas empresas ya sean del sector público como el privado no hay un compromiso con prevenir los riesgos y peligros a los que se expone el trabajador, como estrategia, invertir en el mejoramiento de los recursos, equipos tecnológicos y capacitación son factores clave para prevenir accidentes dentro de la empresa.

Recomendaciones

Desarrollar instructivos, procedimientos y políticas que puedan ser utilizados como guías para el desarrollo de los trabajos dentro del Mercado de Mariscos. Asignar un encargado profesional en Seguridad y Salud Ocupacional quien pueda dirigir y dar seguimiento a la aplicación de los instructivos, procedimientos, políticas y reglamentación aplicable en Panamá de acuerdo a los trabajos que se llevan a cabo dentro del Mercado de Mariscos.

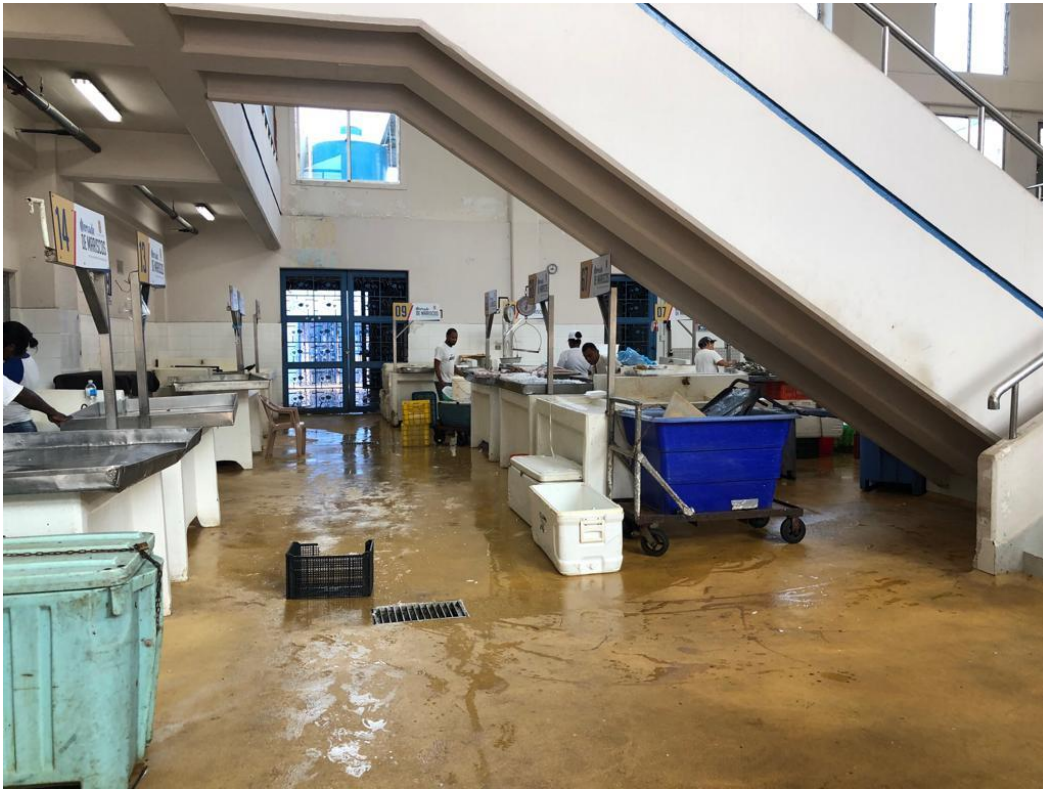
Referencias.

Sánchez Briones, N. D. P. (2015). *Análisis de riesgo e implementación metodología de seguridad industrial y salud ocupacional en la Empresa Phillips Seafood Of Ecuador CA*(Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.).

Investigación-acción. (2019, 8 de mayo). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 07:42, junio 3, 2019. Desde <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Investigaci%C3%B3n-acci%C3%B3n&oldid=115795412>.

- Hugo, C. C., Denisse, L. R., & Gianina, F. P. (2010). Condiciones laborales y de salud referidas por las mujeres que trabajan en el mercado pesquero artesanal de Chorrillos Lima-Perú. 2010. *Rev enferm Herediana*, 3(1), 15-21.
- GUTIÉRREZ SANTISTEVAN, M. A. (2018). *Riesgos laborales que se exponen los trabajadores del mercado de mariscos de la ciudad de Jipijapa*(Bachelor's thesis, Jipijapa-UNESUM).
- Balcazar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades*, 4(7-8), 59-77.

Anexos
Registros fotográficos



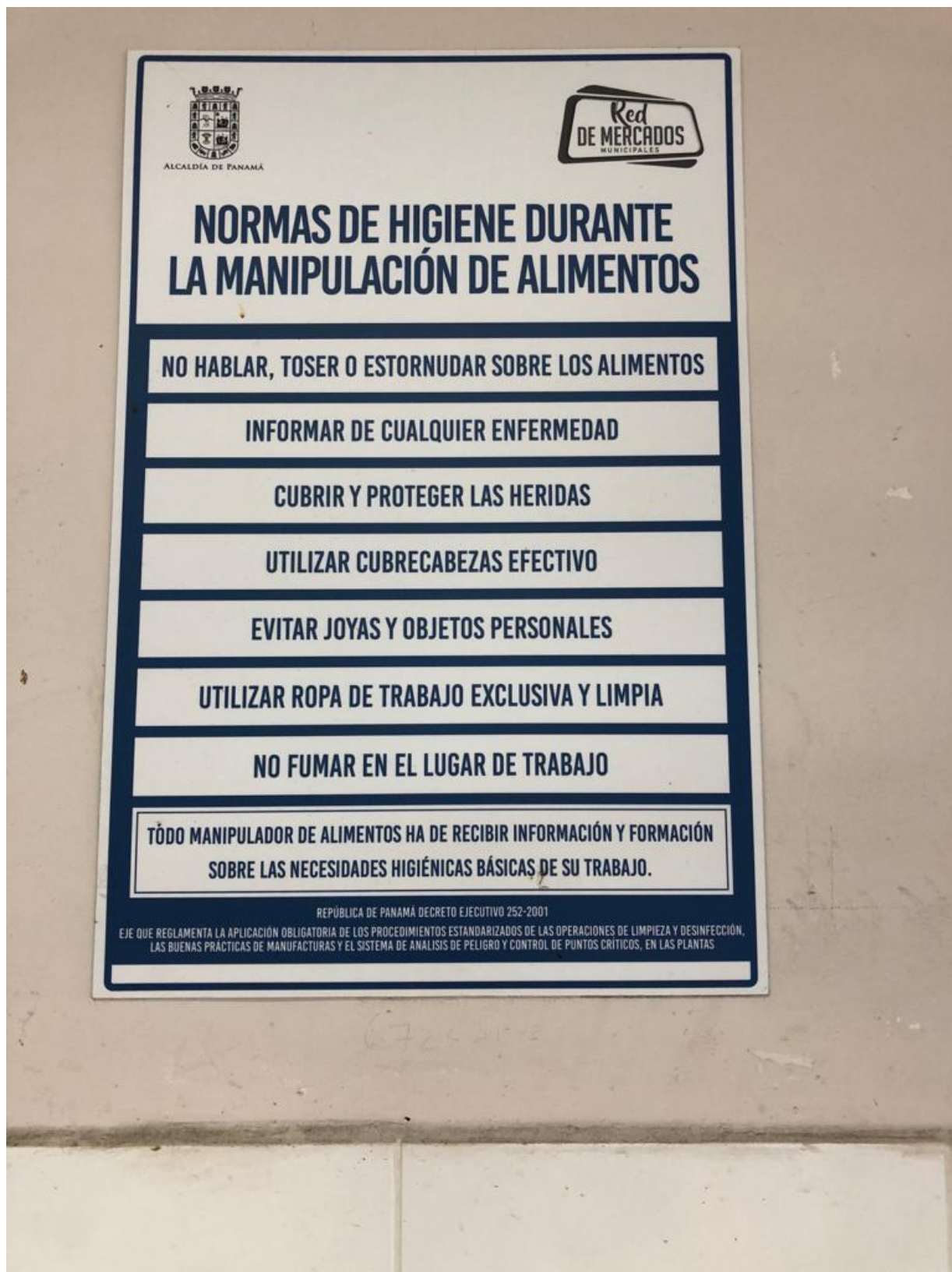


















PROPUESTA DE MEJORAS AL SISTEMA GPS DE MIBUS PANAMÁ

Estudiantes: Carlos Mata y Zuyitza Rivas
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

MiBus cuenta con una aplicación móvil, MiBus Maps Panamá, uno de los componentes del Sistema de Información al Usuario (SIU), para compartir información y mejorar la comunicación con los ciudadanos. Se realizó una encuesta a 30 usuarios del transporte público y se encontró que la mayoría prefiere el uso del Metro y que solo usan el transporte Mi Bus si éste tiene una parada que está cerca del lugar donde viven. Se plantearon sugerencias para dar a conocer la aplicación al público general, así como también recomendaciones para mejorar la aplicación.

Palabras clave: Sistema geo referencial, GPS, MiBus, Transporte público, Metro, Panamá.

Introducción

MiBus presentó un proyecto de aplicación móvil, MiBus Maps Panamá, uno de los componentes del Sistema de Información al Usuario (SIU), para compartir información y mejorar la comunicación con los ciudadanos.

MiBus logra una alianza con Google el 31 de agosto 2016, facilitando así el acceso de información sobre rutas, y traslados a los usuarios del sistema de Metro Bus a través de la activación de la herramienta Google Transit, Panamá se convirtió así en la primera Ciudad de Centro América y el Caribe en introducir la información de su servicio público en Google Transit. Luego de un proceso de recopilación de datos, sobre rutas, tiempos de traslado, y horarios, MiBus logró que la información esté disponible para los usuarios, les refleja exactamente el número de identificación del bus que estará pasando. Google Transit permite a los usuarios de todo el mundo ver las opciones de transporte público en Google Maps, combinando así los datos de la empresa transporte público terrestre con la tecnología de Google Maps, todo en tiempo real para una mejor experiencia con el usuario. La empresa MiBus anunció el martes 16 de octubre de 2018 el lanzamiento de su aplicación.

Diagnosticar la existencia de sistemas GPS en los buses de MiBus

El sistema de transporte masivo público de Panamá (MiBus) cuenta con una flota de buses monitoreados por un sistema GPS que dentro de esta empresa tiene el nombre de “Bims”, el cual permite ver información sobre la ubicación e información de donde se encuentra el bus y los datos del operador que tiene el bus asignado en cualquier momento. Esto facilita la información para que el centro de control pueda administrar las rutas y también de aquí se saca la información para alimentar la nueva aplicación de MiBus Maps Panamá donde se puede ver información de cuál es el bus próximo por llegar y en qué tiempo. El menú de la aplicación MiBus Maps Panamá, contiene las siguientes funcionalidades:

- **Paradas a mí alrededor:** Muestra la ubicación del usuario en el mapa, mediante el uso del GPS de su dispositivo electrónico, permitiendo visualizar las paradas más cercanas, sin necesidad de escribir el nombre de la ubicación. Al seleccionar la parada podrá obtener el pronóstico del arribo del bus a la parada, en tiempo real.
- **Ubicación del bus:** Se puede visualizar la ubicación del bus, las paradas, el estado del tráfico, en tiempo real.
- **Búsqueda del trayecto:** Ayuda al usuario a planificar el viaje usando el transporte público indicando el origen y destino.
- **Noticias:** Notifica sobre los cambios operativos programados que impactan los recorridos normales de las rutas.
- **Favoritos:** Permite al usuario almacenar las paradas y rutas de uso frecuente.

La Unión Internacional de Transporte Público (UITP), la mayor organización del mundo en el área de transporte masivo de pasajeros, ha distinguido entre los 10 mejores proyectos a MiBus Maps Panamá en el programa de Mejores Prácticas de Movilidad 2019.

Con este reconocimiento, la empresa quedó seleccionada para la gran final en Estocolmo, Suecia que se llevó a cabo en este mes de junio de 2019, en donde se presentaron los 3 mejores proyectos de América Latina.

Objetivos

Objetivo General

Generar tips de mejoras del sistema GPS de Mi Bus Panamá

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la existencia de sistema GPS en los buses de MiBus Panamá.
- Detallar un FODA del funcionamiento de MiBus Panamá.
- Proponer mejoras para el usuario en la utilización de la App MiBus Panamá.

Justificación de la investigación

En la sociedad solo los más jóvenes tienen mejores conocimientos de estas tecnologías, pero se debe tratar educar a cada uno de los usuarios, independientemente de la edad, ya que cualquiera puede utilizar el transporte colectivo, y si entre más personas la utilizan adecuadamente, la movilidad sería mucho mejor.

Delimitación geográfica y limitaciones

Mi Bus solo opera en la ciudad de Panamá; sin embargo, en algunas ocasiones se ha implementado su uso en Colón y Arraiján, pero solo en eventos específicos.

En el futuro están estudiando implementar el servicio en las demás provincias, ya han puesto en marcha la operación en logística de colocar metro bus internos en rutas como Villa Lucre, El Crisol y la 24 de Diciembre interna.

FODA del funcionamiento de MiBus Maps Panamá

Fortalezas:

- Un sistema de transporte cómodo, seguro, confiable.
- Un sistema de monitoreo de primer nivel.
- Cuenta con una flota de 1409 buses, con altos estándares de seguridad.
- Funcionan las 24 horas del día.
- Tienen un contrato exclusivo con el gobierno, por ende, no hay competencias.

Oportunidades:

- Utilizar los espacios libres de los buses para propagandas publicitaria.
- Brindar un servicio de alta calidad a los usuarios.
- Mejorar la calidad del transporte público en la ciudad de Panamá.
- Invertir en nuevas tecnologías que hagan más eficiente la relación usuario-transporte.

Debilidades:

- Baja frecuencia de buses en las rutas.
- Buses con problemas mecánicos prestando servicio en las rutas.
- Sistema de GPS no da la ubicación en tiempo real.

Amenazas:

- Nuevas empresas con un sistema de transporte con alta tecnología.
- Nuevos métodos de transporte como lo es el Metro de Panamá.
- Nuevas plataformas tecnológicas que ofrecen servicios de transporte.

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

Investigación-Acción. Se le consultó a personal que trabaja dentro de la empresa, como es que se maneja la herramienta del sistema GPS. Como los datos del GPS del bus se transportan inmediatamente a la aplicación en cuestión de segundos.

Población: Usuarios del servicio de transporte público ubicado en 3 puntos de mayor concentración de la población en la Ciudad de Panamá: la 5 de Mayo, San Miguelito y la 24 de Diciembre.

Meta: Brindarle información a la ciudadanía de como poder aprovechar la aplicación gestionada por MiBus, para así una mejor movilidad en el transporte público.

Técnicas e instrumento recolección de datos

Haciendo encuestas a personas sobre la aplicación existente, si tenían idea de que ya estaba en funcionamiento una aplicación como tal, cómo funcionaba. El formulario de recolección de datos usado se presenta a continuación:

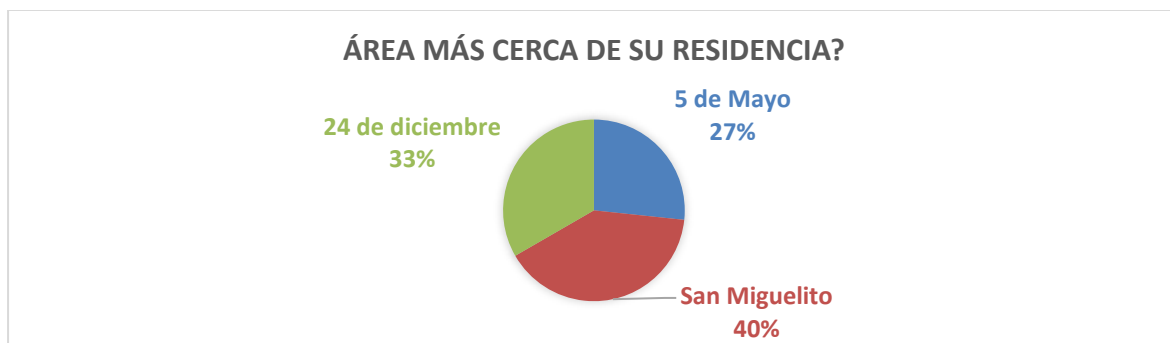
Formulario para la recolección de datos sobre el Uso MiBus Maps

1. ¿Área más cerca de su Residencia?
 - a. 5 mayo
 - b. San Miguelito
 - c. 24 de diciembre
2. ¿Edad de usted?
 - a. 16 a 25 años
 - b. 36 a 45 años
 - c. 46 o más años
3. ¿Utiliza el transporte MiBus o el Metro?
 - a. Mi Bus
 - b. Metro
4. ¿Conoce la aplicación MiBus Maps?
 - a. Sí
 - b. No
5. ¿Utiliza la aplicación MiBus Maps?
 - d. Sí
 - e. No

Análisis e Interpretación de los resultados

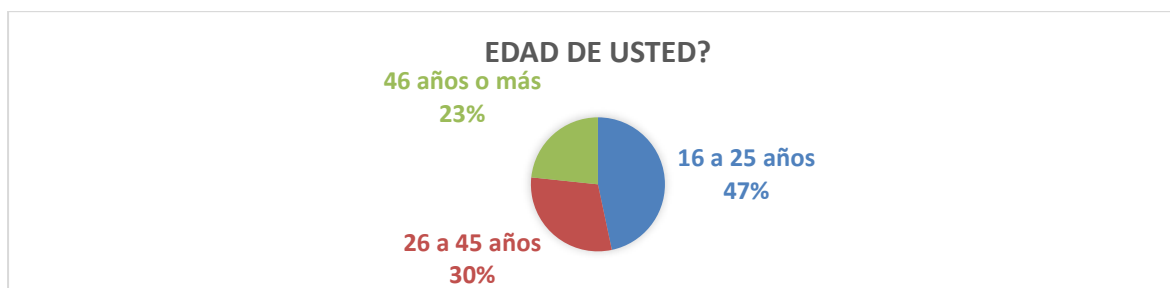
Se encuestaron a 30 usuarios de los servicios de transporte público. Los encuestadores administraron la encuesta y los resultados se tabularon y graficaron para cada una de las cinco preguntas. Estos resultados se presentan a continuación:

1. ¿Área más cerca de sus Residencia?		
5 de Mayo	San Miguelito	24 de diciembre
8	12	10



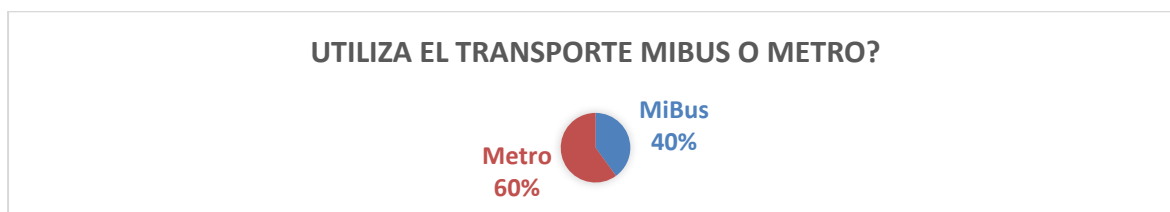
2. ¿Edad de Usted?

16 a 25 años	26 a 45 años	46 años o más
14	9	7



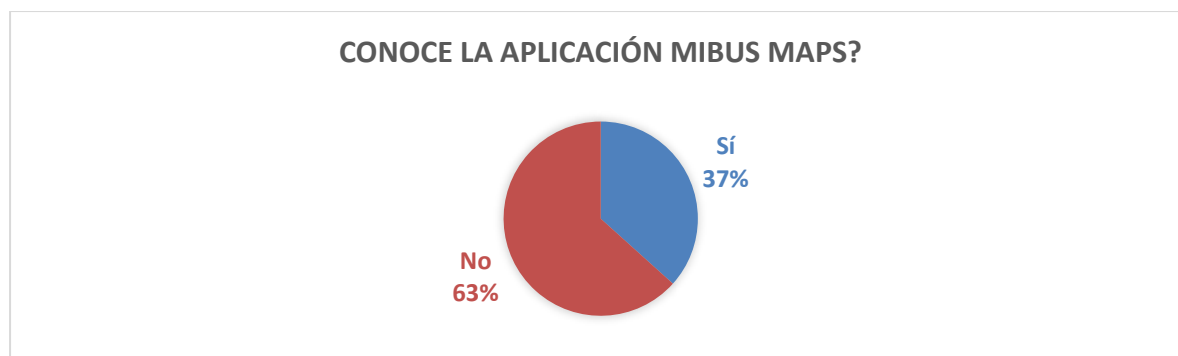
3. ¿Utiliza el Transporte MiBus o Metro?

MiBus	Metro
12	18



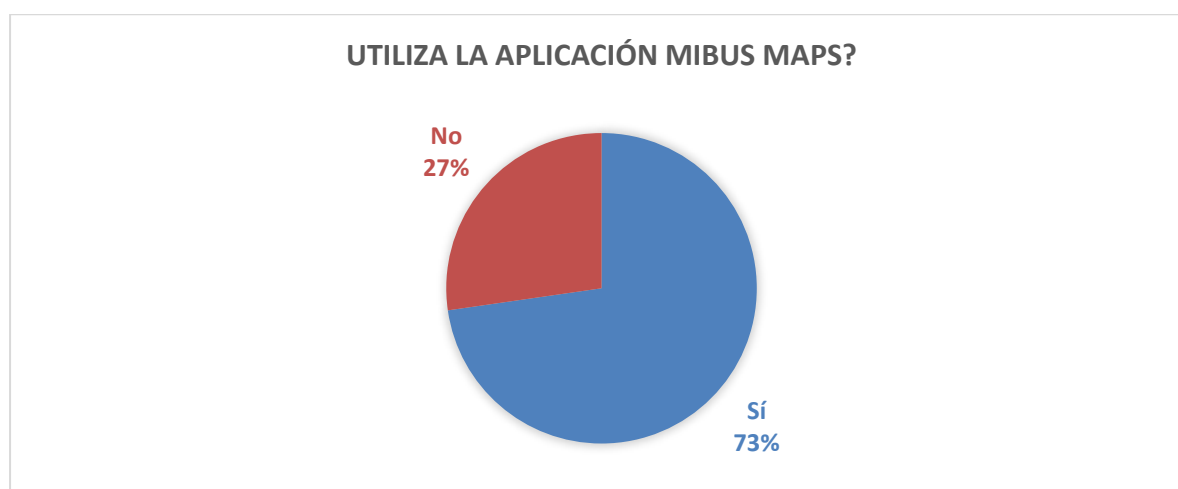
4. ¿Conoce la Aplicación MiBus Maps?

Sí	No
11	19



5. ¿Utiliza la Aplicación MiBus Maps?

Sí	No
8	3



En este análisis de las encuestas se pudo observar que las personas usan el servicio de transporte de MiBus si éste está cerca de su residencia.

Las personas ya sea por la cercanía de su trabajo a su casa, utilizan el transporte de MiBus, pero las personas que por ejemplo van de Albrook a la 24 de Diciembre utilizan más el Metro. Solo utilizan el Metro si les queda cerca el destino. Si las líneas del metro no transitan por lugares como Tumba Muerto o áreas de Transistmica, también lo usan. El transporte MiBus es preferido para traslados cortos. La estadística arroja un 60% de la utilización del Metro contra un 40% el uso de MiBus.

Un 63% de los encuestados no conocen de la existencia de esta aplicación en particular, las personas adultas de más de 46 años. Un 23% de ellas no utilizan mucho la tecnología. A los de 26 a 45 años les llamaba la atención muy poca la atención de la aplicación y, por lo tanto, el uso de esta es bajo. En el caso de los más jóvenes (de 16 a 25 años) solo el 37% está al tanto que existe esta aplicación, más no la utilizan porque prefieren las líneas del Metro. Tienen

la aplicación instalada en sus celulares y la usan si el bus tarda en pasar para conocer el tiempo de retardo y cuánto tardará en pasar otra unidad.

Propuestas de mejoras

Algunas propuestas para la mejora del sistema de GPS de MiBus Panamá

- Invertir en el sistema que tienen de GPS para que la información sea en tiempo real.
- Buscar alternativas en sistemas tecnológicos más avanzados.
- Darle acceso al usuario de una manera más eficiente sobre la ubicación de los buses, para así integrar al usuario al sistema de transporte y que se sientan parte de él.
- Buscar nuevas opciones en sistemas de GPS más avanzados.
- Brindarle más información al usuario de cómo utilizar MiBus Maps Panamá.

Conclusiones

Con el objetivo principal de generar tips de mejoras del Sistema GPS de MiBus en Panamá, lo más notorio principalmente es que las personas sepan que esta tecnología ya está implementada en los transportes para beneficios de los usuarios, en medio de las encuestas se les enseñaba la existencia de la aplicación MiBus a aquellos que no sabían de la misma, como utilizarla para su beneficio.

Los usuarios de transporte público ahora pueden planificar sus viajes fácilmente desde sus dispositivos móviles, con la ayuda de la empresa MiBus y Google. La Aplicación se está dando a conocer poco a poco dentro los ciudadanos, todo para un mejor servicio a la población. Con las encuestas se puede observar por el momento las cantidades de personas que utilizan la App.

Recomendaciones

MiBus mantiene un correo servicioalcliente@mibus.com.pa para las recomendaciones o sugerencias de mejoras de la aplicación; antes que nada, se debe brindar una buena publicidad de la misma; por ejemplo, en vallas, en las paradas, folletos de utilización de la aplicación para que de distintas maneras le llegue la información a los usuarios.

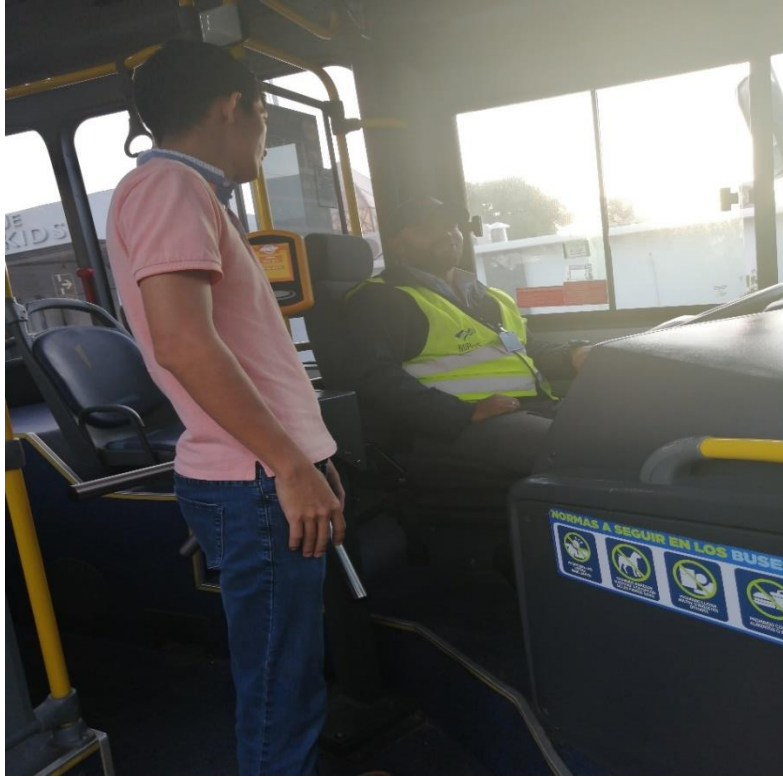
Así como se le da tanta importancia al Metro también se le debe brindar importancia a transporte MiBus, en algunas ocasiones las líneas del metro han presentado fallos, y gracias a la tecnología implementada por MiBus se enviaron varias flotas de buses en esos sectores, para así ayudar a los usuarios a llegar a sus destinos.

Bibliografía

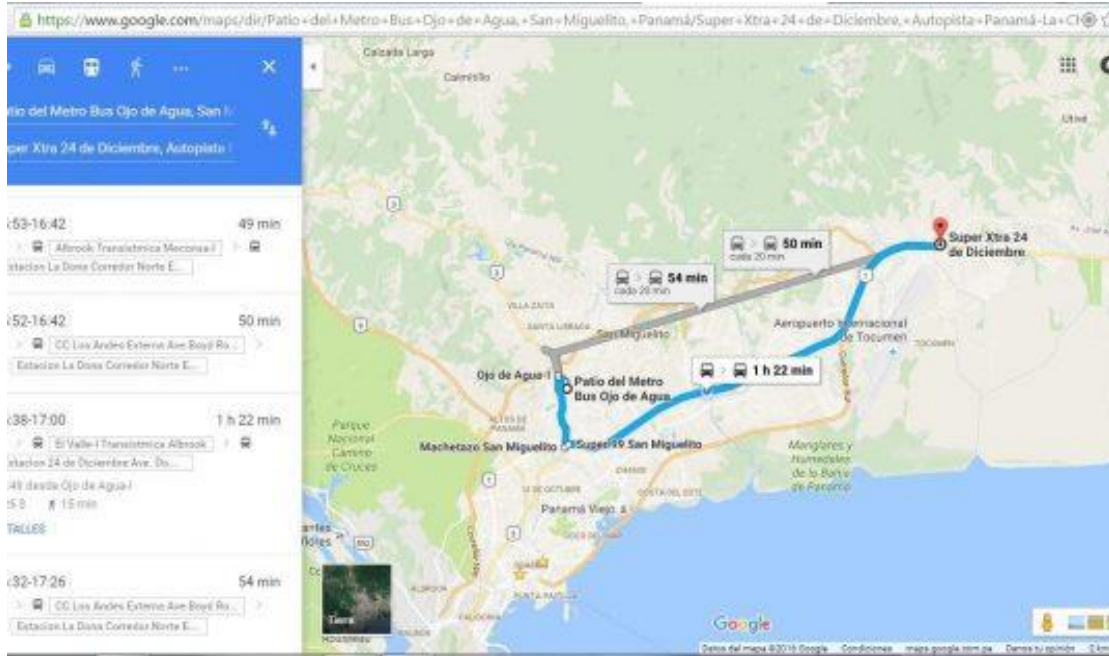
<https://elcapitalfinanciero.com/mibus-maps-panama-reconocido-entre-los-10-mejoresproyectos-de-movilidad-de-america-latina/>
<http://www.mibus.com.pa/portfolio-view/los-usuarios-del-metro-bus-pueden-planear-sus-rutas-a-traves-de-google-transit/>
<http://www.mibus.com.pa/portfolio-view/mibus-maps-panama/>
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mibus.bis&hl=es_PA
https://www.prensa.com/sociedad/Nueva-Bus-permite-conocer-ubicacion_0_5146735309.html

Anexos
Registro fotográfico

A continuación, se presentan una serie de imágenes sobre la app y fotografías que muestran el desarrollo del trabajo de campo por de los estudiantes.











Utiliza la plataforma **Google Maps** desde tu computador o celular de forma gratuita





Para iOS y Android

GET IT ON



Google Play

Available on the iPhone



App Store

Paso 1



Accede a
Google Transit

Paso 2



Ingresa a tu destino
en la barra superior

Paso 3



Haz click en el icono
de indicaciones

Paso 4



Selecciona el icono de
transporte público

Paso 5



Y escoge tu ruta de
mayor conveniencia

PARA REPORTES Y SUGERENCIAS



CENTRO DE
ATENCIÓN
CIUDADANA



OficialMiBuspy



OficialMiBus



OficialMiBus



OficialMiBus

IMPULSO DEL CURRÍCULUM INTEGRAL A TRAVÉS DEL TURISMO CULTURAL EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Estudiantes: Zolatiel Castillo, Marielba Rivero, Shaddai Santizo e Isabel Suárez

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: octubre 2019

RESUMEN

En Panamá funcionan, al menos, 55 museos y centros culturales, ambientales o de investigación científica con atracciones o exposiciones turísticas, según el nuevo directorio elaborado por la Red de Museos y Centros de Visitantes de Panamá. La cifra es una prueba de la amplitud que ha alcanzado la oferta museística en el país. Recientemente han sido inaugurados el Museo de la Libertad y Derechos Humanos, el Museo de la Ciudad, el Museo Internacional del Tenis y las tres galerías pendientes del Biomuseo. La mayoría de los museos y centros de visitantes se concentra en la capital panameña (32), seguido de Colón (6), Coclé (5), Chiriquí (5), Los Santos (4) y Panamá Oeste (1), Herrera (1) y Veraguas. Los hay enfocados en historia panameña (precolombina, colonial, departamental y republicana), del Canal de Panamá, de arte moderno, de biodiversidad, de información científica, de democracia y libertad, patrimonio, memoria literaria, personajes históricos (Ricardo J. Alfaro o Victoriano Lorenzo), arqueológicos, religiosos, de botones, tenis, numismática, filatelia y diplomacia oficial. La lista incluye varios museos que se encuentran en trabajos de reestructuración, restauración o cerrados a la espera de intervención, como el Museo Antropológico Reina Torres de Arauz o el Museo de Ciencias Naturales.

Palabras clave: Museos, Cultura, Turismo, Historia de Panamá, Interés.

Introducción

La educación es una herramienta poderosa para formar individuos de alto nivel, libres, con pensamiento crítico y comprometidos con el bien de la sociedad se hace interesante poder integrar experiencias culturales que permitan al estudiante conocer la historia y la idiosincrasia de su país, en este particular, se pretende en el presente informe demostrar el positivo impacto

que tendría la integración al currículo universitario de un plan de visitas guiadas a museos, entendiendo que el museo, como una institución permanente al servicio de la sociedad, conserva y comunica con un lenguaje único riquezas históricas, culturales y de diversas índoles con fines de estudio, educación y deleite para la sociedad actual.

En Panamá contamos con una amplia lista de museos de varios rubros, actualmente visitados principalmente por el turista extranjero, según la Lic. Linette Montenegro directora de la dirección nacional de Patrimonio Histórico del Instituto Nacional de Cultura (INAC) (citado en (<https://www.panamaamerica.com.pa/variedades/museos-una-riqueza-historica-1115125>)). Por lo antes aportado se puede deducir que gran parte del visitante local no reconoce la importancia de conectarse con estos espacios de gran riqueza cultural, con lo cual, integrar estas actividades como parte del currículo de los estudiantes de UNICyT puede ir creando conciencia y nuevas costumbres que ayuden a los estudiantes a desarrollar un sentido de pertenencia al conocer de una fuente tan valiosa como son los museos, la historia del país, geografía, gastronomía, fiestas y costumbres.

Planteamiento del problema

La actual apatía por los temas culturales de los estudiantes puede derivarse de un entorno social y familiar con poca conciencia de que los museos constituyen: espacios valioso para reforzar su identidad como pueblo, en este sentido crear un circuito de visitas guiadas a los museos más relevantes de la ciudad que puedan enriquecer la educación del estudiante de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) al conocer de forma vivencial a la que pertenecen y convertirse en individuos más empáticos con su sociedad, adquirir conocimiento de la cultura propia y de la de los demás contribuiría a ampliar la visión del mundo en que vivimos y a reforzar el sentido de pertenencia.

Objetivos

Objetivos generales

Generar un plan de visita guiada a museos que impulse el currículo integral a través del turismo cultural en la comunidad universitaria.

Objetivos específicos

- Identificar la diversidad de museos en Ciudad de Panamá.
- Detallar los gustos turísticos culturales de los estudiantes de UNICyT.
- Diseñar una visita guiada a la comunidad universitaria hacia un museo.
- Elaborar un video experiencial de la visita a un museo para la comunidad universitaria.

Justificación de la investigación

Esta investigación ayudará a empresas de turismo, a turistas que arman su propio itinerario, a la Red de Museos y Centro de visitantes, al igual ayudará a que los estudiantes de la UNICyT tengan orientación en cuanto los sitios que guardan nuestra historia.

En el caso de la zona turística del Casco Antiguo, este aporte será de gran ayuda, ya que, este lugar cuenta con una oficina administrativa, sin embargo, no mantienen un mapa turístico del lugar que cuente la historia de los distintos monumentos; ni mucho menos de museos. De estos últimos, no se tiene tampoco, un informe en donde se encuentren sus horarios y tarifas de entrada al público.

Alcance, proyección y límite de la investigación

Alcances

Este informe tiene como alcance conocer los principales intereses de los estudiantes de UNICyT y, a partir de allí, revisar entre las diferentes opciones de museos existentes en la ciudad para crear un circuito de visitas guiadas. Contribuir en desarrollar el interés de los estudiantes por conocer a profundidad la historia, gastronomía, arte, entre otros y afianzar su identidad nacional.

Proyecciones

Fortalecer el currículo del estudiante con una educación que integre la cultura como una palanca poderosa que permita el desarrollo de ciudadanos más justos, libres, éticos y empáticos con los problemas sociales, siendo estas grandes bases que lo ayuden a en la determinación de su carácter.

Limitaciones

Recursos económicos para realizar el traslado de los estudiantes al circuito diseñado.

Contar con un mentor que apoye sus detalles profesionales para la creación de un circuito cultural que cubra las necesidades de los estudiantes sin descuidar sus intereses.

Matriz FODA

A continuación se presenta la matriz FODA construida para este proyecto de pasantía de extensión social comunitaria.



Marco teórico: Antecedentes de la investigación

Panamá cuenta con una gran diversidad de espacios para la cultura y el esparcimiento, aunque mayormente sean grandes desconocidos por los ciudadanos; sin embargo, existe una gran labor de organismos institucionales que desde 2008 están colaborando en conjunto para crear sinergias y mejorar el potencial de acción de cada uno. Entre ellos encontramos el Instituto Smithsonian de Investigación Tropical, el Parque Metropolitano, el Biomuseo, El Museo del Canal, entre otros.

Fruto de estos acuerdos ha sido la elaboración de un completo directorio en el 2010, donde el visitante puede tener una bitácora amplia, para conocer todos los sitios de interés cultural y de recreación que ofrece el país.

En la página web de la Autoridad de Turismo de Panamá (www.atp.gob.pa), en la sección de museos, encontramos una detallada lista de todos los museos de la capital, al igual, que los históricos museos que cuentan nuestra historia en el interior del país.

La organización de museos y centros turísticos fue creada en 2008 por iniciativa de Charlotte Elton, del Centro de Visitantes y Capacitación Comunitaria El Tucán, convocando principalmente a entidades de la ciudad y el área del Canal.

Hace unos años el grupo decide abrirse al resto del país para organizar más actividades y compartir más información, empezando con una actualización del directorio que fue publicado recientemente en

www.redmuseospanama.org.

También han empezado a reunir cifras para presentar futuras propuestas: en 2016 los museos administrados por el Instituto Nacional del Cultura registraron la visita de 80 mil 628 personas, otras 563 mil 797 fueron a las iglesias de Casco Antiguo, 142 mil 285 en los parques naturales, 8 mil 453 en los museos privados de la capital y 730 mil solo en el Centro de Visitantes de Miraflores.

Para 2018, el Biomuseo reportó 133 mil 384 participantes, el Parque Municipal Summit 188 mil y 62 mil el Parque Natural Metropolitano.

“Promover que la actividad museológica y de los centros de visitantes del país alcance estándares de excelencia, fomentar sinergias entre los miembros para compartir información, experiencias y buenas prácticas, impulsar políticas públicas, proyectos y alianzas colaborativas nacionales e internacionales y representar los intereses de sus miembros ante instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales”, son otros objetivos de la red.

Definición de términos básicos

- **Cultura:** Conjunto de conocimientos e ideas no especializados adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales, mediante la lectura, el estudio y el trabajo.

- **Museo:** Institución dedicada a la adquisición, conservación, estudio y exposición de objetos de valor relacionados con la ciencia y el arte o de objetos culturalmente importantes para el desarrollo de los conocimientos humanos.
- **Circuito:** Recorrido cerrado y generalmente fijado con anterioridad que vuelve al punto de partida.
- **Citytour:** Un recorrido por la Ciudad. El recorrido por la ciudad de destino permite una aproximación a los principales puntos de interés turístico.

Marco metodológico

Tipo de investigación

Este trabajo está fundamentado en el tipo de investigación explicativa, ya que su nivel de profundización es apto para hacer un análisis en el futuro sobre su éxito o fracaso.

Técnica de investigación

Investigación – Encuestas

Variables de estudio

Implementar los museos en los Citytours:

- Capacitar los guías en cuanto a las historias que cuentan los museos para una mejor atención al usuario.
- Capacitaciones para potenciar la atención al usuario.

Población observada y beneficiada

Para esta investigación se realizó una encuesta a 26 personas entre ellos estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencias y Tecnología, visitantes de la zona turística del Casco Antiguo, colaboradores del Hotel Wyndham, y personal del departamento de ventas de la Aerolínea Air Europa.

Instrumentos y recolección de datos

Como primer instrumento de recolección de datos empleado en esta investigación se elaboró una encuesta que se realizó en las instalaciones de la Universidad Internacional de Ciencias y Tecnología, del Hotel Wyndham, en las Avenidas del Casco Antiguo y en las oficinas del departamento de Ventas de la Aerolínea Air Europa. Por último, se realizó una entrevista al personal que labora en el Museo de La Iglesia de Las Mercedes.

Se visitó personalmente las oficinas administrativas del Casco Antiguo para corroborar información existente de itinerarios turísticos cultural.

Entrevista con Carlos:

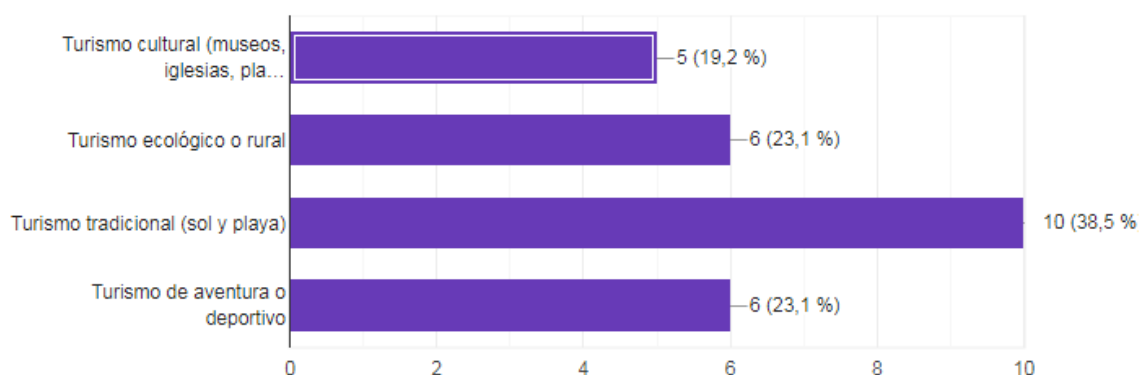
Pregunta: su importancia y porque deberíamos conocer: el Museo de Las Mercedes fue inaugurado el 16 de enero en fechas de la Jornada Mundial de la Juventud este museo nace como una iniciativa de dar a conocer La Orden y la historia de la fundación de Panamá la Vieja.

El museo fue creado para que las personas conocieran la historia de Panamá, por ejemplo, antes la Iglesia de las Mercedes era la única entidad que llevaba un registro de la población en Panamá: registro de bautizo, nacimiento y mortandad ya que en ese entonces no existía el registro civil.

Las piezas del museo han sido donaciones de familia y de escuelas e iglesias antiguas. Cabe destacar que la iglesia de Las Mercedes es quien abastece a las otras iglesias del casco de los suministros necesarios.

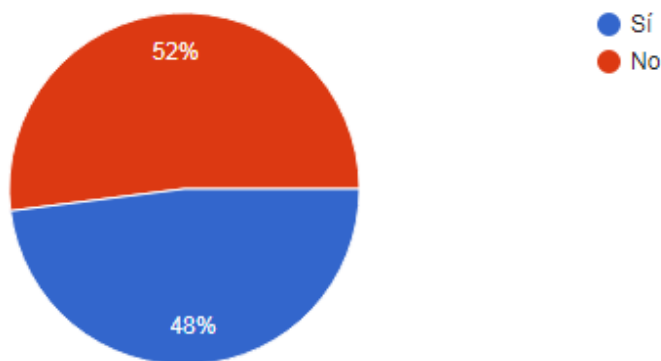
Resultados de la investigación

¿Con qué tipo de turismo se identifica más?



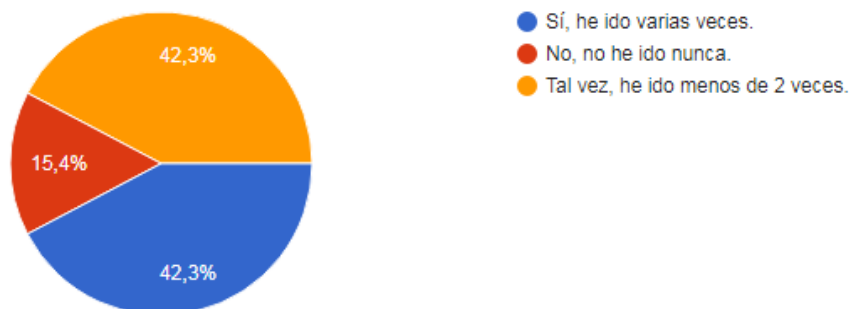
La mayoría de los encuestados (38.5%) prefiere el turismo tradicional de sol y playa. Un 23.1% prefiere el turismo de aventura o deportivo. 23.1% prefiere turismo ecológico o rural y, por último, 19.2% prefiere turismo cultural (visita de museo y lugares históricos).

¿Conoce usted el turismo cultural de museos?



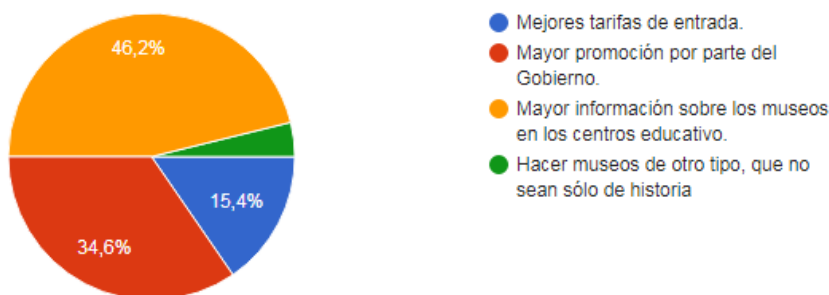
52% de los encuestados no conocía el turismo cultural de museos.

¿Ha visitado usted un museo en la Ciudad de Panamá?



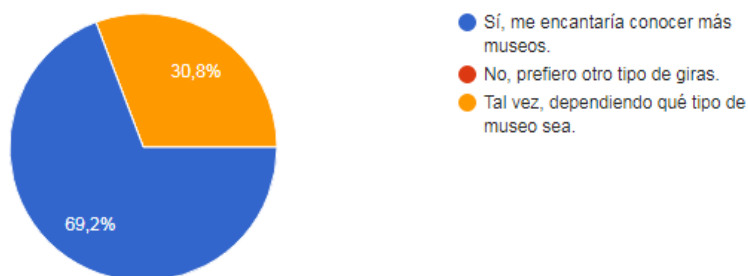
42.3% de los encuestados afirma haber visitado varias veces museos en la Ciudad de Panamá.

¿Qué considera usted que es necesario para realizar más visitas a museos en la Ciudad de Panamá?



46.2% de los encuestados considera que es necesaria mayor información sobre los museos en los centros educativos y 34.6% afirma que es necesario haber mayor promoción por parte del Gobierno.

¿Cuándo se presenten giras universitarias en la Institución estaría dispuesto a participar para visitar museos en la ciudad de Panamá?



Un 69.2% de los encuestados afirma que le encantaría conocer más museos.

¿Considera que es importante promover a los jóvenes universitarios la visita hacia los museos de la Ciudad de Panamá?



96.2% de los encuestados considera que es importante promover entre los jóvenes universitarios la visita a museos en la Ciudad de Panamá.

Aportes

El presente trabajo tiene como fin brindar un aporte a la cultura Universitaria facilitándole una guía detallada tanto a los estudiantes de la Carrera de Turismo como a los estudiantes, profesores y colaboradores interesados en realizar un circuito de visitas a museos en una de las zonas históricas en Panamá como lo es el Casco Antiguo. A continuación, se presenta una guía elaborada por las autoras de este proyecto.

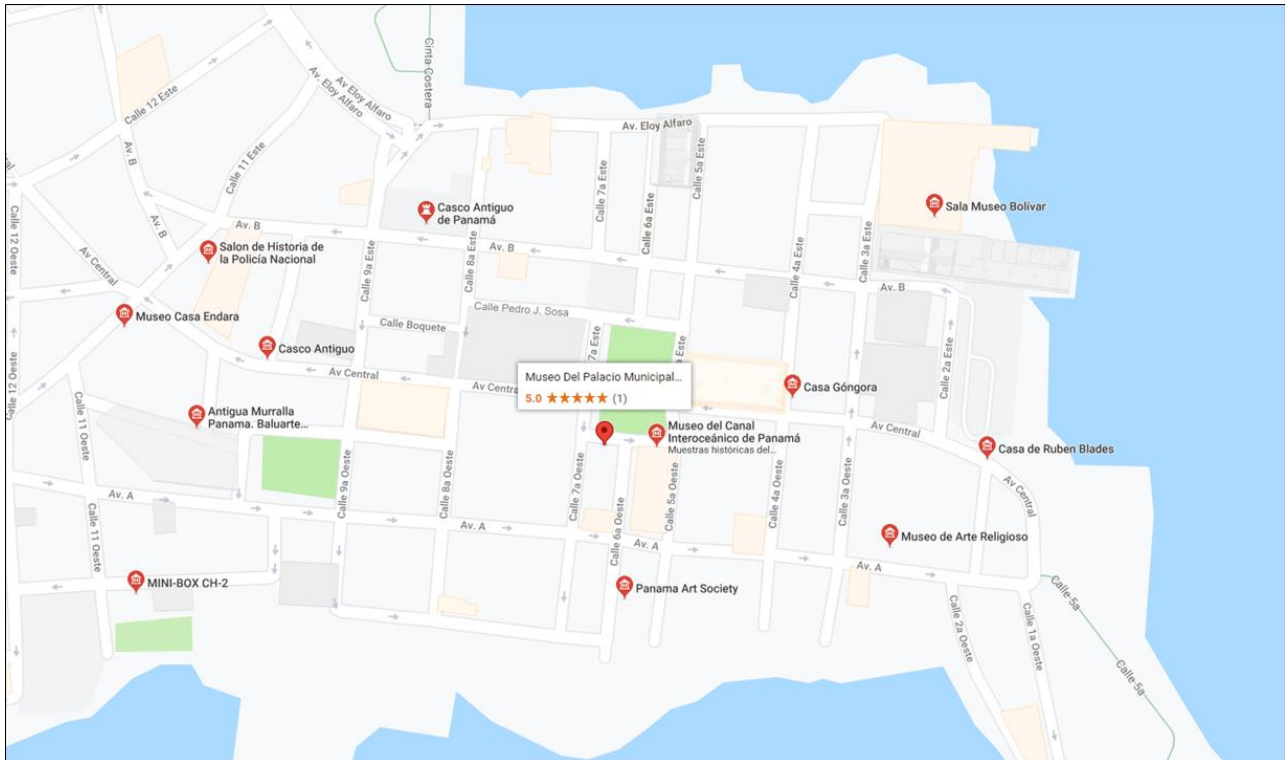
Historia del Casco Antiguo

El Casco Antiguo es la ciudad colonial de Panamá. Fundada en 1673 después que el asentamiento original del Pacífico (Panamá La Vieja) fuera saqueado por el pirata Henry Morgan. Se mantuvo como el centro de la vida panameña por casi 300 años, hasta que, en 1930, cuando el Casco Antiguo comienza a declinar en una tendencia más bien regional que incluye a varios barrios viejos de Latinoamérica en donde su población adinerada comienza a mudarse a los suburbios.

Las razones de ese éxodo fueron típicamente atribuidas al surgimiento del automóvil, el cual hizo más fácil la vida en los suburbios y más difícil la vida en el centro de la ciudad. En el caso del Casco Viejo, estas presiones fueron exacerbadas por el hecho de que los límites de la Zona del Canal de Panamá – de la cual los panameños estaban excluidos – se diseñaron de manera tal que aislaron al Casco del resto de la ciudad, dejando solo una delgada calle de acceso para entrar y salir.

La entrega del Canal de Panamá en 1999 y la designación de la UNESCO como Sitio de Patrimonio de la Humanidad en 1998 marcaron el inicio de una era de revitalización por parte del gobierno, empresarios y organizaciones internacionales.

Circuito Turístico Cultural a los Museos del Casco Antiguo



1. Museo del Canal Interoceánico
2. Museo de Arte Religioso
3. Casa Góngora
4. Museo Casa Endara
5. Museo de Palacio Municipal
6. Sala Museo Bolívar

Museo del Canal Interoceánico

El museo fue concebido en 1996, cuando se aprobó el patronato que supervisa sus actividades y se decidió rehabilitar el edificio en que está emplazado, el cual data de 1874. Este abrió sus puertas el 9 de septiembre de 1997, con motivo de la celebración del Congreso Universal del Canal. Numerosas instituciones nacionales e internacionales han apoyado al museo desde su creación, entre ellas, la antigua Comisión del Canal de Panamá y la Comunidad Europea. Actualmente, es miembro activo del Consejo Internacional de Museos (ICOM) y la Asociación Americana de Museos (AAM). Está afiliado además al Instituto Smithsonian.

Dirección: Plaza de la Independencia, Calle 5a Este, Panamá

Horario de apertura: martes a Domingo de 09:00 am a 5:00 pm



Tarifas	
Entrada adultos Nacionales y Residentes	B/.3.00
Entrada Adultos No Residentes	B/.10.00
Entrada Especiales Nacionales (Estudiantes, Jubilados y Niños de 5 años en adelante)	B/.2.00
Entrada Especiales No Residentes (Estudiantes, Jubilados y Niños de 5 años en adelante)	B/.5.00
Entrada de grupos – estudiantes de escuela pública (10 niños máximos)	B/.5.00

Museo de Arte Religioso



El Museo del Arte Religioso Colonial, antigua capilla de Santo Domingo de Guzmán, fue construido en el segundo tercio del siglo XVIII y restaurada por la Dirección Nacional del Patrimonio Histórico en el año de 1974. Las piezas que se exhiben en este Museo, pertenecen a familias e iglesias de la Ciudad de Panamá y del interior del país. Algunas son de factura española y otras permiten apreciar las influencias del arte suramericano en el istmo.

Dirección: Calle 53 Este 53, Panamá

Horario: martes a Domingo de 08:00 am a 5:00 pm

Tarifas	
Adultos	B/0.75
Niños	B/0.25
Grupos escolares	B/.5.00

Casa Góngora



La Casa Góngora, que fue edificada hacia 1760, es una de las más antiguas de la ciudad. Su dueño original fue el Capitán Pedro Góngora de Cáceres, conocido negociante en perlas y miembro del Cabildo capitalino. Con el tiempo, la propiedad (que inicialmente era más grande, pues incluía los dos solares colindantes), pasó a manos de la iglesia.

Entrada Gratis

Horario: Lunes: 8:00 am – 4:00 pm; Martes a Domingo: 10:00 am – 6:00 pm

Museo Casa Endara



Trata de la restauración integral del edificio histórico propiedad del famoso fotógrafo, Don Carlos Endara (1867 – 1954, pintor y fotógrafo de origen ecuatoriano que desarrolló su trabajo fundamentalmente en Panamá, convirtiéndose en uno de los pioneros de la fotografía panameña). El edificio, de 1910 y de cinco plantas, fue utilizado, junto con su hermano, Don Victoriano Endara, como el estudio de fotografía de ambos. Igualmente, dicho edificio posee el elevador más antiguo del Istmo Centroamericano (de 1910 y que ha sido exitosamente rehabilitado y puesto en marcha).

Horario: martes a Domingo de 8:00 am a 4:00 pm

Tarifas	
Niños	B/. 0.25
Adultos	B/. 1.00

Museo del Palacio Municipal



Fundado en el año 1510, el Cabildo o Consejo Municipal de Panamá es la institución gubernamental más antigua del continente americano su misión era la de crear y regular acuerdos para el buen funcionamiento del distrito capital, además de garantizar el fortalecimiento de la identidad social, cultural e histórica de Panamá.

Dirección: frente a la plaza de la Independencia, diagonal a la Catedral Metropolitana de Panamá.

Horario: lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Tarifas	
Niños	B/. 0.25
Adultos	B/. 1.00

Museo Bolívar



En este lugar que fue la Sala Capitular del Convento de los Franciscanos, se celebró del 22 de junio al 15 de julio de 1826, el Congreso Anfictiónico de Panamá o Congreso Bolivariano; el cual fue convocado por el Libertador Simón Bolívar desde Lima, Perú dos días antes de la Batalla de Ayacucho (la cual selló la independencia de América Meridional), es decir, el 7 de diciembre de 1824, dicho lugar fue elegido por, su posición hacia el mar, aunque con un tamaño de trece metros de largo por seis y medio de ancho resultaba cómodo para los ochos delegados con sus tres secretarías. El Congreso Anfictiónico se inició el 22 de junio de 1826, y estuvieron presentes representantes oficiales de la Gran Colombia, México, Perú y Centro América; mientras que gran Bretaña y los países Bajos enviaron observadores, Bolivia envió un delegado, y los Estados Unidos envió dos de los cuales uno murió en el camino. Pero ninguno de los delegados de estos últimos países llegó antes de que clausurara el congreso (15 de julio de 1826).

Tarifas	
Adultos	B/. 1.00
Niños	B/. 0.25
Grupo de escuelas	B/. 5.00

Dirección: Antiguo Instituto Bolívar, frente a la Plaza Bolívar.

Horario: Martes a Domingos de 9:20 a.m. a 4:00 p.m.

Existe un abanico amplio de museos en Panamá, por lo menos 60 espacios culturales (según el Directorio de Museos y Centros de visitantes, 2018) que ofrecen infinidad de temas que promueven un dialogo vivo y que buscan despertar en la comunidad mayor conocimiento de su país y otras culturas del mundo. Se han dado avances culturales importantes en los últimos años con iniciativas como el Museo de la Ciudad de Panamá, el cual es un museo itinerante sin un espacio fijo y que convierte lugares ordinarios en salas de exhibiciones con temas que van desde el vanguardismo, folclore, etc.

Con la intención de acercar estos espacios a los estudiantes de UNICYT, los aportes de este trabajo se resumen en;

- Creación de un circuito de Museos por el Casco Antiguo, que incluyen los siguientes espacios culturales: Museo del Canal interoceánico, Museo de Arte Religioso, Casa Góngora, Museo Casa Endara, Museo del Palacio Municipal, Sala Museo Simón Bolívar.
- Elaboración de un tríptico con las informaciones más relevantes de cada museo, así como una sugerencia de visita que puede realizarse en un solo día.
- Reunión con las autoridades de la universidad para conversar sobre la importancia de incluir en el currículo estudiantil actividades relacionadas con los museos y su viabilidad.

Recomendaciones

En este año se han comenzado iniciativas por parte del Ministerio de Cultura para fomentar las visitas de la ciudadanía a los museos, acciones tan simples como abrir los museos los domingos, que antes no se contemplaba y además de forma gratuita para el público, aunque las tasas de entradas son bastantes accesibles.

Dentro de las recomendaciones que se pueden mencionar para incentivar la visita de los estudiantes a los museos, se detallan:

- Incluir las visitas a museos como actividad complementaria a las materias del curriculum estudiantil de UNICYT
- Propuesta de una gira con carácter evaluativo a un circuito guiado a diferentes museos, por ejemplo, del Casco Antiguo, que es una zona pequeña y posee varios espacios culturales importantes.
- Difundir en el boletín informativo de la universidad las diversas actividades culturales que se realizan en estos espacios los fines de semana y en fechas puntuales.
- Crear una campaña, para motivar al estudiante, llamada “Yo visito los museos”, crear un pin alegórico que se coloquen a los estudiantes que

hicieron las visitas y así fomentar la curiosidad de los otros estudiantes y dar la oportunidad de intercambiar experiencias.

- Creación de recursos digitales que serían difundidos por la UNICYT que generen motivación y expectativas en los estudiantes de visitar los museos.
- Realizar charlas en el lobby de la Universidad donde se convoquen colaboradores y estudiantes, estas charlas deberán ser interactivas, con buen material de apoyo, coffe breaks, invitados especiales como los participantes de la Red de Museos de Panamá, quienes estarían encantados de participar.

Conclusión

En las entrevistas hechas nos dimos cuenta de que la gente no asiste a los museos de manera regular, ya que el panameño no tiene como cultura visitar museos que son los lugares donde se conserva la historia del Istmo y resguardan momentos históricos como Nación.

Hoy día, los museos en Panamá se están viendo afectados por la poca asistencia de nacionales, y según datos de la Contraloría General de la República en el año 2015, la asistencia solo fue de un 2% de la población a los 12 museos con los que cuenta el país.

Hay museos que ofrecen el primer domingo del mes gratis y otros gratis de forma permanente para que las personas vayan en familia a disfrutar; sin embargo, a pesar de todas esas iniciativas, el panameño prefiere quedarse en su casa con entretenimiento electrónico, cuando pueden optar por aprender de nuestra historia y pasarla en familia.

Bibliografía

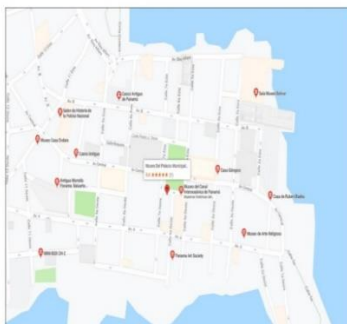
- <https://nuevamuseologia.net/que-es-un-museo/>
<https://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/columna/juan-ramon-de-la-fuente/nacion/2017/05/15/la-educacion-y-la-cultura>
<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/2006/3080>
<http://www.inac.gob.pa/servicios/museos>
<http://laestrella.com.pa/vida-cultura/cultura/museos-encuentros-historia-educacion-esparcimiento/24109021>
<http://www.panamatour.it/museos-de-panama/>
https://impresa.prensa.com/vivir/Censo-museos-centros-visitantes_0_5376212388.html
<http://arcoproperties.com/vida-en-casco/historia-del-casco-viejo/>

Anexos

GUIA DE VISITA CULTURAL SAN FELIPE, CASCO ANTIGUO



Circuito a recorrer



UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
DE CIENCIAS Y
TECNOLOGIAS



1. Museo del Canal Interoceánico
2. Museo de Arte Religioso
3. Casa Góngora
4. Museo Casa Endara
5. Museo de Palacio Municipal
6. Sala Museo Bolívar

MUSEOS A VISITAR

Museo del Canal Interoceánico



Dirección: Plaza de la Independencia, Calle 5a Este, Panamá

Horario de apertura: martes a Domingo de 09:00 am a 5:00 pm

Entrada de adultos Nacionales	B/ 3.00
Niños y adultos especiales	B/ 2.00
Grupo de estudiantes (niños de 10 años)	B/ 5.00

Museo del Arte Religioso



Dirección: Calle 53 Este 53, Panamá

Horario: Martes a Domingo de 08:00 am a

Adultos	B/0.75
Niños	B/0.25
Grupos escolares	B/ 5.00

Casa Góngora



Entrada Gratis

Horario
Lunes: 8:00 am – 4:00 pm
Martes a Domingo: 10:00 am – 6:00

Museo Casa Endara



Horario:
Martes a Domingo de 8:00 am a 4:00 pm

Niños	B/ 0.25
Adultos	B/ 1.00

Museo del Palacio Municipal



Dirección: frente a la plaza de la Independencia, diagonal a la Catedral Metropolitana de Panamá.
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Niños	B/ 0.25
Adultos	B/ 1.00



Dirección: Antiguo Instituto Bolívar, frente a la Plaza Bolívar.

Adultos	B/ 1.00
Niños	B/ 0.25
Grupo de escuelas	B/ 5.00



DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD OPERATIVA DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE COLECTIVO DEL SECTOR DE LA DOÑA

Estudiantes: Kelly Johanna Hernández López y Betsabe Salina
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

En este trabajo se presenta la implementación de medidas preventivas de seguridad vial para usuarios de transporte público y colectivo del sector de La Doña como una estrategia, a través de la cual se busca que la práctica de estas medidas preventivas sea orientada para fomentar una cultura ciudadana. En sector de La Doña 24 de Diciembre cuenta con diferentes rutas de transporte público y colectivo. En los últimos años se han incrementado los accidentes entre los diferentes actores de movilidad como peatones y conductores. Gran parte del problema es que los peatones no cuentan con veredas en vía principal panamericana, también contribuye la falta de prudencia de los conductores. Por ello se propusieron campañas de medidas preventivas de seguridad vial.

Palabras clave: Seguridad, La Doña, Transporte Colectivo, Panamá.

Introducción

La seguridad vial implica uno de los grandes retos de las sociedades posmodernas, que están marcadas por los desarrollos de las metrópolis, las ciudades y aún de los sectores rurales, y donde la incursión de los vehículos tiene primacía, incluso sobre las personas.

La seguridad peatonal se concibe desde una mirada integral que involucra la educación vial, entendida esta como la adquisición de hábitos que le permiten al ciudadano acomodar su comportamiento a normas y principios del tránsito y la seguridad peatonal. Igualmente, el concepto de seguridad peatonal forma parte de otro concepto mucho más amplio como es la educación social, que implica una educación para la ciudadanía responsable, que se concreta a partir de la creación de hábitos y actitudes de convivencia, cultura ciudadana,

calidad de vida, respeto por el medio ambiente y, por supuesto, hábitos y conductas frente a la seguridad vial y peatonal.

El Problema

Planteamiento del problema

La enseñanza de seguridad vial es fundamental para hacer realidad una toma de conciencia frente a los altos niveles de accidentalidad que se presentan en nuestro entorno los cuales, indudablemente son generados por el desconocimiento de la norma y la ausencia tanto de cultura como de la señalización respectiva, por tal motivo, los individuos resultan ser al mismo tiempo, los causantes de estos.

Teniendo en cuenta lo anterior, Se determinó que se requiere de un plan de acción capaz de sensibilizar a la comunidad y entes gubernamentales, con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos y disminuir los accidentes de tránsito en la zona.

Formulación del problema

¿El estudio contribuirá con la mejora del nivel de sensibilización de la población con respecto a las medidas preventivas de seguridad vial?

Metas

1. Aumentar la seguridad en las redes de carreteras del país en beneficio de los usuarios de las vías de tránsito, en especial los más vulnerables (peatones, ciclistas, motociclistas).
2. Desarrollar programas educativos sostenidos, aplicar la normativa legal y adecuar el entorno vial que garantice la integridad física de las personas con el objeto de cambiar las actitudes y comportamientos de los usuarios de las vías de tránsito.

Objetivos

Para la realización del presente proyecto se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo general

Establecer una estrategia de sensibilización, conocimiento y culturización de las medidas preventivas de seguridad vial en los usuarios y demás comunidades ubicadas en el sector de La Doña; con el fin de disminuir los riesgos de accidentalidad relacionados con el medio de transporte colectivo en la zona.

Objetivos específicos

1. Identificación de la señalización en las paradas para cumplimiento de los usuarios.

Matriz FODA

FORTALEZAS

- Análisis adecuado de la accidentalidad términos generales
- Creación y funcionamiento de la agencia nacional de seguridad
- Planes de seguridad vial
- Mejorar la educación vial
- Mejoramiento en formación vial

OPORTUNIDADES

- Situación de liderazgo en sector de doña
- Construcción de veredas para los peatones

DEBILIDADES

- Deficiencia en cuanto a la información sobre los accidentes urbana incluyendo los usuarios vulnerables
- Falta de veredas para peatones
- Falta de señalización en vías y paradas
- Las áreas que se necesitan trabajar
- Inseguridad

AMENAZAS

- La falta de indicadores

Marco teórico: Antecedentes de la investigación

Seguridad vial en Panamá

La Organización Mundial de la Salud, estima que 1.3 millones de personas mueren por accidentes de tránsito cada año en el mundo, de estos el 90% ocurren en países de bajos recursos y son los jóvenes de 15 a 29 años los más afectados. Las pérdidas económicas representan del 1 al 3% del producto interno bruto y en algunos casos puede llegar hasta el 5%. El 2 de marzo de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas emitió una resolución

(A/64/L.44/Rev.1) proclamando el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020.

Esta resolución fue presentada por el Gobierno de la Federación de Rusia y copatrocinado por un récord de 100 países. Con base en lo anterior y en alineamiento con el Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020, la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), a través del Consejo Nacional de Tránsito y Seguridad Vial (CONTSEVI), con la cooperación técnica de la Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), presentó el Plan Nacional para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020 de la República de Panamá. Se espera con esto consolidar un sistema de acción que permita para el año 2020 haber reducido las tasas de fallecidos por cada 100.000 habitantes en un 15%, y las tasas de accidentes por cada 100.000 habitantes en un 43%.

Seguridad vial internacional Bogotá Colombia

El transporte de Bogotá es el resultado de las interacciones de los diferentes sistemas de transporte. El sistema de transporte de Bogotá es el más grande de Colombia y se realizan (2017) cerca de 12,2 millones de viajes diarios.1 De ellos 42% se realiza en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, 26% en Transmilenio, 22% en automóviles privados, 12% a pie, 3% en taxi, 3% en motocicleta y 2% en bicicleta.

Hacia la década de los años 1990, luego del desmonte del servicio de Trolebús de Bogotá, el sistema de transporte de la ciudad se encontraba al borde del colapso. Durante décadas se debatió sobre la construcción de una red de transporte metropolitano, pero nunca se contó con el apoyo del gobierno nacional, debiéndose descartar y aplazar varios proyectos de construcción de un sistema de tren metropolitano.

Uno de estos proyectos, a cargo de la compañía Metrobus y otros inversores extranjeros, fue cancelado por oposición de los transportistas locales y problemas económicos, pero sirvió de semilla para el actual sistema TransMilenio. Se tiene prevista la construcción de nuevas autopistas interurbanas, por concesiones privadas, que atraviesen la ciudad por vías elevadas y modernizar toda la red vial de la ciudad y la zona metropolitana. Con el proyecto del nuevo terminal aéreo internacional de carga de Bogotá, se planea realizar nuevas autopistas que conecten los nuevos centros de logística e industriales que se están construyendo en las afueras de la ciudad, reduciendo el nivel de polución y de embotellamientos en la ciudad, todo esto se complementa con los nuevos terminales de carga terrestre que son posibles gracias al mejoramiento de las autopistas colombianas.

México

La Ciudad de México (Zona Metropolitana del Valle de México) cuenta con 20 millones de habitantes. Brindar movilidad a cada uno de ellos implica tener un

servicio de transporte público de enormes magnitudes. Los servicios de transporte actuales constan de diferentes medios que, si bien permiten la movilidad de la mayor parte de la población, no operan con eficiencia y calidad. Esto genera un sin número de problemas (contaminación, tráfico, estrés, pérdida de horas hombre, etc.) que reducen la calidad de vida de la población.

El transporte público en la Ciudad de México se compone de diferentes medios: metro, tren ligero, tren suburbano, metrobús, mexibus, trolebús, RTP (Rutas de Transporte Público –autobús del gobierno), colectivo, autobús suburbano y taxis.

Estos componen una red en la que a diario se realiza 78.5% de los viajes de la ciudad. El resto se hace en transporte privado, siendo el automóvil particular el que mayor participación de los viajes tiene.

Por ello es importante fortalecer conocimientos en seguridad vial, desde la información y la comunicación, desde la teoría y la práctica, a los ciudadanos. Información y comunicación para conocer, comprender y contextualizar la formación recibida. Cuanto más formación y experiencia tengan los usuarios, mayor concientización

Señales

Las señales organizan el tránsito peatonal y vehicular. Las señalizaciones del tránsito se efectúan mediante señales verticales, demarcaciones horizontales, señales luminosas y manuales.

El sistema vial

Es el conjunto de elementos: humano, material, económico y legal que se relacionan entre sí para permitir el flujo vehicular y peatonal organizado.

- Tránsito: Es el movimiento ordenado de personas, animales o vehículos que circulan por las diferentes vías públicas terrestres, sujetos a leyes y reglamentos sobre la materia.
- Elemento humano: Es considerado el más importante dentro del sistema vial y a la vez el más frágil porque tienden a sufrir daños físicos irreversibles o irreparables al suscitarse un accidente de tránsito. El elemento humano dentro del sistema vial, indistintamente se convierte en peatón, pasajero o conductor.
- Peatón: Para efectos de la Ley de Tránsito se considera como peatón a toda persona natural que circula a pie por sus propios medios de locomoción y a los discapacitados que transitan en artefactos especiales manejados por ellos o por terceros.

Deberes del Peatón

- Los peatones deberán circular por los sitios determinados para su seguridad.

- Los peatones que circulen por las vías públicas deberán hacerlo en sentido contrario a la dirección normal de circulación de los vehículos.
- Si luego de iniciado el cruce reglamentario, se produjere el cambio de la señal, el peatón tiene derecho a continuar y los conductores respetarán el derecho de vía del Peatón.
- En las intersecciones sin regulación de tránsito, los peatones que se encuentran cruzando la calzada tendrán derecho de vía.
- En las intersecciones reguladas el peatón deberá respetar las señales y no podrá iniciar el cruce hasta que sea autorizado.
- En las ciudades los peatones deberán cruzar la calzada por las zonas peatonales demarcadas debiendo los conductores detener la marcha de los vehículos antes de la zona de cruce peatonal.

Prohibiciones del Peatón

- Circular o detenerse en la calzada de las vías abiertas al tránsito vehicular.
- Cruzar en forma diagonal las intersecciones, debiendo hacerlo solo hacia la acera opuesta y en forma perpendicular.
- Cruzar la calzada intempestivamente en medio de vehículos estacionados o en circulación.
- Bajar intempestivamente de la acera o cruzar la calzada a la carrera.
- Subir o bajar de un vehículo que se encuentre en movimiento o fuera de la parada reglamentaria.
- Queda prohibido el uso de las vías como área de deporte.
- En las vías públicas donde existan pasos a desnivel es obligatorio su utilización.

Se define “Pasajero” una persona que usa el transporte público o privado para trasladarse de un lugar a otro sin que sea el conductor.

Deberes del pasajero

- Exigir seguridad antes que velocidad.
- Bajar de un bus en las respectivas paradas.
- Anticipar al conductor la respectiva parada.
- Colaborar con los niños, discapacitados y personas de la tercera edad.
- Llevar consigo el pasaje justo y a la mano.
- Los estudiantes deberán pagar medio pasaje.

Prohibiciones del pasajero

- Queda prohibido a toda persona, subir o bajar de un vehículo fuera de la parada reglamentaria o por el costado de la calzada que corresponda al tránsito de vehículos.
- Se prohíbe solicitar contribuciones en la vía pública, dentro de los vehículos en circulación o bajarse a la calzada con este objeto.

- Se prohíbe a toda persona viajar en los estribos o pisaderas, parachoques o colgados de las carrocerías de los vehículos.
- Sacar los brazos y la cabeza por la ventana.
- Arrojar basura por la ventana o en el interior del vehículo.

Otras definiciones de interés para el tema vial se listan a continuación:

Señales luminosas: Son percibidas por el sentido de la vista pudiendo citar dentro de esta clasificación: semáforo, direccionales de los vehículos, triángulos de seguridad, chalecos reflectivos, vallas de seguridad etc.

Señales acústicas: Se perciben por medio del sentido auditivo a través de sonidos: bocina o claxon del vehículo, silbato del policía, sirena de vehículos de emergencia.

Señales manuales del policía: Son los movimientos sincronizados de brazos y manos, que le permiten dirigir y ordenar el tránsito vehicular y peatonal.

Señales corporales del policía: La parte anterior y posterior del cuerpo del policía significan el color rojo del semáforo. Por lo tanto, los peatones y vehículos tienen la obligación de parar. La parte lateral del cuerpo del policía significa la luz verde del semáforo. Cuando exista congestiones vehiculares, se encontrará que, en ciertos cruces regulados, estará un policía y el semáforo funcionando; en este caso, prevalecen las disposiciones del agente de tránsito.

Señales camineras: Reciben esta denominación por que se encuentran a lo largo de las vías, carreteras y caminos y, de una u otra manera permiten al usuario del sistema vial llegar a su destino sin problemas. Las señales camineras se subdividen en: reglamentarias, preventivas e informativas.

Señales reglamentarias: Notifican a los usuarios de la vía, prohibiciones, restricciones, obligaciones y autorizaciones. Algunas pueden contener leyendas que limiten su vigencia a horarios, tipos de vehículos, etc. Su trasgresión constituye contravención de tercera clase.



Señales reglamentarias de tránsito

Señales preventivas: Llamadas También de Advertencia de Peligro. Tienen por objeto advertir al usuario de la vía, la existencia de una condición peligrosa y su naturaleza.



Señales preventivas de tránsito

Señales informativas: Tienen por objeto orientar y guiar a los usuarios de las vías proporcionando información específica para llegar a su destino de la manera más simple y directa posible.



Señales informativas de tránsito.

Marcas sobre la calzada: Son aquellas que se encuentran pintadas sobre el pavimento de la calzada. Se dividen en longitudinales y transversales.

Marcas longitudinales: Son las marcas pintadas de manera longitudinal en las vías, carreteras y caminos. **Línea Continua:** Restringe la circulación de tal manera que ningún vehículo puede cruzar esta línea, o circular sobre ella.

Línea cortada: Segmentada o discontinua. Son directrices y tienen por objeto guiar y facilitar la libre circulación en las diferentes vías.

Doble línea: Es totalmente prohibido las maniobras de adelantamiento por cualquiera de los carriles que se transite. Se demarcan en las curvas y en las vías de alto flujo vehicular.

Línea discontinua mixta: Puede realizar maniobras de adelantamiento cuando tiene la línea discontinua a la izquierda del conductor.

Línea discontinua mixta: No puede realizar maniobras de adelantamiento cuando tiene la línea continua a la izquierda del conductor.

Hilera de estoperoles: Longitudinalmente deberán ser considerados como una línea continua. Colocados transversalmente es un reductor de velocidad.

Marcas transversales

Paso de seguridad peatonal: Esta demarcación se empleará para indicar la trayectoria que deben seguir los peatones al cruzar una calzada.

Línea de parada: Esta demarcación se usa para delimitar el sitio de parada de los vehículos.

Flechas direccionadas: Indican que en la próxima intersección los vehículos que van por ese carril deben curvar en la dirección indicada.

Líneas de borde: Esta línea indica el límite de la calzada, especialmente en las vías rurales y sirven para orientar al conductor en la noche o cuando hay escasa visibilidad.

Semáforos

Luz roja: Los vehículos deben detenerse antes de la línea de detención demarcada o imaginaria, previa a la senda destinada al tránsito de peatones, y no deberá avanzar hasta que aparezca la luz verde.

Luz verde: Libre paso para los vehículos y peatones estos últimos tienen preferencia en el cruce. Los vehículos pueden virar a menos que una señal de tránsito lo prohíba.

Luz amarilla: Prevención o advertencia, anticipa el cambio a luz roja. Los vehículos deben detenerse antes de llegar a la línea de parada. Si la luz amarilla le sorprende continúe con precaución.

Luz roja y flecha verde: Los vehículos podrán entrar cuidadosamente al cruce, pero sólo para continuar en la dirección indicada por la flecha, y deberán respetar a los peatones que estén cruzando, así como a los demás vehículos que estén circulando reglamentariamente.

Luz verde flecha roja: La flecha se puede encontrar apuntando a la izquierda o a la derecha, en ambos casos indica que usted no puede doblar en ese sentido, aun si está activa la luz verde en ese momento.

Semáforos peatonales

Silueta Roja: Una luz roja fija en forma de peatón inmóvil indica que los peatones no deben cruzar la calzada.

Silueta Verde: Una luz fija en forma de peatón en marcha indica que los peatones pueden comenzar a cruzar la calzada. Si es intermitente el tiempo para cruzar está a punto de finalizar y se encenderá la luz roja.

Señales de tránsito

Las señales reglamentarias tienen por objeto indicar a los usuarios de las vías las limitaciones, prohibiciones o restricciones sobre su uso y cuya violación constituye falta que se sancionará conforme a las normas del código vial (algunas de ellas son: pare, ceda el paso, prohibido adelantar, prohibido parquear, prohibido pitar, velocidad máxima y mínima permitida, adelante, prohibido girar a la derecha o a la izquierda).

De las anteriores señales reglamentarias se tomarán principalmente para este proyecto las siguientes:

Ceda el paso: Esta se utiliza en el momento en que los niños grandes deben darles paso a los niños más pequeños o de grados inferiores.

Pare: Señal en la que los estudiantes deben detenerse en una situación o lugar determinado.

Siga de frente: Esta señal permite la continuación de la circulación de los peatones en este caso de los estudiantes.

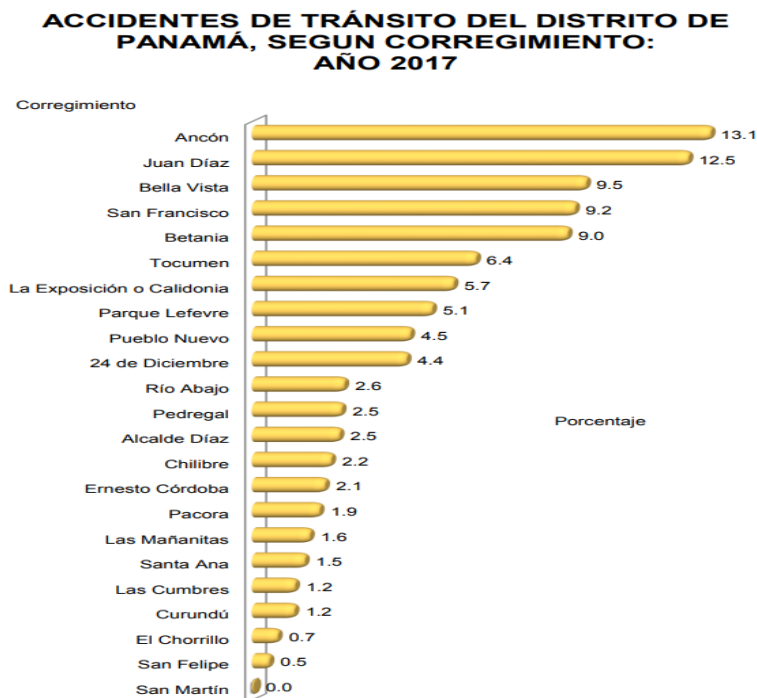
No pase: Esta señal prohíbe el paso por la vía y por eso el estudiante debe cambiar de vía.

Prohibido detenerse: Los estudiantes no pueden detenerse en este lugar porque no van a permitir la circulación de las demás personas.

Algunas normas básicas para evitar los atropellos y accidentes de tráfico son:

- Mantener una velocidad adecuada en todo momento a la vía por la que se transita.
- Realizar las revisiones periódicas establecidas para el vehículo.
- Respetar todas las normas de tráfico establecidas en el Código de Circulación.
- Evitar cualquier tipo de distracción al volante, no utilizando sistemas de comunicación con el vehículo en marcha, salvo los estrictamente imprescindibles.
- No ingerir bebidas alcohólicas, por muy pequeña que sea la cantidad, tampoco comidas copiosas.
- Leer las instrucciones de los medicamentos evitando, siempre que sea posible, la ingesta de aquellos que provoquen somnolencia.
- Evitar mantener conversaciones prolongadas con pasajeros.
- Ayudará aislamiento acristalado del puesto de conductor, una visión global del pasillo del autocar y una comunicación por altavoz para transmitir alguna recomendación a los pasajeros.

En la siguiente figura se muestra una gráfica con el número de accidentes de tránsito del Distrito de Panamá (año 2017). Ancón y Juan Díaz son los corregimientos que presentaron mayor número de accidentes de tránsito en ese año.



Accidentes de tránsito del Distrito de Panamá (año 2017). Fuente: Contraloría.

Marco metodológico

Tipo de investigación

El estudio es netamente descriptivo donde se identifican las características tanto de factores internos como externos del transporte colectivo, por medio del cual se evidencian los comportamientos de los usuarios y conductores, basándose inicialmente en sus características internas, para realizar un diagnóstico estratégico y posteriormente la realización de la evaluación de los procesos.

Técnicas de investigación

El método aplicado durante la investigación es deductivo, dado que, por medio de indagación y observación se dará un diagnóstico final.

Población observada y beneficiada

Los habitantes del sector de la Doña.

Fuentes

Fuentes primarias

Aplicación de una encuesta a los stakeholders (personal involucrado interna y externamente) con el transporte colectivo.

Fuentes secundarias

Material de investigación y guía para el desarrollo e implementación de herramientas tales como bibliográfico. Manual de Medidas Preventivas del Conductor.

Instrumentos y recolección de datos

El método empleado para la investigación fue el de la encuesta. El instrumento de recolección de datos se muestra a continuación:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA (UNICYT)

ENCUESTA DE SEGURIDAD OPERATIVA SE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE COLECTIVO EN EL
SECTOR DE LA DOÑA

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

NOMBRE Y APELLIDO *

Tu respuesta

Genero *

- Femenino
- Masculino

1. Su percepción a cerca del servicio que brinda la empresa de transporte en la zona es: *

- Buena
- Regular
- Mala

2. El cinturón de seguridad, cuando voy en un carro lo uso: *

- Siempre
- De vez en cuando
- Nunca

3. Para cruzar la calle como peatón la mayoría de las veces utilizo: *

- Paso cebra, puente peatonal, semáforos
- Cruzo por cualquier parte

4. De las señales de tránsito, entiendo el significado: *

- De todas
- Más de la mitad
- Menos de la mitad
- Ninguna

5. La última vez que usted tuvo una clase de Seguridad Vial fue: *

- Más de un mes
- Más de un año
- Más de tres años
- Nunca

6. Considera que la Educación Vial ayuda a prevenir accidentes de tránsito: *

- Sí
- No
- Tal vez

Fuente: Creación propia

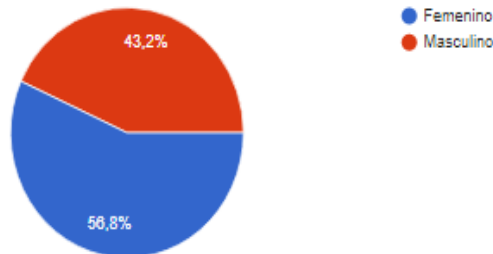
Aportes

Resultados de las encuestas

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta de forma gráfica.

Genero

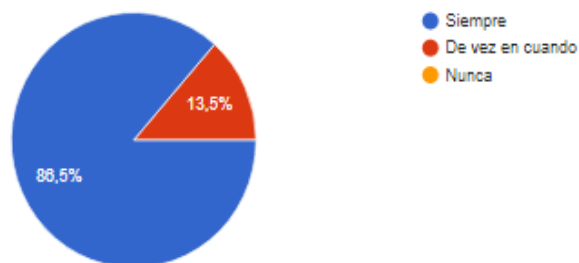
37 respuestas



De los 37 encuestados, el 56.8% fueron mujeres.

2. El cinturón de seguridad, cuando voy en un carro lo uso:

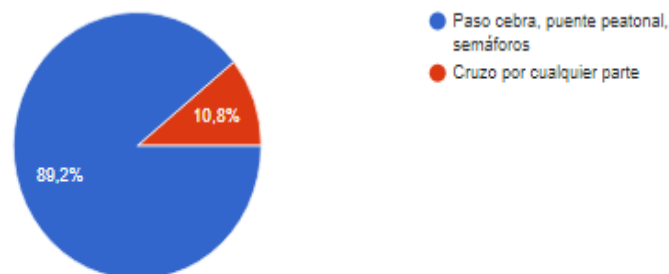
37 respuestas



De los 37 encuestados, el 86.5% afirma siempre usar el cinturón de seguridad cuando está en el vehículo; 13.5% asegura usarlo de vez en cuando. No hubo ningún encuestado que afirmara que nunca usa el cinturón de seguridad.

3. Para cruzar la calle como peatón la mayoría de las veces utilizo:

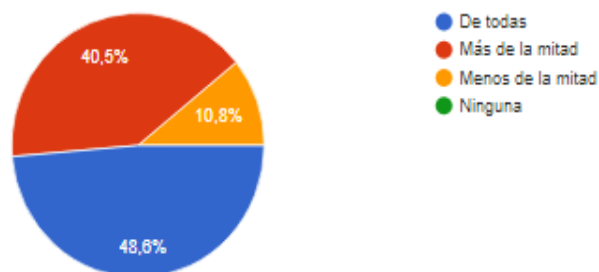
37 respuestas



El 89.2% de los 37 encuestados afirman usar el paso de cebra o puente peatonal.

4. De las señales de tránsito, entiendo el significado:

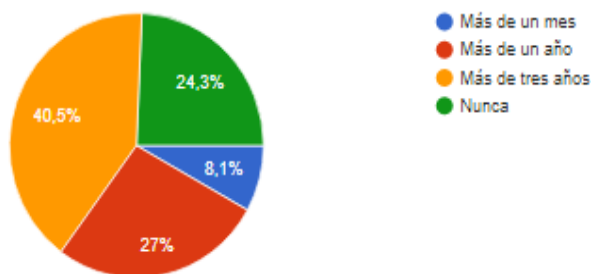
37 respuestas



En cuanto al significado de las señales de tránsito, el 48.6% de los encuestados afirma conocerlas todas, 40.5% más de la mitad de ellas, mientras que un 10.8% menos de la mitad.

5. La última vez que usted tuvo una clase de Seguridad Vial fue:

37 respuestas

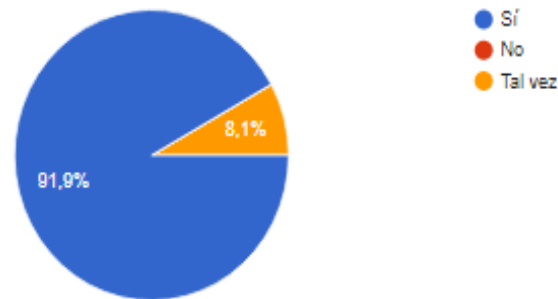


En cuanto a la pregunta del tiempo transcurrido desde su última clase de seguridad vial las respuestas de los 37 encuestados se distribuyó de la siguiente manera: 40.5% habían tomado un curso hacía más de tres años, 27% hace más de un año y 8.1% menos de un mes.

Llama la atención que un 24.3% de los encuestados afirmó que nunca había tomado una clase en seguridad vial.

6. Considera que la Educación Vial ayuda a prevenir accidentes de tránsito:

37 respuestas



De los 37 encuestados, 91.9% considera que la educación vial ayuda a prevenir accidentes de tránsito, mientras que un 8.1% afirma que “tal vez”.

Plan de acción

- Promover adiestramientos a las agencias de ley y orden sobre los derechos y responsabilidades de los usuarios vulnerables, incluyendo acciones preventivas.
- Mejorar la infraestructura de carreteras y los rótulos de tránsito existentes para acomodar a todos los usuarios de la carretera de forma más segura.
- Promover mensajes de educación y difusión pública, para que todos los usuarios de carreteras conozcan los derechos y responsabilidades de los usuarios vulnerables.

Ejecución

- Apoyar y fomentar el ciclismo y las caminatas seguras implementando medidas de planificación e ingeniería.
- Aumentar el cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con la seguridad de los usuarios vulnerables a través de la aplicación de la ley enfocada en lugares de alto riesgo.
- Incorporar la seguridad de peatones y ciclistas al desarrollo inteligente, plan de uso de terrenos y otros planes locales.
- Proveer asistencia a las comunidades para desarrollar e implementar proyectos locales de seguridad vial.

Evaluación de los procesos

- Promover tecnologías de Sistemas Inteligentes de Transportación para mejorar la operación segura en las intersecciones.

- Promover mayor presencia policial y más tecnología para la aplicación de la ley en localizaciones de alta incidencia de choques.
- Mejorar la delineación y la visibilidad en las intersecciones.
- Promover el uso de mejoras geométricas de seguridad vial probadas e innovadoras.
- Establecer programas educativos y adiestramientos de seguridad en las intersecciones para personal de ley y orden, y el público en general.
- Actualizar y/o revisar los diseños prevalecientes, las guías de operación y de planificación para incorporarles elementos de seguridad vial en las intersecciones.
- Actualizar y/o instalar dispositivos de seguridad vial nuevos para proveer prioridad al acceso (movimiento) de vehículos de emergencia.

Beneficiarios del proyecto

Los usuarios transporte público y conductor y todas las urbanizaciones de la zona.

Recursos humanos

Equipo de trabajo: Betsabe Salina y Kelly Hernández

Profesionales administrativos: 2 policías de ATT

Auxiliar: un inspector de la ATT

Gastos: el vehículo donde se movilizó para reuniones y recoger a las unidades de tránsito de ATT de 24 de diciembre.

Recursos materiales y financieros

Uso de computadora para la proyección de video beam para transmitir las capacitaciones, el uso de telefonía para la programación y coordinación de capacitaciones, impresión de volantes para las demás actividades.

Este proyecto será entregado al ministerio de gobierno y comité de seguridad

Conclusiones y recomendaciones

Plantear las políticas públicas de seguridad vial y peatonal incluyentes e integrales que amplíen el enfoque conductual humano, de exposición y de factores ambientales a un enfoque poblacional, de cultura ciudadana y de visión social del riesgo. Es necesario pensar lo público desde los pactos sociales establecidos con políticos y entes gubernamentales, en el contexto local y sector, con el fin de que se logre la concordancia con los elementos que lo componen.

La seguridad vial es un tema de interés para los gobiernos y los organismos encargados del tránsito y transporte, en razón al incremento de las muertes y los traumatismos generados por colisiones, choques o accidentes con altos costos personales, familiares y sociales, especialmente para los sectores de la política social, ambiental, económica y de salud pública

Fomentar el conocimiento sobre los derechos y el ejercicio de las responsabilidades ciudadanas en relación con el tema de la seguridad vial, a fin de impactar en uno de los factores que desde el componente del factor seguridad vial y peatonal.

Bibliografía

- ATT. "Plan nacional para el Decenio SV 2011-2020 PANAMÁ" [revisado el 23 de agosto 2019][En línea]
https://www.who.int/roadsafety/decade_of_action/plan/panama.pdf
- GOOGLE MAPS, LA DOÑA [revisado 24 de agosto de 2019] [en línea]
<https://www.google.com/maps/search/TOCUMEN,+Panam%C3%A1,+LADO%C3%91A/@9.1007807,-79.3788917,14.75z>
- MEDIANA, Salvador. "El transporte público en ciudad mexicana incentivos a la ineficiencia" [revisado el 23 de agosto 2019] [en línea]
<https://distintaslatitudes.net/el-transporte-publico-en-la-ciudad-de-mexico-incentivos-a-la-ineficiencia>
- Unidad Nacional de Seguridad Vial. "Manual de seguridad" [revisado el 23 de agosto 2019] [en línea]
https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=seguridad-vial&alias=450-manual-docentespadresalumnos-parte2-web&Itemid=307
- CONTRALORIA. "ACCIDENTES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO DE PANAMÁ, SEGUN CORREGIMIENTO 2017" [Revisado el 24 de agosto de 2019] [En línea]
<https://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P8851GRAFICA%201.pdf>
- LONCHO JAVIER "Análisis de transporte masivo y la movilidad en Bogotá" [revisado el 23 de agosto 2019]
<https://www.cityexpress.com/blog/mejores-medios-transporte-bogota>

Anexos

Presupuesto estimado para la implantación del programa

COSTOS				
HONORARIOS				
NÚMERO	EQUIPO DE TRABAJO	AÑOS DE EXPERIENCIA	C/MENSUAL	
1	ESPECIALISTA DE PROYECTOS	ENTRE 1 O 2	B/.	750.00
	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	ENTRE 2Y3	B/.	300.00
1	AUXILIAR		1 B/.	1,000.00
GASTOS OPERATIVOS				
	TRANSPORTE	Traslado del personal a las áreas acordadas	B/.	200.00
	COMUNICACIÓN	Plan telefonía	B/.	36.00
RECURSOS TECNOLOGICOS				
	2 COMPUTADORES		B/.	300.00
	1 TV O VIDEO BEAM			
MATERIALES				
	INSUMOS DE PAPELERIA, IMPRESIÓN DE FOTOGRAFÍAS, ENTRE OTROS.		B/.	250.00
			B/.	3,000.00
TOTAL, COSTOS MENSUALES			B/.	5,836.00
TOTAL, COSTOS ANUALES			B/.	70,032.00

Fuente: Creación propia.

Registro de fotografías



Inspección del sector de La Doña



Inspección del sector de La Doña



Inspección del sector de La Doña



Paradas de la zona



Señalización



Entrevista y encuesta a los usuarios.

MANEJO EFECTIVO DE NORMATIVAS DE RIESGO LABORAL EN LAS OPERACIONES DEL MERCADO DE LA CARNE EN PANAMÁ

Estudiantes: Diego Cortes y Yeniveth Bárcenas
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: marzo 2019

RESUMEN

Con el objetivo de buscar solución a la problemática que aqueja frecuentemente a los manipuladores de alimentos cárnicos (carniceros), hemos desarrollado este proyecto de pasantía. El rubro de alimentos cárnicos es un importante sector económico, que aporta mucho al mercado alimenticio en la República de Panamá. En este sector se encuentran muchas personas involucradas en su producción, manipulación y dispensación del producto final (diversos cortes de carne de res). Debemos resaltar que dedicamos el estudio específicamente al último eslabón de la cadena: carniceros de mercados públicos, carnicerías en supermercados y hoteles. Creemos que la capacitación adecuada, de manera práctica y teórica para estos profesionales empíricos en materia de higiene y prevención de riesgos laborales puede contribuir para el mejor desempeño de sus labores y reducir considerablemente el riesgo de lesiones permanentes. De esta forma se les brinda las herramientas necesarias para una mejor calidad de vida y seguir siendo el sostén de sus hogares. Debido que la mayoría de las veces esta profesión se aprende de manera artesanal y empírica, casi por regla general pocos cuentan con seguro social y de vida, con la intención de buscar la solución a esto nos hemos asesorado con la Dirección de Asuntos Comunitarios del Municipio de Panamá.

Palabras clave: Carniceros, higiene, prevención, riesgos, seguridad laboral, salud, bienestar.

Introducción

Nuestra intención con este proyecto es subsanar algunas anomalías encontradas durante las entrevistas a los profesionales de este rubro y en las visitas realizadas durante la ejecución de estas labores, por eso decimos con propiedad que este sector económico conlleva un alto grado de peligrosidad laboral.

Desde los anales de la historia, el ser humano ha hecho de la carne de res uno de los alimentos más consumidos de su dieta, donde encuentra proteínas,

hierro, vitaminas necesarias para el buen funcionamiento de su cuerpo. Casi todas las industrias y sectores económicos han incluido los avances tecnológicos y la información para el mejoramiento eficaz de sus labores, pero uno de los rubros que se ha quedado atrasado en el ámbito tecnológico es precisamente el de la manipulación de alimentos cárnicos. Su ejecución rudimentaria es básicamente la misma que hace cien años atrás, se ha conseguido muy poco en la prevención de riesgos físicos, químicos y biológicos de estos profesionales.

El problema

Al realizar las entrevistas encontramos que el principal peligro es la falta de conocimiento sobre normas de salud e higiene, puesto que el conocimiento es poder. Consideramos de vital importancia, en primera instancia, brindarles los conocimientos de buenas prácticas en el manejo de cortes de res y su constante supervisión de alguna entidad externa que podría ser el Ministerio de Salud (MINSA) o el Municipio de Panamá. Consideramos la importancia de darles charlas y capacitaciones 1 o 2 veces al mes por algún profesional idóneo, acompañada de folletos instructivos.

Al visitar los mercados, otra problemática que encontramos fue la carencia de botiquines médicos, al carecer de insumos médicos son más propensos de afectar sus labores. Como los accidentes nunca anuncia su llegada se debe estar preparado en todo momento para para actuar de buena forma cuando se presente algún caso de urgencia. Con el conocimiento ya adquirido y la herramienta adecuada (botiquín), se puede aliviar el posible sufrimiento o dolencia de cualquier persona que pase por el infortunio de un accidente como puede ser caídas, cortes, golpes etc.

Formulación del problema

¿Cómo implementar el manejo efectivo de normativas de riesgo laboral en las operaciones del manejo de la carne en Panamá?

Objetivos

Objetivo general

Diagnosticar el manejo de las normativas de riesgo laboral e industrial.

Objetivos específicos

1. Analizar el uso de implementos industriales del mercado de la carne.
2. Revisar la distribución de equipos e implementos para las operaciones en el mercado de la carne.
3. Establecer una propuesta de mejora de las condiciones de riesgos laborales y ergonómicos en el mercado de la carne.

Justificación de la investigación

Encontramos la importancia de este proyecto en la necesidad de la comunidad de encontrar el medio indicado para preservar la salud de aquellos quienes contribuyen con sus conocimientos y prácticas a ofrecer un alimento muy común en la dieta nacional, la carne de res. Consideramos que una forma de ayudar a otro ser humano para mejorar su calidad de vida, es contribuir con el conocimiento necesario para la ejecución correcta de sus labores, mejorando las condiciones ergonómicas y brindarle los equipos de protección personal.

Buscamos contribuir con nuestros conocimientos adquiridos durante nuestras carreras universitarias a las personas que no han tenido la posibilidad de capacitarse de manera formal, y que por esa razón se exponen a riesgos laborales inherentes a su profesión. Mejorar la calidad laboral de un trabajador, también es mejorar la calidad de vida de sus familiares: "Quien no vive para servir, no sirve para vivir" (proverbio popular).

Delimitación geográfica y limitaciones

Nuestro objeto de estudio se concentró en los manipuladores de alimentos cárnicos que laboran en los siguientes mercados:

1. Carniceros del mercado público de La Chorrera.
2. Carniceros del supermercado La Esperanza, Arraiján cabecera.
3. Carniceros del restaurante del hotel Hard Rock Café, Paitilla, Ciudad de Panamá.

También entrevistamos a otras personas que no son carniceros, pero son colaboradores de las entidades responsables de la supervisión del rubro antes mencionado como inspectores y supervisores del MINSA y del Municipio de Panamá.

Matriz FODA

Fortalezas

- Mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Rápida ejecución de la solución.

Oportunidades

- Experiencia laboral.
- Disponibilidad para aprender.
- Mucho interés por parte de los involucrados.

Debilidades

- Poca o ninguna capacitación de riesgos laborales.
- Ausencia de botiquines.
- Ausencia de equipos de protección personal.

Amenazas

- Riesgos físicos (caídas, cortes y golpes)

- Riesgos biológicos (asociados por los cambios constantes de temperatura.
- Riesgos químicos.

Marco teórico: Antecedentes de la investigación

Según Sánchez (sf) la prevención de zoonosis y otras enfermedades producto del contacto con agentes biológicos están relacionadas fundamentalmente con la higiene personal. En este sentido el empleador tiene la obligación de establecer dentro de la jornada laboral de los trabajadores expuestos a sustancias tóxicas, irritantes o infecciosas, un período de tiempo (dos veces diarias) para dedicar de forma exclusiva a la limpieza personal.

García Díaz (2015), manifiesta que es importante realizar cuantas actividades sean necesarias para que el desempeño de la actividad productiva no represente un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores, articulándose y desarrollándose estas actividades en torno al plan de prevención, la evaluación de los riesgos, la planificación de la acción preventiva, la vigilancia de la salud, la información y la formación de los trabajadores y la entrega de EPI, entre otras (AEPSAL, 2015; Fedecarne, sf). Sánchez (sf) expresó “la inocuidad de los alimentos es una responsabilidad ampliamente compartida entre todos los que componemos la cadena agroalimentaria, por eso al referirnos a la carnicería como escenario de riesgo, centramos la problemática en un espacio y tiempo específico en el que el cumplimiento de las prácticas operativas (POE); los procedimientos de limpieza (POES); y las BPM confluyen y se integran, amalgamadas, para garantizar que dicha actividad se desarrolle de manera tal que los peligros propios de ella, no se expresen”.

Definición de términos básicos

Carnicero: Se llama carnicero a la persona que se ocupa de la venta de carne y productos derivados de la misma.

Higiene: Es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud.

Prevención laboral: Es el conjunto de actividades, medidas adaptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que los trabajadores sufran daños derivados del trabajo, ya sean estos accidentes, enfermedades, patologías o lesiones.

Riesgos: Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Ergonomía: La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados.

Marco Metodológico

Tipo de investigación

La metodología de este estudio fue una investigación de acción porque se pudieron hallar las estrategias para lograr los objetivos propuestos. La unidad de análisis de este estudio son los manipuladores de alimentos cárnicos.

Técnica de investigación

En este estudio primero se procedió a identificar la problemática después de la debida observación que se hizo a visitar el mercado de alimentos.

Variables de estudio

- Capacitaciones.
- Equipos de protección personal.

Población observada y beneficiada

La población observada y beneficiada de este estudio corresponde a los manipuladores de alimentos cárnicos que trabajan para el mercado de alimentos.

Instrumentos para la Recolección de Datos

La recolección de datos fue por medio de la observación y la realización de entrevistas de trabajadores y consumidores del mercado de alimentos.

Resultados

Algunas entrevistas fueron:

1. ¿Cómo implementar capacitación formal sobre medidas de higiene y salud a los encargados de carnicerías en Panamá?

Es mediante el Municipio de Panamá, en la Dirección de Servicios a la Comunidad, emitiendo una carta con las problemáticas encontradas y con algunas posibles soluciones a la licenciada Giovanna Delgado (directora del mencionado departamento). Otro ente responsable de capacitar este personal es el MINSA, específicamente en DEPA (departamento de protección de alimentos) emitiendo una carta a la Dra. Anarella Jaén de Meron (jefa nacional del departamento de protección de alimentos) quien determinan la fecha, el lugar y el personal apropiado para dictar la capacitación.

2. ¿De qué forma se puede lograr brindar capacitación formal sobre medidas de higiene y salud ocupacional a los manipuladores de alimentos cárnicos?

La capacitación formal se puede lograr realizando jornadas de actualización que abarquen los riesgos significativos que se hayan

identificado y cada una de las medidas preventivas y correctivas en corto y mediano plazo, al igual presentar los efectos que causan en el ser humano el no contar o no poner en práctica las medidas de higiene, lo cual puede generar gran impacto en el personal del mercado y hasta en los clientes para realizar prácticas sanas y seguras.

3. ¿Cómo podemos lograr que los manipuladores de alimentos cárnicos cuenten con seguro de atención media obligatoria?

La única manera sería regulando esto con algún decreto o ley en la cual se establezca la obligación de contar con un seguro, ya que las actividades que realizan presentan múltiples riesgos.

4. ¿Se puede implementar de manera obligatoria el uso de guantes de acero para los carniceros en los mercados públicos del país?

Si se puede implementar, siempre y cuando se garantice mediante una prueba de campo que los guantes de acero permiten realizar las actividades de manera segura sin ocasionar accidentes, ya que, por ser de material metálico, tienden a ser rígidos y reducen la movilidad de los dedos, lo cual es necesario al momento de agarrar alguna herramienta de corte o el producto que van a despachar.

Es de carácter obligatorio contar con botiquín de primeros auxilios, pero para poder implementarlos debemos mantener al personal capacitado y actualizado en técnica y maniobras de primeros auxilios para poder brindar la primera atención de forma rápida y eficaz a cualquier herido dentro de las instalaciones y mucho mejor si se pudiera contar con una brigada de primeros auxilios y rescate.

Otras entrevistas realizadas en pequeñas carnicerías:

Persona entrevistada 1: Erick Aguirre (encargado de despachar carne)

Lugar de trabajo: Súper ahorro

1. P: ¿Alguna vez te has sorprendido con algo que traiga la carne por dentro?
R: No, debido a los controles sanitarios a los que son sometidos antes de llegar a las carnicerías.
2. P: ¿Sabe de qué suelen alimentar a los animales durante su crianza?
R: De piensos, alfalfa, avena... etc., pero todo ello autorizado por el Ministerio de Sanidad.
3. P: ¿Cómo calcula la carne que debe ordenar que cada día?
R: Nosotros calculamos la media de las ventas del día anterior para hacer el pedido, a excepción de los fines de semana, que el pedido es mayor.

Persona entrevistada 2: Humberto Cuesta (encargado de despachar carne)

Lugar de trabajo: supermercado los vecinos

1. P: ¿Alguna vez se ha hecho un corte grave?
R: Nos hemos cortado muchas veces, generalmente heridas leves, pero se han producido casos bastante graves como llegar a perder algún que

otro dedo de la mano, pero carnicero que no se haya cortado no es carnicero.

2. P: ¿Cómo se obtiene la pieza de carne correcta y si hay que hacer algún tipo de estudio para ser carnicero?

R: La obtención del pedazo correcto en un animal entero es el trabajo de un especialista.

Conclusiones

Es de extrema importancia la seguridad en todos los aspectos laborales y de la vida cotidiana, por esta razón queremos hacer énfasis en lo antes mencionado ya que de esto depende el evitar lesiones en los manipuladores de alimentos cárnicos y pesqueros, sucede que muchos de los manipuladores que se encuentran son de aprendizaje empírico y esto es propenso a accidentes debido a las avances tecnológicos, ya que con herramientas más novedosas, aumenta el riesgo de lesión o peor para personas inexpertas o poco capacitadas.

Bibliografía

AEPSAL (2015). PRL dn las carnicerías y charcuterías. Disponible en:

<https://www.aepsal.com/prl-en-carniceria-charcuteria/>

García Díaz, M. (2015). Prevención de riesgos en los puestos de trabajo de carnicerías y charcuterías. Disponible en:

<https://docplayer.es/29348927-Prevencion-de-riesgos-en-los-puestos-de-trabajo-de-carnicerias-y-charcuterias-i.htm>

Sánchez, C. (sf). Higiene y seguridad laboral. Disponible en:

<https://higieneyseguridadlaboralcvs.wordpress.com/2012/10/21/empresas-carnicas-riesgos-y-medidas-preventivas/>

Fedecarne (sf). Prevención de riesgos. Disponible en:

<http://www.fedecarne.es/pagina/prevencion-de-riesgos-laborales#sthash.4luGrp2h.dpbs>




Anexos



Aquí observamos que en las carnicerías locales no utilizan guantes ni ropa adecuada.



Y en esta imagen si vemos que tienen todos los implementos y uniformes adecuados.

MEDIDAS DE SEGURIDAD		
(RIESGOS DE CORTE)	CONCLUSIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Corte o pinchazo producido por cuchillo propio en mano contraria al uso de la herramienta • Corte o pinchazo por cuchillo propio en mano portadora de la herramienta • Corte o pinchazo por cuchillo del compañero. • Corte o pinchazo por cuchillo propio en otras partes del cuerpo. • Potenciador de Riesgo Biológico. Entrada al organismo por vía pa- 	<p>El Medio de trabajo de una carnicería es un ambiente peligroso, constantemente se trabajan con herramientas cortantes, cierras, cuchillos, machetes.</p> <p>Si no se tienen los cuidados necesarios, la señalización y la capacitación al personal pueden ocurrir muchos accidentes, no solo debe tomarse en cuenta los riesgos laborales si no de igual manea cuidar el ambiente de</p>	<p>MANEJO EFECTIVO DE NOMATIVAS DE RIESGO LABORAL EN EL MERCADO DE ALIMENTOS EN PANAMA</p> 
EL MEDIO LABORAL	PRÁCTICAS DE HIGIENE PERSONAL	MEDIDAS DE SEGURIDAD (ACCIDENTES POR CAÍDA)
<p>El trabajo del carnicero transcurre en un ámbito térmico que oscila entre los 2 °C y -2 °C en la zona de la cámara frigorífica y oscila entre los 4 °C en el área de manipulación y los 18 °C en el área de público.</p> <p>Estas Condiciones extremas de frio son necesarias para evitar la rápida descomposición de las carnes procesadas La actividad desarrollada en los establecimientos dedicados a la venta de carne al consumidor directo supone un potencial riesgo de exposición a agentes biológicos. La misma se encuentra clasificada dentro de las "actividades en las que existe contacto con animales o con productos de origen animal"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una correcta higiene personal para eliminar o reducir el número de gérmenes que vive habitualmente sobre la piel. • Emplear ropa para trabajo distinta de la de calle, limpia y preferentemente de color claro . • No comer, beber o fumar , no usar perfumes ni tener heridas cutáneas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de despojos de productos cárnicos, en el suelo del establecimiento, originados por las propias tareas de despique y despacho a los clientes. • Presencia de objetos depositados en el suelo. • Existencia de pequeños desniveles como, por ejemplo, uno o varios escalones de acceso a la zona de venta al cliente 

Manejo efectivo de normativa de riesgo laboral en el mercado de alimentos de Panamá.

DIAGNÓSTICO DE LA LOGÍSTICA Y SEGURIDAD EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADAS (CAE) DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE PANAMÁ

Estudiantes: Linda Giscome y Diego Guevara
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: octubre 2019

RESUMEN

La empresa SONDA tiene como objetivo brindarle a cada usuario del Metro de Panamá el servicio de tarjetas recargables y las máquinas para hacer efectiva la recarga. Sin embargo, debido a la falta de dólares y demanda de monedas se ha decidido implementar máquinas para recarga con monedas y Centros de Atención Especializados (CAE) para lograr subsanar los déficits que surjan con las recargas. El problema radica negativamente en el horario de atención que tienen los CAE, las extensas filas que se forman y la falta de máquinas para recargar con monedas. El objetivo de este trabajo fue analizar la logística y seguridad en los Centros de Atención Especializados (CAE), de la línea 1 del Metro de Panamá. Se concluyó que la Línea 1 del Metro de Panamá ha sido de gran beneficio para los habitantes del país; sin embargo, tienen déficit en algunas áreas, entre las que se pueden mencionar la falta de máquinas para recargar con moneda en las diferentes estaciones que componen el Metro de Panamá. La logística en los CAE y máquinas de recarga no es del todo eficiente, en vista de que no hay un personal como tal de la empresa SONDA.

Palabras clave: Línea 1, Metro, Panamá, CAE, Tarjetas recargables.

El problema

Con el pasar del tiempo y el crecimiento de la población panameña se ha decidido mejorar el medio de transporte para los usuarios, llevando consigo la creación del Metro de Panamá, el cual beneficia a más de quinientas mil personas por día. Aunado a esto, la implementación de un sistema inteligente para el uso de este, logrando agilizar el proceso de entrada y salida al Metro de Panamá por medio de torniquetes, los cuales se utilizan con tarjetas recargadas de la empresa SONDA.

La empresa SONDA tiene como objetivo brindarle a cada usuario del Metro de Panamá el servicio de tarjetas recargables y las máquinas para hacer efectiva la recarga. Sin embargo, debido a la falta de dólares y demanda de monedas se ha decidido implementar máquinas para recarga con monedas y Centros de Atención Especializados (CAE) para lograr subsanar los déficits que surjan con las recargas.

El problema radica negativamente en el horario de atención que tienen los CAE, las extensas filas que se forman y la falta de máquinas para recargar con monedas.

Las máquinas para recargar con monedas, como son nuevas en el mercado panameño, han presentado inconvenientes y por ello no se ha logrado abarcar el total para ser instaladas tanto a lo largo de la línea 1 como en la línea 2 del Metro de Panamá.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la logística y seguridad en los Centros de Atención Especializados (CAE), de la línea 1 del Metro de Panamá.

Objetivos específicos

- Identificar la cantidad de máquinas de recarga de monedas instaladas en la línea 1 del metro de Panamá.
- Identificar el FODA de los Centros de Atención Especializados (CAE) de la línea 1 del metro de Panamá.
- Identificar el nivel de eficiencia de la logística y seguridad de los Centros de Atención Especializados (CAE) hacia los usuarios del Metro.
- Proponer mejoras para la optimización de la logística y seguridad de las máquinas de recarga hacia los usuarios del Metro.

Justificación

El impacto social que han causado los Centros de Atención Especializada de la línea 1 del Metro de Panamá no ha sido tan positivo en vista de que tienen un horario poco favorable para los usuarios y las extensas filas que se forman generan un grado de inquietud hacia cada persona que requiera de ellos. Aunado a esto, el 70% de los usuarios del Metro de Panamá, en referencia a los CAE, desconocen la existencia y ubicación de estos.

Delimitación geográfica

Este proyecto se desarrolló en las estaciones de la línea 1 del Metro de Panamá, específicamente en:

- Estación de Albrook.

- Estación 5 de Mayo.
- Estación Iglesia del Carmen.
- Estación Los Andes.
- Estación San Miguelito.

Marco teórico: Antecedentes de la investigación

La atención al cliente es vital para la buena marcha de cualquier organización. El cliente, que siempre ha de estar en el centro de nuestro compromiso y acción, debe sentir que se le atiende de manera ágil, amable y correcta y, sobre todo, que sus expectativas se vean superadas (Chamorro, 2016).

La atención al cliente engloba a todos aquellos procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor. Sin embargo, casi siempre se designa con este concepto al servicio o departamento que se comunica directamente con los clientes, donde estos pueden dirigirse para ampliar información, solicitar algún servicio técnico, poner reclamaciones, sugerencias, etc.

Chamorro (2016) propone diez claves de la atención al cliente:

1. El cliente es lo primero
2. Escuchar, escuchar y escuchar
3. Transmitir una imagen
2. Actuar
3. Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible
4. Empoderar al departamento de atención al cliente
5. Trabajar en equipo
6. Contar con un buen sistema de control de la calidad
7. Cumplir con todo lo que se promete
8. Contar con un departamento de atención al cliente bien formado

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente (González *et al.*, 2018).

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- Amabilidad
- Atención personalizada
- Rapidez en la atención
- Ambiente agradable
- Comodidad
- Seguridad

- Higiene

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros (González *et al.*, 2018).

Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de visitarnos o pueda llegar a hablar mal de nosotros, y más bien procurar que reciba un buen servicio al cliente, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores.

Marco metodológico

Este proyecto lo realizamos de acuerdo con la siguiente metodología:

- Encuestas de acción, hemos decidido realizar la encuesta de manera virtual en vista de que para hacerla en físico requería de un procedimiento el cual demoró por parte del personal administrativo del Metro.
- Decidimos elegir una muestra de 50 personas, que son las que nos ayudarán a recabar los datos para la obtención de los resultados de la encuesta.
- Es una encuesta rápida en donde se sabrá qué tan informado está el usuario en cuanto a los CAE.

Como primera instancia tenemos la formulación de las preguntas para nuestra encuesta, las cuales detallamos a continuación, con respuestas breves:

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
¿Conoce usted la ubicación de los CAE?	Si	No
¿Sabe el horario de los CAE?	Si	No
¿Se siente usted conforme con el horario de los CAE?	Si	No
¿Estaría de acuerdo si el horario de los CAE fuera desde la apertura hasta el cierre del Metro de 5:00a.m. a 11:00p.m.?	Si	No
¿Ha tenido alguna vez algún inconveniente en el que se haya visto obligado a usar los CAE?	Si	No
De ser afirmativa su respuesta, ¿fue rápida la solución?	Si	No
¿Cree usted que los CAE deben estar en todas las estaciones de la línea 1 del Metro para cubrir un mejor servicio?	Si	No
¿Cómo califica usted el servicio de los CAE?	Bueno	Malo

¿Se siente conforme con la cantidad de máquinas de recarga con monedas que tiene la línea 1 del metro de Panamá?	Si	No
¿Cómo considera la seguridad de las estaciones de la línea 1 del Metro de Panamá?	Buena	Mala

Resultados

Entre los resultados que hemos obtenido están:

- Inducción de seguridad del Metro de Panamá
- Reunión con personal del Metro de Panamá
- Entrevista con personal encargado del Centro de Atención del Metro
- Contacto con la persona a cargo de los CAE

Luego de haber obtenido estos avances se nos hizo difícil la obtención de respuestas por parte de la empresa SONDA, el Sr. Christian, jefe de seguridad del Metro de Panamá, se ofreció para ayudarnos con la obtención del resultado de los objetivos, pero, fue poco lo que nos pudo aportar; sin embargo, llevamos a cabo la obtención de los resultados esperados. Aunado a esto, la poca ayuda brindada por parte del personal administrativo del Metro de Panamá nos truncó la realización de las encuestas en una de las estaciones del Metro, debido al protocolo que debíamos realizar.

SEMANA	ACTIVIDAD
Semana 1	Solicitud de carta a UNICYT para reunión con personal del Metro
Semana 2	Entrega de carta en recepción del Metro de Panamá
Semana 3	Inducción de seguridad con el Sr. Christian Entrevista con la Sra. Miriam Conversación con la Sra. Yajaira (encargada de los CAE)
Semana 4	Recabar más información
Semana 5	Armar informe escrito y sustentación
Semana 6	Ultimar detalles del informe escrito
Semana 7	Sustentación y entrega de trabajo escrito

Análisis e interpretación de resultados

Dando respuesta al objetivo general, detallamos lo siguiente:

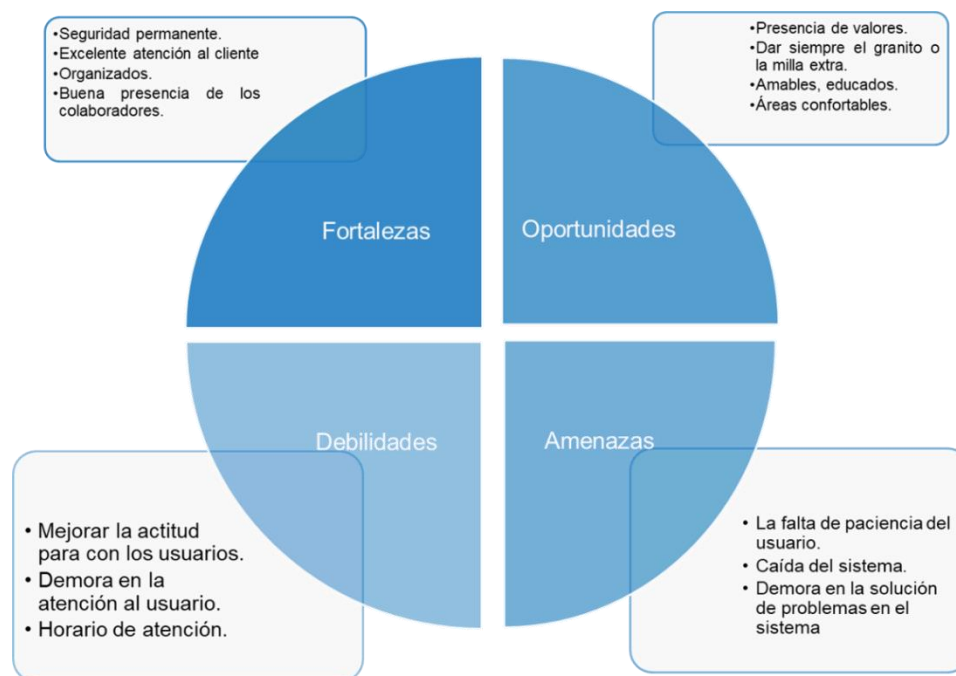
- La logística en los CAE es un poco lenta, debido a que, por el horario, no siempre tienen a más de dos personas solucionando los reclamos o atenciones de los usuarios.

- Por la poca paciencia que tienen los usuarios en horas “pico” se torna aún más difícil brindarle una atención adecuada al usuario ya que el ambiente se vuelve hostil.
- Los CAE son quienes se encargan de brindarle al usuario las tarjetas personalizadas, es decir, las tarjetas para jubilados, pensionados, estudiantes y demás personas que requieran su tarjeta con nombre. Adicional de brindar la atención que requieran al momento de presentar alguna inquietud.
- La seguridad, por su parte, es 100% efectiva, en vista de que como manejan dinero siempre hay presencia de unidades policiales y la seguridad el Metro en sí.

Continuando con el desarrollo de los objetivos específicos nos percatamos de lo siguiente:

- A lo largo del Metro de Panamá existen 51 máquinas para recargar con monedas, las cuales fueron divididas en las estaciones de la Línea 1 y 2.
- Nos habían indicado que para mediados de septiembre realizarían la instalación de 51 máquinas para recargar con monedas; sin embargo, fueron instaladas el día 15 de octubre de 2019 y están como prueba, debido a que existen problemas en el sistema que se deben solucionar.

El FODA de los CAE es el siguiente:



Del 1 al 100% el nivel de eficiencia de los CAE es del 75%, en vista de su horario, en las caídas del sistema y el desconocimiento de los usuarios.

Entre las mejoras que podemos mencionar relacionadas con logística y seguridad de las máquinas de recarga están las siguientes:

- Hacerles mantenimiento periódico a las máquinas de recarga.
- Brindar asesoramiento a los clientes al momento de adquirir y recargar las tarjetas.
- Tener a una persona capacitada para que preste el servicio de atención al cliente en el lugar de las máquinas de recarga.
- Tratar de tener a un técnico de SONDA siempre en el área para cualquier anomalía que presente el sistema.
- En cuanto a la seguridad, básicamente sería reforzarla en horas "pico".

Los datos obtenidos en nuestra encuesta fueron los siguientes:

De acuerdo con las preguntas que realizamos, los datos arrojados fueron que el conocimiento de los CAE es vago el conocimiento de las ubicaciones y el servicio que brindan los mismos además desconocen el horario de atención. En conjunto con esto, no se sienten satisfechos con el servicio que les han brindado.



En cuanto a la seguridad el 52% opina que es mala, por una parte, por la poca presencia de la seguridad del Metro (UPM) y la presencia policial.



Conclusiones

Al finalizar este proyecto concluimos que la Línea 1 del Metro de Panamá ha sido de gran beneficio para los habitantes del país; sin embargo, tienen déficit en algunas áreas, entre las que se pueden mencionar la falta de máquinas para recargar con moneda en las diferentes estaciones que componen el Metro de Panamá.

También nos percatamos de que la logística en los CAE y máquinas de recarga no es del todo eficiente, en vista de que no hay un personal como tal de la empresa SONDA, quien es la encargada de brindar el sistema de cobro en el Metro, atendiendo al usuario; sino más bien es, es el mismo personal que labora en el Metro quien brinda el servicio al usuario. Luego de ello se diagnosticó la seguridad en los CAE que hasta el momento logra ser efectiva. Para lograr los objetivos planteados, como sabemos que el Metro de Panamá beneficia a más de quinientas mil personas, se tomó una muestra de 50 personas a quienes se le realizó una pequeña encuesta en donde nos percatamos que en su mayoría el horario de atención de los CAE es quien brinda un leve conflicto.

Como resumen a nuestra conclusión podemos decir que cada uno de los componentes de la Línea 1 del Metro de Panamá debe realizar una función distinta, sin embargo, el trabajo en equipo o en conjunto lleva a cabo la buena realización de las labores.

Recomendaciones

Para finalizar este proyecto de pasantía de extensión comunitaria, cerramos con las siguientes recomendaciones:

- Luego de haber visto los puntos débiles y amenazas en los CAE se recomienda mejor el servicio de atención en el área de recargas de tarjetas, ya que no existe una persona especializada en atención al usuario en ese lugar y este servicio lo tiene que prestar los operadores del tren.
- En horas de alto tráfico de personas se recomienda tener más de dos personas en los CAE ya que las filas son muy largas en estas horas.
- Por la alta demanda de monedas de un dólar y por la falta de dólares en papel se recomienda mejorar la logística de las máquinas para recargar con monedas.
- Para brindar una rápida solución a los problemas de caídas de sistema, se recomienda tener un técnico de SONDA en cada una de las estaciones del Metro para que subsane en el menor tiempo posible el error ocurrido. De lo contrario, se recomienda capacitar al mismo personal del Metro, que es quien siempre está en planta.
- En cuanto a las máquinas de recarga con monedas, se recomienda que las mismas no solo acepten las monedas de un balboa, sino que también las monedas de centavos (0.05, 0.10, 0.25, 0.50).

- Modificar el horario de atención de los CAE, es otra de las recomendaciones.
- Capacitar al personal que brinda la atención en los CAE para que ofrezcan un servicio de excelencia al cliente.
- Colocar señalizaciones en los CAE para que los usuarios tengan conocimiento de estos.
- Brindar asesoramiento a los usuarios en referencia a los CAE, para que tengan conocimiento de los servicios que ofrecen y la ubicación de cada uno.
- Reforzar la seguridad del Metro, tener más presencia policial y contar con personas capacitadas en primeros auxilios en caso tal pase un accidente.

Referencias bibliográficas

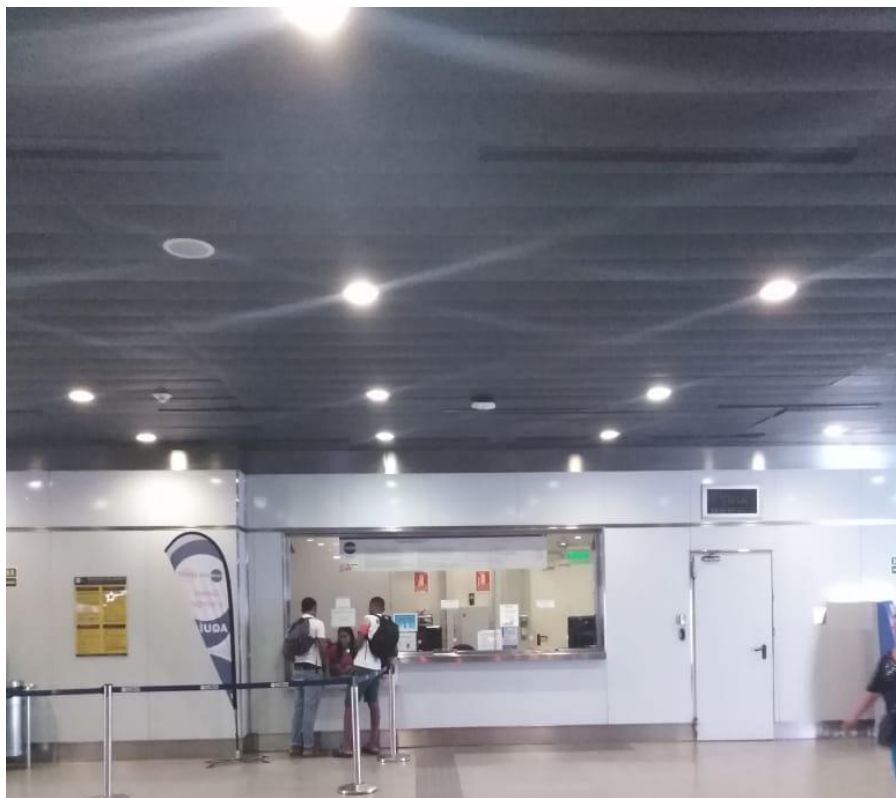
- Chamorro, S. (2016). "Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa". DEUSTO Formación. Disponible en: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa>
- González, N., Olguín, J., Guzmán-García, J., Guzmán, J. y Martínez, M. (2018). El ingeniero, los negocios y la mercadotecnia. Bloomington: Palibrio.

Anexos

Registro fotográfico



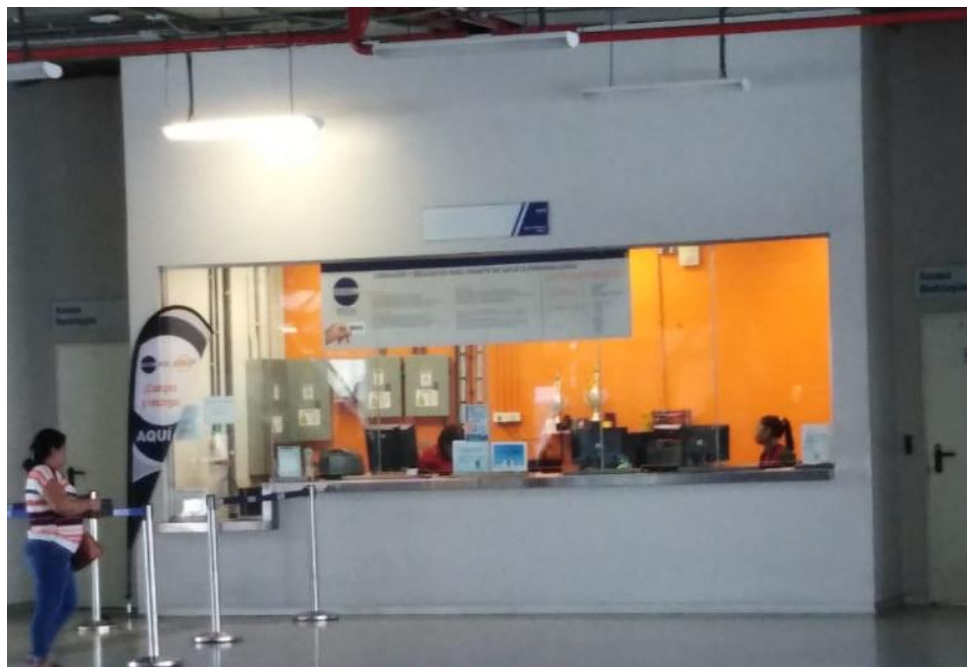
CAE - Estación Albrook



CAE - Estación Cinco de Mayo



CAE – Iglesia del Carmen, enlace existente entre SONDA y Metro de Panamá



CAE – Los Andes



CAE – San Miguelito



Máquinas de compra y recarga de tarjetas



Máquinas para recargar con monedas

Noticias publicadas en los diarios de circulación nacional

Noticia en el periódico digital CentralAmericaData.com: en esta noticia indican que la empresa SONDA sería la encargada del sistema de cobros del Metro de Panamá.

CentralAmericaData.com
INFORMACIÓN DE NEGOCIOS

Reciba nuestra Newsletter | Acceso usuarios registrados | English

Vienes 11 de Octubre de 2013 - actualizado: 3:42 pm

Inteligencia Comercial y Reportes de Mercado | Químicos y Alimentos | Proyectos de Construcción | Compras de Gobierno | Perfil del Consumidor en Centroamérica | Clasificados | Empresas | Contáctenos | Publicidad

ESTUDIOS DE COMERCIO EXTERIOR | Evolución histórica

Panamá: SONDA proveerá sistema de cobros del Metro

Miércoles 13 de Noviembre de 2013

La empresa tendrá a su cargo el suministro e implantación de los equipos requeridos para la operación del sistema de cobros de los pasajes.

Panamaamerica.com.pa publica: "...SONDA será la encargada de suministrar e implantar los equipos requeridos para la operación del sistema de cobro de pasajes de la Línea 1 del Metro ..."

Noticia en El Capital Financiero.com: en la que se informa que los usuarios pueden utilizar un App que permite la recarga electrónica.



Noticia del Panamá América: donde sale la solicitud de recarga con monedas de B/. 1.00



Noticia en La Estrella de Panamá: en conmemoración a los 500 años de Panamá la Vieja se confeccionaron 4 modelos de tarjeta.

Nacional //

Sonda celebra los 500 años de Panamá Viejo con tarjeta conmemorativa

A partir de este jueves en los Centros de Atención Especializados hay disponibles 40 mil tarjetas conmemorativas de los 500 años Panamá Viejo, son cuatro modelos a escoger



Son cuatro modelos a escoger y SONDA Panamá entregará el 5% de las ventas al Patronato Panamá Viejo.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CUARTO PUENTE SOBRE EL CANAL DE PANAMÁ

Estudiante: Jorge Salazar Vélez

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: octubre 2019

RESUMEN

El Proyecto Cuarto Puente Sobre el Canal de Panamá conlleva varios retos para su ejecución considerando que el mismo cruza sobre una vía fluvial de importancia mundial: Uso de las más altas normas para la ejecución del diseño, empleo de equipos de última tecnología, aplicación de estrictas normas de calidad y seguridad tanto para sus trabajadores, así como para los residentes y usuarios de las vías cercanas a las obras del proyecto. El objetivo del Proyecto de Pasantía de Extensión Comunitaria fue el de implementar el Sistema Integrado de Medidas de Seguridad Laboral y un Plan de Concientización Continua que abarque tanto las Medidas propias de la cultura empresarial de la empresa, así como las medidas locales durante las diferentes fases de construcción del Proyecto de Diseño y Construcción del Cuarto Puente Sobre el Canal de Panamá. Entre los resultados que se obtuvo fue la realización de la primera campaña de concientización de las Medidas de Seguridad Salud y Medio Ambiente a la vez del cuestionario como parte la investigación de los problemas encontrados para su diagnóstico y posterior solución. El proyecto se seguirá desarrollando hasta alcanzar los objetivos del mismo.

Palabras clave: Medidas de seguridad, Cuarto puente, Canal de Panamá.

Planteamiento del problema

El Proyecto cuarto Puente Sobre el Canal de Panamá conlleva varios retos para su ejecución considerando que el mismo cruza sobre una vía fluvial de importancia mundial, entre ellos la utilización de las más altas normas para la ejecución del diseño, la utilización de equipos de última tecnología, la aplicación de estrictas normas de calidad y por sobre todo, la aplicación de las

más altas normas de seguridad tanto para sus trabajadores, así como para los residentes y usuarios de las vías cercanas a las obras del proyecto.

Además de ser un proyecto de alta complejidad, este incluye otros retos o restricciones importantes como: los trabajos se ejecutan a ambos lados de Canal de Panamá, parte de proyecto se desarrolla en zonas densamente pobladas y con tráfico pesado, a lo largo del proyecto se encuentran varias interferencias, sobre el puente pasarán el Metro de Panamá (Línea 3) incrementado su complejidad.

En este proyecto nos centraremos en la implementación de las normas de seguridad a ser aplicadas durante la fase de construcción. Durante la fase de investigación se han determinado tres problemas principales:

- Empresa con normas de seguridad diferentes a las locales
- Problemas por el lenguaje para comunicar el mensaje
- Normas parecen ser menos estrictas que las panameñas

Formulación del problema

Entre los problemas encontrados para implementar las normas de seguridad en el proyecto, están a que las normas de la Cultura Empresarial de la empresa son diferentes o se expresan de forma diferente a las locales tanto en la forma de aplicación como en su forma de comunicación, las mismas inicialmente son difíciles de entender ya que su traducción no es completa del mandarían al español, sin embargo para la empresa es necesario mantener su cultura empresarial que ha funcionado sin problemas en otros proyectos alrededor del mundo.

Como fue comentado anteriormente, el lenguaje se identificó como un problema para comunicar los procedimientos empresariales a los colaboradores del proyecto y al mismo tiempo fue difícil entender a los colaboradores foráneos que provenían con la empresa cuales son los requerimientos locales en aspectos de seguridad en el trabajo, generando celos y discrepancias al momento de la implementación.

Objetivos

Objetivo General

Implementar el Sistema Integrado de Medidas de Seguridad Laboral y un Plan de Concientización Continua que abarque tanto las Medidas propias de la cultura empresarial de la empresa, así como las medidas locales durante las diferentes fases de construcción del Proyecto de Diseño y Construcción del Cuarto Puente Sobre el Canal de Panamá.

Objetivos Específicos

- Establecer Directrices Institucionales para la implementación de Medidas de Seguridad
- Incrementar la Seguridad Empresarial para la prevención de incidentes

- Apoyar el proceso de consolidación y difusión de la cultura de seguridad laboral de la empresa.
- Mantener la buena reputación de la empresa proyectando una imagen positiva ante las partes interesadas.
- Definir los procesos de Seguridad a través la estandarización de herramientas y procedimientos técnicos.
- Fomentar el intercambio de informaciones y lecciones aprendidas de seguridad entre proyectos.

Justificación e importancia

Mediante la implementación del Sistema Integrado de Medidas de Seguridad Laboral y un Plan de Concientización Continua, se pretende asegurar la integridad de cada uno de los colaboradores del proyecto en el sitio de trabajo. Así como también velar por la seguridad de las poblaciones cercanas y al tránsito diario que circula por las áreas donde se desarrolla el proyecto.

De igual manera se prevé mediante la implementación de las medidas de seguridad el resguardar el tránsito por el Canal de Panamá, reduciendo al mínimo potenciales peligros que puedan afectar sus actividades.

La implementación efectiva de este sistema integrado de medidas de seguridad permitirá atender eficientemente las demandas que un proyecto de esta envergadura necesita.

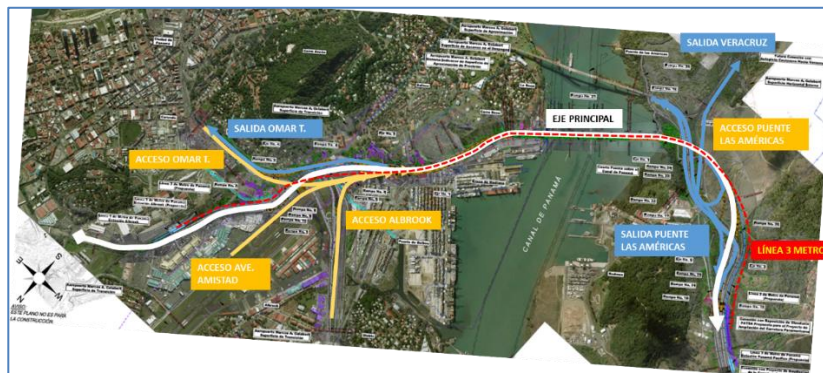
Delimitación geográfica

El Cuarto Puente sobre el Canal de Panamá, se encuentra localizado a ambos lados del Canal de Panamá.

En el área Este de proyecto se extiende en los predios de la ACP, Panamá Port Company, área del Frijol, Corredor Norte, Av. Omar Torrijos.

En el lado Oeste se encuentra localizado en predios principalmente de la ACP paralela a la actual Carretera Panamericana hacia Chorrera, en la zona denominada Farfán

El proyecto se encuentra dividido en 5 segmentos como lo descrito en la siguiente imagen:



- Vano Principal Puente Atirantado
- Viaducto de Acceso Este
- Viaducto de Acceso Oeste
- Intercambiador Este (Albrook)
- Intercambiador Oeste

Marco Teórico: Antecedentes de la investigación

Para la implantación del Sistema Integrado de Medidas de Seguridad Laboral y un Plan de Concientización Continua se ha realizado la investigación en diferentes documentos referentes a la seguridad durante la construcción de Puentes de gran magnitud, además considerando el tránsito fluvial por esta como es el Canal de Panamá

La construcción de puentes sobre vías fluviales con activo tránsito sobre estos, necesitan una atención especial para evitar accidentes durante su construcción, o paralizaciones, accidentes que pueden referirse a caídas de materiales de construcción o herramientas hacia las naves transitando sobre este, caídas del personal, paralizaciones en el tránsito normal del río o canal, entre otros.

Otros riesgos existentes en la construcción de puentes se refieren a las condiciones climáticas en el sitio de construcción, las tormentas eléctricas, lluvia o fuertes vientos, pueden ser un problema durante la construcción de puentes y para evitarlos se deben tomar las medidas de seguridad necesarias. En el documento (ACHS, 2016) se describe los riesgos comunes encontrados durante la construcción de puentes entre estos se citan:

- Daños a las estructuras vecinas: Antes de iniciar el trabajo de demolición, se debe hacer un estudio cuidadoso de la estructura que se va a demoler y de sus inmediaciones.
- Daños a instalaciones de servicios Básicos: Se debe formular un programa definido para la ejecución del trabajo, y después procurar ajustarse al mismo lo más posible. Al formular el programa, es necesario tener en cuenta la seguridad de las estructuras e instalaciones de servicios contiguas y tomar las precauciones necesarias para garantizarlas”.
- Lesiones por explosiones de gas, inundaciones y/o electrocución.: Determinar la existencia de instalaciones eléctricas, de agua, gas u otras, las que deberán ser interceptadas en o fuera de los límites de la propiedad, antes del inicio de la demolición. En cada caso, la compañía o empresa afectada, deberá ser notificada previamente a fin de obtener su aprobación o autorización.
- Caídas de distinto nivel: Los trabajadores que desarrollan actividades en altura, deberán contar con superficies de trabajo seguras y tener los elementos de protección personal adecuados y necesarios para protegerlos de una caída al vacío, como son cinturón de seguridad,

cuerda de vida, etc. Se debería colocar una valla o señalización adecuada alrededor de la zona de peligro que circunda la demolición, y además se prohibirá a toda persona extraña a la faena entrar al sitio de ésta por motivo alguno.

- Lesiones por caída de materiales o herramientas y por proyección de partículas. No debería haber trabajadores ocupados en diferentes planos, a menos que se tomen las precauciones necesarias para proteger a los que trabajan en los planos inferiores. Los trabajadores ocupados en obras de demoliciones deberán disponer de lugares de paso bien protegidos. Se debería, además, alumbrar adecuadamente los lugares de paso, las escaleras y demás partes de la obra donde estén ocupados o por donde tengan que transitar los trabajadores. Los trabajadores ocupados en las operaciones de demolición deberán usar calzado de seguridad, casco, lentes contra impacto, guantes gruesos y resistentes y un protector respiratorio, en aquellos trabajos que provoquen desprendimiento de polvo.

Como podemos observar, los riesgos citados en este extracto, se refiere tanto para los colaboradores del proyecto, así como para los riesgos de las estructuras cercanas a donde se desarrolla el proyecto, así como las soluciones para evitar o mitigar estos riesgos.



Tablero de puente



Columna de Puente

Ya más específicamente, en términos de riesgo laborales, estos se incrementan cuando los trabajos se realizan en zonas de altura como construcción de pilas y el tablero del puente, en el Cuarto Puente sobre el Canal de Panamá su tablero se construirá mayormente con el sistema de Voladizos Sucesivos – Dovelas, la cual es ejecutada “in situ” por un sistema que avanza en voladizo sobre las ya erigidas, para ello existe un carro de avance que se apoya en las dovelas anteriores. La estabilidad de cada etapa se asegura con el pretensado de cables. La Guía para la prevención de riesgos laborales en la construcción de puentes (Alberto Alonso Vivar, Ana Artiz Elkarte, Pedro Martínez de Lahidalga Armentia, Margarita Ortega Cuesta,

2015) describe de forma específica los riesgos y las actividades preventivas para estas actividades:

Entre los riesgos y medidas preventivas están:

- Caídas de personas a distinto nivel por deficiente estado y/o utilización de los equipos y medios auxiliares.
 - Los trabajos se realizarán desde el interior de la plataforma de trabajo, y cuando las condiciones del montaje no permitan trabajar desde los elementos indicados se hará uso del correspondiente sistema anticaídas.
 - Las plataformas de circulación llevarán incorporadas las barandillas.
 - Se mantendrán limpias todas las asideras, peldaños, barandillas, descansillos, plataformas y escaleras.
 - Se realizará el mantenimiento de las protecciones y medios auxiliares a utilizar durante los trabajos.
 - Se comprobará el correcto ensamblaje y fijación de los útiles acoplados a los diferentes equipos.
 - Los equipos se montarán, usarán y desmontarán conforme a las instrucciones del fabricante.
 - Las plataformas de los andamios estarán protegidas en todo su perímetro.
 - Cuando se realicen trabajos desde plataforma elevadora, estos se realizarán desde el interior de la misma según las instrucciones del fabricante.
 - El ascenso y descenso de los equipos de trabajo se realizará por los lugares habilitados para ello.
 - La utilización de las escaleras de mano se realizará cumpliendo con su correspondiente normativa.
 - Caídas de personas al mismo nivel por irregularidades del terreno o falta de orden y limpieza.
 - Se mantendrá la zona de trabajo ordenada y limpia. Los materiales estarán bien apilados y estables.
 - Las zonas de tránsito se mantendrán libres de obstáculos.
 - No se accederá a las plataformas, en condiciones climáticas adversas (hielo, nieve, regímenes de vientos superiores a los recomendados por los fabricantes...).
- Caída de objetos por desplome, derrumbamiento, manipulación y/o desprendidos por incorrecto estrobo de la carga, rotura de elementos de elevación o amarre, acopio incorrecto de elementos...
 - Antes de izar cualquier carga se verificará que no hay elementos (tornillos, herramientas...) que se puedan desprender y/o caer durante la operación.
 - La operación de retirada de elementos no comprometerá la estabilidad del resto de los materiales acopiados.
 - Los medios auxiliares de elevación se mantendrán en buen estado,

- revisándose antes de su utilización. Se utilizarán guardacabos para proteger las anillas de suspensión.
- Se utilizarán elementos de izados acordes con la carga a elevar, siendo conveniente para la elevación de cargas pesadas o voluminosas el uso de balancines. Estos elementos llevarán indicada la carga máxima.
 - Realizar los amarres correctamente para asegurar la estabilidad de la estructura.
 - Se elevará lentamente la carga para confirmar la correcta sujeción de esta, volviendo a depositarla en el suelo, en el caso que se comprobare la inestabilidad del conjunto para un correcto izado de la misma.
 - El trabajo no se dará por finalizado hasta comprobar que el elemento manipulado se encuentre en condiciones de seguridad y estabilidad.
 - Durante la maniobra de izado, transporte, montaje y desmontaje de piezas los operarios permanecerán fuera de la zona de barrido de las cargas.
 - No se realizarán movimientos simultáneos de elevación y traslación con la grúa.
 - La grúa autopropulsada no se desplazará con cargas suspendidas.
 - El izado de cargas será en vertical y no en oblicuo.
 - Durante las operaciones de montaje o desmontaje de los elementos de la autocimbra solo permanecerá en la zona de trabajo las personas encargadas de las operaciones.
- Choques y contactos contra objetos móviles en el transporte y ubicación de los elementos del carro.
 - Los elementos del carro serán guiados con cabos de gobierno.
 - Durante la elevación de los elementos prefabricados se evitarán movimientos bruscos. El acercamiento de estos al punto de colocación se realizará con movimiento vertical descendente, evitándose movimientos horizontales de arrastre.
 - En los movimientos de las cargas mediante grúa, la dirección de los tiros formará un ángulo inferior a 90° entre sí.
 - Se garantizará el campo visual del gruista durante todo el proceso de traslado. En caso contrario se acompañará de señalista y ambos se comunicarán por medio de un código de señales previamente establecido.
 - No se realizarán maniobras de izado cuando existan condiciones climatológicas adversas (viento, tormenta, entre otros).
 - Proyección de fragmentos o partículas durante el empleo de herramientas de corte, trabajos de soldadura...
 - Revisión, mantenimiento y conservación de las herramientas y sus accesorios (disco de corte).

- Utilización del disco adecuado a las tareas que se realizan (corte, abrasión, entre otros).
- Utilización de los EPI correspondientes al proceso.
- Protección de los EPI del sistema anticaídas frente a las partículas incandescentes.
- Atrapamiento o aplastamiento por o entre objetos durante la colocación del equipo y en las operaciones de enfilado, tesado y destensado.
 - La enfiladora debe estar bien anclada a la estructura que evite movimientos bruscos.
 - Apoyar el gato perpendicularmente y centrado sobre el anclaje.
 - Coordinación de los trabajos entre los operarios que intervienen en las tareas de colocación del gato y enfilado.
- Sobreesfuerzos, posturas inadecuadas o movimientos repetitivos, durante la colocación de los equipos.
 - Siempre que sea posible se emplearán equipos o medios auxiliares para la manipulación de cargas.
 - La manipulación manual de cargas se realizará con la técnica ergonómica adecuada.
- Exposición a temperaturas ambientales extremas dependiendo de las condiciones climáticas de la zona.
 - Se evaluarán los riesgos dependiendo de las condiciones climáticas de la zona.”

Este documento investigado detalla de forma específica los riesgos que pueden presentarse durante la ejecución basados en la experiencia adquirida por personal de empresa de construcción españolas con experiencia en este tipo de trabajos. Sin embargo, no hace referencia a precauciones sobre una vía fluvial transitada como es el Canal de Panamá, en este caso, mediante varias reuniones con la ACP, se ha definido los riesgos existentes y sus medidas de mitigación en conjunto, con el adicional que los trabajos tendrán una estricta coordinación y monitoreo en conjunto para mitigar al máximo posibles.

Marco Metodológico

Para la identificación de los problemas para la promoción de las Medidas y Procedimientos del proyecto entre los colaboradores, se utilizó el Método Cualitativo, el cual se enfoca en lo subjetivo e individual desde una perspectiva humanística, mediante la interpretación, la observación, entrevistas y relatos. En este método se usan modelos matemáticos y teorías relacionadas a las situaciones.

La población escogida para el análisis se refiere a 1% del total de colaboradores que se espera tener en el proyecto donde el pico es 2.000 colaboradores, es en este caso 20 colaboradores.

10 colaboradores serán entrevistados en el lado Oeste del Canal de Panamá y 10 colaboradores en el lado Este del Canal
Actualmente existe aproximadamente 100 colaboradores de campo, en este caso se puede considerar que la población de la entrevista al momento es del 20%

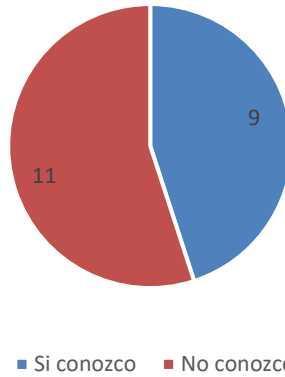
Instrumento de recolección de datos

Se realizó y validó un cuestionario de ocho preguntas a ser llenadas por los participantes.

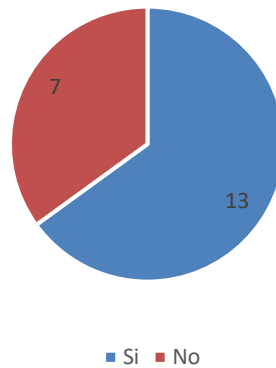
Resultados



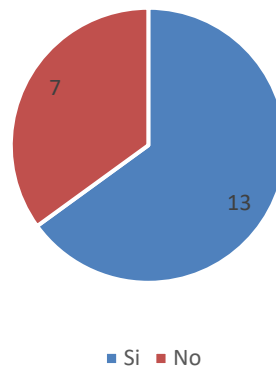
Conoce el sitio de concentración de los colaboradores en caso de una emergencia?

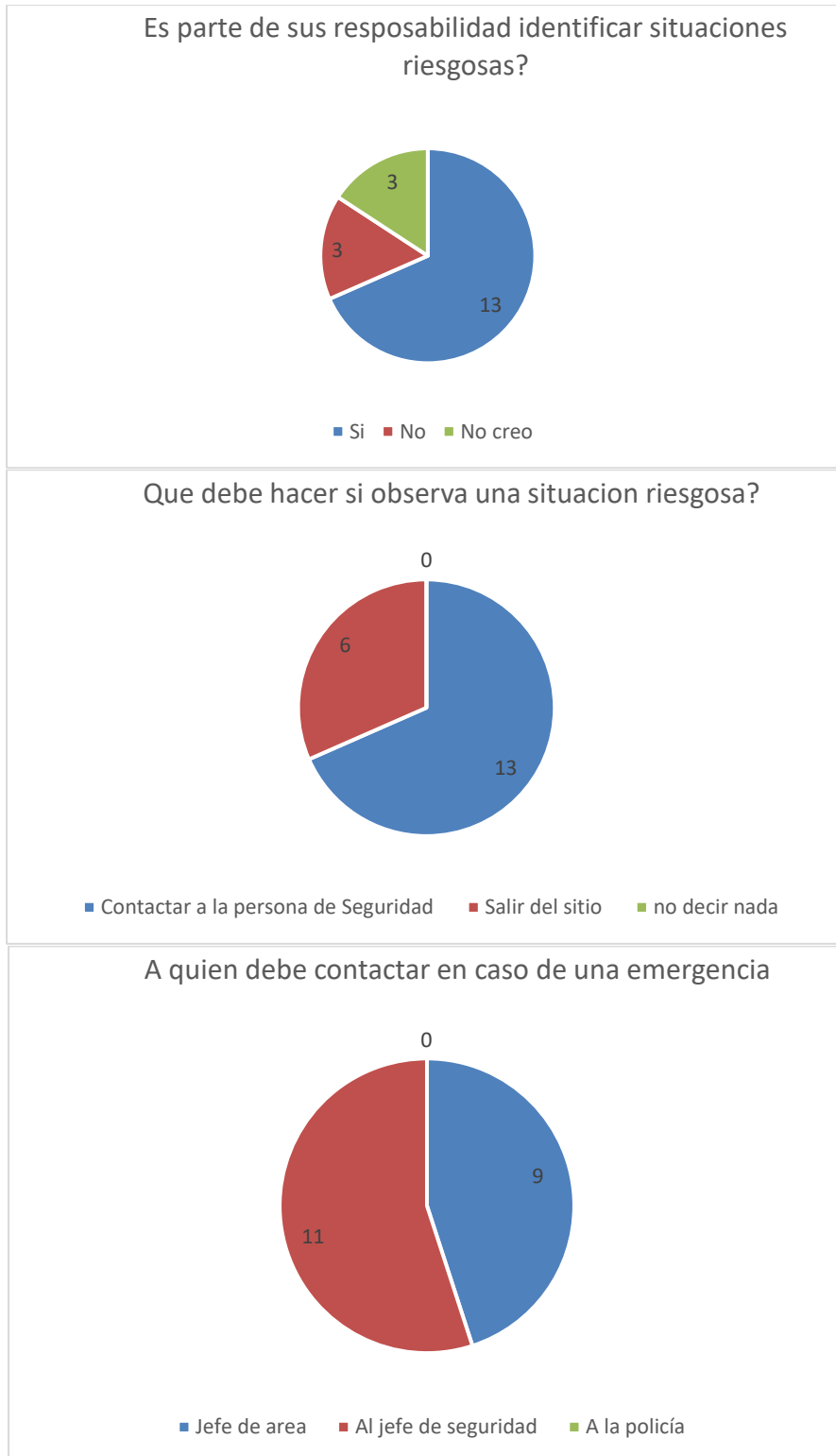


Conoce a quien debe contactar en caso de una emergencia



Conoce a quien debe contactar en caso de una emergencia





En los resultados obtenidos de la investigación si bien se observa que las respuestas en su mayor parte son acertadas, algunos colaboradores en algunas preguntas muestran desconocer sobre lo que deben hacer o conocer

acerca de las medidas o procedimientos de seguridad, en este caso, resulta necesario reforzar los conocimientos y el entrenamiento de los colaboradores para que forme parte de la implementación completa del plan de seguridad laboral para la ejecución del proyecto.

Conclusiones

Se realizó la primera campaña de concientización de las Medidas de Seguridad Salud y Medio Ambiente a la vez del cuestionario como parte la investigación de los problemas encontrados para su diagnóstico y posterior solución.

El proyecto se seguirá desarrollando hasta alcanzar los objetivos del mismo.

Bibliografía

ACHS. (2016). *Prevención de Riesgos en la Construcción de Puentes*.

Alberto Alonso Vivar, Ana Artiz Elkarte, Pedro Martínez de Lahidalga Armentia, Margarita Ortega Cuesta. (2015). *Guía para la prevención de riesgos laborales en la Construcción de Puentes*.

Anexos

Registro fotográfico



IMPULSO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMUNIDAD VIAJERA

Estudiante: Adriana Rodríguez
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

Copa Airlines es la aerolínea panameña con más 75 años transportando pasajeros por toda América y el aumento progresivo de sus vuelos obliga a mantener un servicio de atención al cliente de máxima calidad. Ese servicio se presta principalmente en todos sus counters de atención al cliente ubicados en Ciudad de Panamá. El objetivo de este proyecto de extensión social comunitaria fue realizar propuestas para mejorar el servicio de atención al cliente en la comunidad viajera a través de técnicas que ofrece el desarrollo organizacional. De acuerdo con los resultados obtenidos, el servicio de atención al cliente en los counters del aeropuerto internacional de Tocumen debe ser optimizado en cuanto al personal que labora en los mismos con el fin de alcanzar niveles de excelencia principalmente en cuanto a nivel de satisfacción del cliente y calidad del servicio durante la presencia del viajero en los counters señalados. El servicio de atención al cliente es un elemento importantísimo de la estrategia de cualquier negocio, sea comercial, industrial o de servicios, el cual debe ser evaluado y trabajado a través de diversas técnicas y/o estrategias.

Palabras clave: Desarrollo organizacional, COPA Airlines, counters, atención al cliente, comunidad viajera, cultura organizacional.

Introducción

El mundo actual cambia de manera y ritmo acelerados y todos los cambios, movimientos, innovaciones o transformaciones afectan a cualquier área o aspecto del saber humano. Los cambios en las organizaciones, grupos e individuos son una constante en la actualidad, y de tal significado que pasan a formar parte de la vida misma, de las decisiones, de los fracasos, logros y éxitos de cualquier organización, grupo o persona en particular.

De la oportunidad de las decisiones dependerá también, la forma de llegar a la meta. En ese sentido las organizaciones cada vez más se apoyan en los métodos y técnicas del Desarrollo Organizacional, como herramienta para lograr la excelencia y niveles de calidad cada vez mejores.

El Desarrollo Organizacional contiene una serie de teorías, valores y estrategias basadas en la ciencia de la conducta y orientadas al cambio planificado del escenario de trabajo de una organización, con el propósito de incrementar el desarrollo individual y de mejorar el desempeño de la organización, mediante la alteración de las conductas de los miembros de la organización en el trabajo y en relación a ello, el servicio de atención al cliente puede ser altamente beneficioso e impactante en el logro de las metas y objetivos de una organización.

Copa Airlines es la aerolínea panameña con más de 75 años transportando pasajeros por toda América y el aumento progresivo de sus vuelos obliga de alguna manera a mantener un servicio de atención al cliente de máxima calidad. Ese servicio se presta principalmente en todos sus counters de atención al cliente ubicados en Ciudad de Panamá.

A través de esta investigación, se pretende optimizar el servicio de atención al cliente en la comunidad viajera a través de técnicas que ofrece el desarrollo organizacional.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Impulsar el desarrollo organizacional que optimice el servicio de atención al cliente en la comunidad viajera

Objetivos Específicos

- Identificar la diversidad de herramientas para el desarrollo organizacional.
- Establecer una hoja funciograma para el servicio al cliente.
- Diseñar un material promocional que impulse el buen servicio de atención al cliente.

El problema

Toda empresa es un sistema social que experimenta constantes cambios en cada uno de los elementos que la integran, y estos cambios son los que permiten determinar su funcionamiento exitoso como organización empresarial. De acuerdo con lo considerado por los profesionales en consultoría empresarial Radamés Larrazabal y Kruger Labs, las empresas son más que infraestructuras físicas, la mayoría deben su éxito a valores que no son cuantificados en sus hojas de balances. El capital financiero, el dinero, las inversiones, las propiedades y el equipamiento de la organización son solo una pequeña parte de las empresas. Además de estos elementos, existen factores

importantes como: el capital humano que labora para esa empresa, el capital consumidor, el cual habla de la predisposición de las personas a seguir usando o confiando en la empresa. También se debe señalar el capital organizativo el cual representa las estructuras, los sistemas y los procesos que forman la organización y que hace que la empresa funcione armónicamente y que pueda reaccionar rápidamente frente a las dificultades. El capital de reputación, el cual se refiere a la imagen y la reputación de la organización en las diversas comunidades donde se hacen negocios en todo el mundo, valor importante a la hora de competir en el mercado mundial.

Dentro de este marco, el papel del Desarrollo Organizacional es garantizar el crecimiento saludable de la empresa y ello va más allá de sus equipos, infraestructura, recursos, capital financiero; sino también valora el posicionamiento, la fidelidad e identificación que tengan los consumidores con el producto, la capacidad de la empresa de enfrentar una crisis, la creatividad de los empleados, entre otros.

La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En ese sentido, ofrecer un excelente servicio al cliente, garantiza en gran parte el posicionamiento de una empresa en una localidad y su valoración en el desarrollo integral de dicha localidad.

Por su parte, Francisco Cornejo considera que la cultura organizacional es la que moldea los comportamientos y actitudes en una empresa, por lo tanto, si el dar mejor servicio al cliente no está dentro del ADN de esa cultura, es muy difícil que exista un esfuerzo coordinado que permita cumplir los objetivos y expectativas del cliente y, por ende, un servicio al cliente de excelencia. Para este autor, el servicio al cliente se maneja de forma distinta en cada localidad, pues el mismo debe responder a las características sociales, culturales, económicas de los clientes de una localidad

Entre las fallas más comunes en que puede caer una empresa indicó Cornejo, es no entender el negocio del cliente, qué es lo que necesita y qué es lo que el mercado demanda. La empresa presta un servicio que es remunerado y, en algunas ocasiones, el personal de la empresa cree erróneamente que le está haciendo un favor al cliente, en lugar de brindarle un servicio. Aseguró que más que con la contratación, tiene que ver con la capacitación del personal, tanto al nuevo como al que tiene tiempo en la organización y, sin duda, con la cultura organizacional que hay dentro de la misma.

Es responsabilidad de la empresa que los valores de servicio excepcional al cliente se vean permeados en todos los niveles de la organización y en todos sus colaboradores.

Copa Airlines, aerolínea panameña con 75 años de servicio, cumple con altos niveles en el cumplimiento de sus normas y procedimientos que le permitan cumplir y ser reflejo de su misión, visión y valores empresariales. En ese constante camino hacia la excelencia, la atención al servicio al cliente es clave en el logro de sus objetivos, por lo que siempre se considerará importante la

puesta en práctica de procesos, técnicas o instrumentos que permitan ofrecer cada vez más un mejor servicio al cliente.

Por todo lo antes expuesto, se plantea realizar esta investigación dirigida a impulsar el desarrollo organizacional como herramienta para optimizar el servicio al cliente específicamente en los counters de Copa Airlines, ubicados en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, en la Ciudad de Panamá, a través de un material promocional que impulse un elevado servicio al cliente.

Marco teórico: Antecedentes de la investigación

El desarrollo tecnológico, los avances del mercado laboral, los niveles de competencias empresariales han promovido constantes cambios en las organizaciones como único medio lograr adaptarse a las exigencias de una diaria realidad organizacional que toma en cuenta tanto las necesidades de la empresa como la de todo el recurso humano que la sustenta (colaboradores, proveedores, clientes). Todo comenzó en la década del 60 acompañado por un crecimiento económico exponencial en los Estados Unidos, cuna de la generación Baby Boomers, pero hoy en día, todos los artífices del Desarrollo Organizacional sostienen la idea de que el cambio es la clave para el desarrollo de las organizaciones.

Toda empresa es un sistema social que experimenta constantes cambios tanto culturales como estructurales, y estos cambios son los que determinan su eficiencia. Trabajando el desarrollo organizacional se llega a ampliar el conocimiento y la eficacia de las personas, a la vez que se puede lograr que las cotas de rendimiento se eleven y la resistencia ante los cambios en el seno de la empresa quede minimizada. No obstante, hay que tener en cuenta que no se trata de una acción puntual, sino de un proceso continuo de diagnóstico, planificación de acciones, implementación y evaluación, que debe tener como objetivo la mejora continua de conocimientos y habilidades dentro de la organización, como modo más acertado de optimizar su capacidad para resolver problemas y gestionar los cambios que haya que afrontar.

Definición de términos básicos

Desarrollo Organizacional: El proceso de conocer y cambiar la salud, la cultura y el desempeño de la organización.

Clima organizacional: Comprende las actitudes y creencias, el comportamiento colectivo y la influencia de cada uno de los miembros de la organización en el entorno.

Cultura organizacional: Se compone de las normas, valores y comportamientos profundamente asentados y compartidos por toda la empresa.

Servicio al cliente: Gestión que realiza una empresa o una organización para cubrir las necesidades de las personas que utilizan o compran sus productos o servicios.

Sistema organizacional: Es un sistema compuesto de seres humanos, dinero, materiales, equipo, etc.; relacionado con el logro de algún objetivo u objetivos.

Comunidad viajera: Una comunidad conformada por viajeros y todas aquellas personas que tienen inquietud de viajar, orientada a fomentar y contagiar el espíritu viajero.

Variables de estudio

La variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente. En el presente trabajo el Servicio al Cliente es la Variable Dependiente.

Factores del buen servicio al cliente

Los factores que intervienen en un buen servicio al cliente son:

- **Amabilidad:** Trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.
- **Atención personalizada:** Atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo con sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- **Rapidez en la atención:** Rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- **Ambiente agradable:** Ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- **Comodidad:** Comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- **Seguridad:** Seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente

marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

- **Higiene:** Limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprar y muy probablemente con otros consumidores.

Las técnicas de servicio al cliente pueden agruparse a grandes rasgos en:

- **Técnicas de explicación:** Aquellas en las que se comunica verbalmente la mayor cantidad de información relevante al usuario para ayudarlo a tomar las decisiones más informadas sobre su consumo. Deberían responder a la fórmula: problema-solución-beneficio, de modo que se conduzca al cliente hacia la fórmula recomendada para satisfacerlo.
- **Técnicas de empatía:** Aquellas que brindan al cliente un alto grado de involucramiento de parte de la empresa, que lo hacen sentir acompañado o parte de algo más grande. Suelen ser muy exitosas, pero requieren de mayor inversión de tiempo por operador, ya que se le brinda a cada caso una atención particular e individual.
- **Técnicas de interrogación:** Aquellas que se basan en aplicar al cliente una serie de preguntas (de cuestionario o no) respecto a la materia de sus necesidades, para así brindarle una atención realmente especializada en la materia, en lugar de hacerle perder el tiempo en explicaciones.

Clima y cultura organizacional

Al incluir el desarrollo organizacional dentro de la estrategia de trabajo para optimizar el servicio al cliente, se estarán sentando las bases para un futuro de éxito a dos niveles:

- **Clima organizacional:** Comprende las actitudes y creencias, el comportamiento colectivo y la influencia de cada uno de los miembros de la organización en el entorno. Está muy relacionado con la satisfacción laboral, el nivel de estrés, la calidad del servicio y los resultados y en él influyen de forma determinante y muy positiva el liderazgo de calidad, la comunicación abierta, la gestión participativa, la claridad en el establecimiento de roles y la eficacia en la resolución de conflictos.
- **Cultura organizacional:** Comprende de las normas, valores y comportamientos profundamente asentados y compartidos por toda

la empresa. Algunos de sus elementos básicos son los patrones y normas de comportamientos donde, de forma inconsciente, se ven reflejadas características subjetivas que reflejan los pensamientos e interpretaciones de los miembros.

Técnicas de desarrollo organizacional

Para lograr el objetivo de desarrollo organizacional se pueden aplicar distintas técnicas. Su elección dependerá del tipo de organización, las metas fijadas, los recursos, el apoyo de la gerencia y la predisposición de todas las partes. Alguna de las que más habitualmente se ponen en práctica son:

- **Encuestas:** este método de recogida de información es el más popular y ampliamente utilizado de recopilación de datos. Partiendo del conocimiento adquirido, desde la gerencia se pueden tomar decisiones más acertadas al conocer la realidad acerca de las condiciones de trabajo, la calidad del trabajo, horarios, sueldos y salarios; todo ello enriquecido con la percepción de los empleados ante ello, que aporta una visión extra sobre su actitud y lo que motiva sus hábitos.
- **Fortalecimiento del equipo:** El "team building" es otro método de desarrollo organizacional que está diseñado específicamente para hacer mejoras en la capacidad de los empleados y motivarlos a trabajar juntos. Para su éxito es importante la formación de los miembros de los equipos y el cuidadoso diseño e los grupos de trabajo, que debe siempre buscar mejorar la eficacia de la organización.
- **Dirección por objetivos:** Aunque más que una técnica de desarrollo organizacional se trata de un modelo de gestión (presentado por Peter Drucker hace más de sesenta años), consigue mejorar la consecución de metas, facilitar la evaluación y sentar las bases para una correcta monitorización del rendimiento.
- **Procesos de consulta:** Se aplican para mejorar la eficacia de la organización mediante el tratamiento de los problemas interpersonales, con una orientación siempre enfocada a la formación de la sensibilidad. Bajo esta técnica, el consultor o experto, que debe provenir del exterior de la organización; proporciona al individuo que lo necesita el asesoramiento necesario acerca de las diferentes opciones de resolución de un problema puntual, en base a un diagnóstico.
- **Círculos de calidad:** Esta técnica propone reuniones grupales de frecuencia semanal en las que discutir los problemas y proponer soluciones para la gestión de la ejecución. Es importante que estos equipos no sean ni muy grandes ni muy pequeños, por lo que la cifra ideal está entre los cinco y los diez participantes.
- **Análisis transaccional:** Esta herramienta mejora la comprensión de las circunstancias y actitudes de los demás. No sólo es útil para el desarrollo organizacional, sino que tiene diversas aplicaciones en la

formación, el asesoramiento, la comunicación interpersonal y la dinámica de grupos.

Cultura organizacional y atención al cliente

La cultura organizacional es la que moldea los comportamientos y actitudes en una empresa, por lo tanto, si el dar mejor servicio al cliente no está dentro del ADN de esa cultura es muy difícil que exista un esfuerzo coordinado que permita cumplir los objetivos y expectativas del cliente, y por ende, un servicio de excelencia.

Es responsabilidad de la empresa que los valores de servicio excepcional al cliente se vean permeados en todos los niveles de la organización, y por ende, en todos sus colaboradores.

Tipos de turistas

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

La clasificación de los tipos de turistas según cantidad, expectativas y grado de adaptación es:

- **Turistas exploradores:** Son pocos en número, con un alto grado de adaptación al entorno social y espacial, se caracterizan por viajar por su cuenta, observar y participar con la comunidad anfitriona. Buscan lugares contra vacación, son usuarios frecuentes de tecnologías y gadgets (cámaras fotográficas, suplementos alimenticios o alimentos deshidratados, grabadoras, mapas, GPS, etc.).
- **Turistas elite:** Viajan a lugares poco comunes buscando experiencias cercanas con la comunidad anfitriona, siempre en forma organizada turísticamente, como viajes en jeep por el safari. Son poco numerosos y más exigentes que los exploradores, se adaptan fácilmente a la alimentación y alojamiento local disponible.
- **Turistas excéntricos:** Viajan a lugares inusuales lejos de la multitud buscando experimentar emociones nuevas o incluso místicas, con bajo nivel de riesgo; son pocos en número y de fácil adaptación al medio local, no participan en circuitos o rutas.
- **Turistas inusuales:** Viajan en forma ocasional siempre bajo un itinerario organizado por un intermediario y en grupo, buscando emociones nuevas y arriesgadas, son aptos para el turismo de aventura con todos los servicios incluidos.
- **Turistas chárter:** Productos de la estandarización y homologación de servicios organizados con todo incluido (hotel, transporte, comidas y actividades turísticas) a precios competitivos.

- **Turistas de masa incipiente:** Visitantes individuales o en grupo de flujo constante que en conjunto forman un volumen de la demanda a destinos consolidados turísticamente, de gran popularidad, que ofrecen un bajo nivel de riesgo, cierta interacción con la comunidad anfitriona y la visita a los principales atractivos del destino (Ciudad de México, Nueva York, París, Frankfurt).
- **Turistas de masa:** Viajan en forma constante y permanente, en gran número, y representan la base del desarrollo y crecimiento turístico de aquellos destinos accesibles a la clase media. La interacción con la comunidad anfitriona es comercial e impersonal.

Existe otro tipo de clasificación según las categorías de vuelo de las compañías aéreas:

- **Clase económica:** Es la clase básica y más barata en los aviones de compañías aéreas regulares. A pesar de los precios bajos, los pasajeros pueden viajar cómodos: asientos ajustables con el perfil adecuado que proporciona comodidad en una posición saludable. En la clase económica se sirve un refrigerio de acuerdo con la hora, fecha y duración del vuelo (un desayuno leve almuerzo o cena completa). Los pasajeros también pueden escoger entre una selección de bebidas además de extras como toallitas húmedas, tapones de oído, etc. que hacen del vuelo una experiencia más agradable. Para viajes más largos las compañías regulares ofrecen programas de audio y video, una selección de música, cine y multimedia que los pasajeros pueden disfrutar.
- **Clase ejecutiva:** Cuando la flexibilidad de fechas, confort del viaje y posibilidad de aprovechar al máximo el tiempo son importantes, la clase ejecutiva es la mejor solución. La mayoría de las compañías aéreas regulares ofrecen una clase ejecutiva que proporciona cabinas cómodas, asientos ergonómicos y un espacio mayor al de la clase económica. La clase ejecutiva ofrece una variedad de refrigerios servidos en porcelana, equipamiento adicional de audio y video además de asientos que pueden ser reclinados a una posición horizontal. Los pasajeros de clase ejecutiva tienen el beneficio de acceder a límites de equipajes mayores. También tienen acceso a una sala especial en los aeropuertos. Bares y cafés se encuentran a la disposición donde se puede pasar un tiempo agradable trabajando o relajándose. Hasta se puede encontrar en algunos aeropuertos duchas disponibles para refrescarse después de un viaje.
- **Primera clase:** Es la mejor de las clases de avión disponible, garantiza un mejor servicio, exclusividad y privacidad. En esta clase se le ofrece a los pasajeros asientos más cómodos, fabricados con tecnología moderna y materiales de mejor calidad que se convierten en camas cómodas con mantas nuevas. Las mejores comidas y bebidas a pedido y no en los horarios fijos, como la clase económica. En el aeropuerto los

pasajeros de primera clase pueden esperar su vuelo en la sala VIP, bares y restaurantes. Pueden tomar desayuno en el aeropuerto para no interrumpir el sueño durante el vuelo. Los pasajeros de primera clase también tienen acceso a los puntos especiales de check in rápido.

La comunidad viajera que se identifica en esta investigación es la conformada por los pasajeros de la aerolínea Copa Airlines y para quienes se pretende diseñar un material promocional que impulse el buen servicio al cliente en los counters de esta aerolínea ubicados en el aeropuerto internacional de Tocumen en la Ciudad de Panamá.

Marco metodológico

En esta investigación se planificaron tres pasos:

- Paso 1: análisis y diagnóstico en grupo, de las posibles amenazas o problemas internos y externos a superar para establecer soluciones proactivas.
- Paso 2: plan de acción, o bien, la intervención a través de los cambios estratégicos planificados tomando en cuenta siempre el impacto que estos tendrán en los públicos tanto interno como externo.
- Paso 3: recolección de datos, este tercer paso es particularmente importante pues, una de las diferencias más marcadas por el antes y después del Desarrollo Organizacional, en recursos humanos es que, esta toma al gerente como eje central de toda estrategia para el cambio.

Se seleccionó la encuesta como técnica y se desarrolló un instrumento de recolección de datos que se muestra en la siguiente sección.

Instrumento de recolección de datos

I. OBJETIVO: Impulsar el desarrollo organizacional que optimice el servicio de atención al cliente en la comunidad viajera

II. INSTRUCCIONES:

Estamos realizando un estudio de campo con el fin de conocer su opinión acerca de la calidad del servicio al cliente que usted recibe del personal de Copa Airlines.

Agradecemos, invierta unos pocos minutos de su valioso tiempo para rellenar el siguiente cuestionario. Muchísimas gracias.

III. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

EDAD: _____ SEXO: _____

IV. ITEMS.

1. ¿Cuál fue la razón por la que Ud. nos eligió como aerolínea para viajar?

Marca una opción.

- Por el servicio que ofrecen a bordo
- Recomendación

- Precios
 - Publicidad
 - Por la buena fama
 - Por el servicio de atención al cliente en los counters del aeropuerto
-

2. ¿Cuál método utilizó para hacer su reserva?

- En persona
 - Por teléfono
 - Vía web
 - Otro (Por favor especifique)
-

3. ¿Cómo evaluarías nuestro equipo de atención al cliente ubicado aquí en Tocumen con los siguientes enunciados?

- El agente fue profesional, demostró estar bien informado, amable y de mucha ayuda, fue paciente y atendió todas mis necesidades
- El agente fue poco profesional, demostró estar poco informado, amable y de poca ayuda, fue poco paciente y no atendió a todas mis necesidades

4. ¿Cómo evaluarías la calidad de nuestro servicio de atención al cliente?

Evalúe de esta manera:

- Pésimo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente

5. ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad del servicio durante su presencia en el counters?

- Contento
 - Algo contento
 - Ni contento, ni descontento
 - Algo descontento
 - Descontento (Por favor déjanos saber tus razones)
-
-

Análisis e interpretación de los resultados

Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arroja será la que indique las conclusiones a las cuales llega la presente investigación, por cuanto mostrará la percepción que posee la comunidad viajera en relación al servicio de atención al cliente del

personal que labora en los counters de Copa Airlines ubicados en el aeropuerto Internacional de Tocumen, en la ciudad de Panamá.

Para el análisis y evaluación de resultados, se recopilaron los datos, se graficaron en cuadros estadísticos y se analizaron cualitativamente.

Durante la ejecución de la investigación se presentaron una gran diversidad de variables que influyeron directamente en el resultado de esta, tal es el caso, de la colaboración por parte de algunos entrevistados respecto al tema tratado. De igual modo, se toma como elemento primordial en la puesta en práctica de la investigación la aplicabilidad del cuestionario o entrevista para la recolección de la información, ya que algunos usuarios, no son muy sinceros y no muestran optimismo alguno en la formulación de las respuestas de tal instrumento, lo que acarrea discrepancia en el resultado de la investigación.

Pero, a pesar de todos los inconvenientes que se presentaron al momento de llevar a cabo la presente investigación, se pudo derrumbar las barreras existentes en el desarrollo del proyecto, siendo el mismo la base primordial en alcanzar una meta propuesta por el investigador, permitiéndose de este modo, el recabar la mayor cantidad de información para nutrir el presente estudio y obtener los resultados obtenidos.

Con relación a las preguntas y planteamientos realizados, la muestra poblacional considerada del total de la comunidad viajera estuvo conformada por 100 personas seleccionadas al azar. Dicha muestra es representativa en % iguales (50%) por personas del sexo femenino y del masculino, con edades comprendidas entre 18 – 30 años (40%), 30 – 60 años (50%) y entre 60 – 90 años (10%).

El instrumento fue aplicado en dos días, a la misma hora con una duración de trabajo de 4 horas diarias aproximadamente.

1. Análisis de la elección de la línea aérea

PLANTEAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
• Por el servicio que ofrecen a bordo	80	40%
• Recomendación	08	4%
• Precios	-	-
• Publicidad	-	-
• Por la buena fama	-	-
• Por el servicio de atención al cliente en los counters del aeropuerto	10	5%
	100	50%

Una de las utilidades que se le da a la investigación de mercados en la empresa actual es conocer el nivel de satisfacción de sus clientes, el focus customer se

ha convertido en el gran protagonista de todas las compañías que deseen permanecer con éxito en el mercado, es por ello que se buscó conocer en primer lugar cual fue o es la razón de elegir a Copa Airlines como línea aérea y los resultados arrojaron como razones: la Atención al cliente (50%) de los encuestados, el servicio a bordo (40%), 5% respondió por la buena fama que tiene y el 4% por recomendación.

2. Método de Reserva utilizado

PLANTEAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
• En persona.	100	50%
• Por teléfono	20	10%
• Vía web	80	40%
• Otro (Por favor especifique)		

Se puede realizar este trabajo de campo en el momento y lugar que se está efectuando la compra, por teléfono, vía postal y en línea. Conocer a los clientes que nos han dejado de comprar o han presentado algún tipo de reclamación nos puede aportar conocimiento sobre las variables del servicio que están fallando, para poder actuar y así corregir las posibles áreas de mejora. En relación con el método de reserva empleado se obtuvo: que el 50% de los encuestados realizan sus reservaciones personalmente en algún centro de venta de la aerolínea, el 40% lo realiza vía web y solo un 10% lo hace vía telefónica. Estos datos nos permiten inferir de alguna manera en el grado de satisfacción y/ calidad en el servicio de atención al cliente que la comunidad viajera encuestada recibe.

3. Evaluación del equipo de atención al cliente

PLANTEAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
• El agente fue profesional, demostró estar bien informado, amable y de mucha ayuda, fue paciente y atendió todas mis necesidades	100	50%
• El agente fue poco profesional, demostró estar poco informado, amable y de poca ayuda, fue poco paciente y no atendió a todas mis necesidades	100	50%

Frente a la pregunta como evaluaría al equipo de atención al cliente que lo atendió en los counters del aeropuerto internacional de Tocumen, se obtuvo porcentajes de respuestas idénticos: 50% opinó que el agente que lo atendió fue profesional, demostró estar bien informado, amable y de mucha ayuda, fue paciente y atendió todas mis necesidades, y el otro 50% de la muestra respondió todo lo contrario: El agente fue poco profesional, demostró estar poco informado, amable y de poca ayuda, fue poco paciente y no atendió a todas mis necesidades. Estos % obtenidos nos llevan a pensar que de una u otra manera se hace necesario alcanzar el objetivo general de esta investigación: impulsar el desarrollo organizacional que optimice el servicio de atención al cliente en la comunidad viajera.

4. Evaluación calidad de servicio de atención al cliente

PLANTEAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
• Pésimo	-	-
• Regular	10	5%
• Bueno	60	30%
• Muy Bueno	80	40%
• Excelente	50	25%

El % más alto obtenido (40%) en esta interrogante calificó al servicio de atención al cliente como MUY BUENO, 25% como EXCELENTE, 30% lo catalogó como BUENO y 5% lo consideró REGULAR. La meta debe ser alcanzar el 100% de Excelencia.

5. Análisis grado de satisfacción con el nivel y la calidad del servicio durante su presencia en el counter

PLANTEAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
• Contento	100	50%
• Algo contento	70	35%
• Ni contento, ni descontento	30	15%
• Algo descontento	-	-
• Descontento (Por favor déjanos saber tus razones)	-	-

Los resultados de esta última interrogante coinciden o reafirman los obtenidos en el planteamiento anterior al obtener: que el 50% de los encuestados se sintió CONTENTO con el servicio recibido, un 35% en menor proporción al

responder: ALGO CONTENTO Y el 15% restante NI CONTENTO, NI DESCONTENTO.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, el servicio de atención al cliente en los counters del aeropuerto internacional de Tocumen debe ser optimizado en cuanto al personal que labora en los mismos con el fin de alcanzar niveles de excelencia principalmente en cuanto a nivel de satisfacción del cliente y calidad del servicio durante la presencia del viajero en los counters señalados. El servicio de atención al cliente es un elemento importantísimo de la estrategia de cualquier negocio, sea comercial, industrial o de servicios, el cual debe ser evaluado y trabajado a través de diversas técnicas y/o estrategias.

Las empresas de hoy requieren poner más énfasis en los servicios del cliente, utilizando las estrategias y técnicas de marketing para que cada día siga creciendo y aumentando sus carteras de clientes.

Recomendaciones

Producto de lo investigado y con el propósito saber más allá del grado de satisfacción de la comunidad viajera y lograr el diseño de un material promocional que optimice el servicio de atención al cliente, se recomienda también conocer entre otras variables, las siguientes:

- Las causas de deserción o fugas del cliente.
- Opinión de los clientes de alto valor en determinadas áreas.
- Conocer si el cliente percibe todo el esfuerzo que se hace por él.
- Si se cubren las expectativas que el cliente había puesto en la empresa/servicio.
- Conocimiento de la cobertura que el cliente esperaba de nosotros (zona geográfica, gama de productos, servicios globales, etc.).
- Nivel comparativo que tiene de nosotros frente a la competencia.
- Nivel de vinculación y posible abandono que tiene el cliente con nuestro producto o servicio.
- Nivel de fidelización y por tanto de posible prescripción de la empresa.

Una vez que dentro de la cultura corporativa de la compañía se valore positivamente el conocer el nivel de satisfacción del cliente, es preciso encuadrarlo dentro de un plan estratégico de trabajo que permita visualizar el servicio al cliente no como un hecho aislado sino un proceso continuo, evolutivo y comparativo que debe mantener un determinado nivel, con el fin optimizar el nivel de competitividad que exige la dinámica actual del mercado.

Referencias bibliográficas

Última edición: 16 de noviembre de 2018. Cómo citar: "Servicio al Cliente".
Autor: María Estela Raffino. Para: Concepto.de. Disponible en:
<https://concepto.de/servicio-al-cliente/>. Consultado: 16 de agosto de 2019.

Fuente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz5wnen86MW>

Leoncio Vidal Berrío M. Iberrio@capital.com.pa Capital Financiero

<http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos14/cultura-organizacional/cultura-organizacional.shtml>

<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Martínez, Thalía R., Manual de Guías de Turismo. Trillas, México, 2012

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD Y CONTROL DE RIESGO EN LOS COMPLEJOS HABITACIONALES DE PANAMÁ

Estudiante: Maryoibis Molinar

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: octubre 2019

RESUMEN

Las fugas de gas en los últimos años han cobrado varias vidas en Panamá. Desde 2010 hasta 2012, según cifras de la entidad, se han registrado casos fatales, en ese periodo se produjeron 12 muertes y 14 heridos por explosiones debido al escape de gas. El objetivo de este trabajo fue elaborar un plan de seguridad y control de riesgo para los complejos habitacionales de Panamá que proporcione herramientas para disminuir los riesgos que puedan afectar a los ciudadanos. También se hizo una encuesta para registrar el grado de conocimiento que tienen las personas que habitan los PH y complejos habitacionales. El 53.3% de los encuestados afirman conocer el procedimiento a seguir en caso de una fuga de gas; un 20.0% de los encuestados aseguran saber en qué consiste la prueba de hermeticidad, mientras que solo el 7.1% de los encuestados dicen que saben que el PH o complejo habitacional cumple con la inspección de la red de distribución y el artefacto de gas.

Palabras clave: Plan de seguridad, Control de riesgo, Complejos Habitacionales. Accidentes, Panamá.

Planteamiento del problema

Las fugas de gas en los últimos años han cobrado varias vidas en Panamá. Desde 2010 hasta 2012, según cifras de la entidad, se han registrado casos fatales, en ese periodo se produjeron 12 muertes y 14 heridos por explosiones debido al escape de gas.

El primer caso del año 2013 se dio en el sector de la 24 de Diciembre, donde una persona perdió la vida y otras cinco resultaron con serias quemaduras, luego de que se dejara una estufa encendida que hizo explotar el cilindro de gas.

El 31 de mayo de 2019 se dio una deflagración en el PH Costamare, que le costó la vida a un menor de edad y dejó grave a su hermanito y su madre, que además afectó la estructura de cuatro edificios.

El principal motivo de las explosiones por escape de gas es el descuido. Muchos abren la llave de la estufa y se olvidan de encenderla. También se han encontrado como causas, los desperfectos en las conexiones, la contratación de personal que no es idóneo para la instalación, así como el deterioro de estas, lo que pone en riesgo la propia vida.

En el último mes, las alertas por posibles fugas de gas han llevado al Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (BCBP) a duplicar esfuerzos, y como resultado, las empresas distribuidoras de gas han desconectado el servicio en aproximadamente 70 edificios.

'Las llamadas alertando de una posible fuga se elevaron de una a diez diarias', comentó el mayor Eladio Rojas, jefe de Inspecciones Técnicas y Visado del BCBP (República de Panamá, 2017).

Esto demuestra el peligro latente en que viven los inquilinos de los edificios si las instalaciones son hechas por personas no idóneas.

Las fugas de gas pueden ser consideradas como delitos contra la seguridad colectiva y tienen en Panamá una pena de hasta 10 años de cárcel y si son culposos de hasta cinco años y las lesiones culposas entre 3 y 2 años de pena.

Objetivos del proyecto

Objetivo general

Elaborar un plan de seguridad y control de riesgo para los complejos habitacionales de Panamá que proporcione herramientas para disminuir los riesgos que puedan afectar a los ciudadanos.

Objetivos específicos

- Poner un plan de control de energía que permita responder adecuadamente con seguridad, eficiencia y rapidez ante un caso de contingencia que puede ser presentado.
- Diseñar indicadores de seguridad que garantice el rendimiento de la gestión de riesgo.

El problema

- El origen de las explosiones se centra usualmente en un escape de gas.
- Ley de tanque de gas no se cumple: La norma fue aprobada hace más de diez años, y debe ser revisada cada 3 años.
- Los bomberos consideran que este incumplimiento podría provocar que se origine un accidente por no tener la seguridad debida en los hogares panameños

En Panamá, para el jefe del Departamento de Investigación de Incendios del Cuerpo de Bomberos, Irán Ponce, se tiene la costumbre de manipular mal los cilindros de 25 libras, específicamente los sellos de seguridad que traen los cabezotes del tanque. "Las personas tienen la mala idea de romper los

cabezotes o de abrirlos con cuchillos. Esto rompe los anillos de caucho que vienen con las válvulas, por esto es por lo que se escapa el gas y se provocan las explosiones”, explicó Ponce (Patterson, 2013).

Para evitar accidentes de este tipo se debe revisar y limpiar periódicamente el sistema de gas para asegurarse de que los conductos por donde pasa el gas no tengan grasa.

El peligro de las fugas de gas no solo toca a los PH, sino a las residencias que usan tanques de 25 libras, así como a los vendedores ambulantes de fondas y aquellos que se colocan en ferias y eventos festivos. También son sometidos a rigurosas revisiones los restaurantes que utilizan tanques de gas más grandes.

Las reglas son para todos y el trabajo, aunque es pesado, está orientado, según De Arco, a la prevención y que la ciudadanía tome conciencia de la instalación y uso adecuado de esta fuente de energía.

Entre los requerimientos mínimos para la instalación de cilindros de gas, como exige la ley, se estipula que se deben construir gabinetes para la instalación de los tanques, además de la instalación de medidores de gas, igual se debe definir la clasificación de ambientes donde se instalen artefactos de gas o sirvan para los requerimientos de ventilación de otros ambientes (Patterson, 2013).

Igualmente se solicita que se contrate personal calificado para que instale este tipo de conexiones, y que al momento de conectar el cilindro se tomen todas las precauciones necesarias.

Es importante que las familias cuenten con un plan de prevención contra incendios en sus casas, de manera que se pueda manejar la situación en los primeros momentos del siniestro. ‘Los administradores de PH son los responsables de elegir la empresa o el técnico que hará la conexión, los cuales deben contar con la certificación, tanto de la Sociedad Panameña de Ingenieros y Arquitectos como del BCBP’, puntualizaron.

Moreno relató que ‘la tubería de gas no puede ser tratada como la de agua, es allí donde el técnico juega un papel importante’. Agregó que, para toda prueba de hermeticidad, el suministro de gas debe estar desconectado, para evitar una explosión; además, debe estar coordinada entre el dueño del apartamento, el administrador del PH, el BCBP y la empresa distribuidora.

Por su parte, Mario Vargas (Patterson, 2013), presidente de la Asociación Panameña de Administradores de PH, aseguró que es importante destinar mayor presupuesto al mantenimiento, específicamente en el sistema de prevención de incendio y gas, como alarmas, rociadores y extintores, entre otros, pues en la actualidad es de apenas el 5 al 7%, mientras que el resto se centra en la piscina, elevador, seguridad, gimnasio.

A nivel nacional hay unos 3,000 PH y son muy pocos los que cumplen realmente con el mantenimiento de prevención de explosión e incendio, concluyó Vargas.

Para el mayor Juan De Arco, subdirector de Seguridad Nacional del Cuerpo de Bomberos, la misión que tienen por delante es gigantesca, pero con el objetivo de que se cumplan de forma estricta las normas de seguridad para evitar que los accidentes sigan cobrando más vidas en el país (Patterson, 2013). "Lo importante para nosotros es hacer una labor preventiva. Hemos detectado muchas fugas de gas a tiempo y eso es lo que queremos para evitar desgracias", explicó.

Marco Teórico

Fugas de monóxido de carbono

Las fugas de monóxido de carbono son difíciles de detectar. Hay que tener en cuenta, que este gas es altamente tóxico e inflamable, y puede causar graves explosiones e incendios, importantes problemas de salud e incluso fallecimientos. Entre las principales causas de los incidentes originados por fugas de gas en los hogares se encuentran los descuidos (como dejarse abierto un fuego de la cocina), la antigüedad y la falta de mantenimiento de los electrodomésticos de gas (como calderas o estufas) y el mal estado de las instalaciones en los edificios antiguos (como las tuberías defectuosas o el mal funcionamiento de los sistemas de ventilación).

Para evitar problemas, han elaborado una guía de prevención y actuación ante posibles fugas de gas.

Prevención en el proyecto

Las fugas de sustancias peligrosas constituyen uno de los accidentes más frecuentes en las instalaciones químicas de proceso, y que suelen generar daños graves tanto a los propios equipos como a las personas expuestas.

Las fugas suelen generarse principalmente en las conducciones. Dentro de éstas los puntos más vulnerables son las uniones entre diferentes tramos y las conexiones a los equipos. Las causas de tales fugas son múltiples, pero en su mayoría se deben a fallos de proyecto. Es de resaltar que, en los equipos, las bombas de impulsión de fluidos son generadoras de muchos accidentes de esta forma.

Durante la fase de proyecto es preciso analizar una serie de aspectos relativos a la peligrosidad de las sustancias y las condiciones de proceso, características de la instalación y su idoneidad y capacidad de respuesta ante la diversidad de agentes agresivos internos y externos (corrosión, impactos, etc.) y los elementos tanto activos como pasivos con funciones de seguridad para prevenir fugas y minimizar consecuencias.

Diseño de tuberías

Uno de los aspectos iniciales clave es el diseño de la red de tuberías y las condiciones del ámbito físico en el que se encuentran.

Un principio básico consiste en lograr que los puntos de conexión sean los mínimos posibles, en especial para recintos interiores y tratarse de sustancias inflamables y tóxicas. Por otra parte, hay que considerar la necesidad de dividir las líneas de tuberías en tramos de forma que se faciliten los trabajos diversos a realizar sobre aquellas.

Es importante aplicar criterios de racionalización en el entramado de tuberías y en la localización de diferentes elementos de control y de seguridad con la finalidad de facilitar los accesos a puntos en los que es preciso intervenir periódica u ocasionalmente. En tal sentido es necesario considerar los medios para acceder a los diferentes puntos de posible intervención (escaleras de servicio, pasarelas y plataformas en altura).

Es conveniente procurar el agrupamiento de los elementos de control del flujo de fluidos. Las tuberías flexibles y especialmente las conexiones a las instalaciones fijas pueden estar sujetas a torceduras, posiciones forzadas, etc. que limitan su resistencia y constituyen un factor de riesgo ante fugas. En tal sentido es recomendable sustituirlas por tuberías fijas siempre que sea posible. Cuando su uso sea indispensable debería disponerse al menos de codos protectores para facilitar la debida angulación en las conexiones y sistemas de recogida y almacenaje seguros.

Aislamiento por distancia

Es importante lograr un distanciamiento de seguridad entre los puntos de posibles emisiones y las personas. Tal medida es fundamental en industrias muy peligrosas que deberían mantenerse suficientemente alejadas de la población y de ámbitos urbanos.

En los ámbitos laborales en que el aislamiento por distancia no pueda lograrse sería necesario en el caso de fugas muy tóxicas, disponer de recintos de seguridad en los que el personal pueda refugiarse, al mismo tiempo desde tales lugares poder controlar la instalación.

Selección de operabilidad del proceso

La seguridad global del proceso depende de la consideración de los peligros potenciales de las primeras materias, productos intermedios y productos finales y de las condiciones que tales sustancias se encuentran en el proceso. La presión, la temperatura, el flujo másico, el tipo de proceso continuo y discontinuo y el estado de las sustancias (fase gas o líquido), determinan la peligrosidad del propio proceso. De ahí la importancia de poder seleccionar procesos y condiciones lo menos desfavorables posibles ante fugas.

En muchos casos, empleando condiciones suaves en el proceso tales como presión y temperatura cercanos a los ambientales y caudales bajos el peligro global disminuye. El empleo de catalizadores puede compensar la consecuente disminución de la velocidad de reacción en condiciones de proceso menos duras.

Proceso continuo/discontinuo

Los procesos discontinuos ofrecen un mayor riesgo que los procesos continuos debido a la mayor incidencia del error humano. Por su parte los procesos continuos, con la ayuda de sistemas informatizados, permiten una mayor automatización y control de sus variables, llegando a conseguirse el autocontrol de tal forma que, al producirse ciertas alteraciones, el sistema además de informarnos, conduce el proceso a condición segura.

Medidas para el control y neutralización de fugas

Una vez la fuga se ha producido es necesario actuar con los medios que permitan eliminar la fuga en el punto de emisión mediante sistemas de taponamiento u obturación como más adelante se expone. A pesar de ello, ante fugas de determinado tamaño, tales sistemas resultan insuficientes y es preciso recurrir a otro tipo de medidas que básicamente son:

- Disposición de tanques especiales vacíos para la transferencia del fluido desde la instalación afectada. Dichos tanques deben tener una capacidad equivalente a la del recipiente de mayor capacidad. Dicha transferencia debería poderse realizar a través de instalación fija y control a distancia.
- Mediante sistemas de absorción líquido/gas o vapor por un proceso de flujos a contracorriente se produce la neutralización ya sea por reacción química o solubilización del escape. Ello requiere del análisis preciso del tipo de líquido a emplear, así como de su caudal necesario para ser capaz de la neutralización. Este sistema está especialmente indicado para fugas de gases tóxicos. Las fugas de gases inflamables son mayoritariamente controladas por sistemas de canalización a una antorcha. Generalmente el sistema de incineración es el más comúnmente empleado para la eliminación de gases y vapores inflamables y determinados tipos de derrames de líquidos combustibles. También las fugas de vapores y gases orgánicos podrían ser controladas mediante sistemas de adsorción sólido/gas o vapor en el que un producto sólido poroso es capaz de retener hasta su límite de saturación una cantidad de gas o vapor que lo atraviesa.
- El funcionamiento efectivo de los separadores de gases, adsorción y absorción requiere una serie de elementos de control tales como un detector sensor para su puesta en funcionamiento al alcanzarse concentraciones peligrosas en las zonas a proteger y un sistema de detección que avise ciertas anomalías como temperaturas excesivas y concentraciones inadecuadas del líquido absorbente.

Marco metodológico

Se usó la técnica de encuestas, para ello se diseñó y validó el siguiente formulario de recolección de datos que pudo ser aplicado a una muestra de 45

personas que habitan PH o complejos habitacionales ubicados en la Ciudad de Panamá.

Las preguntas seleccionadas fueron de respuesta rápida (Si o No). El total de preguntas incluidas en el cuestionario fue de tres para facilitar la administración de este y lograr que una mayor cantidad de personas pudieran responderlo en muy corto tiempo.

Resultados

En la tabla presentada a continuación se muestran los resultados recogidos en la encuesta.

Mi encuesta fue basada en 45 personas que viven en PH o Complejos Habitacionales y fue realizada con respuesta rápidas

SI y NO.

Que Son las Siguietes:

1. ¿En caso de escape de gas sabes cuales son el procedimiento a seguir?

Si: 8

No: 7

2. ¿Sabes que es prueba de hermeticidad?

Si: 3

No: 12

3. ¿Sabes si en tu complejo habitacional cumple la administración con la solicitud de inspección de la red de distribución y el artefacto de gas?

Si: 1

No: 14

De las 45 personas contactadas, solo 15 respondieron el cuestionario. Los resultados obtenidos se resumen en:

- 53.3% de los encuestados afirman conocer el procedimiento a seguir en caso de una fuga de gas.
- 20.0% de los encuestados aseguran saber en qué consiste la prueba de hermeticidad.
- 7.1% de los encuestados dicen que saben que el PH o complejo habitacional cumple con la inspección de la red de distribución y el artefacto de gas.

Plan de seguridad

Preguntas y respuestas frecuentes

¿Cómo actuar en caso de un escape de gas?

- Primero analiza: comprueba el grado de peligrosidad para poder actuar en consecuencia.
- Ventila el edificio abriendo puertas y ventanas. Si la fuga es de gas butano, céntrate en ventilar las zonas bajas de la vivienda, porque el butano pesa más que el aire. Si la fuga es de gas natural, céntrate en ventilar las zonas altas, ya que pesa menos que el aire.
- Es muy importante no accionar ningún tipo de interruptor de aparatos o electrodomésticos eléctricos que puedan generar un chispazo que reaccione con el monóxido de carbono. No es recomendable tampoco hablar por teléfono móvil en la zona donde esté la fuga o encenderse un cigarrillo.
- Cierra la llave general de paso de gas.
- Contacta con tu compañía de gas y procura que un especialista acreditado revise y repare si es necesario tu instalación.
- Si compruebas que hay una fuga, llama a los bomberos con tu teléfono móvil o si no, pide a un vecino que te deje llamar desde su casa ya que es necesario abandonar el edificio cuanto antes.

Los bomberos utilizan aire que es enviado a presión por las tuberías principales del sistema de gas y también se hace la misma prueba en los ramales y en cada apartamento. El aire permite determinar en qué lugar están las fugas para que los propietarios y la directiva del PH procedan a hacer las reparaciones.

¿Cómo puedo prevenir este tipo de accidentes?

- Siempre que vayas a salir de casa cierra la llave de paso de gas general o, en el caso de que la tengan, la llave de paso propia de cada aparato.
- Mantén siempre los aparatos de gas (estufas, cocinas, etc.) en perfecto estado. Cumple las revisiones obligatorias de las calderas e instalaciones de gas.
- Instala una alarma de monóxido de carbono. El monóxido de carbono es inodoro e incoloro, pero altamente tóxico y mortal, por lo que es muy recomendable contar con un aparato detector de este tipo de gas. Para su instalación, solicita la ayuda de un especialista.

¿Dónde puedo ubicar mi tanque de propano?

Cuando la autoridad competente y el cuerpo de bomberos hubieran aprobado la instalación de un contenedor, éste deberá cumplir con lo siguiente: Los contenedores deberán ubicarse en áreas donde haya circulación libre de aire, por lo menos a 10 pies (3 m) de distancia de las aberturas del edificio (tales como ventanas y puertas), y por lo menos a 20 pies (6,1 m) de distancia de las tomas de aire de los sistemas de aire acondicionado y ventilación.”

Cuando un tanque de propano se halla ubicado sobre un techo, tal como fuera permitido desde la edición 1998 del NFPA 58, la distancia entre las ventanas

en el último piso del edificio y el contenedor puede estar dentro de los 10 pies (3 m). Esta pregunta no es aplicable a contenedores de propano (superiores a los 125 galones de capacidad) ubicados sobre el suelo, dado que el contenedor debería ubicarse al menos a 10 pies (3 m) del edificio.

¿Por qué no se permite el almacenamiento de cilindros de gas licuado de petróleo (GLP) en gabinetes de almacenamiento de sustancias inflamables?

El almacenamiento de Gas LP es abordado en el NFPA 58, Código del Gas Licuado de Petróleo, mientras que el almacenamiento de líquidos inflamables es tratado en el NFPA 30, Código de Líquidos Inflamables y Combustibles. Resulta importante destacar que el propano no es un líquido inflamable, es un gas licuado inflamable. Esta diferencia es muy importante y es la razón por la que ninguno de los dos debe ser almacenado de manera incorrecta. Un gabinete de almacenamiento de líquidos inflamables está diseñado para proteger del fuego los contenedores de líquido inflamable por un lapso de 10 minutos, para permitir una evacuación segura. El almacenamiento de propano es severamente restringido en edificios, dada la rápida evolución del gas de fuga de un contenedor, cuyo orden de magnitud es mayor al de la evolución de los vapores inflamables de los líquidos inflamables.

¿Qué restricciones se aplican al almacenamiento de cilindros de propano en edificios?

Los edificios frecuentados por el público se limitan a cilindros con una capacidad de propano de 1 libra. La cantidad total almacenada se limita a 200 libras de propano. Los edificios no frecuentados por público están limitados a una cantidad máxima de 300 libras de propano. El tamaño del cilindro no tiene restricciones. El almacenamiento en “Edificios especiales”, que cumple con los requisitos del Capítulo 7 de la NFPA 58 está limitado a 10.000 libras de propano.

¿Qué nivel de revisión se requiere para instalaciones nuevas de almacenamiento de propano a granel con capacidad para más de 4.000 galones de propano?

Puede requerirse que las instalaciones de almacenamiento a granel con una capacidad de 4.000 galones de propano en áreas muy pobladas o congestionadas cuenten con un análisis de seguridad de incendio según el punto 3-2.3.3. El análisis de seguridad de incendio se describe en la sección 3-10. Pueden encontrarse información adicional sobre el análisis de seguridad de incendios en el Suplemento 1 del Manual del Gas Licuado de Petróleo de la NFPA

¿Qué es una filtración de gas?

Una filtración de gas o fuga de gas se refiere a una filtración de gas natural u otro producto gaseoso, desde una tubería u otra conducción o contención, a cualquier área donde el gas no tendría que estar presente. Debido a que una filtración pequeña puede gradualmente convertirse en una concentración explosiva de gas, las filtraciones son muy peligrosas. Además de causar accidentes de fuego y explosiones, las filtraciones pueden matar la vegetación, incluyendo árboles grandes, y puede liberar potentes gases quemadero o invernadero a la atmósfera.

Manual para mantenimiento previo a las instalaciones de gas en PH y Complejos Habitacionales

OBJETIVO: Dar un mantenimiento previo a todas las instalaciones de gas, con el fin de identificar si es necesario limpiarla o reemplazar alguna pieza que este dañada o desgastada.

INTRODUCCION: Esta Nota Técnica va dirigida a revisar las condiciones básicas de seguridad de una instalación con el fin de minimizar fugas. Se presentan de forma resumida los aspectos básicos a considerar en la concepción y desarrollo del proyecto.

FUENTE: Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (BCBRP)

Sección de Gas LP

Revisión De Gas LP		
Puntos a revisar		Observación
Posición del cilindro (NFPA 58 -Art. 6.2,6.2.1, 6.2.2,8.2.1.3,8.2.1.51		
Distancia de separación entre cilindros según T ab la 6.3.1		
Puertas Cortafuego (.Alt. 12.7.4.2 - NFPA 101)		
Tipo de material según NFPA 54 - Art. 2.6, 2.6.2, 2.6.4. Tubería y Accesorios de Plástico; los recipientes o cilindros, métodos de instalación aéreo o soterrados. No se Permite la ubicación en sótanos, ni bajo el suelo natural expuesto.		
Las válvulas de control para las estufas posición adecuada a un costado de la estufa con una separación de 40 cm o en lugar accesible y la salida a 75 cm del nivel piso terminado.		
Instalación de tuberías de gas soterradas, tubería en piso (NFPA 54 Art. - 3.1 y 3.4.5 respectiva entes).		

Tuberías del sistema no deben instalarse en la escalera vía de egreso según NPFA 1 0 1 -Art. 8.7.3.2		
Anexo I Separación de los recipientes FIG. 1.1a, FIG. 1.1b, FIG. 1.1c - NFPA 58		
Rayado en planta e isométrico del sistema de gas.		
Sello y firma del profesional idóneo.		

El gas licuado del petróleo es la mezcla de gases licuados presentes en el gas natural o disuelto en el petróleo. Lleva consigo procesos físicos y químicos por ejemplo el uso de metano. Los componentes del GLP, aunque a temperatura y presión ambientales son gases, son fáciles de licuar, de ahí su nombre.

Otros nombres: LPG

Punto de inflamabilidad: 175,15 K (-98 °C)

Frases P: P202 P210 P280 P377 P381 P403 P405 P501

Límites de explosividad: 1.8 - 9.3 %

NFPA 704: 4 1 0

Características de las tuberías de gas en la construcción de viviendas

En la tabla 1 se muestran algunas de las características de una instalación doméstica de gas típica. Estas características son válidas para al menos un 95% de todas las instalaciones. En edificios comerciales e industriales podrían aplicarse otros valores.

Característica		Observación
Presión máxima de servicio (MOP)	15-30 mbar	Para el propano en ocasiones se requieren presiones superiores
Diámetro de la tubería	8-22 mm	
Cantidad de gas de escape en caso de avería total	15-30 m ³ /h	El contador de gas limita la capacidad
Materiales	Cobre, acero, CSST, ML	
Métodos de unión	Soldadura, soldadura fuerte, empalme, ajuste a presión, ajuste mecánico	

Sistemas de alerta y planes de emergencia

Es necesario disponer de sistemas fiables de comunicación en la planta para que todo el personal afectado por un escape pueda actuar correctamente

según el plan establecido, habida cuenta que normalmente deberían de existir dos niveles de información. Un primer nivel de alerta para adecuar la instalación y advertir al personal y un segundo nivel de intervención para actuar el personal directamente implicado, neutralizando la emergencia y el resto del personal evacuando la planta.

Se establecerán las situaciones y los niveles de concentración ambiental en fugas gaseosas que permitan definir cuándo y dónde se estará en situación de alerta y de intervención en emergencia.

Es necesario disponer de medios de información para conocer la dirección e intensidad del viento y de esta forma facilitar que el desplazamiento de las personas se realice alejándose de la nube contaminada.

Para facilitar la intervención del personal en el control de fugas y en situaciones de emergencia debería disponerse de equipos de protección personal adecuados que incluirán máscaras respiratorias buconasales con filtros específicos para bajas concentraciones de gases tóxicos y equipos respiratorios autónomos para intervenciones con atmósferas peligrosas. Los equipos respiratorios estarán ubicados en lugares seguros y fácilmente accesibles para el personal expuesto.

Se incluirá en la dotación de los equipos de protección personal para emergencia de las prendas necesarias según los tipos de riesgo. Todos los equipos de protección personal serán normalizados y dispondrán de los correspondientes certificados de calidad.

Las instalaciones industriales de alto riesgo deberían disponer de un plan de emergencia. Consultar al respecto las NTP 334- Planes de emergencia interior en la industria química y NTP 339- Divulgación de planes de emergencia interior a los trabajadores de la industria química.

Conclusiones

Se elaboró un plan de seguridad y control de riesgo para los complejos habitacionales de Panamá basado en el procedimiento y normas del cuerpo de bomberos. También se hizo una encuesta para registrar el grado de conocimiento que tienen las personas que habitan los PH y complejos habitacionales. El 53.3% de los encuestados afirman conocer el procedimiento a seguir en caso de una fuga de gas; un 20.0% de los encuestados aseguran saber en qué consiste la prueba de hermeticidad, mientras que solo el 7.1% de los encuestados dicen que saben que el PH o complejo habitacional cumple con la inspección de la red de distribución y el artefacto de gas.

Bibliografía

Patterson, C. (22 de enero de 2013). Los bomberos atienden dos casos de fugas de gas al día. Panamá América. Recuperado de:

<https://www.panamaamerica.com.pa/nacion/los-bomberos-atienden-dos-casos-de-fugas-de-gas-al-dia-859390>

República de Panamá (2017). PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE ANTEPROYECTO. DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCENDIO. Panamá. Disponible en: <http://www.bomberos.gob.pa/wp-content/uploads/2018/01/solicitud-revision-anteproyecto-2018.pdf>

CONDICIONES DE HABITABILIDAD EN LA COMUNIDAD DE BOMBEROS AERONÁUTICOS EN EL AEROPUERTO DE TOCUMEN

Estudiante: Juan Acevedo

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

En este trabajo se identificaron las causas, riesgos y condiciones a las que están diariamente expuestos los bomberos aeronáuticos en el Aeropuerto Internacional de Tocumen. Para lograr solucionar los problemas de habitabilidad en los bomberos se descubrieron los problemas estructurales en la estación y se investigaron las causas de los problemas psicosociales para dar una óptima solución. Las recomendaciones realizadas al cuerpo de bomberos lograrán extender la vida del personal bomberil, también evitarán que el personal de nuevo ingreso atraviese por lesiones, quemaduras por inexperiencia o negligencia de los supervisores.

Palabras clave: Bomberos aeronáuticos, Aeropuerto de Tocumen, Panamá, Habitabilidad, Comunidad de bomberos.

Introducción

En este trabajo se especificará las causas, riesgos y condiciones a las que están diariamente expuestos los bomberos aeronáuticos en el Aeropuerto Internacional de Tocumen, y recomendaciones para mitigar los riesgos, evitar lesiones, quemaduras en donde están expuestos mayormente el personal inexperto.

Objetivo

Identificar causas, riesgos y condiciones en las que están diariamente expuestos los bomberos aeronáuticos en el Aeropuerto Internacional de Tocumen.

Formular recomendaciones para mitigar los riesgos, evitar lesiones, quemaduras en donde están expuestos mayormente el personal inexperto.

Algunos conceptos importantes

NFPA 150: Norma sobre la seguridad ocupacional y el programa sanitario del cuerpo

de bombero.

El ambiente laboral para el bombero aeronáutico es muy complejo ya que un momento de tranquilidad puede tornarse en un incidente o accidente en cuestiones de segundos (alerta 1 a alerta 3) pudiendo ocasionar al bombero lesiones corporales, psicológicas e inclusive en el peor de los casos, la muerte. Por ende, el bombero debe estar siempre preparado física, psicológica y mentalmente para hacerle frente a todas estas circunstancias las cuales pueden ser de origen natural, error humano o inclusive premeditadas.

Seguridad bomberil: Todo bombero debe

- A- Seguir los procedimientos.
- B- Prevenir, sugerir.
- C- Seguir instrucciones.
- D- Utilizar su EPP y ERA.
- E- Seguir procedimientos: Nos brinda un apoyo o respaldo legal.
- F- Prevenir y sugerir: Determina los posibles riesgos y sugiere medidas de seguridad.
- G- Seguir instrucciones: Los libera de responsabilidad directa, aumenta confianza en oficialidad
- H- Usar equipo de protección personal y equipo de respiración autónoma: Nos protegen en todo momento del calor radiante y las atmosferas contaminadas

Equipo de protección personal: Es aquel que nos permite realizar un trabajo en un ambiente hostil, donde las condiciones ambientales y estructurales que nos rodean son inestables. Estos equipos son de diferentes clases dependiendo del trabajo que se efectúe. El que nosotros utilizamos es de aproximación y está condicionado para reflejar el calor radiante producido en incendios de líquidos hidrocarburicos.

Aparato de respiración autónoma: Aparato que simula una atmosfera de tipo natural, permitiendo que el bombero rescatista penetre a lugares donde el ambiente se encuentra contaminado o invadido con gases tóxicos.



Sistema de seguridad de alerta personal: NFPA 1982 (norma sobre los sistemas de seguridad de alerta personal para bomberos), este equipo debe ser llevado por todo el personal SEI al entrar en un área peligrosa, este emite una alarma (sonido agudo) siempre que un bombero quede incapacitado. Este dispositivo puede activarse manual o automáticamente cada 30 segundos. Emite una alarma de 95 decibelios (dB) a una distancia de 3 m (9,9 pies) esta alarma dura una hora ininterrumpidamente como mínimo.

Algunos dispositivos de alertas detectan el calor, otros están integrados en el aparato de respiración autónoma (SCBA) y otros emiten una tiene problemas. Algunos problemas inherentes a este equipo es el desgaste de las pilas y el hecho de que el bombero olvide activar el equipo antes de entrar a y una escena comprometida.



Protección auditiva: La protección auditiva debe estar disponible para todos los bomberos ya que estos están expuestos a la contaminación auditiva, generadas por el ruido de las turbinas o motores de los aviones o bien el ruido que generan los vehículos contra incendios. La NFPA 1500 especifica el nivel máximo de ruido al que puede estar expuesto el personal de protección contra incendios en el entorno de trabajo. No mayor de 90 decibeles. Es necesario proporcionar los tapones de oídos adaptados a cada miembro del cuerpo. Incluso deben ser utilizados en el parque de trabajo.



Tapones convencionales desechables y orejeras convencionales

Protección ocular: Nos sirve para **prevenir** lesiones oculares causadas por objetos lanzados abruptamente contra nosotros (explosiones). Esta protección esta provista por las gafas, por el visor del casco y la careta del ERA, estas añaden mayor protección contra nubes de polvo, alquitrán, agua caliente, salpicaduras de agentes extintores, objetos sobresalientes, herramientas que producen chispas y otras sustancias que nos rodean en todo momento en condiciones normales y adversas.



Ropa de trabajo normal del personal: Este uniforme representa la labor Bomberil que realizamos a diario. Nos identifica dentro de una sociedad y área de trabajo otorgándonos una identidad solidaria y de servicio. Los uniformes de trabajos normales deben estar fabricados de material resistentes a las llamas. Sin embargo, estos uniformes están diseñados para utilizarse debajo del equipo de protección completo y no sirven por si solos como vestimenta de protección. Entre los materiales que se utilizan para la confección de estos equipos tenemos el Nomex, Keblarc aramic y PBI.



Ropa de protección de incendio estructural: Este es un equipo que está diseñado para hacerle frente accidentes e incidentes en estructuras y consta

de:

- -una chaqueta (con el cuello hacia arriba),
- -unos pantalones, unas botas de seguridad,
- -unos guantes de piel,
- -un pasa montañas ignífugas,
- -un casco (con los protectores de orejas *hacia abajo*) y,
- *un SCBA.*

Este equipo es eficiente para algunos casos tienen limitaciones y el personal debe estar anuente de esto, por ejemplo: estas prendas (estructurales son muy resistentes a los cortes y a las abrasiones producidas por el contacto con los bordes metálicos afilados habituales en las aeronaves dañadas. Además, este tipo de vestimenta tiene una barrera húmeda para proteger a los bomberos de las quemaduras producidas por el vapor y una barrera térmica para protegerlos del calor. Sin embargo, este equipo (estructural) puede convertirse en la “mecha” de los combustibles hidrocarburos y no posee las características reflectoras de los trajes de proximidad.



Equipo de protección estructural

La NFPA 1500 recomienda la utilización de equipos de aproximación ya que estos están diseñados para reflejar el intenso calor producido en la combustión de estos incendios (líquidos hidrocarbúricos).



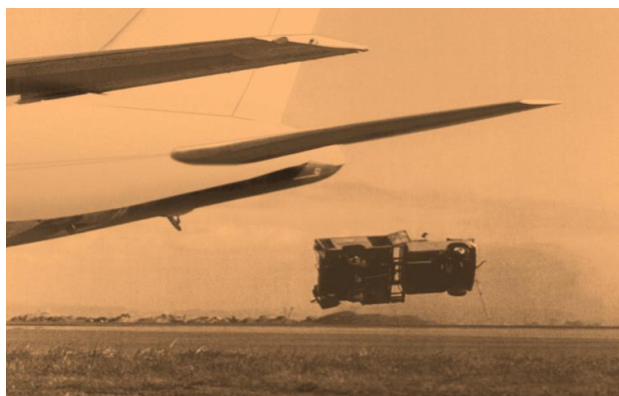
Equipo de aproximación

Ropa de protección contra productos químicos: En estos tiempos modernos se da el transporte de materiales peligrosos por vía aérea los cuales están contenidos en los manifiestos de cargas llamados paper Ming estos se encuentran ubicados cerca de la cabina de mando. Además, no todos los bomberos de rescate y lucha contra incendios se especializan en actuaciones avanzadas con materiales peligrosos. La NFPA 471 (Práctica recomendada para responder a incidentes con materiales peligrosos), nos especifica los diferentes niveles de protección de los trajes para estos eventos.



Seguridad del bombero en el lugar del incidente o accidentes: Todos los incidentes o accidentes de aeronaves suponen una gran cantidad de peligros graves, por ende, los bomberos deben comprender los peligros más evidentes relacionados con los rescates y la lucha contra incendios en aeronaves. Cada accidente es diferente y tiene sus propias complicaciones.

- Motores de reacción de aeronaves. Puede que estos motores continúen funcionando después del choque. Estos motores pueden engullir a bomberos y volcar vehículos con el chorro de los reactores.



- Motores alternativos de aeronaves. Estos representan un peligro porque cuando están en marcha no se ven sus aspas además, en acciones después de haberse detenido pueden incendiarse o incendiar derrames de combustible que se encuentren cerca de los mismos.



- Aeronaves militares. Las armas, los asientos de eyección, las grandes cantidades de combustibles y las cargas peligrosas presentan mayores riesgos durante una emergencia.



- Los radares pueden dejar estéril a las unidades de rescate.



- Tren de aterrizaje. Debido a los materiales que se emplean en su

fabricación, el tren arde a altas temperaturas y reacciona con violencia si se le aplica agua o espuma. Además, se corre el riesgo que los neumáticos exploten si se alcanzan temperaturas muy altas.



- Combustible. El combustible del reactor es carcinógeno y sus vapores y humo pueden causar neumonía química.
- Escombros. Los bordes afilados pueden rasgar la vestimenta de protección personal y provocar heridas.
- Líneas eléctricas energizadas. Las aeronaves dispones de sistemas eléctricos muy grandes estas suelen ser de 115 voltios de corriente alterna y sistemas eléctricos de 24 o 28 voltios de corriente continua. Estas pueden electrocutar a un bombero (EPP de aluminio conductor de corriente).
- Líneas hidráulicas y neumáticas. Estas líneas contienen fluidos y gases inflamables y tóxicos a presiones muy altas.
- Sistema de oxígeno. Las aeronaves utilizan sistema presurizado de oxígeno, generado químicamente y sistema de oxígeno líquido. Cada uno de estos sistemas presentan riesgos de explosión si se encuentran rodeados de llamas.



- Fibras compuestas. Estas fibras forman parte de la estructura de las aeronaves, y cuando son sometidas a la acción de fuego producen polvo, humo y gases tóxicos además de las fibras muy pequeñas procedentes

de los cortes suponen un riesgo respiratorio para los bomberos.

- Peligros químicos y biológicos. Estos peligros están inherentes a todas las instalaciones aeronáuticas. Los productos biológicos proceden principalmente de los fluidos corporales de los ocupantes de las aeronaves. Escombros contaminados con ss. Además, pueden que provengan de donaciones de sangre u órganos embarcados en una aeronave.
- Otros peligros derivados de accidentes/incidentes aéreos: La vegetación densa y el terreno desigual, enfangado o húmedo pueden convertir el lugar de la emergencia en un sitio donde trabajar sea difícil y peligroso. El tiempo adverso puede crear complicaciones adicionales.
 - La capa de espuma crea una superficie resbalosa y puede ocultar obstáculos.
 - Las piezas del fuselaje grande e inestable pueden derrumbarse, rodar, moverse o deslizarse.
 - Existen peligro de caída en alturas significativas en las aeronaves de armazón grande.
 - El uranio empobrecido utilizado para sistema contra peso y el radar activado puede representar una amenaza para los bomberos.
 - El estrés causado por el ambiente, calor y la utilización del equipo.

Seguridad del bombero en el cuartel

El cuartel de bomberos es nuestra segunda casa donde compartimos trabajo, momentos de prácticas e incluso momentos de óseo y descanso. Sin embargo, el parque de trabajo es un lugar de cuidado por el tipo de equipo que se encuentra en él, como los vehículos de emergencia, sierras mecánicas y demás equipos que constituyen en un momento dado un peligro potencial. El adiestramiento en el uso adecuado de estas herramientas es fundamental para evitar al máximo las lesiones que se pueden sufrir al utilizarlas.

La seguridad dentro del cuartel no es solo responsabilidad del encargado sino también de todo el personal que debe utilizar en todo momento el sentido común.

- Mantener adecuadamente el lugar: Mantener todas las superficies limpias y libres de obstáculos. además de que debe haber buena iluminación.
- Almacenar los materiales peligrosos: como los líquidos inflamables, de un modo adecuado. Se debe llevar el registro de estos y de los concentrados de espuma.
- Respetar las normas de seguridad de las herramientas: Como se deben utilizar, limpiar y almacenar.
- Mantener una política corporal adecuada: levantamiento de objetos pesados.

Matriz FODA

A continuación, se muestra la matriz FODA construida una vez identificados las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

F	O	D	A
Personal experimentado	Expansión aeroportuaria	Personal sin experiencia dirigiendo turnos	Deserción del personal a otras instituciones
Compañerismo	Cursos en el exterior	Bullying laboral	Capacitación al mismo personal siempre
Disciplina	Alianzas estratégicas con otras instituciones y convenios universitarios	Amotinamiento del personal	Intromisión de la política en la institución
Carros de última gama	Reconocimiento	Personal sin la debida capacitación para operar vehículos de extinción	Incapacidad de la jefatura Para gestionar aprobación de contraloría
Liderazgo	Crecimiento personal	Encargados de estación con nivel de escolaridad bajo lo cual se trasmite en un mal liderazgo	El no uso de la normativa por desconocimiento
Vocación	Creación de escuela bomberil internacional	Un número elevado de bomberos lesionados	Personal mentalmente inestable debido a que solo se realiza filtro físico y no psicológico
Personal físicamente entrenado	Evitar accidentes a través del personal bomberil	Falta de gimnasio y áreas de recreación	Alto porcentaje del personal estéril

Inteligencia emocional	Reconocimiento internacional como el aeropuerto más seguro	Personal desmotivado	Asensos y rangos por amiguismo y no por trayectoria
Labor protegida por la organización internacional de aviación civil	Crear brigada voluntariado para bomberos aeronáuticos	Discriminación debido a que reservan la admisión del personal únicamente masculino	Falta de presupuesto para los bomberos debido a que ven como un mal necesario a la profesión de bomberos aeronáutico

Resultados

Actividades diarias rutinarias de los bomberos

Planificador de proyectos				
<i>Actividades diarias de labores bomberiles, las cuales están sujetas a cambios por emergencias</i>				
ACTIVIDAD	INICIO DEL PLAN	DURACIÓN DEL PLAN	INICIO REAL	DURACIÓN REAL
Revisión de equipos bomberiles (entrada)	1	1	1	1
Formación y lectura de novedades	2	1	2	1
Clase de orden cerrado	3	1	3	1
Entrenamiento físico	4	1	4	1
Aseo corporal y almuerzo	5	1	5	1

Capacitación teórica práctica	6	3	6	3
Discusión de emergencias	9	1	9	1
Actividades de la estación	10	2	10	2
Cena del personal	12	1	12	1
Convivencia laboral	13	1	13	1
Física deportiva	15	2	15	2
Recorrido e inspección de la terminal de carga	17	1	17	1
Descanso	18	6	18	6
Limpieza e inspección de equipo bomberil	24	1	24	1

Planificador de actividades

1	Duración del plan	Inicio real	% Completado	Real (fuera del plan)																		
				PERIODOS (Horas)																		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Revisión de equipos bomberiles (entrada)																						
Formación y lectura de novedades																						
Clase de orden cerrado																						
Entrenamiento físico																						
Aseo corporal y almuerzo																						
Capacitación teórica práctica																						
Discusión de emergencias																						



Decreto ejecutivo N°113 del 23 de febrero del 2011

- Contar con instalaciones cómodas y acondicionada para su estadía, como miembro de la institución.
- Contar con la garantía de alimentación adecuada por el tiempo de servicio que se presta a la sociedad.
- Contar con instalaciones para el acondicionamiento físico y capacitaciones propias de su labor (entrenamiento bomberil).
- Trabajar con equipos y maquinas en buenas condiciones físicas y mecánicas.
- Contar con implementos adecuados que garanticen su protección, salud y seguridad de acuerdo con la naturaleza del trabajo, sin que ello conlleve costo alguno.
- Trabajar en un ambiente y organización seguro, higiénico y con las condiciones adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- Recibir apoyo de un equipo multidisciplinario (trabajo social, psicología, médicos, médicos especialistas y concejeros espirituales).
- Trabajar con equipos y maquinas en buenas condiciones físicas y mecánicas.

El personal de los bomberos tiene que hacerle frente a las emergencias en ocasiones con equipos personales que no tienen, guantes y otros implementos los cuales están en total deterioro debido a que no son adecuados en emergencias de aviación, ya que se tiene que usar el equipo con cubierta aluminizada el cual es el recomendado por la NFPA, para hacerle frente a

incendios con hidrocarburos.

A su vez se violan normativas y decretos para la protección auditiva de los trabajadores, tales como el decreto del 10 de septiembre del 2002. En donde establece que el nivel máximo de decibeles en áreas de trabajo no debe ser mayor a 60 decibeles.

Artículo 5 La empresa que exceda los 85 decibeles, en escala A en su ambiente de trabajado, con jornada de 8 horas deberá establecer medidas de ingeniería que reduzcan los niveles de ruido de no existir medidas la empresa debe contar con programas de conservación auditiva. El ruido de las turbinas supera los 190 decibeles, en un aeropuerto con más de 360 vuelos diarios.



El sentido auditivo del personal se puede preservar, manteniendo constante concientización al personal sobre la importancia del cuidado auditivo y las consecuencias del ruido excesivo.

El equipo de radar utilizado por las aeronaves se le ha estado relacionando fuertemente a la esterilidad, cáncer testicular, cataratas cambios en el comportamiento, debido a que los radares usualmente operan en radio frecuencias (RF) entre 300MHz y 15GHz ya que este campo actúa de modo distinto con el ser humano, en comparación a otro tipo de frecuencias.

Conclusión

Para lograr solucionar los problemas de habitabilidad en los bomberos del Aeropuerto de Tocumen no solo fue necesario conocer los problemas estructurales en la estación, también fue necesario investigar las causas de los problemas psicosociales para dar una óptima solución.

Las recomendaciones realizadas, lograrán extender la vida del personal bomberil, también evitarán que el personal de nuevo ingreso atraviese por lesiones, quemaduras por inexperiencia o negligencia de los supervisores.

Bibliografía

Guía de Respuesta en Caso de Emergencias (GRE) – 2016 En español. La Guía

de Respuesta a Emergencia Planes de Capacitación para los Bomberos Aeronáuticos en la República de Panamá, AAC/ONYSOA/001-2018.s2016 (GRE2016).

CONCIENCIACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS DOCENTES DEL COLEGIO CAMILO PORRAS

Estudiantes: Leonilda Espinoza Aguilar y Kirian Guerra
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: mayo 2019

RESUMEN

Se exige a los docentes estar capacitados para los nuevos retos a los que estará sometido en el aula de clases, ya que encontrará diversidades de caracteres y personalidades el cual debe saber manejar en el aula de clases. Por ello, concientizar la inteligencia emocional en los docentes de primaria del colegio Camilo Porras fue uno de los objetivos del presente trabajo. Se encontró que en el proceso de cuestionamiento que hicieron los docentes al preguntarles sobre la importancia de la inteligencia emocional, ellos descubrieron la diversidad emocional, fomentó su percepción y comprensión de los sentimientos propios y ajenos, percibieron la transición de un estado emocional a otro (del amor al odio), comprendieron la diversidad en que sus estudiantes aprenden.

Palabras clave: Inteligencia emocional, concientización de docentes, Colegio Camilo Porras.

Introducción

En la actualidad ha surgido una gran diversidad de información respecto al rol que desempeñan las emociones en la vida cotidiana, por tal motivo surge el concepto de inteligencia emocional; esta es esencial para lograr alcanzar el dominio personal. Es primordial resaltar la importancia que se le da a las personas al referirnos a sus capacidades cognitivas, pero hoy en día el resultado de sus actitudes marca el comportamiento de la persona con base del control de la inteligencia emocional, influyen en los diferentes aspectos de la vida.

Por tal razón, en el mundo laboral que está en constante cambio especialmente al docente, se exige a los docentes estar capacitados para los nuevos retos a los que estará sometido en el aula de clases, ya que encontrará diversidades de caracteres y personalidades el cual debe saber manejar en el aula de clases.

De allí la presente investigación es concientizar la inteligencia emocional en los docentes del colegio Camilo Porras ya que influye la inteligencia emocional

en el proceso enseñanza aprendizaje y las relaciones con la comunidad educativa en general, docentes, estudiantes, padres de familia.

Es importante señalar que dicha investigación determina la importancia de la inteligencia emocional en los docentes del colegio Camilo Porras, con el propósito de conocer la situación real en el ámbito educativo

Planteamiento del Problema

Estudio realizado en el Centro Básico General Camilo Porras, con una población estudiantil de 160 alumnos, 11 docentes, Una directora, Una subdirectora, Una secretaria, Una trabajadora manual, una asistente de cafetería, un mensajero, un técnico informático.

Formulación del problema

Actualmente, 11 docentes preparados para ejercer sus funciones de docencia para impartir clases y proporcionar una buena educación a los estudiantes, se ve afectado únicamente por el espacio, donde cada aula es 5x3 metros cuadrados y en cada aula hay un promedio de 40 estudiantes.

Saben manejar las emociones de cada niño, pero a veces su propia emoción se ve afectada, ya que son muchos estudiantes en un aula pequeño, donde no se pueden realizar actividades básicas como dinámicas para mejorar el ambiente educativa.

Objetivo

Objetivo General

Concientizar la inteligencia emocional en los docentes de primaria del colegio Camilo Porras.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de profesionalización de los docentes de primaria del colegio.
- Establecer un plan de concienciación formativo sobre inteligencia emocional con los docentes del colegio Camilo Porras.
- Implementar taller sobre inteligencia emocional con los docentes del Colegio Camilo Porras.

Justificación de la investigación

Hoy día vemos como en las aulas de clases podemos notar todo tipo de enfrentamientos no solo entre los estudiantes, sino entre los estudiantes y los profesores, los profesores y acudientes, los profesores y directores.

Es ahí donde nos damos cuenta de la importancia que tiene que un docente esté preparado para resolver conflictos de todo tipo, ya que son ellos los que

se ven enfrentando estos problemas.

Según D. Goleman "Práctica de la Inteligencia Emocional", las personas que manejan los conflictos son personas que:

- Manejan a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia.
- Reconocen los posibles conflictos, sacando a la luz los desacuerdos.
- Alientan el debate y la discusión abierta.
- Buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.

Delimitación geográfica y limitaciones

El Centro Básico General Camilo Porras, está ubicado en la Urbanización Los Portales, calle tercera, casa 97. Con una población estudiantil de 160 alumnos, 11 docentes, Una directora, Una subdirectora, Una secretaria, Una trabajadora manual, una asistente de cafetería, un mensajero, un técnico informático.

Unos de los principales problemas que afronta el colegio Camilo Porras, es la elevada matrícula que tienen en los salones.

Antecedente de la Investigación

La inteligencia emocional, retoma y actualiza parte de los estudios de los norteamericanos (Peter Salovey y John Mayer, 1990) quienes fueron los primeros en hablar de este tema. Goleman propone trabajar las siguientes competencias, reconociendo que el sano desarrollo de estas da lugar a un desempeño laboral sobresaliente (Goleman, 1995):

- **Conciencia de sí mismo o Autoconciencia:** Capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones.
- **Autorregulación o Control Emocional:** Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella.
- **Motivación:** Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten.
- **Empatía:** Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación.
- **Habilidades Sociales o Manejo de las Relaciones:** Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente.

En educación, a diario nos enteramos de problemas que surgen no solo en

índole de deserción o bajo rendimiento escolar, sino situaciones de falta de interés para el estudio y trabajo, conductas disruptivas, inadecuadas relaciones interpersonales, falta de un ambiente sano que propicie aprendizajes significativos, estrés y falta de motivación en el docente, lo cual permite ver claramente que el maestro, además de cumplir con un perfil profesional que le permita desempeñarse y lograr los propósitos educativos que señala su currículo, tiene que interesarse en desarrollar competencias emocionales, ya que básicamente su trabajo consiste en interacciones, relaciones personales y comunicación.

Bisquerra (2001) manifiesta que la palabra emoción, como la define su origen latino *movere*, significa mover hacia afuera, y ello implica que cada emoción conlleva a un actuar determinado. Enuncia la definición de la siguiente manera: "Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interna"

Según este mismo autor, las emociones son positivas o negativas, no porque sean buenas o malas, sino porque lo acontecido sea congruente o no con el objetivo personal planteado. Indica este autor que si la emoción es muy intensa se pueden producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales, dando paso a la fobia, el estrés, depresión, entre otros. Aclara así que las emociones se manifiestan en tres niveles:

- **Nivel neurofisiológico:** cuando una persona siente furia, puede experimentar taquicardia, presión sanguínea, alteración del pulso, sudoración, entre otros. "[...] En el sistema límbico se encuentra el sustrato neural de las emociones. Los neurotransmisores y las hormonas están implicados en los procesos emocionales [...]" (p.62).
- **Nivel conductual:** el comportamiento de una persona permite deducir lo que experimenta emocionalmente. Su comportamiento puede ser agresivo y manifiesto verbalmente a través de palabras y elevación de la voz o por su lenguaje corporal.
- **Nivel cognitivo:** es lo que comúnmente se conoce como sentimiento y o vivencia subjetiva, y está determinado por la calificación que la persona le da a la emoción o las emociones experimentadas.

Por consiguiente Agustín de la Herrán Gazcón (2004) en su escrito "El docente de baja autoestima", describe algunos indicadores que los profesores manifiestan cuando no tienen una autoestima sana, entre los que se encuentran: poca confianza en sí mismos, menor tolerancia a la frustración, evitación de responsabilidades, irritación, autoritarismo, o por el contrario gran permisividad, sensibilidad a la agresividad percibida, culpabilidad, opción por la rutina, y una serie de dificultades tanto personales como didácticas que obstaculizan su intervención, pues se entiende que mostrando este tipo de

actitudes no se encuentra en las mejores condiciones para realizar una práctica profesional óptima, lo que por ende repercute en el clima del aula, así como en el aprendizaje y motivación de sus alumnos.

Gendron (2009) observa que la formación y las carreras relacionadas con la educación se han desarrollado mucho en los últimos 10 años, atravesando al presente nuevas tensiones y evoluciones. Menciona como alguno de estos cambios, las reformas del sistema educativo, la demografía escolar, la heterogeneidad de públicos, el cuestionamiento a la autoridad, el individualismo y las altas exigencias tanto de padres como de los propios alumnos. Es por ello que se requieren nuevas formas de enseñanza, nuevos modelos de educadores, de estilos pedagógicos y de gestión de la clase. El docente debe ser modelo para sus alumnos. Más allá de los saberes y del saber hacer como contenido de capital humano del docente, son las competencias emocionales, sociales y personales, las que constituyen el capital esencial en la actividad del educador, imprescindibles en la actualidad para trabajar en profesiones donde están presentes las emociones y las interacciones humanas.

Definición de Términos Básicos

- **Inteligencia:** Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, tomar decisiones e ideas determinada de la realidad.
- **Autoestima:** Aprecio o consideración que uno tiene de uno mismo.
- **Motivación:** Acción de motivar a una persona.
- **Competencias:** La competencia es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible.
- **Sentimiento:** Estado de ánimo o disposición emocional hacia una cosa, un hecho o una persona.
- **Emoción:** Sentimiento muy intenso de alegría o tristeza producido por un hecho, una idea, un recuerdo.
- **Dificultad:** Situación, circunstancia u obstáculo difíciles de resolver o superar.

Marco Metodológico

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.

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 la inteligencia

emocional de los docentes del colegio Camilo Porras se pueda 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.

Variable de Estudio

- Concientizar la inteligencia emocional.
- Docentes de primaria del colegio Camilo Porras.

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.

El método descriptivo no intenta encontrar 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 de estudio es el Colegio Camilo Porras, con una población estudiantil de 160 alumnos, 11 docentes.

Instrumento y Recolección de Datos

ENCUESTA REALIZADA A 11 DOCENTES EN EL CENTRO BASICO CAMILO PORRAS

Encuesta		
PREGUNTAS	Si	No
1. ¿Sabes que es la inteligencia emocional?	11-11	0-11
2. ¿Sabes la diferencia de una emoción con el estado de ánimo?	11-11	0-11
3. ¿Nuestras emociones juegan un papel en el día a día?	10-11	1-11
4. ¿Cometemos errores en cuanto a la inteligencia emocional?	11-11	0-11
5. ¿Nuestras emociones tienen consecuencias?	8-11	3-11
6. ¿Juegan nuestras emociones un papel en el ámbito laboral educativo?	11-11	0-11
7. ¿Cree usted que las emociones de sus alumnos son parte importante en su aprendizaje?	9-11	2-11
8. ¿Le resulta difícil identificar si hay alguna emoción que esté afectando el proceso de aprendizaje de alguno de sus alumnos?	0-11	11-11
9. Según lo observado en clase, ¿Cree que sus alumnos poseen una buena tolerancia en la frustración?	4-11	7-11
10. ¿Cree que el currículo nacional permite el desarrollo de la inteligencia emocional de los alumnos de forma significativa?	6-11	5-11
11. ¿En su planeamiento trata de enseñar a ser capaz de controlar las emociones?	6-11	5-11
12. ¿Por lo general, las relaciones entre sus alumnos son buenas? ¿Las saben manejar entre ellos?	8-11	3-11

Se realizaron entrevistas previamente diseñadas, para analizar los datos y posteriormente el grado del conocimiento con relación a la Inteligencia Emocional en los docentes del Colegio Camilo Porras.

Competencias Emocionales Básicas

1. TOMAR CONCIENCIA DE LOS SENTIMIENTOS
2. CONTROLAR LOS SENTIMIENTOS
3. ENTENDER Y RESPETAR OTROS PUNTOS DE VISTA
4. TENER ESPÍRITU CRÍTICO
5. SER OPTIMISTA
6. SER RESPONSABLE
7. PRACTICAR LA BONDAD Y LA GENEROSIDAD
8. RESPETAR A LOS DEMÁS
9. IDENTIFICAR PROBLEMAS
10. FIJAR OBJETIVOS REALISTAS
11. RESOLVER PROBLEMAS
12. COMUNICARSE Y HACERSE ENTENDER
13. EXPRESAR SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS
14. COOPERAR EN BENEFICIO DE UN GRUPO
15. NEGOCIAR PARA RESOLVER CONFLICTOS
16. SABER DECIR QUE NO
17. PEDIR AYUDA



Conclusiones

Se encontró que en el proceso de cuestionamiento que hicieron los docentes al preguntarles sobre la importancia de la inteligencia emocional ellos descubrieron la diversidad emocional, fomentó su percepción y comprensión de los sentimientos propios y ajenos, percibieron la transición de un estado emocional a otro (del amor al odio), comprendieron la diversidad en que sus

estudiantes aprenden.

Es importante que el docente adquiera habilidades de dominio emocional, practicar higiene mental y a la vez mejorar su calidad de vida personal y profesional. Esto le permite regular el estrés y aprender a resolver problemas de la mejor forma posible.

Es necesario implementar talleres a los docentes del Colegio Camilo Porras para reforzar los conocimientos de inteligencia emocional; de esta manera podemos conocer sus debilidades y fortalezas y motivarlos a valorar sus emociones interpersonales.

Referencias bibliográficas

Goleman, 1995): La inteligencia emocional, retoma y actualiza

Recuperado. https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional

Agustín de la Herrán Gazcón (2004). Las competencias emocionales del docente su desempeño.

Recuperado.: <https://www.alternativas.me/26-numero-37-febrero-julio-2017/147-las-competencias-emocionales-del-docente-y-su-desempeno-profesional>

Bisquerra (2001). La importancia de las emociones en la educación

Recuperado. <https://www.teseopress.com/neurociencias/chapter/59/>

CONCIENCIA DEL USO Y SEGURIDAD DEL METRO DE PANAMÁ

Estudiantes: Yenni Pinto, Félix A. Hernández A. y Luis Chifundo

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

El crecimiento acelerado de la población a nivel metropolitano conllevó a que continuamente se implementaran medidas y planes en la búsqueda de la optimización en la movilización, se efectuaron inversiones y medidas que permitieran ofrecer un sistema de transporte óptimo adecuado a la demanda que se estaba presentando. El sistema de transporte que se mantenía además de ser insuficiente para la creciente demanda de la población era de muy mala calidad. Es ante este escenario donde surge la idea de implementar lo que es hoy en día la Línea 1 del Metro de Panamá, incrementado hoy en día con una segunda Línea. Transporta cada día un promedio de 280 mil pasajero través de sus 21 trenes y 14 estaciones. Este estudio se enfocó en cuantificar el nivel de conocimiento que posee el usuario en cuanto a las normas de seguridad, qué campañas de concientización mantiene la administración para velar por el correcto uso de las instalaciones y la manera correcta de conducirse dentro las instalaciones para evitar situaciones de posible riesgo o caso que lamentar.

Palabras clave: Conciencia, Seguridad, Cultura.

Introducción

El tema de la seguridad es de vital importancia independientemente del sector que se esté abordando, ya sea en el ámbito laboral o para efectos de prevención en un sector más específico.

Podemos definir este concepto como un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo.

Uno de los objetivos específicos de la presente investigación es dar a conocer

las medidas de seguridad establecidas para el metro de Panamá, así como de determinar o dar a conocer el nivel de conocimiento que posee el usuario de las normas y medidas de seguridad en un sistema que lleva varios años de continuo uso. Es de vital importancia seguir las normas de seguridad al pie de la letra.

El problema

El Metro de Panamá es uno de los primeros de la región, es una obra determinante en cuanto a temas de transporte en la ciudad capital.

Tras tres años de operación, el Metro de Panamá -que ha cambiado la movilidad en la ciudad capital y San Miguelito- transporta cada día un promedio de 280 mil pasajeros a través de sus 21 trenes y 14 estaciones.

La primera línea ferroviaria de Centroamérica cumplió el 5 de abril cinco años de su inauguración, un día antes que entrara formalmente en operaciones aquel 6 de abril de 2014. Un reporte del Metro de Panamá del año 2017, indica que el sistema mueve entre lunes a viernes 1,4 millón de pasajeros. El informe, no obstante, no incluye el número de usuarios que transporta el Metro los sábados y domingos. Se infiere, entonces, que el número de pasajeros que mueve este sistema es muy superior.

Tomando en cuenta esta información nuestro estudio se enfocó en cuantificar el nivel de conocimiento que posee el usuario en cuanto a las normas de seguridad, qué campañas de concientización mantiene la administración para velar por el correcto uso de las instalaciones y la manera correcta de conducirse dentro las instalaciones para evitar situaciones de posible riesgo o caso que lamentar.

De esta manera buscamos brindar un soporte y asesoría a la comunidad usuaria, concientizando sobre el uso adecuado de las instalaciones y elevando el grado de conocimiento de las diferentes señalizaciones.

Formulación del problema

Objetivo General

Crear consciencia del uso y seguridad del Metro de Panamá.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el conocimiento en seguridad del usuario del metro de Panamá.
- Diagnosticar el uso de señalización dentro de las normas internacionales
- Crear consciencia en usuarios a través de volantes informativos.

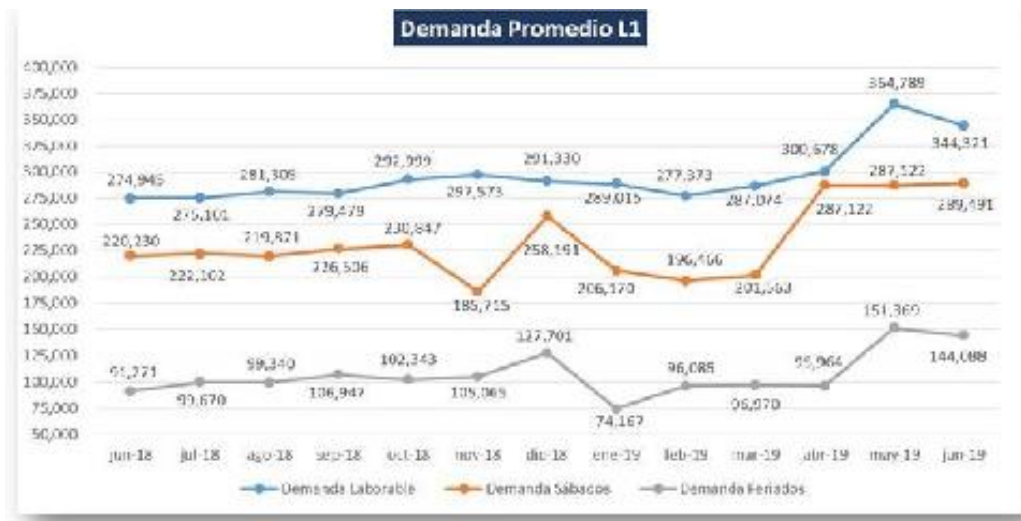
Justificación de la Investigación

La presente investigación se enfoca en crear consciencia en cuanto al uso correcto de las instalaciones del metro de Panamá.

Es importante determinar el nivel de conocimiento del usuario en cuanto a los diferentes tipos de señalización, generalmente el usuario desconoce las mismas y por ende incurre en las faltas que a diario se evidencian.

El incumplimiento del correcto uso de las instalaciones del metro acarrea sanciones monetarias bastante elevadas y, más allá de esto, existe riesgo de accidentes graves por lo que buscamos elevar o despertar en el usuario el sentido de alerta y procurar que las señalizaciones sean respetadas en cada una de las estaciones del metro a lo largo de su trayecto.

En un sistema de movilización masivo mantener un monitoreo en cuanto a este tipo de indicadores es de crucial importancia.



Nuestra Investigación tiene como finalidad determinar el nivel de conocimiento de lo antes planteado a una muestra de la población de usuarios y de igual forma determinar el grado de asesoría que puede suministrar el personal del metro de Panamá.

Marco teórico: Antecedentes

La Línea 1 del Metro de Panamá es un proyecto de interés social que nace de la mano del Metro Bus, con el fin de brindar una solución integral al deficiente sistema de transporte público que es uno de los principales problemas de la ciudadanía panameña. La Línea 1 tiene un trazo en dirección norte-sur que une el sector residencial de Los Andes, con la Estación Terminal Nacional de Autobuses, en “Albrook”, recorriendo la ruta que sostiene la mayor demanda de transporte público en la ciudad de Panamá. Con 13.7 kilómetros de longitud, la Línea 1 recorre la avenida Transístmica de manera elevada para luego continuar por la Avenida Fernández de Córdoba hasta la Avenida España, de allí hasta el inicio de la Avenida Justo Arosemena, por donde se extiende hasta llegar a un lugar cercano a la Plaza 5 de Mayo y continuar su recorrido hasta el sector de la Terminal de Transporte de Albrook.

La metrocultura

La Cultura del Metro es un modelo que muchos países han copiado, convirtiéndose en éxito para lograr cambios de conductas en los desde ciudadanos. El Metro de Panamá es un proyecto de tanta inversión que merece que todos los ciudadanos lo respetemos, cuidemos y que se sientan parte de él. En Panamá La “METROCULTURA” fue concebida el inicio, para prepararnos para la llegada del Metro de Panamá a la vida de miles de panameños, con el interés de despertar el respeto y orgullo por una obra moderna y de gran beneficio para miles de panameños. La METROCULTURA funciona como un modelo de gestión social, educativo y cultural, buscando en principio despertar el sentido de pertenencia del sistema, hacer que los ciudadanos valoraran y apreciaran el Metro de Panamá.

Matriz FODA

Uno de los principales problemas que afrontan, es la formación del personal para la atención de situaciones de riesgo.

Tabla 1.-Matriz FODA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Sistema de transporte nuevo, poco conocido por el usuario Desconfianza en el sistema Capacidad del fluido eléctrico	Sistema único en la región Confianza en el sistema Horarios de atención
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Poca cultura de conservación de las instalaciones del estado Nivel seguridad contra amenazas poco comunes en el	Oportunidad de expansión a nuevas rutas Conexión a otros sistemas de transporte

sector Manejo de situaciones de riesgo por parte del personal	Reducción del tráfico a nivel metropolitano Oportunidades de empleo
---	---

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

El Metro de Panamá ya tiene un plan de seguridad debidamente aprobado por las instituciones que participaron en su discusión.

Según la Secretaría del Metro, es uno de los más completos del mundo y contiene protocolos sobre cómo enfrentar emergencias basados en la experiencia lograda a nivel mundial durante cien años. Los protocolos de seguridad recogen instrucciones sobre cómo los diferentes agentes implicados en el manejo y protección del metro deben actuar ante todas las incidencias posibles, informó la Secretaría del Metro.

El Plan de Seguridad del Metro y la tecnología empleada en su diseño, construcción y operación buscan evitar que en Panamá se repitan las tragedias ocurridas recientemente en España, Argentina y EE.UU.

Los conductores manuales solo actúan en casos de emergencias. Eventualmente podrán frenar el metro en caso de que haya un obstáculo en la vía y abrir o cerrar las puertas de los vagones. Sin embargo, estarán en capacidad de asumir el control del tren de forma completa, si es necesario.

Por ejemplo, si el sistema eléctrico falla y el metro tiene que ser conducido manualmente, la tecnología instalada impedirá que el conductor rebase luces rojas o supere la velocidad permitida. En caso de que esto ocurra, los vagones se detendrán automáticamente. En el caso de que el metro sea conducido manualmente, la velocidad máxima no excederá los 15 kilómetros por hora.

El sistema eléctrico tiene un doble flujo en caso de que se corte el suministro de energía, pero en caso de que ambos sistemas fallen, los vagones se pararán y mantendrán una iluminación de emergencia para permitir su evacuación.

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

A continuación, se presentan los métodos y técnicas de investigación y de análisis seleccionados y utilizados en cada uno de los aspectos medulares del estudio.

Se utilizó la encuesta como medio para la recolección de datos entre los usuarios del Metro. El cuestionario o instrumento de recolección de datos diseñado y validado se presenta en la siguiente sección. Este instrumento es muy sencillo y solo consta de cuatro preguntas de selección múltiple que fue administrado por el encuestador.

Instrumento de recolección de datos



Encuesta

Nombre del Encuestador: _____

Fecha: _____

Hora Inicio _____

Hora Fin _____

1 ¿Qué haría usted en el caso si una persona cae en las vías del tren del Metro de Panamá?

- a. Accionar el botón de emergencia.
- b. Bajar a la vía a socorrerlo.

2 ¿Te parecen seguras las instalaciones del Metro de Panamá?

- a. Si
- b. No

3 ¿Cómo calificarías el acceso de las personas con discapacidad?

- a. Excelente
- b. Muy Bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo
- f. Muy Malo

4 ¿Usted cree que debería concientizar más a los usuarios sobre la seguridad en el Metro de Panamá y porque?

- a. Si
- b. No

RESULTADOS

OBSERVACIONES

1- _____

2- _____

3- _____

Supervisor

Encuestador

Resultados obtenidos

Encuestados		20
Pregunta 1	Respuestas	%
A	14	70%
B	6	30%



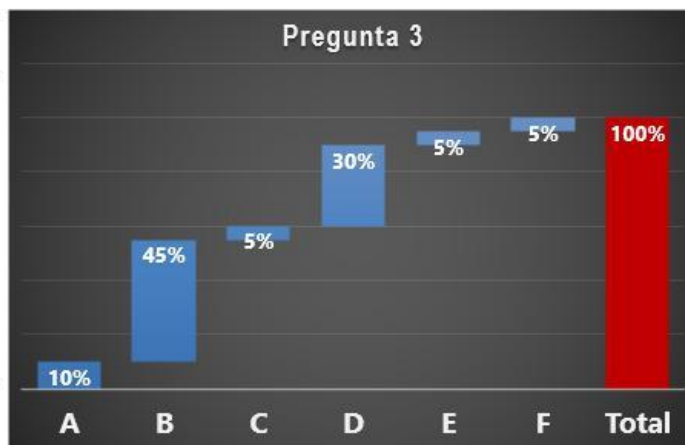
El 70% de los encuestados asegura que reaccionaría a una emergencia presionando el botón de emergencia ante una situación de emergencia.

Encuestados		20
Pregunta 2	Respuestas	%
A	13	65%
B	7	35%



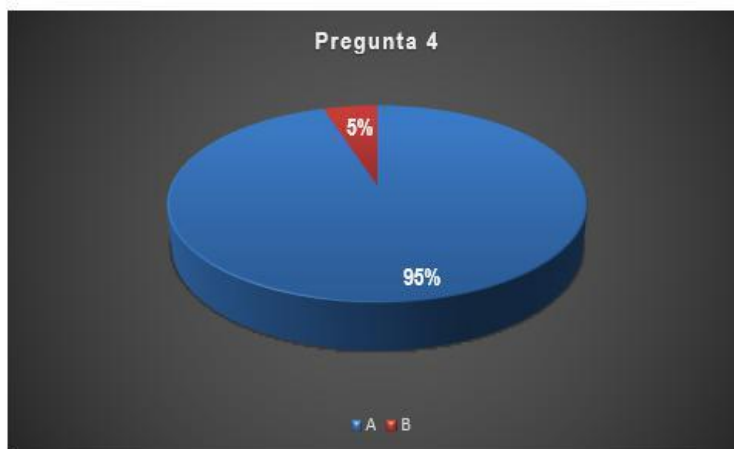
El 65% de los encuestados considera que las instalaciones del metro son seguras.

Encuestados		20
Pregunta 3	Respuestas	%
A	2	10%
B	9	45%
C	1	5%
D	6	30%
E	1	5%
F	1	5%
Total	20	100%



El 45% de los encuestados considera muy bueno el acceso para personas con discapacidad

Encuestados		20
Pregunta 4	Respuestas	%
A	19	95%
B	1	5%
Total	20	100%



El 95% de los encuestados considera que se debería concientizar más a los usuarios del metro.

Conclusión

Este proyecto de Pasantía Comunitario dado al tema: Crear conciencia del uso y Seguridad en el Metro de Panamá. No ha enfocado poderosamente a dicho proceso ya que somos los principales beneficiados por este servicio, pero cabe destacar que nosotros como usuarios somos los principales responsables de nuestra seguridad, es decir, la seguridad empieza por nosotros, si bien es cierto el personal capacitado del Metro de Panamá debe garantizar eso, nosotros somos el primer filtro.

Nunca está de más la ocasión propicia para mencionar los protocolos de seguridad y reforzar la Metro Cultura que es parte de nuestra educación y nos ayudara a conducirnos en las líneas del Metro 1y2.

Recomendaciones a los usuarios del Metro

- Los niños siempre deben ir tomados de la mano de sus padres o personas o personas responsable.
- No mantener sus dispositivos de audios sin auriculares.
- Sube y baja las escaleras caminando y no corras.
- Respeta los asientos preferenciales y nunca te sientes en el suelo, puedes provocar que otros pasajeros se caiga.
- Evita subir o bajar el tren si ya ha anunciado el cierre de puertas, podrías quedar atrapado en ellas o golpearte.
- Esperar el tren detrás de la línea amarilla.

- Pulsa el botón de emergencia o de frenado del metro cuando sea necesario, la activación injustificada puede traer consigo atrasos en el servicio de esta.

Bibliografía

(n.d.). Retrieved from <https://www.elmetrodepanama.com/wp-content/uploads/2015/07/Plan-Estrategico-Linea-1.pdf>

El metro de Panamá. (n.d.). Retrieved from El metro de Panamá: <https://www.elmetrodepanama.com/transparencia-3/plan-estrategico-de-compensacion-y-asistencia-social/>

Programa metro cultura. (n.d.). Retrieved from Programa metro cultura: www.elmetrodepanama.com/descargar-adjunto/2019

Anexos

Solicitud de permiso para realizar trabajo de campo


Autorizada según Decreto Ejecutivo N° 1281 de 9 de noviembre de 2014

Panamá, 14 de agosto de 2019

Atención:
Ing. Roberto Ruy
Director General
Metro de Panamá

ASUNTO: Visita Pedagógica

Para la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, es muy importante que la formación académica se nutra de la realidad en los distintos sectores, por este motivo nos permitimos formalizar la solicitud para visitar sus prestigiosas instalaciones con la finalidad de desarrollar nuevos procesos de aprendizaje en esta visita pedagógica.

Institución: Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICYT)
Asignatura: Pasantía de Extensión Social Comunitaria
Modalidad: Semigrupal
Docente: Maricarmen Solís

Estudiantes:

1. Luis Chifundo
2. Linda Giscone
3. Diego Guevara
4. Félix Hernández
5. Yenny Pinto

Justificación:
Esta visita tiene la finalidad de reforzar los conocimientos teóricos prácticos que se han impartido en esta cátedra.

- ✓ Visita en la sede Albrook
- ✓ Entrevista personal, para desarrollo del trabajo de investigación (Tiempo estimado máximo 1 hora)

Atentamente,

Secretaria General
Miryolba Martínez

UNICYT P.O. Box 5061, Nivel 201, Calle 62 Este, Corazonilla, Barro Colorado, Panamá, Panamá, Panamá
Teléfono: +(507)-3138110, +(507)-394414/4615, www.unicyt.net


Señalizaciones en las instalaciones en el metro de Panamá en cuanto a infracciones.

Tú

INFRACCIONES LEVES

MULTAS ENTRE B/.100.00 - B/.150.00

1. Arrojar objetos (papeles, recipientes, etc.) al suelo fuera de las papeleras;
2. Comer dentro de las instalaciones del Metro;
3. Viajar en los puestos destinados a personas de movilidad reducida o embarazadas, en caso que haya personas de esas características próximas;
4. Ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del Metro;
5. Utilizar aparatos de sonido sin auriculares;
6. Circular sobre patines, monopatines, bicicletas o elementos similares dentro de las instalaciones del Metro;
7. Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, vender bienes o servicios en los trenes o dentro de las estaciones, o hacer cualquier clase de actividad artística en los trenes, instalaciones o dependencias del Metro, sin la autorización expresa de la empresa ferroviaria.

 elmetrodepanama

INFRACCIONES MODERADAS

MULTAS ENTRE B/.151.00 - B/.300.00

1. Viajar con boleto de transporte no válido;
2. Viajar con un boleto de transporte personalizado que no es válido para el usuario;
3. Permanecer en las instalaciones ferroviarias fuera del horario previsto para el servicio comercial sin la debida autorización;
4. Utilizar los equipos de auto protección y/o extintores sin causa justificada;
5. No seguir las instrucciones del personal interno o externo del Metro ante incidencias;
6. Agredir verbal o psicológicamente al personal interno o externo del Metro;
7. Cometer una falta leve, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores;
8. Reincidir en la comisión de una falta leve, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores.

www.elmetrodepanama.com

INFRACCIONES GRAVES

MULTAS ENTRE B/.301.00 - B/.700.00

1. Utilizar sin causa justificada o de forma indebida los equipos de detención de emergencias de las escaleras mecánicas y de los ascensores;
2. Realizar acciones que representen peligro para los viajeros o daños y perjuicios tanto en los trenes o cualquier otro equipo del sistema, como en las estaciones;
3. Acceder a las vías, túneles o cruzar la vía férrea, salvo en situaciones de emergencia para lo cual deberá estar autorizado;
4. Manipular, pintar, huntar, destruir o deteriorar, etc., de forma directa o indirecta, cualquiera equipo o bienes de las instalaciones del Metro;
5. Reincidir en la comisión de una falta moderada, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores;
6. Viajar utilizando un boleto de transporte manipulado o falsificado;
7. Obstaculizar o forzar los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los coches de los trenes;
8. Acceder sin autorización a las cabinas de conducción de los trenes o a las instalaciones reservadas para el uso exclusivo del personal del Metro;
9. Utilizar sin causa justificada los mecanismos de detención, de seguridad o de auxilio que se hallan tanto a bordo de los trenes como aquellos ubicados en las estaciones.

INFRACCIONES GRAVES

MULTAS ENTRE B/.301.00 - B/.700.00

1. Utilizar sin causa justificada o de forma indebida los equipos de detención de emergencias de las escaleras mecánicas y de los ascensores;
2. Realizar acciones que representen peligro para los viajeros o daños y perjuicios tanto en los trenes o cualquier otro equipo del sistema, como en las estaciones;
3. Acceder a las vías, túneles o cruzar la vía férrea, salvo en situaciones de emergencia para lo cual deberá estar autorizado;
4. Manipular, pintar, huntar, destruir o deteriorar, etc., de forma directa o indirecta, cualquiera equipo o bienes de las instalaciones del Metro;
5. Reincidir en la comisión de una falta moderada, habiendo cometido otra en los seis meses anteriores;
6. Viajar utilizando un boleto de transporte manipulado o falsificado;
7. Obstaculizar o forzar los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los coches de los trenes;
8. Acceder sin autorización a las cabinas de conducción de los trenes o a las instalaciones reservadas para el uso exclusivo del personal del Metro;
9. Utilizar sin causa justificada los mecanismos de detención, de seguridad o de auxilio que se hallan tanto a bordo de los trenes como aquellos ubicados en las estaciones.

Interconexión con otros sistemas de transporte







IDENTIFICACIÓN DE CUADROS ELÉCTRICOS Y SUS REGLAS DE ORO PARA LA SEGURIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Estudiantes: Viviana Chung Yip, Azael Busby y Miguel Puga
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

Dada la peligrosidad en el manejo de la electricidad y de sus riesgos para la vida de las personas, se hace necesario dar una lectura a esta situación en las que muchas personas podrían estar expuestas a múltiples riesgos que conllevan a accidentes e incidentes, por lo tanto en este trabajo lo que se pretende es presentar una descripción de los factores de riesgos que están presentes en la institución y proponer unas medidas de prevención que permitan un mayor control sobre estos acontecimientos y evitar situaciones que lamentar. Así como la electricidad es un tema importante para el desarrollo de las comunidades, es igualmente peligrosa si no se sabe manejar adecuadamente.

Palabras clave: Electricidad, factor de riesgo, riesgo eléctrico, prevención, accidente e incidente, normativas.

Introducción

El motivo del presente proyecto era la identificación del cuadro eléctrico y sus reglas de oro para la institución educativa UNICyT. A través de investigaciones que hemos realizado en dicha institución hemos logrado identificar las necesidades de esta para proceder el planteamiento de la propuesta, con el objetivo de lograr un acuerdo entre estudiantes de este grupo y docente, así proceder desarrollar este proyecto exitosamente.

Se revisaron las normativas y leyes del país e internacionales y realizamos una propuesta para el cambio que se debe de realizar en el cuadro eléctrico de la institución, siempre tratando de brindar información más avanzada y necesaria para ejercer el mejoramiento.

Al finalizar se desea enseñar la importancia del conocimiento de las normativas sobre cuadro eléctrico y sus señalizaciones para prevenir los accidentes dentro de las instituciones educativas y pueda esparcir los consejos a los estudiantes, los colaboradores y otros. Y así bajar las cifras de accidentes

eléctricos no solo en la institución sino en sus hogares y lugares de trabajos. Al prestar un mejorar las señalizaciones del cuadro eléctrico y educar los personales que existe en esta institución, le daremos mejor calidad de vida, le brindaremos más seguridad y confianza en cuando al riesgo que puede presentar los cuadros en descuidos.

El problema

La electricidad es un elemento que ha sido esencial en el progreso de las comunidades, en su desarrollo económico, industrial, social, etc., ya que se puede transformar en luz, calor, sonido y por lo tanto nos ha permitido contar con ciertas comodidades del mundo moderno, sin embargo, este elemento presenta gran peligro para la vida de las personas debido al desconocimiento que se tiene de sus riesgos.

El estudiar este tema sobre los riesgos eléctricos permite en las empresas generadoras de energía, y en toda industria conocerlo; con el fin de minimizar el número de accidentes e incidentes producidos por contactos directos e indirectos con energía eléctrica, generando quemaduras, choque, chispas, fuego y detonaciones eléctricas. (López, 2002) y de esta forma poder preservar a las personas que realizan este tipo de tareas con la energía eléctrica.

El discernimiento de los elementos de riesgo a los que se encuentra expuesto un trabajador en este caso el eléctrico, permite establecer acciones, programas y planes de control sobre los mismos.

Es preciso intensificar los cuidados durante su utilización y tener una actitud de prevención, ya que, si no se hace un buen uso de ella y no se toman las debidas precauciones, es posible que nos tengamos que enfrentar a una escena donde se produzcan accidentes y cuyas consecuencias puedan llegar a ser mortales.

Es por esto por lo que en este trabajo se pretende realizar una lectura a la literatura referente al tema, documentar estos riesgos y así mismo las medidas de prevención que se deben tener en cuenta para evitar dichos accidentes en las empresas, y de esta manera preservar el bienestar de los trabajadores que allí ejercen sus tareas.

Formulación del problema

¿Por qué es importante saber cuáles son los riesgos eléctricos y como prevenirlo?

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar el estado de señalización de los cuadros eléctricos y registro de

reglas de oro en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

Objetivos Específicos

- Levantar el estatus actual sobre puntos eléctricos de la UNICYT.
- Diagnosticar su estatus y la respectiva señalización con base a las normas de categoría mundial ISO.
- Establecer la normativa ISO en los cuadros eléctricos.
- Registrar en un Manual de seguridad las reglas de oro ISO de los cuadros eléctricos de la UNICYT

Justificación de la investigación

Según una exploración realizada por el doctor Alberto Tejada, quien tiene una especialidad en Medicina Forense de la Universidad Nacional, en la cual se basó en la documentación sobre autopsias, en donde se logra verificar que en el transcurso del periodo en que se hizo dicha investigación, se presentaron de 165 a 198 muertes anuales, aun sabiendo que esta clase de accidentes son prevenibles (Agencia de noticias UN, 2016).

Sin embargo, la mayoría de las personas registradas en este estudio se dan clasificadas como electricistas, se evidenció que un alto porcentaje de estas personas solo contaban con estudios de primaria, y un porcentaje muy bajo, de secundaria. Así mismo, se evidencia que muchos de ellos no contaban con estudios técnicos básicos para poder manejar redes eléctricas (Agencia de noticias UN, 2016).

Mediante este estudio se halló que las electrocuciones poseen un alto índice de muerte y esta se suele producir en el lugar de los hechos, ya que no alcanzan a recibir atención médica (Agencia de noticias UN, 2016).

Por lo tanto, se espera que, por medio de la búsqueda de literatura relacionada al respecto, se documente de tal forma que permita hacer una identificación de los riesgos que se presentan en los lugares de trabajo, y sus posibles medidas de prevención con el fin de evitar la accidentalidad y disminuir esas cifras registradas de mortalidad por causa de la manipulación inadecuada de la electricidad. Y esto es lo que se pretende realizar con este documento y es la de dar a conocer estos factores de riesgo y como prevenirlos, y la de hacer una sensibilización frente a la correcta utilización de la electricidad.

Delimitación geográfica y limitaciones

El centro educativo Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología está ubicado en Plaza Durex, nivel 101, calle 62 este, Carrasquilla, Ciudad de Panamá.

La Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología está integrada por un grupo de colaboradores y estudiantes de todas edades, dedicados al estudio, enseñanza y servicios.

Matriz FODA

Fortalezas:

- Aplicable en el campo laboral.
- Nuevos conocimientos.
- Prevención de riesgos.

Oportunidades:

- Personas no educadas sobre el tema.
- Conocimientos eléctricos.
- Capacidad de análisis de riesgo.

Debilidades:

- Falta de atención en cuadros eléctricos.
- Escaso conocimiento sobre prevención.

Amenazas:

- Falta de interés.
- Falta de capacitación.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

Inicialmente definiremos algunas acciones para tener en cuenta en el transcurso del desarrollo del tema:

Accidente es todo acontecimiento imprevisto no esperado que induce secuelas negativas en las personas, así mismo en las infraestructuras, aparatos o procesos (ArlSura, s.f.).

Incidente es aquel evento inesperado en el que no se presenta ningún tipo de lesión en las personas involucradas, ni en daños que se ocasionen en el establecimiento, ni en el proceso ni daños al ambiente (ArlSura, s.f.).

Un incidente es un aviso que se debe tener en cuenta. Es el momento de hacer una identificación y control de las causas que generaron dicho incidente, antes de que pase a ser accidente.

Prevención es la elaboración de algo anticipadamente con el fin de pronosticar un daño, o tomar o coger la delantera ante una dificultad. En particular, la prevención de riesgos contempla medidas que se toman para anticiparse de alguna manera para prevenir o minimizar algún daño que se pueda presentar en algún momento.

El **plan de control de riesgos** se conforma por los pasos o medios utilizados en la planificación e implementación de unas tareas de control que estén acordadas luego de la valoración de los riesgos. De acuerdo con la empresa EPM, el **contacto eléctrico** es la operación de obstruir un circuito eléctrico al unirse dos elementos (2011).

El contacto eléctrico directo se produce entre personas o animales con algún conductor que está activo en una instalación eléctrica” (Epm, 2011). El contacto eléctrico indirecto se da con un contacto con alguna parte activa de algún conductor y sucede accidentalmente (Epm, 2011).

Riesgos por exposiciones de corriente eléctrica

Para poder conocer que son los riesgos eléctricos y cuáles son, es necesario conocer algo básico sobre lo que es la electricidad y sus componentes y demás características que nos lleven a hacer un reconocimiento sobre el tema (López, 2002).

Los componentes de un circuito eléctrico

De acuerdo con López (2002) “el circuito eléctrico es un sistema que permite controlar el flujo de electrones”. Y este sistema está compuesto por:

Fuente de energía: son esos elementos que tienen la capacidad de suministrar energía eléctrica, como por ejemplo una batería o pila.

Conductor: es el medio por el cual se transporta la energía, como los conductores o cables eléctricos.

Artefacto: es un dispositivo que permite la transformación de la energía eléctrica en otra, como aparatos eléctricos que usamos a diario.

Interruptor: dispositivo que interviene en el camino de la energía en forma de encendido o apagado.

Protección: son aquellos elementos de ámbito de la seguridad con el fin de interrumpir la energía si hay una sobrecarga de esta. (fusibles, interruptor termomagnético, etc.).

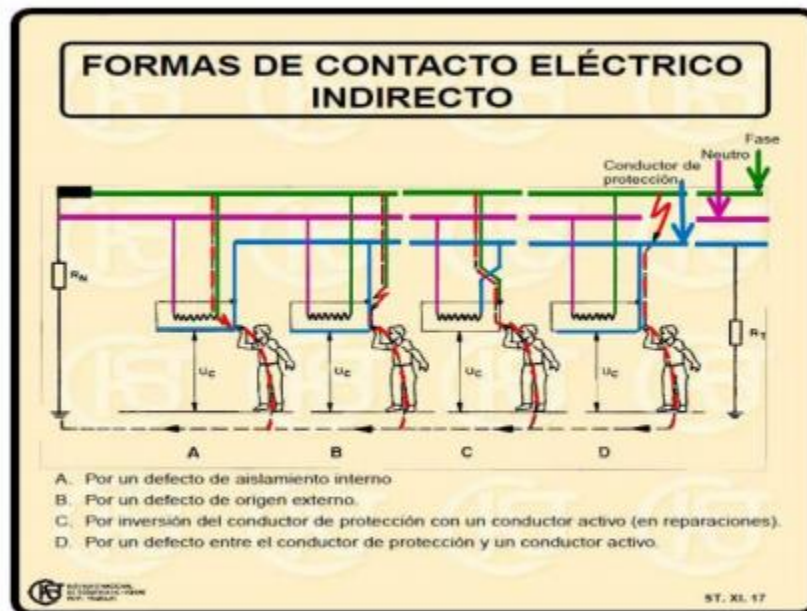
Línea de tierra: es el mecanismo utilizado para unir los fragmentos metálicos de un receptor con la tierra, como elemento de seguridad.

Riesgo eléctrico: es el posible contacto que tiene el cuerpo humano con la corriente eléctrica. Para ello se deben presentar las siguientes características: (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.):

- Que un cuerpo humano sea el medio conductor, es decir que transmita energía.
- Que un cuerpo este incluido en un circuito eléctrico.
- Que se proporcione un contraste de tensiones con dos sitios de contacto.

El contacto puede presentarse de las siguientes formas:

- Contacto directo: este se presenta a una persona entrar en contacto con un elemento eléctrico, bajo tensión directa. (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.)
- Contacto indirecto: los que se ocasionan por tocar partes metálicas que de ninguna forma deberían estar bajo una tensión directa. (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.)



Como ya sabemos el cuerpo es un buen conductor de la corriente eléctrica y por lo tanto si este se muestra en contacto con elementos energizados, o algún tipo de aparato defectuoso, este se encuentra en inminente peligro de tener una electrocución, ya que la energía circularía a través del cuerpo (Positiva, s.f.).

Para que la electrocución se haga presente, debe suceder de manera sincrónica tres situaciones:

- Que el cuerpo se encuentre benéfico para ser conductor de la corriente, es decir que no haya ningún tipo de resistencia cuando se efectúe el contacto.

- Que el cuerpo humano se encuentre siendo participe de un circuito eléctrico.
- Que el cuerpo humano esté dominado por un voltaje que sea peligroso.

Principales peligros de la electricidad

Teniendo en cuenta lo que Positiva (s.f.) nos habla de los riesgos eléctricos, se puede estar en exposición a varios riesgos por:

- Los sentidos de las personas no están aptos para la percepción de la corriente eléctrica.
- En el momento en que se presenta un cortocircuito y este altera el viento en Ozono, es cuando se puede detectar la corriente eléctrica.
- Por el sentido de la vista no es posible detectar la corriente eléctrica.
- El gusto y el oído no detectan la corriente eléctrica.
- Si no se está adecuadamente aislado, puede llegar a ser mortal el contacto con la energía.

Estructura de los accidentes eléctricos

López (2002) define esta estructura de la siguiente manera:

- A través del cuerpo pase una circulación de corriente
 - Cuando entra en contacto con un conductor de energía.
 - Cuando se hace un puente entre dos conductores energéticos y de diferente fase.
 - Cuando se hace un contacto con partes metálicas de un receptor que está energizado.
 - Cuando hay un cable en malas condiciones.
 - Cuando se encuentran los conductores pelados.
 - Cuando se está en un lugar de trabajo que se encuentra húmedo.
- A través del cuerpo sin circulación de corriente: Se presenten quemaduras debido a la influencia de material derretido
 - Cuando hay quemaduras que se presentan por la difusión de arcos eléctricos.
 - Contusiones que se generan debido a la detonación de algún equipo
 - Cuando se presenta alguna explosión por líquidos o vapores, que son inducidos durante un arco eléctrico.
 - Por emisión de radiación por arcos eléctricos se dan lesiones en los ojos.
 - Por estar expuestos a ondas de explosión se presentan diferentes traumatismos o algunas lesiones en general.
 - Al estar expuestos a fuentes de calor ocasionando quemaduras.
- Con choque eléctrico
 - Se presenta una parálisis del sistema respiratorio.
 - Hay una variación del ritmo cardíaco.
 - Se genera una tensión muscular.
 - Se presentan algunas pérdidas y toxicidad en la sangre.

- Y por último se puede llegar a perder la vida.

Componentes que actúan en el riesgo eléctrico

De acuerdo con el portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza y la fundación para la prevención de riesgos laborales (s.f.) aquellos factores que influyen en los riesgos eléctricos son:

La intensidad de corriente. Es el conjunto de corriente eléctrica transportada en un circuito en determinado tiempo. la unidad utilizada para su medición es el Amperio (A) y en algunos casos, se usa el miliamperio (mA). (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.)

Según López (2002), se puede tener en cuenta la siguiente clasificación de las intensidades eléctricas, como los efectos que produciría (ver tabla).

INTENSIDAD DE CORRIENTE EN MA	CONSECUENCIAS
De 0 a 1	Una Leve impresión de hormigueo
De 2 a 8	Asombro Enérgico. Sin embargo, no pierde ningún control de los músculos.
De 9 a 15	Un cambio brusco, pero sin dolor. Se puede retirar del objeto
De 16 a 50	Inmovilización de los músculos, Espasmos fuertes y dolorosos, así como Problemas para respirar
Sobre 200	mortal. Obstrucción nerviosa. Duros espasmos del músculo cardíaco, y serias quemaduras.

Fuente: López J. 2002.

Otro factor es cuando la corriente es alterna o continua. Se puede decir que es más peligrosa la corriente alterna que la continua, sin embargo, hay que tener en cuenta otros factores (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.).

Otro factor a tener en cuenta es el trayecto que hace la corriente a través del cuerpo. Para definir cuál es la seriedad del accidente podrá ser restringida por el recorrido que haga la corriente eléctrica por el cuerpo. Este recorrido puede ser (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.):

- De mano a mano
- De mano a pie (esta no pasa por el corazón)
- De mano a pie (pasando por el corazón)
- De mano a cabeza
- De cabeza a pies

A continuación, en la gráfica vemos los diferentes recorridos de los que se está hablando, puede hacer la corriente por el cuerpo.



Camino que recorre la corriente eléctrica por el cuerpo.

Tiempo al que está expuesto el cuerpo a la corriente. Si el cuerpo se expone a un tiempo mayor tendrá más consecuencias (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.).

Resistencia que tiene el cuerpo humano a la corriente y a la tensión de contacto. A una menor resistencia de la electricidad se genera un aumento en la intensidad de la corriente, que conlleva a los efectos negativos que ya se analizaron anteriormente (Fundación para la prevención de riesgos laborales, s.f.).

Desde una perspectiva de resistencia, se deben diferenciar los siguientes aspectos:

Según el portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza y la Fundación para la prevención de riesgos laborales, (s.f.), es sustancial tener en claro los siguientes conceptos:

- La Resistencia de contacto: Depende de aquellos elementos o materiales con que esté cubierta esa parte del cuerpo que tiene contacto con la corriente. Por ejemplo, unos guantes, la ropa.
- La Resistencia de salida: esta es la que tiene que ver con el calzado o el suelo.
- Resistencia propia del cuerpo: esta tiene relación con las condiciones de la piel, es decir, si se encuentra húmeda, seca o mojada.

De esta forma un acrecentamiento de la resistencia a la electricidad, reduce el riesgo eléctrico si se tiene elementos como guantes aislantes, un calzado adecuado o simplemente evadiendo tener la piel en estado húmedo (ver tabla).

Con la piel seca	Se da igual o mayor a 2 000 (Ohm)
Piel (Sudor)	1 000 (Ohm)
Internamente en el cuerpo	De 400 a 6000 (Ohm)

Fuente: López, 2002

Efectos que produce la corriente en el organismo

De acuerdo con López (2002), los efectos vitales que produce la corriente en los organismos, a tener en cuenta son:

- **Las quemaduras que son internas:** son aquellas que se dan por un escape de calor.
- **Las quemaduras que son externas:** son aquellas que están expuestas a irradiaciones de los arcos eléctricos o por influencia de las moléculas derretidas.
- **La fibrilación ventricular:** se provoca por una modificación de la periodicidad cardíaca que es regida por la marca paso, induciendo movimientos asincrónicos llevando el musculo del corazón a detenerse.
- **La tiranización muscular:** esto se da porque el musculo es dominado por espasmos y estiramientos de una manera constante y queda con una contracción permanente, a esto se le llama tétano.
- **El paro respiratorio:** este se ocasiona por el paso de la electricidad a través de la cabeza pasando a piernas o brazos, cruzando la médula nerviosa en donde el aliento es regulada.
- **Asfixia:** esta se da en el momento en que la caja torácica es atravesada por la corriente y alcanza a tocar el diafragma y es donde se produce la tetanización del mismo.
- **Las lesiones traumáticas:** son las ocasionadas por alguna caída desde las alturas.

Causas por las que se dan los accidentes eléctricos:

A continuación, se definirán esas causas que provocan accidentes, que se dan por situaciones y labores inseguras: (López, 2002)

a. situaciones inseguras

- Cuando hay infraestructuras eléctricas que no están de acuerdo a la norma o que son falsas.
- Falla en el mantenimiento de las instalaciones, equipos o instrumentos.
- Cuando se tienen aparatos o equipos en mal estado.
- Mal estado de las herramientas o se hacen un mal uso de ellas.
- Defecto en las uniones o no tienen aislación.
- Falla de la conexión que va a tierra.

- Sobrecarga de los circuitos.
 - Utilización de instalaciones que son de forma provisional como permanentes.
 - Utilización de enchufes en mal estado o con sobrecarga.
 - No hay capacitación.
 - Señalización inadecuada.
 - Falta de instrucciones de trabajo.
 - Iluminación incorrecta o inexistente
- b. Labores inseguras (López, 2002)
- Realizar trabajos en circuitos eléctricos, sin tener una autorización.
 - La utilización de herramientas inadecuadas.
 - Hacer una intervención en un circuito distinto al autorizado.
 - No usar los elementos de protección persona (calzado dieléctricos, guantes dieléctricos, casco dieléctrico, etc.).
 - Variar protecciones.
 - Hacer trabajos con circuitos que se encuentran energizados.
 - Hacer caso omiso a las indicaciones seguras de trabajo.

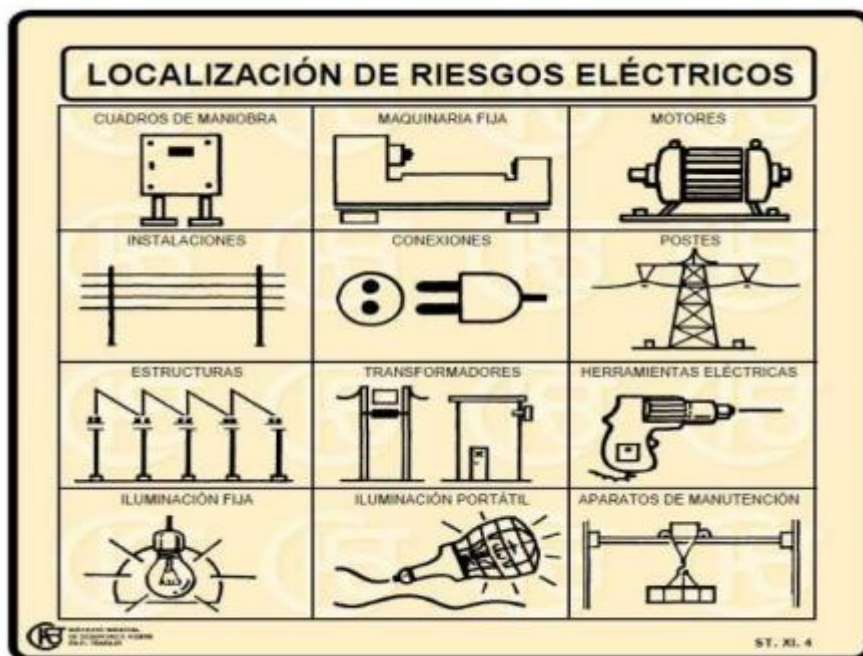
¿Dónde se localizan los riesgos eléctricos?

De acuerdo con la compañía de seguros Positiva (s.f.), las presencias de accidentes eléctricos son debido a que las personas tienen acciones incorrectas frente al uso de la corriente eléctrica, así como la generación y permanencia de situaciones o lugares que se encuentran de forma insegura en los circuitos. Estos riesgos se pueden ubicar en:

- Las uniones en mal estado o se encuentran sin aislante
- Dispositivos defectuosos
- Instalaciones eléctricas no legalizadas
- Falla en la conexión a tierra
- Sobrecarga de circuitos
- Deterioro en los enchufes
- Utilización de Conexiones temporales.
- Inadecuado mantenimiento de los equipos eléctricos
- Señalización inexistente o inadecuada.

No se realizan trabajo cerca de los cuadros eléctricos en UNICyT, el cuarto está protegido y cerrado sin permitir el acceso de colaboradores, profesores o estudiantes.

En caso de que se requieran hacer tareas rutinarias en el cuarto eléctrico, se deberá solicitar permiso y darles seguimiento por medio de las listas de verificación para el trabajo seguro con energías peligrosas. Es importante destacar que para ejecutar trabajos con energía peligrosa, se deben realizar en parejas, debido a su condición de riesgo alta, y en caso de accidente se debe prestar el auxilio oportunamente.



En la realización de todo tipo de trabajo con corriente eléctrica en la institución, durante la revisión o mantenimiento del cuadro eléctrico, los trabajadores, coordinadores o encargado deben diligenciar la lista de verificación según la tarea a ejecutar, revisar sus implementos de protección personal, tales como:

- Mangas dieléctricas
- Careta antiarco
- Traje ignífugo
- Casco dieléctrico con barboquejo
- Guantes dieléctricos de baja o media tensión
- Mono gafas de seguridad
- Arnés de seguridad con línea de vida dieléctrico

Adicional a esto deben de revisar las herramientas a utilizar en sus trabajos, como lo son:

- Alicates dieléctricos
- Pinzas o corta frío
- Destornilladores dieléctricos
- Prensa
- Cizalla
- Pértiga
- Voltímetro
- Escaleras de fibra de vidrio (de tijeras o de tres (3) cuerpos)
- Tester de ruido

- Sistema de puestas a tierra
- Kit de bloqueo y etiquetado
- Tapetes dieléctricos
- Vara mecánica

El coordinador de la tarea, y/o encargado debe planear con su grupo de trabajo cada trabajo a realizar, desde los equipos, materiales y herramientas cumpliendo con las órdenes y las instrucciones dadas por el ingeniero encargado. Se podrá iniciar esta labor siempre y cuando se esté seguro de lo que se va a hacer. Así mismo, las herramientas de trabajo y materiales se deben encontrar en buenas condiciones para realizar dicho trabajo. De igual forma el área de trabajo incluyendo la protección de peatones y vehículos, debe ser debidamente delimitado y señalizado.

Igualmente, el coordinador y/o encargado de la obra debe realizar una estimación de los riesgos a los que el personal se expone, en la parte eléctrica, mecánicos, públicos, ergonómicos, ambientales y a todos aquellos en los que puedan entorpecer el trabajo que se va a realizar.

Trabajos y maniobras con baja tensión

Procedimientos preliminares

De acuerdo con Empresas Públicas de Medellín (EPM, 2011) los pasos a tener en cuenta cuando se trabaje con baja tensión son:

- Para iniciar un trabajo en baja tensión se deberá reconocer el conductor o red en la que se va a trabajar.
- Mientras no se compruebe lo contrario todas las instalaciones se considerarán como de baja tensión.
- En ninguna maniobra o trabajo con corrientes eléctricas no se usarán ni escaleras, metálicas, ni otro tipo de material que sea conductor.
- La instalación sobre la que se va a realizar el trabajo deberá dejarse sin tensión alguna.
- Tener en el lugar de trabajo suficiente iluminación para hacer dicho trabajo.
- Tener en buenas condiciones y prepararlas con anticipación las herramientas y elementos de protección personal.
- Hacer una verificación del Voltímetro o Detector de B.T. que se encuentren en óptimo funcionamiento.

Trabajos sin tensión

De acuerdo con EPM (2011), los procedimientos a tener en cuenta en trabajos sin tensión son: El encargado del trabajo deberá en aquellos puntos de alimentación de la instalación, tener en cuenta:

- Cortar la porción de la instalación donde se va a trabajar, es decir, separarla de una potencial alimentación, por medio de los equipos de corte que están en proximidades al lugar de trabajo.

- En forma de bloqueo se dará en posición de apertura a los aparatos de corte. En estos aparatos se deberá poner la advertencia de prohibido maniobrar, aun estando el bloqueo de estos aparatos no están autorizados a trabajar en él.

Trabajos con tensión

Los trabajos con tensión se deberán verificar según EPM (2011) de la siguiente manera:

- Se deberá seguir la norma técnica en donde están establecidos los parámetros para este tipo de trabajos.
- Bajo la norma y especificaciones se hará con material, equipo de trabajo y herramientas seguras.
- Se deberá contar con autorización de la persona designada por la empresa para dar las instrucciones pertinentes a la seguridad en el trabajo a realizar.
- El responsable de esta tarea deberá hacer constante control.

Etapas para un trabajo seguro

De acuerdo con Positiva (s.f.), las etapas a tener en cuenta para realizar con seguridad un trabajo son:

- Planificación: esto indica que se debe inicialmente proyectar el trabajo a ejecutar, seleccionando los elementos necesarios para dicha ejecución y de igual forma los elementos de protección personal que se usaran.
- Hacer señalización del área donde se va a realizar el trabajo deberá por medio de cintas o conos, estar señalizado.
- Valorar las particularidades del ambiente y la zona de trabajo.
- Contar con herramientas y elementos de protección obligatorios para realizar los trabajos.
- Hacer un adecuado retiro de materiales y herramientas, así como la terminación de labores.
- Cuando sea necesario hacer retiro de la señalización.

Medidas de prevención para impedir accidentes

Según López, señala cuatro medidas de prevención que permiten impedir accidentes (2002):

- **Mantenimiento:** Hacer una intervención habitual y resarcimiento pertinente en los sistemas, para evitar los accidentes. Por eso es aconsejable efectuar un programa de control de aquellas variables eléctricas y sus dispositivos.
- **Capacitación:** El personal debe estar capacitado en riesgos eléctricos en las labores que desempeñan y así mismo, conocer bien los parámetros seguros de su trabajo.
- **Supervisión:** Debe existir una supervisión constante por personal calificado, con el fin de constatar que si se estén cumpliendo los

parámetros definidos. De igual manera, el personal debe tener todos sus implementos de trabajo como sus elementos de protección adecuados.

- **Señalización:** Se deberá hacer una señalización y dar información oportuna del trabajo a realizar.

Acciones en caso de accidente

En caso de accidente las primeras acciones a considerar son: (López, 2002).

- No se podrá entrar en contacto con la persona accidentada que está bajo tensión.
- Inicialmente se deberá cortar la corriente, desconectar los interruptores. En caso de no poder retirar al afectado de la electricidad usar medios aislantes para hacerlo.
- Ya separado el afectado de la corriente, se iniciará la respiración artificial hasta la llegada de un médico.

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

Su análisis se realizará a través de un método deductivo, del cual, de varias teorías, trabajos ya realizados en otras instituciones, o tomadas de artículos y/u otros trabajos investigativos, se dará en específico los procedimientos o características necesarias en específico para UNICYT.

Descriptivo: Exponer los factores de riesgo eléctrico que conlleva a accidentes fatales como la electrocución y hasta la muerte de los trabajadores de empresas de sector eléctrica.

Diseño de la investigación

Documental: estudio sobre los factores de riesgo eléctrico, mediante recolección de información a través de fuentes bibliográficas impresas, audiovisuales o de internet.

Población y muestra

La población y muestra es tomada del análisis del tema estudiado: riesgo eléctrico.

Instrumento para la recolección de datos

Se diseñó y validó un instrumento para la recolección de datos cuyas preguntas se listan a continuación:

1. ¿Sabe usted donde está el cuadro eléctrico de la institución?
2. ¿Conoce alguna prevención de riesgo eléctrico?
3. ¿Ha tenido un choque eléctrico alguna vez?
4. ¿Sabes que hay normativa para riesgo eléctricos?
5. ¿Sabes que hacer en caso de emergencia?

6. ¿Crees necesario señalar un área de riesgo eléctrico?
7. ¿Conoce al encargado eléctrico de esta institución?
8. ¿Estaría interesado una charla de prevención de riesgo eléctrico?

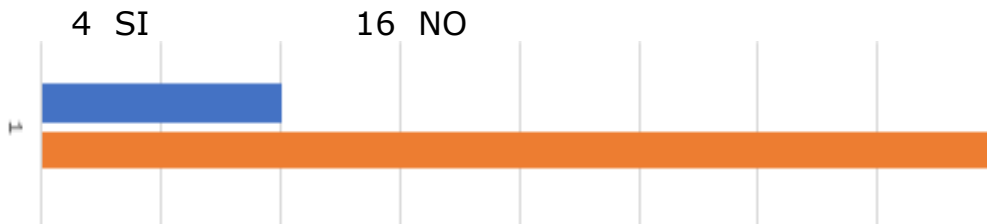
Resultados

En la imagen se muestra el tablero principal que tiene el letrero de las cinco reglas de oro para para trabajar con electricidad.

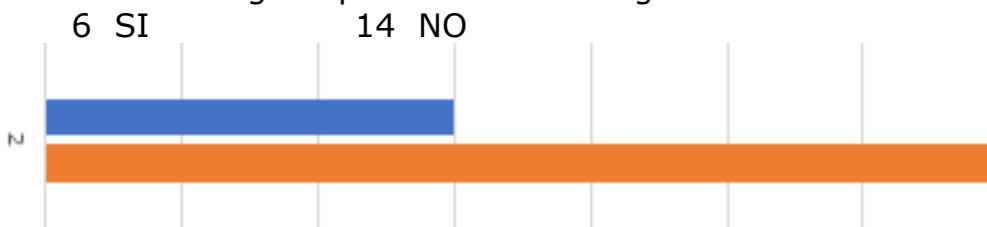


Se entrevistaron a 20 personas dentro de la universidad. A continuación, se muestran los resultados (el color ■ es para las respuestas afirmativas, el color ■ es para las repuestas negativas).

1. ¿Sabe usted donde está el cuadro eléctrico de la institución?



2. ¿Conoce alguna prevención de riesgo eléctrico?



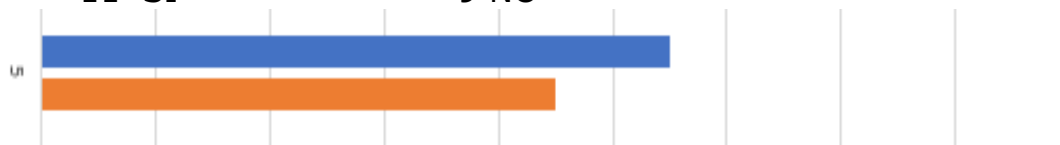
3. ¿Ha tenido un choque eléctrico alguna vez?
19 SI 1 NO



4. ¿Sabes que hay normativa para riesgo eléctricos?
5 SI 15 NO



5. ¿Sabes que hacer en caso de emergencia?
11 SI 9 NO



6. ¿Crees necesario señalar un área de riesgo eléctrico?
18 SI 2 NO



7. ¿Conoce al encargado eléctrico de esta institución?
3 SI 17 NO



8. ¿Estaría interesado una charla de prevención de riesgo eléctrico?
19 SI 1 NO



Conclusión

Al hacer esta revisión de literatura frente a los riesgos eléctricos, se puede concluir que la importancia de hacer un buen manejo de la electricidad es fundamental en todas las esferas de la vida que, así como es tan necesaria para suplir varias necesidades del mundo moderno, es igualmente peligrosa y si no se emplea de la forma adecuada puede conllevar a accidentes y hasta desenlaces fatales como la muerte.

Podemos decir que, en el sector eléctrico es mucho más necesario contar con programas de prevención de accidentes de riesgo eléctrico debido a la alta peligrosidad a la que están expuestos los colaboradores y los estudiantes que tienen contacto con este elemento como lo es la electricidad.

De ahí la necesidad de proponer este programa con el fin de mostrar la base teórica del tema y los posibles riesgos, y las posibles acciones de mejora que se puedan implementar en caso de riesgo.

Los accidentes que se originan por la electricidad son causados por la escasez de educación acerca de la electricidad que es el tema trabajado y así los inadecuados ordenamientos que se utilizan a la hora de realizar un trabajo con corriente eléctrica.

De acuerdo con estadísticas registrados por las investigaciones de 27 casos aproximadamente se puede decir que uno resulta mortal, y los otros dejan secuelas de seriedad en sus capacidades, precisamente por no tener un ambiente seguro.

Recomendaciones

Aleje el agua

No permita el contacto del agua con la electricidad. Debe estar pendiente de cualquier cable que pueda estar en una zona húmeda, porque podría ser fatal para alguien que tenga contacto con él.

Si un tomacorriente se ha mojado mientras tiene un artefacto enchufado, ¡no lo desenchufe! Corte primero la corriente eléctrica en toda la casa, acto seguido lo desprende del enchufe y deja que se seque por completo. No vuelva a utilizar el artefacto hasta no asegurarse de que sea apto para volver a ser usado y que no haya quedado con ninguna falla.

No toque nada eléctrico sin tomar las precauciones necesarias

Si está descalzo(a) o tiene las manos húmedas, no toque nada eléctrico. Procure siempre utilizar zapatos con base de goma para evitar una descarga eléctrica.

Mantenga las herramientas eléctricas de su jardín secas

No utilice ninguna herramienta que se encuentre húmeda, o sobre el pasto húmedo. Idealmente utilice calzado de goma para manipularlas.

Cubra los tomacorrientes

Tápelos para evitar que los niños introduzcan sus dedos u objetos en los enchufes. No los deje sin esta protección.

Identifique el panel eléctrico, el automático y sepa si tiene puesta a tierra en la instalación

Debe saber en qué lugar de la casa están ubicados y cómo desactivar la corriente para un fácil y rápido actuar en caso de accidente. Tome precauciones y haga que un especialista revise el correcto funcionamiento de ellos, especialmente que las instalaciones cuenten con puesta a tierra.

Desenchufe antes

En el caso de la tostadora, es mejor que la desenchufe antes de intentar sacar los panes de ella.

No sobrecargue los enchufes

Evite el uso de adaptadores múltiples o zapatillas eléctricas. Muchas personas conectan varios electrodomésticos a una sola toma de corriente utilizando un adaptador. Este podría sobrecalentarse y derretirse, al igual que el toma de corriente.

Limpie la grasa acumulada

Desengrase la cocina y campana con regularidad. De ser posible, instale un sistema de ventilación para extraer toda la combustión que puede producirse en la cocina.

Deje que las reparaciones las haga un electricista con certificación SEC

Cualquier tipo de reparación eléctrica, instalación o remodelación que se deba hacer en el hogar, debe ser hecha por un especialista certificado.

Desconecte todo durante las tormentas eléctricas

Desenchufe y desconecte todos los artefactos durante las tormentas eléctricas. Una simple descarga puede generar una electrocución.

Reemplace los electrodomésticos viejos

Es conveniente que reemplace o haga revisar los electrodomésticos viejos, porque pueden tener fallas o piezas desgastadas en su interior.

Bibliografía

Agencia de Noticias UN. (2016). Preocupante cifra de muertes por electrocuciones en Colombia.

Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperado de:
<http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/preocupante-cifra-de-muertes-porelectrocuciones-en-colombia.html>

ArlSura. (s.f.). Accidentes e incidentes de trabajo, importancia de la investigación de ambos.

Recuperado de:
<https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/59-centrode-documentacion-anterior/gestion-de-la-salud-ocupacional-/326--sp-27016>

ArlSura (s.f.). Resolución 1348 de 2009. Recuperado de:

- <https://www.arlsura.com/index.php/resoluciones/1382-resolucion-1348-de-2009-EPM>, (2011).
- Análisis de riesgos eléctricos plan de evaluación de riesgos. Recuperado de: <https://www.epm.com.co/site/Portals/3/Users/037/093/293/RA8-016.pdf?ver=2018-02-21-073538-097>
- Fernández García, José. 2002. Ingeniero Industrial. Equipos utilizados para la Prevención de Accidentes Eléctricos. En: www.picote.com
- Fundación para la prevención de riesgos laborales. (s.f.). riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo, Electricidad. Recuperado de: <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portalpreventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-seguridad-en-el-trabajo/electricidad/>
- ISSGA. Instituto Gallego de seguridad y salud laboral. (2010). Buenas prácticas en prevención de riesgos laborales sector eléctrico. Recuperado de: <http://www.exyge.eu/blog/wpcontent/uploads/2017/02/prl-electricistas.pdf>
- López, J. (2002). programa de control de riesgos por exposiciones a la energía eléctrica en una entidad bancaria. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n2/progra_control.htm
- Ministerio de Minas y Energía. (2013). Anexo general reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Recuperado de: <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/1179442/Anexo+General+del+RETIE+vigente+actualizado+a+2015-1.pdf/57874c58-e61e-4104-8b8c-b64dbabedb13>
- Ministerio de Minas y Energía. (2004). Resolución Numero 18 0398 de 2004. Recuperado de: <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/23517/22074-2284.pdf>
- Positiva. (s.f.). Procedimiento de trabajo seguro riesgo eléctrico. Recuperado de: <https://positivaeduca.positiva.gov.co/cdPositiva/web/SGSST/Anexo%202015.%20OTROS%20DOCUMENTOS/GUIAS/Gu%C3%ADa%20de%20Trabajo%20Seguro%20con%20Riesgo%20Electrico.pdf>
- <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionadoscon-la-seguridad-en-el-trabajo/electricidad/>

Anexos

Señalizaciones importantes



RIESGO ELÉCTRICO

SOLO PERSONAL AUTORIZADO

¡CUMPLE SIEMPRE!
CON LAS CINCO REGLAS DE ORO
PARA TRABAJAR SIN TENSION

1. Desenergizar

2. Prohibir cualquier prueba de resistencia

3. Verificar la ausencia de tensión

4. Poner a tierra y/o cortocircuitar

5. Proteger frente a retrocesos en líneas o cables de la zona



CAMPAÑA DE INDUCCION SOBRE MANEJOS DE EQUIPOS COMPUTACIONALES EN NIVEL BÁSICO DE EDUCACION EN EL COLEGIO LUZ DEL MUNDO DE LAS EMPRESAS BERNS

Estudiante: Israel Centella

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: octubre 2019

RESUMEN

En este siglo las empresas y entidades necesitan mover su información de manera más rápida y efectiva, además de manejar grandes cantidades de datos personales dentro de base de datos, para ellos la experiencia en equipos computacionales es algo primordial dentro de esta era, casi cada trabajo solicita a las personas a tener esta tan siquiera mínima. Por esta razón, los colegios dentro del país deberían darle la importancia que esta debe tener, más allá de darles una buena educación a los estudiantes de estos, deberían siempre tener un equipo óptimo para que estas clases se aprendan de forma de que el estudiante pueda desarrollar y tener el conocimiento para realizarlo correctamente. Este trabajo tuvo por objetivo crear un plan de inducción sobre manejo de equipos computacionales en nivel básico de educación en el Colegio Luz del Mundo ubicado en Veracruz. Se hizo una evaluación del Laboratorio de Computación del colegio, se hizo una encuesta para saber el grado de capacitación de los estudiantes en el manejo de ordenadores y se diseñó un taller de un día para preparar a los estudiantes.

Palabras clave: Inducción, Equipos computacionales, Laboratorio de computación, Colegio Luz del Mundo, Educación básica.

Introducción

Para nadie es un secreto que la tecnología es vital en estos tiempos en todos los campos; para casi todos los puestos de trabajo piden esto como un requisito vital. Por ello es primordial que la enseñanza de computación dentro de los colegios sea de buena calidad, ya que nuestro estudiante tendrá la capacidad de aspirar a tener buenos puestos de trabajos y también mantenerlo dentro de las actualizaciones tecnológicas. En este proyecto hemos decidido tomar todo lo anteriormente expuesto en cuenta y observar,

ver y analizar el laboratorio del Colegio Centro Educativo Luz del Mundo en Veracruz.

Intentaremos dar una respuesta a las interrogantes: ¿en qué situación están los laboratorios de computación del colegio? ¿Pueden los estudiantes aprender lo suficiente en estos laboratorios? ¿Son las clases lo suficientemente buenas para que los estudiantes aprendan?

Intentamos dar una luz a esta situación que perjudica de una u otra forma, no solo a los estudiantes, sino también a la educación en general, al no tomar la tecnología como algo primordial para nuestros estudiantes y para la sociedad en general.

El problema

Las habilidades computacionales de una persona en nuestra era son importantes de medir, ya que casi todos los puestos laborales exigen estas capacidades, en la era tecnológica la capacidad de automatizar la información es muy importante para el mejor desarrollo y manejo de cualquiera empresa. Estas habilidades no vienen solas, las escuelas básicas tienen que tener la capacidad de hacer que los alumnos empiecen a adentrarse a la informática y computación, así, prepararíamos a nuestro alumno a manejar de manera eficiente las computadoras. Pero para esto se necesita un laboratorio con condiciones óptimas para dar este tipo de clases y además del entorno, los equipos que este tenga deben estar a la vanguardia ¿pero por qué?

El sector tecnológico a lo que el equipo se refiere es muy cambiante, año tras año se va innovando en los equipos y por esta razón los salones deben estar actualizados en cada momento porque ¿qué sentido tiene enseñar a los estudiantes algo que después ya no se usa más?

Pero no estamos hablando de hacer a los estudiantes de media expertos, estamos hablando de darle la educación suficiente para que a medida que los estudiantes vayan avanzando de nivel en las escuelas, la educación de computación lo haga con él y así, prepararlo para las carreras universitarias de manera completa y aunque no tomen carreras afines de la computación, mejorar su desempeño con las computadoras.

Entonces ¿dónde inicia toda esta educación dentro de la escuela? En sus salones o laboratorios de computación, el buen funcionamiento de este hará que la educación sea mucho más completa y eficaz.

Objetivos

Objetivo general

Crear un plan de inducción sobre manejo de equipos computacionales en nivel básico de educación en un colegio de nivel básico.

Objetivos específicos

- Escoger un colegio de nivel básico para el diagnóstico de las habilidades en equipos computacionales de los alumnos.
- Revisar la estructura de los laboratorios computacionales en el colegio seleccionado.
- Enseñar a los alumnos a manejar un equipo computacional.

Justificación

Panamá no es un país tecnológicamente poderoso, no creamos hardware y poco software, tal vez por esta razón en nuestros colegios desde hace muchos años se subestima el sector computacional y, a veces, no se le da la importancia que esta debe tener; por ello en este proyecto buscamos alternativas para que la educación computacional en nuestros colegios tome la importancia que debería tener dentro de esta era. Además, tratar de crear conciencia con respecto al buen manejo de los laboratorios de computación dentro de estos colegios.

La razón es simple, debemos preparar no solo para el ámbito laboral sino también para la vida cotidiana a nuestros jóvenes, ya se ven ejemplos de manejar sistemas jurídicos y sociales son más fáciles en incluso indispensable hacerlo con la tecnología, para ello nuestros estudiantes deben estar preparados.

Delimitación geográfica

Este proyecto de investigación se realizó dentro de las instalaciones del Colegio Luz del Mundo ubicado en Veracruz, dirigido a los profesores y estudiantes, debido a estar tratando con estudiantes menores de edad, el colegio nos dio normas de privacidad que se debían respetar para realizar la investigación.

El estudio se realizó dentro de los salones y dentro del laboratorio de computación.



Vista aérea del colegio seleccionado para el estudio.

Antecedentes teóricos

Se revisó el trabajo titulado “Influencia de los laboratorios de computación en los centros del nivel preprimario del municipio de río hondo, departamento de Zacapa”, elaborado por las investigadoras Sandra Ileana Aldana Granados. Los objetivos de la referida investigación fueron:

- **Objetivos Generales:** Demostrar la necesidad de implementar a los centros educativos del nivel preprimario de las aldeas del Municipio de Río Hondo, Departamento de Zacapa, con laboratorios de cómputo.
- **Objetivos Específicos:** Determinar la influencia de la computación en el nivel Pre-Primario en las aldeas del Municipio de Río Hondo, Departamento de Zacapa.

La problemática planteada por las autoras era que la computación en la escuela debía ser utilizada como herramienta de trabajo y como herramienta intelectual para la participación de las habilidades personales de los alumnos en cuanto a resolución de problemas en forma creativa, se refiere. Todos los trabajos debían tender a resolver una problemática creativamente por parte de los alumnos, utilizando a la computadora como herramienta intelectual y el desarrollo de las diversas partes que compondrán los trabajos solicitados por sus maestros. Al final del estudio, se pudo observar que la enseñanza-aprendizaje para los alumnos de preprimaria en el área rural, es pobre por varios factores. Uno de ellos es la falta de recursos audiovisuales como la computadora. Por ello fue necesario llevar la tecnología a los alumnos de preprimaria, ya que es la edad adecuada donde perciben con imágenes la enseñanza-aprendizaje.

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada para este proyecto es la descriptiva, ya que estaremos indagando dentro de la población a investigar para intentar encontrar respuesta y luego elaborar un análisis para la solución de esta.

Variables de estudio

Cualitativa: Capacidad de poder dar las clases de computación de forma correcta para que los estudiantes puedan aprender.

Cuantitativa: Analizar si la capacidad que tienes los laboratorios son correctas por estudiantes.

Población intervenida

Ya que esta investigación está enfocada en entender el impacto educativo que puede tener dentro de los salones, la población está enfocada únicamente en los salones que utilizan estos laboratorios. Por esta razón se nos permitió

tener acceso a todos los estudiantes de 1er, 2do y 3er grados del colegio de las empresas Bern que consta de los siguientes estudiantes:

Número de estudiantes en salones de 1er a 3er grado

1er grado	2do grado	3er grado	Total
26 estudiantes	16 estudiantes	15 estudiantes	57 estudiantes

Técnicas de investigación

El enfoque primordial de este trabajo investigativo está no solo en el laboratorio del colegio, sino también en la opinión de los propios estudiantes, ya que deseamos conocer también la postura de los estudiantes acerca de este tema (percepción).

Con una cantidad tan grande de estudiantes y también con la restricción de no tomarnos mucho tiempo de las clases ya que se verían interrumpidas para realizar esta investigación, Ya que nos daría la información necesaria en el tiempo tan corto proporcionado por el personal del colegio.

Instrumentos de recolección de datos

Para la necesaria recolección de datos dentro de esta investigación se decidió utilizar la encuesta. Esta nos ayudará a poder realizar las preguntas necesarias y que las respuestas a estas, nos puedan orientar acerca del fenómeno y a la vez, no ayude a obtener una respuesta a esta problemática.

Resultados obtenidos

El Laboratorio de Computación del Centro Educativo Luz del Mundo cuenta con tan solo **5 equipos**. Lo que representa que si todos los estudiantes dieran computación a la vez se utilizaría **1 equipo por cada 10 estudiantes**. Y si el laboratorio lo utilizaría cada salón individualmente sería **1 equipo por cada 3.5 estudiantes**.

Entonces ¿se puede hacer una buena educación a cada estudiante teniendo en cuenta? Pues, aunque se puede lograr no sería lo adecuado, ya que no todos los estudiantes tendrían la misma oportunidad de aprender de la mejor forma.

El laboratorio de este centro educativo no cuenta con el suficiente equipo por estudiante, pero ¿qué tan bien están estos equipos? Precedimos a analizar cómo están estos equipos informáticos y estos fueron los resultados

Equipo	Computadoras HP all in one
Procesador	intel celeron J3060 de 1.60GHz

Memoria ram	8Gb
Sistema operativo	Windows 10
*todas las licencias de los equipos estaban actualizadas	
*Las licencias de los programas de office estaban desactualizadas pero los programas estaban listos para utilizarse	

Conociendo estos detalles sabemos que este centro educativo tiene equipos óptimos para la educación computacional pero el laboratorio no cuenta con los equipos suficientes como para dar una educación adecuada por estudiantes. Ahora ¿Será que los estudiantes de esta escuela saben utilizar una computadora? ¿Qué conocimientos tienen los estudiantes de esta escuela acerca de la computación? Para responder a esas preguntas decidimos hacer una encuesta en estos tres salones preguntándole:

¿Sabe usted utilizar una computadora? Salón de primer grado		
Si	No	Total
16	10	26

¿Sabe usted utilizar una computadora? Salón de Segundo grado		
Si	No	Total
11	5	16

¿Sabe usted utilizar una computadora? Salón de Tercer grado		
Si	No	Total
15	0	15

Es notable que los estudiantes mediante van avanzando en niveles van avanzando sus conocimientos en la computación, a pesar de que este centro educativo no cuente con un laboratorio de computación que satisfaga en general a todos los estudiantes.

Es sumamente importante que los laboratorios de computación se encuentren óptimos en su totalidad para la educación estudiantil, y así poder disminuir los números negativos de esta encuesta, por ejemplo.

Teniendo en cuenta estos números tan altos de estudiantes que no saben usar una computadora procedimos a realizar el siguiente experimento, escogimos un estudiante de estos y le enseñamos a usar una computadora.

La estudiante Joanna Quintana que cursa el 2do grado del centro educativo aceptó nuestra ayuda, y estos fueron los resultados:

Dia 1	
Cómo encender una computadora	Hecho con éxito
Dia 1	
Cómo manejarse dentro de una computadora	Hecho con éxito
Dia 1	
Cómo utilizar navegadores de internet	Hecho con éxito
Dia 1	
Cómo utilizar las herramientas de escritorio	Hecho con éxito

Luego de haber realizado este estudio, se acordó con la estudiante volver a realizar todo lo aprendido dentro de 3 días, la razón era poder ver si con haber aprendido en un día era suficiente para manejar una computadora. Estos fueron los resultados.

Dia 1	
Como encender una computadora	Hecho con éxito
Dia 1	
Como manejarse dentro de una computadora	Se tuvo que volver a realizar lo aprendido
Dia 1	
Como utilizar navegadores de internet	Se tuvo que volver a realizar lo aprendido
Dia 1	
Como utilizar las herramientas de escritorio	Se tuvo que volver a realizar lo aprendido

Conclusiones y reflexiones

Atrás quedaron los tiempos donde la experiencia computacional era solo una opción, dentro de este nuevo siglo las empresas y entidades necesitan mover su información de manera más rápida y efectiva, además de manejar grandes cantidades de datos personales dentro de base de datos, para ellos la experiencia en equipos computacionales es algo primordial dentro de esta

era, casi cada trabajo solicita a las personas a tener esta tan siquiera mínima.

Por esta razón, los colegios dentro del país deberían darle la importancia que esta debe tener, más allá de darles una buena educación a los estudiantes de estos, deberían siempre tener un equipo óptimo para que estas clases se aprendan de forma de que el estudiante pueda desarrollar y tener el conocimiento para realizarlo correctamente.

Lastimosamente no todos los estudiantes pueden tener la oportunidad de tener equipos de computación dentro de sus casas, y a estos son a los que se les dificulta más el aprender ya que luego de la escuela no puedes seguir practicando. Para ellos es la importancia del mantenimiento óptimo de los laboratorios de computación. Para que los estudiantes no vean estos equipos como una materia más si no que pueden poder llevar más allá sus conocimientos y acoplarse a la computación.

Un equipo computacional no solo es una fuente de entretenimiento, ni tampoco un lugar donde hacer relaciones sociales con otras personas, también es una fuente interminable de información donde cada vez que nos sentimos con una duda intentar encontrar una respuesta, los estudiantes deberían poder acceder a esta fuente de información interminable y luego, a medida estos vayan creciendo puedan explotar estos conocimientos dentro de sus otras carreras.

Ojalá, la materia de computación dentro de los colegios de este país no solo sean considerada esto, una materia, porque si es así por mal camino va la educación, los países ahora miden fuerzas según sus avances tecnológicos y mantener a nuestros niños a la vanguardia de estos nos podrán mantener seguros de que Panamá seguirá estando a la vanguardia tecnológica de la región y no solo quedarnos ahí si no que la educación sea solo el punto de partida para más ambiciones tecnológica y así colocar este país siempre a la vanguardia.

Bibliografía

REDACCIÓN DE TVN: Tecnología Informática será obligatoria en colegios oficiales y particulares (2019). Disponible en: https://www.tvn-2.com/nacionales/Tecnologia-Informatica-obligatoria-colegios-oficiales-particulares_0_5266723347.html

ÁNGEL VELÁZQUEZ ITURBIDE: ¿Una asignatura obligatoria de informática en los colegios? (2018). Disponible en: https://elpais.com/tecnologia/2018/10/30/actualidad/1540898272_360473.html

INGENIEROS LUIS P. BECCARIA Y PATRICIO E. REY: la inserción de la informática en la educación y sus efectos en la reconversión laboral (2012). Disponible en: <http://www.c5.cl/ieinvestiga/actas/ribie96/Colombia.html>

Anexos
Registro fotográfico





DEMOSTRACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA GAMIFICACIÓN PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS

Estudiantes: Paola Palacios y Roxana Choto
Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.
Fecha de realización del proyecto: mayo 2019

RESUMEN

El estrés es una reacción del organismo como defensa y es el factor principal de enfermedades hoy en día que afectan principalmente al sistema nervioso, así como también cardiacos. Existen muchas causas del estrés, pero la clave está en aprender a manejarlo y canalizarlos, iniciando con identificar el problema para así trabajar en él, teniendo en cuenta las alternativas que se tienen a cada problema y buscar siempre un “plan B” para que en dado caso que no salgan las cosas planeadas no sea éste un motivo de estrés.

Palabras clave: Gamificación, Estrés, Instituciones públicas.

Introducción

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

El problema

Planteamiento del problema

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales:

Reacciones fisiológicas: Aumento del ritmo cardiaco, de la presión sanguínea y de la tensión muscular, sudoración, incremento de la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia.

Reacciones emocionales: Miedo, irritabilidad. Humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida.

Reacciones cognitivas: Atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje.

Reacciones conductuales: Disminución de la productividad, mayor consumo de cigarrillos, drogas y alcohol, cometer errores.

Rendimiento del equipo de trabajo o del personal

El servicio público es una disciplina laboral apegada a principios constitucionales, reglamento interno, Código Uniforme de Ética y visión de gobierno. La guía de implementación de la calidad tiene un enfoque iberoamericano que propone la adopción de un portafolio de servicios, instrumentos de medición tales como: análisis de costes- beneficios, análisis de Pareto, diagrama de árbol; entre otros.

La diferencia entre usuarios expertos e inexpertos como beneficiarios de un servicio público condiciona la satisfacción o insatisfacción del servicio recibido; las percepciones de los usuarios deben ser iguales o superiores a las expectativas creadas para que el servicio sea satisfactorio. La dimensión de la calidad del servicio es igual a las características o atributos que se le brinda a cada prestación, atención u orientación. Por tanto, cada servidor proyecta la imagen institucional, su eficiencia, eficacia y transparencia.

La Contraloría General de la República, es un organismo estatal independiente, de carácter técnico, cuya misión institucional desde sus antecedentes constitucionales que conformaron la República, ha transitado por períodos profundos de transformación a través de la historia de nuestro país

La gamificación en una empresa se basa en aplicar las mecánicas y dinámicas de los juegos al contexto de trabajo y funciones laborales del día a día, con el propósito de fomentar la motivación e implicación de los empleados con los contenidos de la organización.

Son precisamente estas mecánicas de juego las que aportan experiencias de usuario motivadoras y retadoras, ya que despiertan valores como la competitividad, la excelencia, el reconocimiento y la recompensa.

Si te preguntas ¿Cómo puedo cambiar procesos ineficientes o aburridos? o ¿Cómo puedo motivar a los empleados con respecto a algún tema relevante en la organización? Con las siguientes 10 mecánicas de juego en la gamificación, tendrás una idea de cómo convertir tu contenido y actividades regulares en un juego para tus empleados, y así empieces a obtener los beneficios de esta tendencia.

Define las bases del juego

Como principal regla de todo juego, lo primero que se debe hacer es definir las bases y su finalidad, ya que de esto dependerá el enfoque, las estrategias y el contenido se utilizará.

Debes analizar y definir

- Qué problema, o que área quieres mejorar con el juego
- Qué valores quieres fomentar
- Que objetivos cuantitativos o cualitativos quieres alcanzar.
- Premio en forma de reconocimiento o de regalos contexto en el que lo situamos

Formulación del Problema

¿Cómo demostrar la importancia de la gamificación para disminuir el estrés en el Departamento de Recursos Humanos de la Contraloría General de la República de Panamá?

Objetivos

Objetivo general

Generar un plan de gamificación para disminuir estrés en unidades de recursos humanos (Contraloría)

Objetivos específicos

- Detectar planes que permitan la diversión del empleado a través de la unidad de Recursos Humanos.
- Desarrollar espacio informativo sobre la importancia de la gamificación.
- Establecer una ruta sostenible de gamificación en la Unidad de Recursos Humanos.

Justificación de la Investigación

Para la decisión de elaborar esta investigación, se considera importante hacer visitas a la institución pública de la Contraloría General de la República de Panamá, especialmente en el departamento de Recursos Humanos, para evaluar y hacer conciencia sobre los desafíos que se presentan con el estrés laboral; por otra parte, vamos a demostrar que la gamificación es una herramienta importante que ayuda a mejorar cualquier situación de estrés, así mismo se implementara una aplicación que ayudará a mejorar el estrés laboral, con esta aplicación los jefes de Recursos Humanos podrán darle uso y así hacer que sus colaboradores se sientan mejor en un ambiente laboral donde todo sea agradable y visto por cada uno de los que laboran. En tal sentido, entrenar a cada uno de los trabajadores con la integración de la gamificación donde la comodidad, el buen resultado lleve al éxito a la institución, sabemos que el estrés puede llevar a problemas muy grandes si no se puede controlar

Delimitación Geográfica

La Contraloría General de la República de Panamá está ubicada en avenida Balboa y Federico Boyd, Ciudad de Panamá.

Marco teórico

De acuerdo con los objetivos y el alcance de la investigación, su desarrollo se llevará a cabo en la Contraloría Nacional de la República. En 1878, bajo la administración de Buenaventura Correoso, se promulga la Ley No.22, en la que se establece el primer reglamento para el control del gasto público, señalando que el Presupuesto del Estado era facultad del Poder Legislativo. La Constitución de 1946, establece en su Artículo 223, habrá un Departamento independiente del Órgano Ejecutivo denominado Contraloría General de la República, cuya misión es la de: Fiscalizar, regular, vigilar y controlar los movimientos de los tesoros públicos y la de examinar, comprobar, revisar e intervenir las cuentas de estos.

Antecedentes

La gamificación es una práctica considerablemente nueva, de la que sin embargo podemos identificar algunas primeras aproximaciones en ejemplos bastante antiguos: el uso de tarjetas de fidelización que se van rellenando a medida que un cliente cumple determinados hitos de compra; el sorteo de premios entre clientes que participan al adquirir un determinado producto; o uno de los que más disfrutamos cuando éramos pequeños: el regalo sorpresa que podía aparecer en el palo de un helado que te acababas de comer.

En estos ejemplos ya se puede identificar conceptos como incitar a la completitud, generar sorpresa, proporcionar recompensas y algunos otros elementos que con frecuencia forman parte de los juegos y que son parte de lo que hace que sean atractivos y entretenidos.

Aun así, la gamificación como planteamiento más consciente, como actividad identificable en términos más concretos incluyendo el uso de la propia palabra 'gamification', es mucho más reciente. Podríamos decir que es a partir de 2010- 2011 cuando numerosas charlas, artículos y libros comienzan a referirse a este concepto y a tratar de analizarlo y estructurarlo formalmente.

Conviene resaltar cuál es el motivo por el que se propone gamificar. La razón fundamental es que los juegos y el entretenimiento son herramientas poderosas a las que hay que reconocer la capacidad que tienen de motivar y atraer. El planteamiento detrás de la gamificación es el de que es posible convertir una tarea en una actividad más entretenida de realizar, más motivadora y atractiva para el que la realiza, siempre que apliquemos acertadamente algunos de los elementos y mecánicas que subyacen en lo que hace que los juegos sean lo que son. Otra poderosa razón es que ya existen numerosos ejemplos reales de que, efectivamente, la gamificación bien ejecutada produce resultados tangibles en las diferentes situaciones en las que se aplica.

El término gamificación como se concibe aplicado al mundo empresarial es relativamente nuevo, construyendo sus bases alrededor del año 1990.

Pero las técnicas de gamificación datan de mucho antes. Un estudio de TechonlogyAdvice.com citado por Eduardo Celorio (2014) en un artículo de www.2conleche.com, recorre la historia de la gamificación tomando como inicio 1896, la empresa S&H Green Stamps, realizaban acciones de gamificación, vendían estampas a los minoristas y estos las usaban para premiar a los clientes leales, utilizaban la recompensa.

Continuando por 1973, Charles Coonradt creó una empresa llamada "The Game of Work", en la que obtenía feedback de los empleados practicando deporte en el puesto de trabajo.

Por el año 1981, la empresa American Airlines, introdujo el primer programa de frecuencia de viajeros, en el que recompensaban que los pasajeros volasen con mayor frecuencia. Holiday Inn lanzó en 1983 el primer programa de fidelización de hoteles. En 1990 el 30% de los americanos tenían una videoconsola NES de Nintendo en sus hogares, así nació una nueva generación de jugadores. Richard Bartle en 1996 divide los tipos de jugadores en cuatro categorías únicas (asesinos, socializadores, exploradores e investigadores).

Nick Pelling, programador británico de videojuegos, acuñó el término de gamificación entre el año 2002 y 2003. Pero no fue hasta 2008 el primer uso documentado del término, en un blog por Bret Terrill. El término tenía un sentido más enfocado en la recompensa, ganó popularidad a mediados del 2010 cuando se dispararon sus búsquedas en el buscador Googlimer programa de recompensas de alquiler de coches.

¿Qué es la gamificación?

Es una técnica que integra elementos propios de los juegos (retos, niveles, reglas, recompensas) en los procesos internos (fuerza de trabajo) y externos de una empresa (fidelización de clientes).

¿Cómo la gamificación permite disminuir el estrés?

A través de métodos que y técnicas que mejoran la salud física y mental de los empleados de alguna institución pública. Diseñando talleres, aplicaciones juegos, etc.

Importancia de la gamificación en la Dirección de RRHH de la Contraloría General de la República de Panamá.

Es importante porque este tipo de iniciativa aporta una gran cantidad de beneficios, entre los que destaca: aumento de la productividad, promueve la motivación de los trabajadores, progreso en la comunicación interna del departamento, mejora e impulso del trabajo en equipo, crece el compromiso de los empleados del departamento y finalmente, ayuda a que los compañeros de trabajo se conozcan mejor entre ellos.

Aplicación de la gamificación en Recursos Humanos Contraloría General de la República de Panamá

Un programa para aplicar la gamificación empresarial es Atrivity. Consta de un sistema centralizado y personalizable. En el video que se muestra en el siguiente enlace se puede conocer más sobre esta aplicación: <https://www.youtube.com/watch?v=wwLxFjLLK9s>.

Marco metodológico

El estudio se realizó bajo la metodología de una investigación analítica ya que se estudiaron estrategias que permitieron lograr el objetivo, por medio la visita a las instalaciones del departamento de Recurso Humanos de la Contraloría General de la República de Panamá. Esta investigación consiste en conocer la problemática que enfrentan los colaboradores de dicha institución con el estrés laboral, identificar el área de la problemática y del problema específico a ser resuelto mediante la acción; posteriormente la formulación de varias hipótesis; para luego seleccionar 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 analítica, en la cual se profundizó causas y consecuencias en la cual sugerimos que el medio para mejorar el problema era implementar la gamificación en el área.

¿Qué es analizar?

Analizar significa desintegrar, descomponer un todo en sus partes para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con el todo. La importancia del análisis reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes. El todo puede ser de diferente índole: un todo material.

El análisis va de lo concreto a lo abstracto ya que mantiene el recurso de la abstracción puede separarse las partes (aislarse) del todo, así como sus relaciones básicas que interesan para su estudio intensivo (una hipótesis no es un producto material, pero expresa relaciones entre fenómenos materiales; luego, es un concreto de pensamiento).

El análisis es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente. Posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones comunes a todas las partes y, de este modo, captar las particularidades, en la génesis y desarrollo del objeto. Todo concepto implica un análisis.

¿Qué es el método analítico?

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

Instrumentos y recolección de datos

Se realizaron encuestas a cada uno de los trabajadores con un Test de 8 preguntas cerradas para analizar los datos y posteriormente determinar cuál era o la causa del estrés laboral o si era importante implementar la Gamificación.

Formulario de recolección de datos

A continuación, se muestra el formulario o cuestionario diseñado y validado para recoger los datos:

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere correcta (SI o NO).

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre que es la Gamificación?

SI NO

2. ¿Tiene usted conocimiento que es el estrés laboral?

SI NO

3. ¿Cuentan con un espacio libre para distraerse un rato en el trabajo?

SI NO

4. ¿Después de haber escuchado sobre el tema de la Gamificación, usted considera que es importante implementarlo en su área de trabajo?

SI NO

5. ¿Está consciente que el exceso de trabajo puede afectar su salud física y mental?

SI NO

6. ¿Estaría interesado en participar en un espacio recreativo con una app?

SI NO

7. ¿Cree usted que el trabajo en equipo y la buena relación entre compañeros genera un buen ambiente laboral?

SI NO

8. ¿Después de haber conocido aplicaciones sobre que incluye la gamificación usted cree que es importante desarrollarla en todas las áreas de trabajo?

SI NO

Resultados

Con la implantación de la gamificación a través de una aplicación se concientizó al jefe de Recursos Humano de la importancia que tiene general un buen ambiente laboral.

Se va a crear un espacio, donde los empleados puedan divertirse sanamente, junto a un plan para disminuir el estrés en los trabajadores ya que pone en riesgo su salud física y mental.

La Contraloría General de la República en el área de recursos Humanos es un ejemplo para las demás instituciones de que se puede hacer conciencia sobre la importancia que tiene implementar mecanismos para el bienestar de los empleados.

Conclusiones

El estrés es una reacción del organismo como defensa y es el factor principal de enfermedades hoy en día que afectan principalmente al sistema nervioso, así como también cardiacos. Existen muchas causas del estrés, pero la clave está en aprender a manejarlo y canalizarlos, iniciando con identificar el

problema para así trabajar en él, teniendo en cuenta las alternativas que se tienen a cada problema y buscar siempre un “plan B” para que en dado caso que no salgan las cosas planeadas no sea éste un motivo de estrés.

Recomendaciones

- Hacer conciencia que el trabajador tiene derecho y es merecedor de un espacio recreativo.
- Implementar la nueva tecnología en el área de recursos humanos para que los trabajadores puedan divertirse sanamente.
- Saber manejar cualquier situación que puede llevarle a provocar estrés laboral.
- Tener buenas relaciones laborales con todo el personal.
- Implementar técnicas que beneficien al personal de trabajo.

Bibliografía

Publicaciones online: Centro Nacional de Competitividad (2017). INFORME DE COMPETITIVIDAD GLOBAL. Recuperado de: <http://www.cncpanama.org/cnc/index.php/cad/category/130-medicion-e-indicadores?download=2083:competitividad-al-dia-no-331-resultados-indice-de-competitividad-global-2017-2018-del-fem>

Video: Telemetro. (2018). Panamá sin límites: Marcas panameñas, exportando para el mundo. Panamá. Recuperado de http://www.telemetro.com/nacionales/reportajes/Panama-limites-Marcas-panamenas-exportando_3_1119518095.html

DISEÑO DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ÉTICAS PARA LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Estudiantes: Sari López, Marisel Ramos, Emililuz Maravi y Keyla Lima

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Maricarmen Soto O.

Fecha de realización del proyecto: agosto 2019

RESUMEN

El manual de buenas conductas éticas en los estudiantes universitarios permite incorporar e implementar por medio de valores y principios fundamentados en la vida cotidiana de los estudiantes. En este trabajo se presenta un manual de ética para la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

Palabras clave: Buenas prácticas, Manual, Ética, Estudiantes universitarios.

Introducción

El manual de buenas conductas éticas en los estudiantes universitarios permite incorporar e implementar por medio de valores y principios fundamentados en la vida cotidiana de los estudiantes. El manual de ética surge como aporte a la parte integral de la universidad determinando una cultura con patrones, valores, lenguajes y prácticas que se vean reflejados en la vida cotidiana de los estudiantes.

El manual de éticas debe regular el comportamiento humano para que no haya discriminaciones, fomentando un ambiente universitario agradable dentro del marco del respeto y tolerancia resaltando así los valores morales dentro de la sociedad creando confianza en los estudiantes.

El éxito de este manual se basa y depende de cada uno de sus miembros donde se tenga presente las decisiones tomadas promoviendo la responsabilidad de hacer lo correcto.

El Problema

Ya has seleccionado tus materias. Ya sabes si tienes un amigo en ese curso. Incluso puedes saber qué te pondrás el primer día.

¿Pero se está listo para tomar las decisiones éticas que seguramente surgirán en la universidad? Es posible no darse cuenta de que a diario se presentan situaciones como cuestiones éticas, pero cuando se decide cómo tratar a otras

personas o qué tipo de persona uno quiere ser, estás en el territorio de la ética.

El problema es que muchos piensan que el título le aumentará los dígitos a su salario de inmediato. Pero muchos no saben las habilidades de pensamiento crítico que se necesitará en todas las áreas de su vida. Las actitudes, aptitudes y decisiones éticas que le catapultaran o estancaran a lo largo de su vida profesional y personal.

- **No hay confianza:** Conservar un carácter de integridad será más fácil que intentar restaurar un carácter de integridad, pero no imposible.
- **Se piensa que el título es igual a aumento de salario y no se le da el valor a la educación:** Se necesita pensamiento crítico, aptitudes, actitudes y decisiones éticas que catapulten al estudiante a lo largo de su vida.
- **La falsa representación como persona:** Engaña a su entorno y a personas. Desde el momento en el que habla y en sus acciones.

Formulación del Problema

¿Cómo podemos aportar a mejorar el comportamiento ético en los estudiantes universitarios?

Objetivos

Objetivo General

Generar un blog de buenas prácticas éticas de estudiantes universitarios.

Objetivos Específicos

- Auditar el número de estudiantes universitarios de la institución de educación superior objeto de estudio.
- Desarrollar un listado de buenas prácticas éticas pertinentes a estudiantes universitarios.
- Encuestar a los estudiantes para identificar debilidades sobre las buenas prácticas éticas.
- Analizar los resultados obtenidos en las encuestas a través de un FODA.
- Diseñar un Blog que sirva de guía de las buenas prácticas éticas para los estudiantes universitarios.

Justificación de la investigación

Para justificar este problema debemos saber muy bien el impacto social que se tiene entre los estudiantes porque deben ser objeto y objetivo de enseñanza y de aprendizaje para enfrentarse a retos personales cuyas decisiones influirán en las personas que están a su lado y en las que no están tan cerca. Bueno de esto se trata de saber atender a las dos caras de la misma

moneda: las cuales son la formación de profesionales que construyan de una forma autónoma y estratégica su conocimiento, y la formación de ciudadanos que actúen de forma responsable, libre y comprometida.

En otras palabras, defendemos la formación de profesionales acordes con el nuevo paradigma social, que desarrollen las habilidades y/o capacidades necesarias para construir el conocimiento que les sea útil y de la forma más significativa posible, es decir, personas que sepan qué decir o hacer respecto a su área de conocimiento y cómo decirlo o hacerlo en cada momento o situación concreta.

Estos cinco puntos que tratan de enmarcar conceptualmente nuestra propuesta para justificar las decisiones éticas que surgen en las instituciones educativas de orden superior como pueden ser las universidades.

En primer lugar, presentamos el sentido y el alcance de nuestro enfoque de aprendizaje ético es decir elaborar una propuesta de formación en valores éticos para la Educación Superior en sociedades plurales, orientada a la creación de una ciudadanía interesada en profundizar los estilos de vida basados en valores democráticos y en construir una sociedad más equitativa. En segundo lugar, atendemos a la naturaleza del desarrollo moral de la persona, defendiendo que se trata de un auténtico proceso de construcción, y considerar las dimensiones que a nuestro entender debe ser objeto de una atención especial según nuestra propuesta.

En tercer lugar, nos detendremos en los tipos de contenidos de aprendizaje de los valores éticos y de saber las culturas organizadas socialmente que están construidas para que consideremos necesarios para el desarrollo de auténticos para los estudiantes universitarios desde el enfoque de aprendizaje ético.

En cuarto lugar, definiremos la figura del docente no tanto como experto en un área de conocimiento encargado de transmitirlo, sino como un gestor y dinamizador de auténticas prácticas de enseñanza, de aprendizaje y de evaluación. Proponemos que integre entre sus funciones la de ser un modelo en el tratamiento de los dilemas éticos, y sostenemos que el docente tiene un compromiso moral con la institución universitaria.

Por último, trataremos de situarnos en el escenario universitario donde se encuentran el estudiante, los contenidos que hay que enseñar y aprender, y el docente. Defendemos que la forma como se conjuguen estos tres elementos, pilares de todo proceso formativo, determinará en un sentido u otro la calidad y profundidad de los aprendizajes éticos y el avance de los estudiantes. Es decir, las formas en que se organicen docentes y estudiantes en torno a unos contenidos objeto y objetivo de enseñanza y de aprendizaje van a determinar en buena medida la calidad del proceso de instrucción en su conjunto o habilidades en los pensamientos crítico en lo largo de su vida como estudiantes como profesional.

El tema de las buenas prácticas éticas para los estudiantes universitarios es un tema que se ha ganado un lugar muy importante en la vida de las personas,

influyendo notoriamente en su profesión, en la toma de decisiones y en el actuar prudentemente.

De esta manera solucionamos los problemas de las buenas prácticas de las éticas universitarias:

- Iniciar un curso de Ética con el objetivo de investigar qué es una buena conducta, parece incompatible con mantener, al mismo tiempo, el objetivo de intentar cambiar la conducta de los estudiantes a través de la reflexión.
- Dar un manual como tener la confianza entre ellos.
- Aclararle nuevas estrategias de aprendizaje que utilizan los estudiantes universitarios para que aprenden con pasión y no piensen solo obtener un título universitario.
- Formular buenos argumentos sobre la posición ética propia.
- Dar charlas sobre las buenas prácticas éticas. De esta manera: analizar, definir, aclarar y explicar los conceptos éticos.

Delimitación geográfica y limitaciones

Los estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencias y Tecnología UNICyT, quienes han sido objeto de estudio están ubicados en ciudad de Panamá, en la Plaza Durex en Vía Fernández de Córdoba.

UNICyT está integrada por un grupo de estudiantes entre los 18 y 50 años, dedicados a superarse por medio de las diferentes carreras impartidas en la universidad. Cuenta con una población estudiantil de entre 300 estudiantes divididos en turnos matutino, vespertino, nocturno y sabatino.

Uno de los principales problemas que afrontan, es la formación que se recibieron desde el hogar, donde se manifestó las diferentes situaciones donde los valores éticos y morales no fueron inculcados como prioridad de vida aun así consideran de gran importancia remarcarlos a lo largo de la vida estudiantil de las personas.

Matriz FODA

Fortalezas

- Respetar el horario establecido de clase.
- Cuando solicitas tu compañero un trabajo te lo da sin ningún problema.
- Reconocer los logros y valoran el esfuerzo.
- Tu universidad cuenta con un código de la ética.
- Se deberían crear expectativas éticas para el desarrollo de los trabajos en el curso.

Oportunidades

- Satisfacer en los trabajos en equipo.
- Te atienden cuando necesitas conversar con algún profesor o tutor.
- Son importantes los valores.

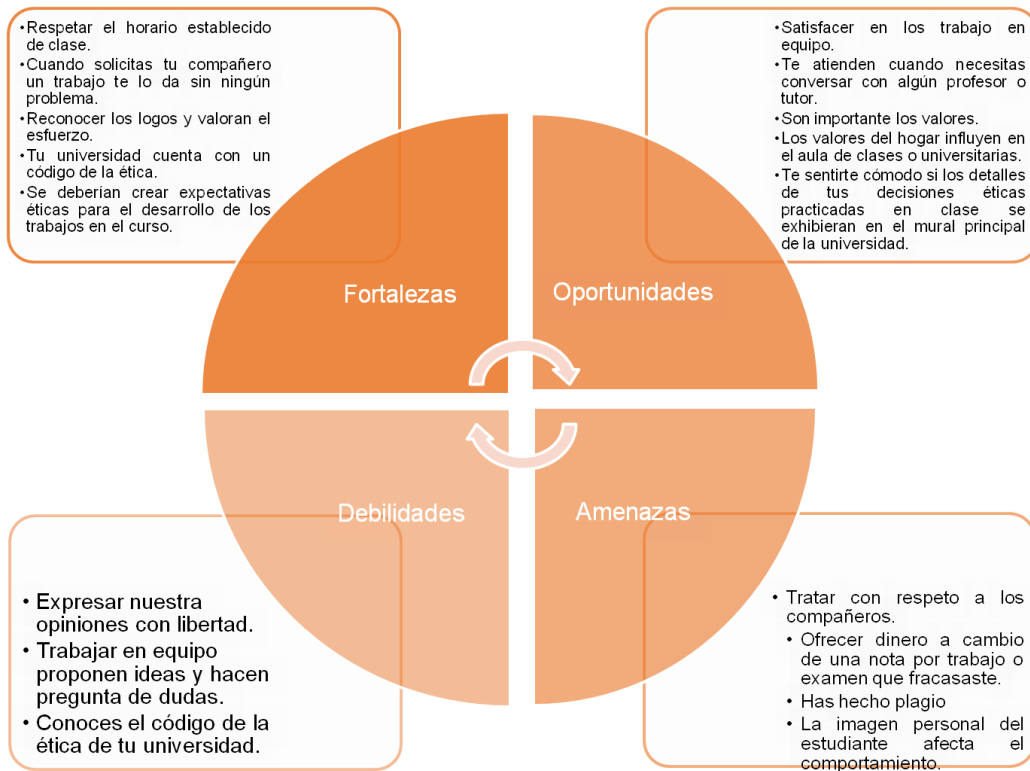
- Los valores del hogar influyen en el aula de clases o universitarias.
- Te sentirías cómodo si los detalles de tus decisiones éticas practicadas en clase se exhibieran en el mural principal de las universidades.

Debilidades

- Expresar nuestras opiniones con libertad.
- Trabajar en equipo proponen ideas y hacen pregunta de dudas.
- Conoces el código de la ética de tu universidad.

Amenazas

- Tratar con respeto a los compañeros.
- Ofrecer dinero a cambio de una nota por trabajo o examen que fracasaste.
- Has hecho plagio.
- La imagen personal del estudiante afecta el comportamiento.



Marco Teórico

Antecedentes de la Investigación

“Con la buena educación es el hombre una criatura mansa y divina; pero sin ella, es el más feroz de los animales. La educación y la enseñanza mejoran a los buenos y hacen buenos a los malos” (Platón, sf).

Analizando la palabra ética y sus raíces determinamos que es una de las ramas de la filosofía que estudia dos aspectos muy importantes en el ser humano

uno es de carácter científico y otro de carácter racional es decir que el objeto de estudio de esta ciencia es determinar los actos humanos que se realizan por voluntad y por libertad.

ETHOS: COSTUMBRE

Este factor es especialmente percibido y tomado en cuenta por el público, por tal causa las universidades deben emitir EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ÉTICA ESTUDIANTIL y darlo a conocer a los estudiantes de diferentes carreras.

Analizamos este tema manual de las buenas prácticas éticas de estudiantes universitarios de esta manera de un punto de vista en los universitarios. El sentido de la ética merece destacarse como un pilar fundamental en la universidad y como un factor determinante.

Este factor es especialmente percibido y tenido en cuenta por el público por tal causa las universidades deben emitir EL CÓDIGO DE LA ÉTICA y darlo a conocer a los estudiantes de diferentes carreras principalmente al área de recursos humanos.

Definición de términos básicos

El estudiante como persona ética debe ser:

- **Sensato:** Para formar juicios, siendo prudente en la manera de expresarse hacia los demás teniendo tacto para hablar y obrar.
- **Investigador:** La formación académica que recibe debe ser aprovechada en la búsqueda de nuevos conocimientos orientados al desarrollo personal y profesional.
- **Persuasivo:** No debe dudar de sus capacidades, ser convincente y en el momento de asumir posiciones, éstas deben ser sustentadas.
- **Autónomo:** Realizando las actividades que lo requieran, con espontaneidad, independencia y firmeza de carácter.
- **Ordenado:** Utilizando una metodología de estudio que simplifique las tareas y agilice los resultados.
- **Cuestionador:** En la medida que se interese por las clases y realice un análisis crítico de ellas generando acciones de mejoramiento.
- **Líder:** Dirigiendo a sus compañeros para alcanzar el beneficio común y manejo del grupo hacia el cumplimiento de metas.

Listado de las buenas prácticas éticas

- Adopción de los ideales universitarios.
- Compromiso.
- Liderazgo.
- Integridad.
- Excelencia.
- Capacidad de responder por los propios actos.
- Vinculación con otros para el trabajo conjunto.
- Compromiso por su formación en la actualización de los saberes.

- Carácter incluyendo, transcultural y postura transdisciplinar.
- Autogestión, creatividad y participación.
- Valoración de la persona como centro y motivo de todas las funciones universitarias.
- Fomento de una cultura universitaria centrada en el dialogo y el respeto a la diversidad.
- Orientación del conocimiento para el beneficio de la sociedad y el medio ambiente.
- Responsabilidad en el uso de los recursos materiales de enseñanza.
- Lealtad, comunicación abierta y respeto hacia las diferencias disposición a la corresponsabilidad.
- Interés en la dignificación del país a través de la profesión.

Marco Metodológico

Se realizan varias actividades importantes que se llevan a cabo en la universidad tales como encuestas y charlas los cuales nos ayudan al saber las necesidades de los estudiantes sus dudas y demás.

La muestra seleccionada fue de 30 estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT).

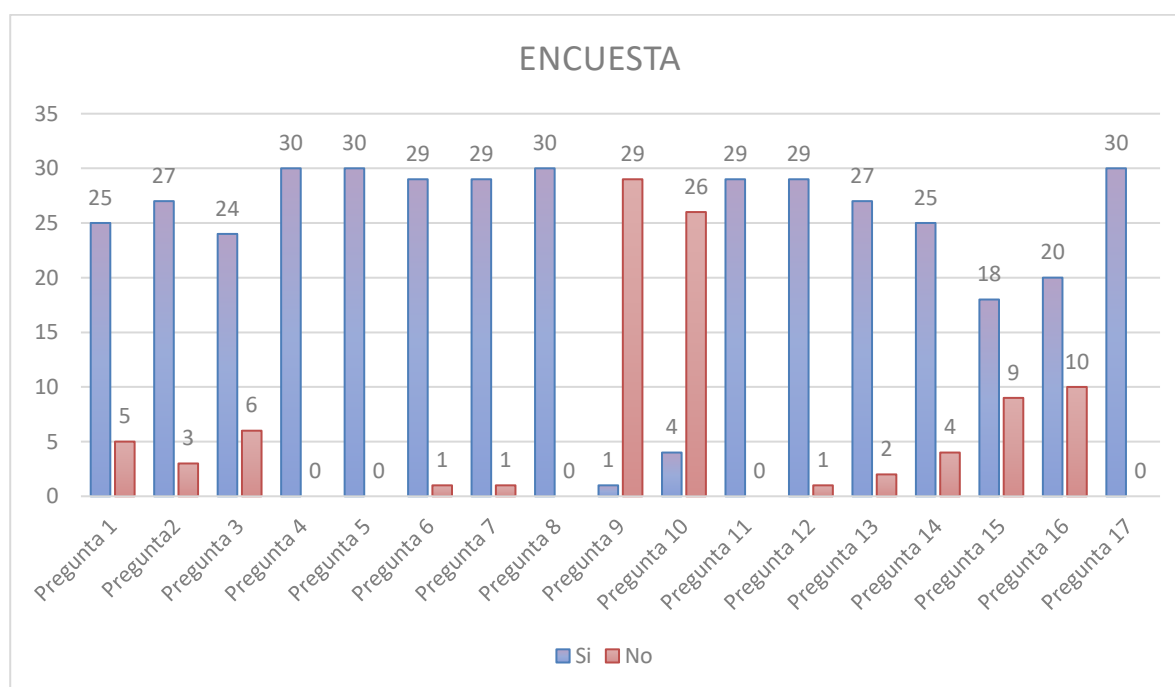
El instrumento de recolección de datos usados se muestra a continuación:

	SI	NO
1 ¿Asistes puntualmente a las clases, respetando el horario establecido de la clase?		
2 ¿Estás satisfecho con los trabajos en equipo?		
3 ¿Cuándo solicitas a tu compañero un trabajo te lo da sin ningún pretexto?		
4 ¿Te tratan con respeto tus compañeros de universidad?		
5 ¿Puedes expresar tus opiniones con libertad?		
6 ¿Te atienden cuando necesitas conversar con algún profesor o tutor?		
7 ¿Cuándo trabajas en equipo tu propones ideas y haces preguntas de tus dudas?		
8 ¿Has ofrecido dinero a cambio de una nota por trabajo o examen que fracasaste?		

9 ¿Has hecho plagio (¿copiar y pegar todo como que fueran tus ideas o tu trabajo?)		
10 ¿Consideras que reconocen tus logros y valoran tu esfuerzo?		
11 ¿Son importantes los valores?		
12 ¿La imagen personal del estudiante es afecta al realizar comportamientos deshonestos?		
13 ¿Los valores del hogar influyen en las aulas universitarias?		
14 ¿Tu Universidad cuenta con un código de ética?		
15 ¿Conoces el código de ética de tu universidad?		
16 ¿Te sentirías cómodo si los detalles de tus decisiones éticas practicadas en clase se exhibieran en el mural principal de la universidad?		
17 ¿Se deberían crear expectativas éticas para el desarrollo de los trabajos en el curso?		

Resultados y logros

Los resultados de la encuesta se muestran a continuación:



El 100% de los encuestados respondió afirmativamente a las preguntas 4, 5 y 6. Mientras que 3% y 13% respondieron positivamente a las preguntas 9 y 10, respectivamente. Las preguntas 9 y 10 fueron respondidas, en la mayoría de los casos, en forma negativa. Esas preguntas estaban relacionadas con el hecho de reconocer que habían hecho plagio (una sola persona reconoció que había hecho plagio) y sobre el sentirse reconocidos (solo 4 estudiantes consideran que se les reconocen sus logros y valoran su esfuerzo).

Se procedió a preparar un “MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ÉTICAS EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS” que se muestra en el anexo.

Conclusiones

- Basado en el trabajo realizado durante este proyecto y en las experiencias que hemos adquirido podemos decir que ha sido una de las mejores oportunidades que se nos ha otorgado con el fin de observar y alcanzar los objetivos planteados desde un principio.
- En la fase de ejecución realizamos diversas actividades donde pudimos escuchar diferentes puntos de vista del cuerpo estudiantil cumpliendo satisfactoriamente con el propósito de este proyecto de pasantía donde pudimos involucrarnos y saber de primera mano la necesidad de reforzar los valores éticos y morales dentro del plantel por tal razón hemos creado un Manual Práctico de Valores Éticos Estudiantiles con esta fase damos por culminado nuestro aporte.
- Podríamos decir que la sociedad le da forma a la gente y la gente le da forma a la sociedad y que nuestras acciones también tienen un impacto en otras personas dentro de la universidad.
- Necesitamos aprender sobre la buena ética porque guía nuestras decisiones, nos hace quienes somos e influye en nuestro futuro.
- El papel de la ética en nuestro instituto forma parte importante de la formación de los estudiantes de todas las carreras. Ya que la ética con la que se gradúan los estudiantes es la que nos da el consuelo al saber que vivimos en un país confiable.
- Por ejemplo, los ingenieros, si los ingenieros civiles trabajan solo por dinero no se molestarán en planear un edificio bien estructurado que podría caer causando daños a inocentes.
- Sin ninguna aplicación de ética, nuestra sociedad sería de deshonestidad e incertidumbre.
- Nuestro entorno da forma a nuestro sentido de juicio lo bueno y lo malo, que a su vez da forma a nuestras personalidades, creencias, moral y estándares.

Recomendaciones

- Esforzarse cada día más por ofrecer una educación de mayor calidad con fundamentos éticos.
- Ofrecer perspectivas más amplias a los estudiantes acerca del campo laboral para que posean una base firme y que puedan adaptarse rápidamente al ámbito de trabajo.
- Brindar más información de calidad en conocimientos éticos y científicos que ayuden de soporte moral y cultura para la autonomía de los alumnos.
- Estar a la vanguardia en las nuevas metodologías conforme a los valores éticos.

Bibliografía

<https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>

<https://youtu.be/nBcpO1uNkdQ>

<http://www.eumed.net/libros->

[gratis/2010c/721/EL%20ESTUDIANTE%20COMO%20PERSONA%20ETICA.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/721/EL%20ESTUDIANTE%20COMO%20PERSONA%20ETICA.htm)

<https://www.monografias.com/trabajos91/codigo-etica-del-estudiante-universitario/codigo-etica-del-estudiante-universitario.shtml>

<https://diarioresponsable.com/opinion/14404-codigos-eticos-o-de-conducta-su-concepto-su-necesidad>

http://www.ucentral.cl/prontus_ucentral2012/site/artic/20151026/asocfile/20151026115626/codigo_de_etica.pdf

<https://www.monografias.com/trabajos29/pasantias/pasantias.shtml#concl>

Anexos
Registro fotográfico



Estudiantes completando el formulario.



Estudiantes mostrando el formulario.



Autoras analizando los resultados



Imagen luego de la defensa del proyecto

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ÉTICAS EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

PRESENTACIÓN

El manual de Buenas Prácticas Éticas para los estudiantes está orientado a contribuir con el mejoramiento del comportamiento de los estudiantes dentro y fuera de la universidad con el propósito de resaltar los valores éticos dentro del plantel.

El objetivo principal del presente manual es fortalecer y unificar las prácticas éticas para cumplir con los estándares morales y profesionales en los estudiantes.

Mirando al futuro

“La ética no es más que el intento racional de averiguar cómo vivir mejor.”

FERNANDO SAVATER

Este manual está orientado a la incorporación de los valores dentro de la universidad, nuestro mayor deseo es que sirva como un regulador y que fortalezca la cultura de ética dentro y fuera de la institución.

ÉTICA, VALORES Y TRANSPARENCIA

Para entender mejor la importancia de los valores sin dejar atrás la ética y transparencia vamos a entender la definición de cada uno de estos.

1. Ética

Es una de las ramas de la filosofía que estudia dos aspectos muy importantes en el ser humano uno es de carácter científico y otro de carácter racional es decir que el objeto de estudio de esta ciencia es determinar los actos que se realizan por voluntad y por libertad.

2. Valores

Son aquellos **principios, virtudes o cualidades** que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos.

3. Transparencia

Es un valor aplicado a la conducta humana, se acostumbra a emplear para indicar la conducta positiva de los individuos.

¿Qué es el código de ética?

Es un documento que contiene principio, valores y normas que debe ser respetados por los integrantes de esta institución.



VALORES ESTUDIANTILES

1. Valor Humano

Un valor humano es una virtud. Aunque las costumbres y las conductas cambian con la historia, se considera que hay valores que deben mantenerse intactos ya que son los que definen al hombre como especie. Los valores humanos se encargan de orientar y direccionar la acción de las personas que desean hacer lo correcto.

2. Valor Ciudadano

Son las normas que toda persona debe aprender para convivir en armonía dentro de la sociedad. Son convicciones profundas que determinan la forma de ser de los humanos en su entorno.

3. Valor Estudiantil

Son las normas y conductas que se incorporan para orientar a los estudiantes en la universidad basada en valores y experiencias individuales y colectivas.



APLICACIÓN DE LOS VALORES

1. Tolerancia

Es el respeto a las ideas, creencias y prácticas contrarias a las de nosotros. Tener la capacidad de aceptar y escuchar sin ofender comprendiendo que todas las personas somos diferentes y tenemos derechos que deben ser respetados.



2. Respeto

Nos permite reconocer, aceptar, apreciar y valorar al prójimo reconociendo el valor propio de cada ser humano y sus derechos como individuo.

BIEN COMÚN

Es un valor de servicio y tiende a concentrarse en condiciones sociales que favorecen el desarrollo del ser humano y como ser social.

HONRADEZ

Es una virtud y cualidad humana donde actuamos de acuerdo con como pensamos y nos sentimos.

***"Tus valores definen quién eres realmente. Tu identidad real es la suma de todos tus valores".
Assegid Habtebold***

RESPONSABILIDAD

Es la capacidad de responder y enfrentar con inteligencia y esfuerzo las situaciones que se enfrentan en la vida.

COMPROMISO

Es la capacidad que tenemos de tomar conciencia de la importancia de cumplir una tarea encomendada.

COMPROMISOS ÉTICOS

1. De los estudiantes

Se aplica a todo estudiante que esté debidamente inscrito en UNICYT y que cuente con la aprobación de esta.

- Los estudiantes son responsables de su propio aprendizaje.

- Los estudiantes toman en cuenta con gran empeño la retroalimentación que reciben.
- Los estudiantes piensan y actúan de manera ética y legal.
- Los estudiantes solicitan ayuda cada vez que la necesiten
- Los estudiantes mantienen elevados los estándares de su conducta personal.
- Los estudiantes mantienen un gran interés en el porvenir de la profesión y aprovechan la oportunidad de participar.
- Los estudiantes mantienen una actitud proactiva hacia los objetivos del programa.
- Los estudiantes deben mantenerse en contacto permanente con la coordinación del programa a través del aula virtual.
- Seguir el plan de formación de los programas ofertados.
- Participar en las actividades realizadas por todos los estudiantes.

2. De la universidad

Para la buena marcha de la institución y compromiso con los estudiantes es necesario el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Lealtad hacia la Institución.
- Capacidad de respuesta.
- Respeto.
- Proactividad.
- Mejora continua.
- Compañerismo.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Puntualidad.
- Ambiente laboral sano.
- Toma de decisiones.
- Comunicación, uso responsable y transparente de la información.

E-Book



ISBN: 978-9962-5599-7-9



9 789962 559979

PESC 2019