



## PROYECTOS DE PASANTÍA DE EXTENSIÓN SOCIAL COMUNITARIA

2020

**PROYECTOS DE  
PASANTÍA DE EXTENSIÓN SOCIAL COMUNITARIA  
2020**



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

**ISBN: 978-9962-5599-9-3**

**DOI: <https://doi.org/10.47300/978-9962-5599-9-3>**

**Título:** Proyectos de Pasantía de Extensión Social Comunitaria de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología – UNICyT- 2020.

*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:** 2021-07-09

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

**Dirección:**

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

**Autoridades:**

William Núñez Alarcón, *Rector*

Miroslaba Martínez Lee, *Secretaria General*

**Directora – Editora:** Aura L. López de Ramos

**Apoyo docente:** Daniel Brito y Sorayda Rincón

**Diseño de portada:**

Aura L. López de Ramos

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: 978-9962-5599-9-3



9 789962 559993

## Contenido

	<i>Pág.</i>
<b>Introducción</b>	7
<b>CONOCIMIENTO SOBRE LA CULTURA DEL RECICLAJE EN LOS RESIDENTES DEL PH VILLA CARRASQUILLA DE LA CIUDAD DE PANAMÁ</b>	10
Estudiantes: Tomas Herrera, Mitzia Ibarra y Belisario Marulanda Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>EQUIPOS DE TRABAJOS EFICIENTES EN IMPORTADORA MADURO S.A</b>	34
Estudiante: Giovani Labrador Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE REDES DEL SERVICIO NACIONAL AERONAVAL</b>	51
Estudiante: Cristhian Leonel Fuentes Moreno Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>FACTORES DE RIEGOS PSICOSOCIALES EN LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE LA POLICLÍNICA MANUEL FERRER VALDÉS DE LA CAJA DEL SEGURO SOCIAL</b>	69
Estudiante: Labry Rengifo Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>EL SERVICE DESK COMO CANAL DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (UNICYT)</b>	88
Estudiante: Diego Espinoza Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>USO DE LA APLICACIÓN MIBUS MAPS POR LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MIBUS EN CIUDAD DE PANAMÁ</b>	117
Estudiantes: Karina Gómez, Joshua Gordon e Irving Pinzón Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	
<b>HERRAMIENTAS PARA LA NUEVA MODALIDAD DE ESTUDIO BASADOS EN LA ODS</b>	135
Estudiantes: Pedro Gómez y Nehemías Ureña Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>VOLUNTARIADO ESTUDIANTIL UNICYT (VEU)</b>	145
Estudiantes: Keyda Arias, Toribio Díaz, Oscar Rodríguez y Gabriel Tuñón Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	



<b>ENTREGA EN BICICLETA ALCALDE DIAZ</b>	170
Estudiantes: Alexandra Mudarra y Clayton Sánchez Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>EDUCACIÓN VIRTUAL R<sup>2</sup>LG PANAMÁ</b>	178
Estudiantes: Génesis Colmenares, Raquel Man, Ronald Atencio y Lilianys Infante Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>EMPRENDE WEWE</b>	187
Estudiantes: Solangel Martínez y Yeremy Moreno Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE A DISTANCIA</b>	202
Estudiantes: Wiliam Rodríguez, Euribiades Rodríguez, Osiris Parra y Delfín Castaños Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>CENTRO DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL CIBERACOSO</b>	215
Estudiante: Jean Lambert Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>PROYECTO ECOLOGICO Y TURISTICO DE SAN MIGUEL</b>	234
Estudiante: Anthony García Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 PARA MI COMUNIDAD</b>	244
Estudiante: Fernando Vergara Santos Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>CULTURIZACIÓN DEL TELETRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN PANAMÁ</b>	259
Estudiante: María Chirinos Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>ANÁLISIS DEL USO DE LAS TICS Y SU INFLUENCIA EN LOS ADOLESCENTES</b>	289
Estudiante: Iván Pérez Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE PLANIFICACIÓN O PRESUPUESTO FAMILIAR</b>	317
Estudiante: Diana Janett Vargas Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>AGUA LIMPIA VIDA SALUDABLE</b>	326
Estudiantes: Josué Jamir González y Karolay S. Pimentel Tutor Académico y Metodológico: Mgtr. Daniel Brito	
<b>DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE EN LA COMUNIDAD DE QUEBRADA BONITA, PROVINCIA DE COLÓN</b>	333
Estudiante: Jonathan Andrés Pineda Sanjur Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón	

**CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN EN EL CENTRO COMERCIAL SAN MIGUELITO CIUDAD DE PANAMÁ** 338

Estudiante: Mical Carballo

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón

**CONTAMINACIÓN AMBIENTAL POR DESECHOS SÓLIDOS EN LOS MULTIFAMILIARES DE VILLA GUADALUPE – SAN MIGUELITO CIUDAD DE PANAMÁ** 344

Estudiantes: Juan Fernandez, Zaúl Rodríguez y David Sedda

Tutora Académica y Metodológica: Dra. Sorayda Rincón

## **Introducción**

Esta publicación electrónica recoge los proyectos de pasantías de extensión social comunitaria realizados por estudiantes de carreras de Técnico Superior Universitario y Licenciatura que ofrece la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT) durante el año 2020. 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 (PESC) 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 22 artículos publicados en esta edición recogen los resultados del servicio comunitario realizado por 38 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 los profesores guías, Sorayda Rincón y Daniel Brito, 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.

El curso de Pasantía de Extensión Social Comunitaria (PESC) se divide en dos periodos académicos, y en ese lapso se propone a los estudiantes las metodologías que acompañan la esencia de esta asignatura: la investigación

acción y la etnografía como instrumento de reflexión y acción. Y desde estas propuestas se van desarrollando las distintas reflexiones del entorno y junto a estas reflexiones se busca generar propuestas de proyectos que permitan encarnarse en la realidad de la sociedad panameña.

En 2020, se hizo la propuesta de abordar la investigación acción sustentándose en la reflexión de las ODS. Y es que en el marco de la agenda 2030 era necesario que nuestra universidad pusiera su mirada en estos objetivos y qué mejor manera era hacerlo desde PESC. Pero el 2020, fue y será recordado como el año que nos cambió el estilo de vida, lo que nos llevó a emprender PESC desde una contemplación virtual del entorno y de las ODS, quizás se pudo pensar que no iba ser posible tal cometido, pero los obstáculos se convierten en fortaleza.

Durante dos bimestres, metodología que aplica nuestra universidad para la formación de saberes, el curso PESC busca centrar su mirada en el entorno en la comprensión de la propia realidad del estudiante y del medio donde reside. Para lograr tal cometido, se recurre al método etnográfico como el instrumento para despertar la conciencia de los estudiantes sobre el rol que tiene la comprensión del hecho social como componente en la formación profesional.

Durante estos dos bimestres se visualiza al proyecto de extensión social no solo como una formalidad académica, sino cómo la universidad se encarna en su propia historia de vida. Por supuesto, no para dar una respuesta, pero si para idear una posible respuesta que permita ver al estudiante que su formación académica no se restringe en un plano de pasividad cognitiva, sino que, al conocer su entorno, con las luces y sombras que esta pueda tener, le motive a dar lo mejor de sí mismo y no caer en el espiral de generar excusas, llevando entonces a la deserción escolar.

Ahora bien, ¿Cómo llegamos a tomar las PESC como objeto para el desarrollo de las ODS? Pues bien, en la cumbre para el Desarrollo Sostenible que tuvo lugar en septiembre de 2015 los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible integrada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desagregados en 169 metas para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático.

Bajo el lema "Transformar nuestro mundo" la Agenda 2030 convoca a la comunidad internacional para erradicar la pobreza y favorecer un desarrollo sostenible e igualitario para 2030. Y en tal sentido, se quiso iniciar, como universidad, el impulsar el estudio y profundización sobre las ODS, y qué mejor manera que hacerlo desde Proyecto de Extensión Social, ya que no sería objeto de un hecho visto desde la academia, sino desde la academia vinculado a la realidad.

Pero si en un momento de la ideación del curso en relación con las ODS, la llegada del COVID se convierte en el compañero de camino, quizás al momento nos parecía un mar sin horizonte, pero a lo largo de este tiempo, se puede dar fe de cómo se ha convertido en aliado. ¿Pero cómo se convierte en aliado la llegada del COVID? Pues durante esta pandemia se han visualizado muchas realidades y necesidades que quizás, por el modo de vida que anteriormente se tenía, no permitían verle con la nitidez ni con la hondura que ahora si se tiene.

Desde esta perspectiva se ha querido compartir con ustedes las experiencias de encarnar lo social en nuestro ser académico.

*Prof. Daniel Brito*  
*Tutor Académico y Metodológico*

*Prof. Aura L. López de Ramos*  
*Editora*

*Ciudad de Panamá, 11 de septiembre de 2021*



## **CONOCIMIENTO SOBRE LA CULTURA DEL RECICLAJE EN LOS RESIDENTES DEL PH VILLA CARRASQUILLA DE LA CIUDAD DE PANAMÁ**

**Estudiantes:** Tomas Herrera, Mitzia Ibarra y Belisario Marulanda

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** febrero 2020

### **RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito lograr que los residentes del PH Villa Carrasquilla conozcan y puedan aplicar las técnicas de reciclaje a fin de disminuir la contaminación en la zona designada como cuarto de basura general del edificio. En este sentido, conforme el ser humano va logrando avances más significativos en cuanto a la tecnología surgen nuevas necesidades que ameritan ser satisfechas, una de ellas es el reciclaje que se ha hecho más notoria a medida del incremento tanto de la población como de las tecnologías, es por ello que es urgente tomar acciones para que todos los miembros de esta comunidad se involucren. El reciclaje es en la actualidad un término muy en boga, pero la mayoría de las personas no conocen en realidad la importancia y el significado de esta palabra utilizada por muchos, pero tristemente practicada por pocos, y es precisamente en ese aspecto que debemos ayudar a conseguir una armonía en que podamos subsistir, y también los seres que nos rodean tengan un lugar digno y limpio. Inducir a través de talleres a los residentes sobre las técnicas del reciclaje y realizar jornadas de reciclaje en el PH. Surgiendo como hipótesis la siguiente: La muestra estuvo conformada por (10) jefes de familia del PH Villa Carrasquilla. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por diez (10) ítems de respuesta cerrada con las alternativas de respuestas si - no. Los resultados obtenidos han sido reflejados por medio de

gráficos circulares, y analizados por medio de la estadística descriptiva, a través de los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión de que los residentes del PH Villa Carrasquilla se encuentran altamente dispuestos a participar en talleres y jornadas de capacitación en pro del reciclaje individual y la mejor disposición de los desechos en el cuarto de basura.

**Palabras clave:** Reciclaje, cultura del reciclaje, acción por el clima.

## **Introducción**

Estudios han indicado que en los últimos años se ha logrado un gran avance en materia de cuidado del medio ambiente, sin embargo, el manejo de los desechos continúa representando un gran reto.

En Panamá, en los últimos años se han producido algunos avances en promover la cultura del reciclaje y el manejo ordenado de los desechos a través de ferias y talleres, impulsados principalmente por grupos ambientalistas, organizaciones privadas sin ánimo de lucro.

Estos grupos operan con una clara estrategia en el cuidado ambiental, procurando cumplir con estándares internacionales en materia de manejo de desechos y uso de materiales y envases reciclados en el proceso de producción, también continúan en su labor por lograr instalar una cultura de reciclaje, no obstante, todo indica que el cuello de botella en esta buena intención está en el ciclo de recolección.

La cultura del reciclaje sintetiza el reto al que se enfrenta la sociedad del siglo XXI ante los problemas actuales de tratamiento y eliminación de los residuos generados en nuestras actividades diarias. Los cambios de hábitos, así como el crecimiento urbano de nuestro país, exigen modificar la conducta en lo que a manejos de residuos se refiere, estimulando la responsabilidad que cada uno tiene por los desechos y/o residuos que genere, ya sea dentro de sus hogares o comercios. Entonces tenemos dos situaciones: la contaminación por desechos y la inexistencia de la filosofía del reciclaje. Abordaremos el reciclaje como alternativa importante para disminuir la contaminación del ambiente.

## **Formulación y análisis del problema**

Cuando los desechos se acumulan o se esparcen en nuestras comunidades se ven y emanan malos olores, creando una situación desagradable, perjudicial para la salud y contaminación al medio ambiente.

Durante los últimos 30 años, se ha recopilado y reportado información valiosa de residuos sólidos que se generan a diario. Se producen toneladas de desechos sólidos, y se estima que aproximadamente el 33% del total de esos desechos representan materiales de reciclables que fueron reutilizados y otro 15% se convirtieron en energía utilizable para combustible, calor y electricidad.

El reciclaje ayuda a reducir la cantidad de residuos enviados a vertederos e incineradoras, conserva los recursos naturales como la madera, el agua y los minerales, previene la contaminación reduciendo la necesidad de recolectar nuevas materias primas, ahorra energía, reduce las emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático global, ayuda a sostener el medio ambiente para las generaciones futuras y, además, ayuda a generar nuevos empleos bien remunerados en las industrias de reciclaje y fabricación en todo el mundo.

El PH Villa Carrasquilla ubicado en Carrasquilla, está conformado por 120 apartamentos familiares, con un número importante de habitantes, aproximadamente 450 personas, que juntos hacen una comunidad de vecinos.

El PH Villa Carrasquilla no escapa a esta realidad, la disposición de los desechos en el cuarto de basura no se realiza de forma adecuada, allí son arrojados y amontonados sin control alguno, todo tipo de basura, desperdicios en bolsas, cajas, muebles, colchones, cocinas y cualquier cosa que los residentes decidan botar. Esto crea un caldo de cultivo para la proliferación de malos olores, la llegada de roedores, insectos y en el peor de los casos enfermedades.

Tomando como referencia un estudio del año 2018 y algunos datos de la AAUD (Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario), donde se calcula que en la ciudad de Panamá se produce diariamente 2 mil 500 toneladas de basura, es decir aproximadamente 1,6 Kg diarios de desechos por persona, podemos estimar que los habitantes del PH Villa Carrasquilla generan 720 Kg de basura diariamente. Esto se convierte en un problema grave que pone en riesgo la salud de propios y ajenos, además atenta contra el medio ambiente. La cantidad de basura acumulada crea una montaña literal, de desechos, al punto de obstruir el acceso al cuarto, poniendo en riesgo la salud del personal que recoge la basura y la de los residentes.

Al no poseer una cultura o conocimiento del reciclaje, el cuarto de basura en PH Villa Carrasquilla es mal utilizado por muchos residentes que accionan negativamente al arrojar los desechos sin diversificar o clasificar. Además, este comportamiento se ve reforzado por la carencia de recipientes apropiados e identificados para reciclar y separar los desperdicios. No existe una norma definida y clara sobre el uso adecuado del cuarto de basura.



Dejar de producir desperdicios no es posible, por eso es evidente que se apunta principalmente a crear conciencia, lograr que los habitantes internalicen y hagan propia la cultura del reciclaje, afianzar los valores de la convivencia y entender la relación entre la filosofía del reciclaje y la conservación del medio ambiente, lo que traería como resultado una mejora significativa en la calidad de vida.

En fin, la carencia de una conciencia preocupada por el proceso de recolección y reciclaje de basura afecta a toda la comunidad. Es allí donde se plantea trabajar, en cada individuo, para resolver el problema.

¿Cómo es la cultura del reciclaje en los residentes del PH Villa Carrasquilla de la ciudad de Panamá?

### **Análisis del problema**

A simple vista parece molesto y/o hasta difícil, para algunas personas, pensar en cómo separar o reutilizar los desechos; esta actitud puede estar relacionada con la falta de una cultura de reciclaje, hábitos diarios. Ese esfuerzo adicional al clasificar la basura correctamente no vale la pena para muchas personas porque no conocen sus beneficios. Son varios los productos que se podrían remover de los basureros, si se reciclara adecuadamente, pero cuando esto no sucede se tienen espacios cuya capacidad es rebasada.

Algunas de las causas de la carencia de conocimiento sobre el reciclaje en el PH Villa Carrasquilla son: la falta de educación ambiental, la ausencia de una política de reciclaje por parte del ente municipal, el desinterés por el cuidado del ecosistema, la poca divulgación de información sobre el reciclaje, la escasa participación de la junta directiva en promover la cultura del reciclaje y la inconsciencia de un buen porcentaje de la población que habita en el PH.

Las consecuencias inmediatas son: la disposición inapropiada de los desechos, contaminación por la basura, suciedad, desorden, la acumulación de basura provoca focos de infección, proliferación de plagas y enfermedades. Además, se crea un ambiente propicio para que ratas, moscas y mosquitos, hongos y bacterias se desarrollen en grandes cantidades.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Generar cultura de reciclaje en los residentes del PH Villa Carrasquilla de la ciudad de Panamá y crear conciencia mediante la obtención de conocimientos sobre los beneficios del reciclaje.

### **Objetivos Específicos**

Sensibilización por parte de la administración y de los residentes sobre la situación actual de la basura en el PH y futuras consecuencias.

Determinar e identificar el conocimiento sobre la cultura del reciclaje y su proceso en los residentes del PH Villa Carrasquilla en la Ciudad de Panamá.

Presentar un diagnóstico del manejo actual de los residuos en el PH.

Dar a conocer las reglas de manejo y recolección de los desechos, orientadas a saber Identificar y clasificar correctamente los residuos reciclables que generamos diariamente para que se les pueda dar un nuevo uso.

Diseñar un programa de charlas y talleres sobre las ventajas-beneficios de reciclar

Proponer a la Junta Directiva del PH Villa Carrasquilla un programa de seguimiento sobre la recolección apropiada de desechos y alternativas para convertirse en nuevos empresarios a través del reciclaje.

### **Justificación de la Investigación**

La basura se considera uno de los problemas más graves en la sociedad, el crecimiento vertiginoso de la población incrementa de manera exponencial los niveles de basura, agravándose al no existir un manejo y tratamiento adecuado de los desechos. Es por este motivo que cobra mayor importancia la educación desde el hogar, el cual debe ser el primer sitio donde se inician las acciones para controlar el exceso de basura, se debe inculcar desde la niñez las normas de convivencia encaminadas a crear una conciencia y cultura de reciclaje. La carencia de conocimiento sobre el reciclaje es la razón de ser de este proyecto.

Es urgente atender esta necesidad, especialmente en el PH Villa Carrasquilla de la ciudad de Panamá, se observa un desconocimiento general sobre la filosofía del reciclaje, por este motivo existen condiciones antihigiénicas en el cuarto de basura. La situación genera malos olores, proliferación de roedores e insectos, enfermedades producto del contagio mediante moscas y otros animales. No es posible dejar de producir desperdicios, por eso es evidente que se apunta principalmente a crear conciencia, lograr que los habitantes internalicen y hagan propia la cultura del reciclaje, afianzar los valores de la convivencia y entender la relación entre la filosofía del reciclaje y la conservación del medio ambiente, lo que trae como resultado una mejora significativa en la calidad de vida.

Conviven en el PH Villa Carrasquilla una población alta de niños y personas de la tercera edad, que se observan botando los desechos en el cuarto de basura, lo que los convierte en lo más expuestos y vulnerables ante cualquier problema de salud.

Crear conciencia de reciclaje y manejo apropiado de los desechos en cada residente del PH Villa Carrasquilla, haciendo ver que es su hogar y por ende es importante cuidarlo y seguir el ejemplo de reducir, reutilizar y reciclar.

### Delimitación geográfica y limitaciones

La comunidad seleccionada es el PH Villa Carrasquilla, este es un conjunto residencial ubicado en la ciudad de Panamá, corregimiento de San Francisco en la urbanización Carrasquilla, calle 67-A Este. El PH Villa Carrasquilla limita por el Norte con el Registro Público de Panamá, por el Sur con la industria Bimbo, por el Este con PH Kamelia en la vía España y en el Oeste se encuentra el PH MidPark. El PH Villa Carrasquilla tiene más de 10 años de construcción y consta de 120 apartamentos con una población estimada de 450 habitantes.

Al diagnosticar las condiciones en el PH Villa Carrasquilla, se detectan fallas logísticas en el cuarto de basura, el mal manejo de los desperdicios, ausencia de horarios para la deposición de desechos, falta de organización, todo ello aunado a la carencia de una cultura del reciclaje, creando así un problema que merece ser atendido.

### Matriz FODA

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

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>OPORTUNIDADES (O)</b>
1.- Apoyo de la comunidad vecinal. 2.- Actitud positiva hacia el reciclaje 3.- Deseos de mejorar la recolección de desechos 4.- Buen punto de ubicación y acceso al cuarto de basura.	1. Espacio disponible en el cuarto de basura 2.- Promover cultura de reciclaje 3.- Ser un PH Ecológico Green 4.- Tendencia al cuidado del ambiente y la ecología 5.- Acuerdo con organismos, fundaciones con cultura ambiental
<b>DEBILIDADES (D)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
1.- Resistencia, de algunos habitantes, al cambio 2.- Dificultad para la obtención de recursos para la adquisición de materiales y equipos 3.- Poca Información sobre el reciclaje. 4.- Dificultad para llevar la información detallada a los vecinos. 5.- Carencia de datos sobre la cantidad de desechos generados.	1.- Poca colaboración por parte de la empresa recolectora de basura. 2.- Normativas del Organismo que regula el tratamiento de desechos

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

Se presentan a continuación el resumen de dos trabajos de investigación relacionados con el tema de reciclaje:

### **Fortalecimiento de la Cultura del Reciclaje y la Reutilización desde la Axiología Ambiental**

#### Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fortalecer la cultura del reciclaje y la reutilización desde la axiología ambiental en los estudiantes y docentes de la Escuela José Francisco Jiménez, de la parroquia Ciudad Bolivia del municipio Pedraza estado Barinas, bajo el método de investigación acción participante. Por consiguiente, la misma se desarrolló en cinco fases descritas como: diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y sistematización. Los informantes fueron dos (2) docentes de aula, un (1) padres y representantes y dos (02) estudiantes, pertenecientes al 6to grado de la institución antes mencionada. La técnica empleada para la recolección de la información fue la observación y la entrevista, el instrumento será la guía de observación para los estudiantes y una guía de entrevista para los padres, representantes y docentes, la validez y fiabilidad de estos se determinó a través de la triangulación. Posteriormente, los resultados obtenidos permitieron conocer las debilidades en relación con la situación actual de la basura en la institución y la comunidad en general. A partir de las derivaciones que se generaron, se procedió a desarrollar un conjunto de acciones dirigidas a los estudiantes con el fin de fortalecer todo el contenido del cuidado del ambiente en concordancia a las nuevas políticas educativas. Al desarrollar y evaluar el estudio se llegó a la conclusión de que las acciones realizadas serán una alternativa para que los estudiantes procesen información referida a las interacciones de los sistemas ambientales, tomando acciones individuales y colectivas en la protección y defensa del ambiente para un desarrollo sostenible. (Nadales Díaz, 2017)

### **El consumidor como actor principal en la Cultura del Reciclaje**

#### Resumen

La generación de residuos sólidos (RS) es inherente al consumo de productos protegidos con diversos tipos de empaque, entre éstos se encuentran los alimentos procesados. El consumo de alimentos es una actividad básica de los

seres humanos, quienes buscan satisfacer sus necesidades a través de productos y/o servicios. Sin embargo, conforme las personas consumen y se ven influenciadas por otros factores, se genera una reconversión a los deseos y se da pauta a lo que se conoce como consumismo. El consumismo ha generado grandes flujos de materiales de desecho, de tal manera que es visible la problemática social derivada, ya que ocasiona la explotación de materias primas, agotamiento de los recursos, la pérdida de calidad del ambiente y calidad de vida.

El presente trabajo, tiene como objetivo analizar cuáles son los factores que propician la cultura del reciclaje en los consumidores de alimentos procesados, mediante el proceso de observación y análisis de información estadística sobre los programas de reciclaje que ha diseñado el gobierno de la Ciudad de México, y si es que éstos generan una concientización en la administración de los RS entre los consumidores de productos procesados, así como la perspectiva del consumidor respecto al cambio de hábitos y beneficios sociales obtenidos. (Cahue Olvera & Cruz Reyes, 2017)

## **Bases Teóricas**

Basura es cualquier residuo inservible o material no deseado que se tiene que desaparecer. Según Colomar y Gallardo (2012) define la basura como residuo a “aquellas materias generadas en las actividades de producción y consumo que no han alcanzado un valor económico en el contexto en el que son producidas”. Constantemente, se están generando muchos productos para satisfacer las necesidades de una sociedad cada vez más materializada. Al aumentar la población y la reacción de nuevos objetos, se incrementa también el desecho de esos productos cuando ya no son utilizados. Al dejar de ser utilizados y además mezclados con otros, los productos se convierten en basura. La Basura no existe por naturaleza, sino que es generada por el ser humano debido a la irresponsabilidad, malos hábitos o falta de cultura. Se genera diariamente, en todos los entornos: en la escuela, la oficina, la fábrica, la casa, entre otros. En este sentido, Godoy (2010) hace mención a que “el manejo de la basura es el término empleado para designar al control humano de recolección, tratamiento y eliminación de los diferentes tipos de residuos. Es decir, estas acciones se realizan para reducir el nivel de impacto negativo de la basura sobre el medio ambiente y la sociedad. De igual manera, a veces no se realiza un esfuerzo mayor para no generar basura o bien, para evitar que se mezcle y acumule. Sin embargo, en las instituciones educativas deberían existir grupos de personas que se encarguen de recolectar la basura, concentrarla en un solo lugar y hacerla llegar a algún centro de acopio para contribuir a fomentar la cultura del reciclaje. (Nadales Díaz, 2017)

## Marco metodológico

### Tipo de Investigación

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Cajal, 2013)

### Población observada y beneficiada

Nuestra población son los residentes del PH Villa Carrasquilla el cual tiene más de 10 años de construcción y consta de 120 apartamentos con una población estimada de 450 habitantes a las cuales se le realizó una encuesta de forma aleatorias a los jefes de familia.

### Instrumentos y recolección de datos

La finalidad de esta encuesta nos permitió recabar la información la cual sirvió de apoyo para identificar las necesidades de capacitación en materia de reciclaje que presentan los residentes del Ph Villa Carrasquilla y en qué aspectos básicos debemos enfatizar más al momento de realizar los talleres y charlas de capacitación. En el anexo se presenta el cuestionario diseñado y administrado en la Plataforma de Google Form.

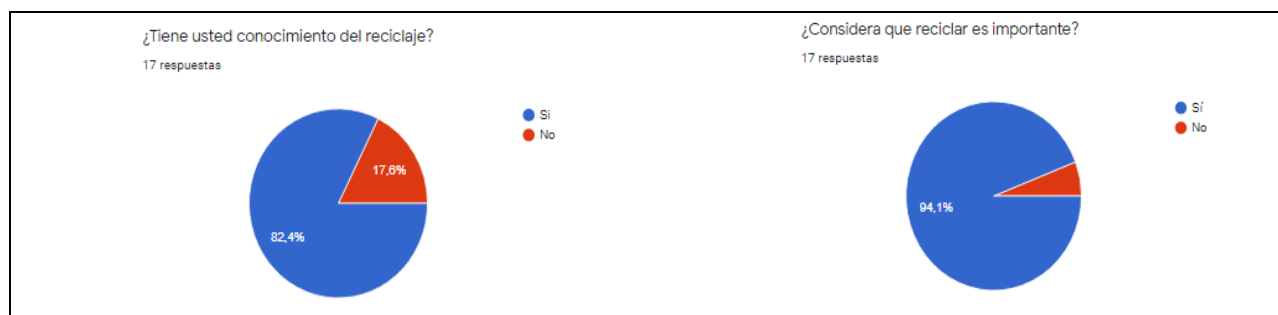
## Resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos en el caso de esta investigación una encuesta aplicada a diez (10) jefes de familia del PH Villa Carrasquilla

Para la presentación de resultados se elaboró una serie de gráficos representativos que permiten visualizar con facilidad, la información procedente de las personas encuestadas.

Gráfica 1

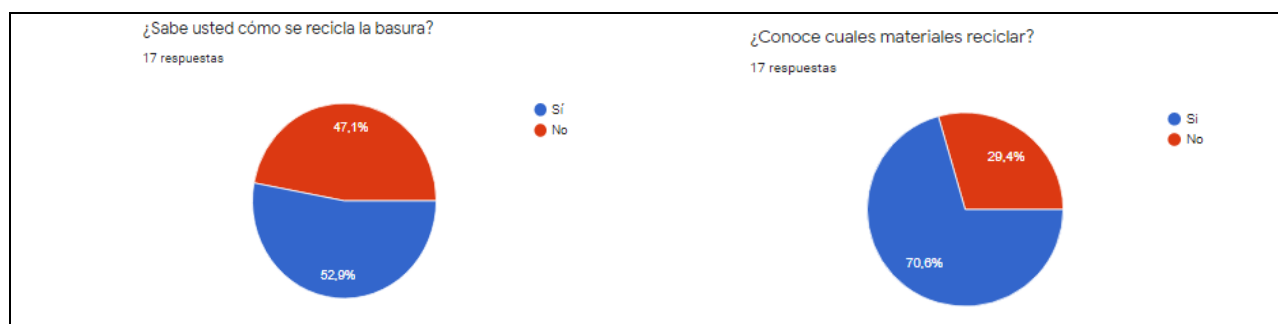
Gráfica 2



**Análisis gráfica 1 y 2:** (gráfica 1) El 82% de las personas encuestadas afirma tener conocimientos acerca del reciclaje, lo que es un porcentaje significativo. Mientras que un 17% manifiesta no poseer conocimientos y tampoco información sobre este término, lo cual es preocupante puesto que en la actualidad existen diversos medios de comunicación que se encargan de divulgar la información. De allí se deduce que los habitantes de este PH necesitan más información y explicaciones acerca de este tema tan importante, en la (gráfica 2) los porcentajes nos indican que mas del 94 % de los encuestados están concientes de que la actividad de reciclar es importante y vital para la convivencia entre naturaleza y humanos.

Gráfica 3

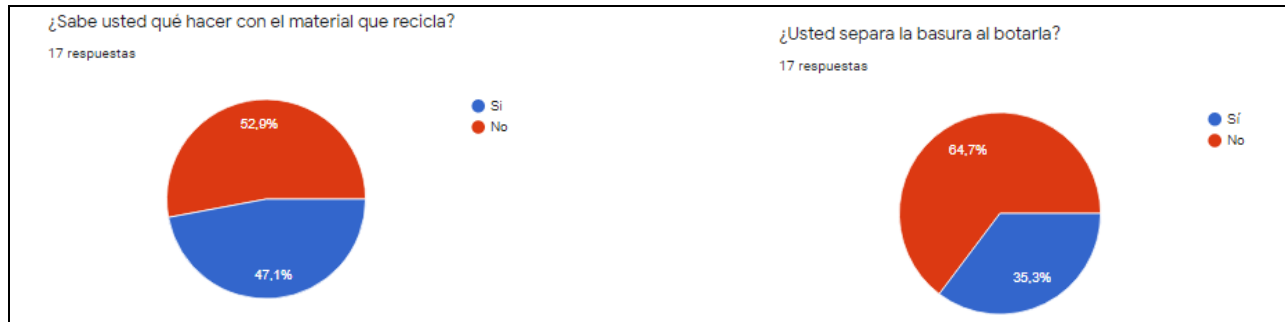
Gráfica 4



**Análisis gráfica 3 y 4:** (Gráfica 3) Una gran mayoría de las personas encuestadas representadas por un 52% manifestó saber cómo se recicla la basura pero que nunca aplicaba técnicas de reciclaje en su hogar, siendo este un porcentaje elevado que permite afirmar que es imprescindible inducir a los residentes del PH Villa Carrasquilla y educar en cuanto a reciclaje se refiere. Un 47% coincidió en que, desconocía sobre las técnicas de reciclaje en beneficio para el medio ambiente. Mientras que un 70% (gráfica 4) declaró que conocía cuales materiales reciclar, sin embargo, un 30 % manifestó que no conocía que materiales reciclar.

Grafica 5

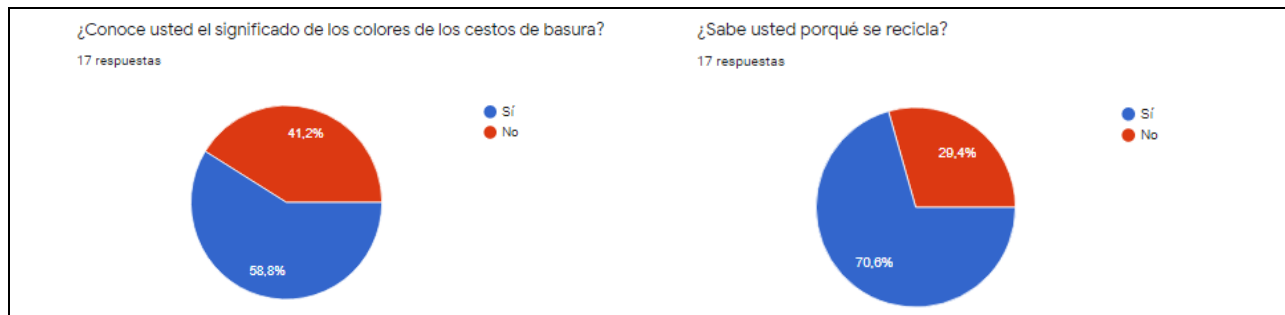
Grafica 6



**Análisis gráfica 5 y 6:** En la (gráfica 5) los conocimientos de los residentes del PH Villa Carrasquillas me encuentran casi parejos en cuanto al saber que se hace con el material que se recicla. En la (gráfica 6) tenemos que un 64 % de los residentes no aplica técnicas de reciclaje en su hogar lo cual deja de manifiesto la escasa de información que esta comunidad posee referente al reciclaje y su importancia en la aplicación diaria.

Gráfica 7

Gráfica 8

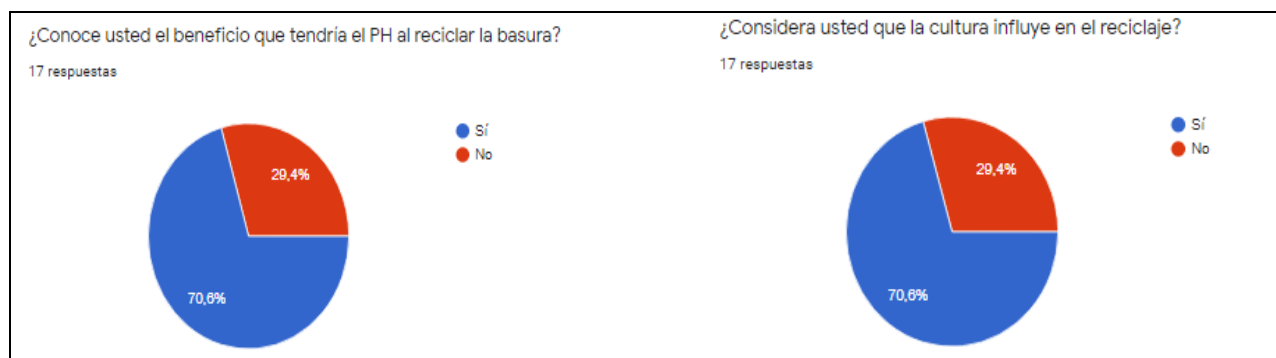


**Análisis gráficas 7 y 8:** En la (gráfica 7) el 58% de los encuestados dice conocer el significado de los colores de los cestos de basura, mientras que el 41% manifiesta que no sabe distinguir como deben utilizarse estos cestos, razón por la cual este será un punto muy indispensable para enfatizar en el plan de generación de cultura de reciclaje. En cuanto a la (Gráfica 8) el 70% de los encuestados está consciente del porque se deben tener hábitos de reciclaje, el otro 30% indico que no sabía porque se debe reciclar.

Gráfica 9

Gráfica 10





**Análisis gráficas 9 y 10:** en ambas graficas impresionantemente el 70% de los encuestados dice conocer el beneficio que tendría el PH al reciclar la basura, mantener el cuarto de basura limpio y ordenado, pero hasta la fecha no han logrado organizarse para llevar a cabo estas labores en la cual todos puedan participar, el otro 30% declaro que desconocen de algún beneficio si se mantienen sistemas de reciclaje dentro del PH.

### Aportes

Luego de reuniones con la Junta Directiva del PH Villa Carrasquilla y analizando el problema de insalubridad que mantiene el PH en el área destinado para depósito de basura hemos presentado el siguiente plan de reciclaje en donde se establecen las siguientes recomendaciones para organizar a los habitantes del PH Villa Carrasquilla, a fin de capacitar, educar y orientar a cada residente sobre las ventajas del reciclaje:

- Diseñar charlas sobre el reciclaje
- Generar e identificar el conocimiento sobre los tipos de reciclaje y su proceso.

Presentar información audiovisual y volantes sobre el reciclaje como material de apoyo que tendrán como contenido la siguiente información:

“El reciclaje es obligatorio para todos los residentes del PH. Cada residente y todos los administradores de propiedades, los porteros y los propietarios tienen la responsabilidad de asegurar que los materiales designados como reciclables bajo el programa se mantengan separados de la basura y que se saquen afuera debidamente para su recogida.”

Establecer un programa de reciclaje y mantener el programa y reforzar el programa de reciclaje en el edificio de la siguiente forma:

- Manteniendo los afiches y las etiquetas puestos y legibles.
- Limpiando regularmente los contenedores y el área de reciclaje.

- Entregando una copia de este programa o manual y el material publicado sobre reciclaje a las familias como compromiso e importancia del reciclaje.
- Es recomendable utilizar productos biodegradables y evitar el consumismo.
- Como se debe reciclar, qué se debe reciclar y uso apropiado de los contenedores por color.

### **Designación del área de reciclaje**

Lo ideal sería tener un sitio ubicado dentro del edificio donde se pueden dejar los materiales reciclables, en un área que sea conveniente, segura y bien iluminada. En algunos edificios, los contenedores de reciclaje grandes se guardan en un cuarto de reciclaje designado en la planta baja o en el sótano y los contenedores se llevan a una zona de carga o al bordillo para su recogida. En otros edificios, los materiales reciclables se recogen en contenedores más pequeños en un cuarto provisto de una tolva y se transfieren a contenedores más grandes de acuerdo con un programa apropiado. Los contenedores más grandes se sacan afuera para su recogida. Las áreas de reciclaje en el interior deben estar provistas de un sistema de rociadores.

Los residuos y basuras acumuladas en los rincones o en las rejillas de los desagües son focos de contaminación e infección que atraen insectos y mantienen microbios. Esto es mucho más crítico por el riesgo de contaminación.

### **Conclusión**

El reciclaje es muy importante para la preservación del lugar donde vives y del medio ambiente, es una de las muchas maneras de ayudar al planeta, a las personas y a ti mismo. Debemos crear del reciclaje un hábito y transmitírselo a todas las personas, ya que, así se obtienen varios beneficios.

Reciclando se puede mejorar en gran medida la condición de nuestro planeta y tener un mejor estilo de vida.

Se puede decir que el reciclaje es la mejor manera de sacarle provecho a los materiales usados para crear nuevos materiales, es un proceso que depende de la aportación de todos. Es por eso que el reciclaje es y seguirá siendo una de las mejores alternativas tanto para el hombre como para el medio ambiente.

Lo más importante de reciclar es, que mediante esta práctica se puede contribuir a que todo nuestro alrededor este mucho más limpio y de esta

manera poder disfrutar de una vecindad, ciudad y un planeta con bajos niveles de contaminación.

Obtenemos muchas ventajas como la conservación, materia prima y recursos naturales, así como la disminución del volumen de residuos a eliminar.

## **Referencias**

CULTURA DEL RECICLAJE. Ciudad de México, México: Instituto Politécnico Nacional ESCA Tepepan.

Cajal, A. (2013). Investigación de campo: características, tipos y etapas. Lifeder.com.

Meyer., W., & Van Dalen, D. (12 de septiembre de 2006).

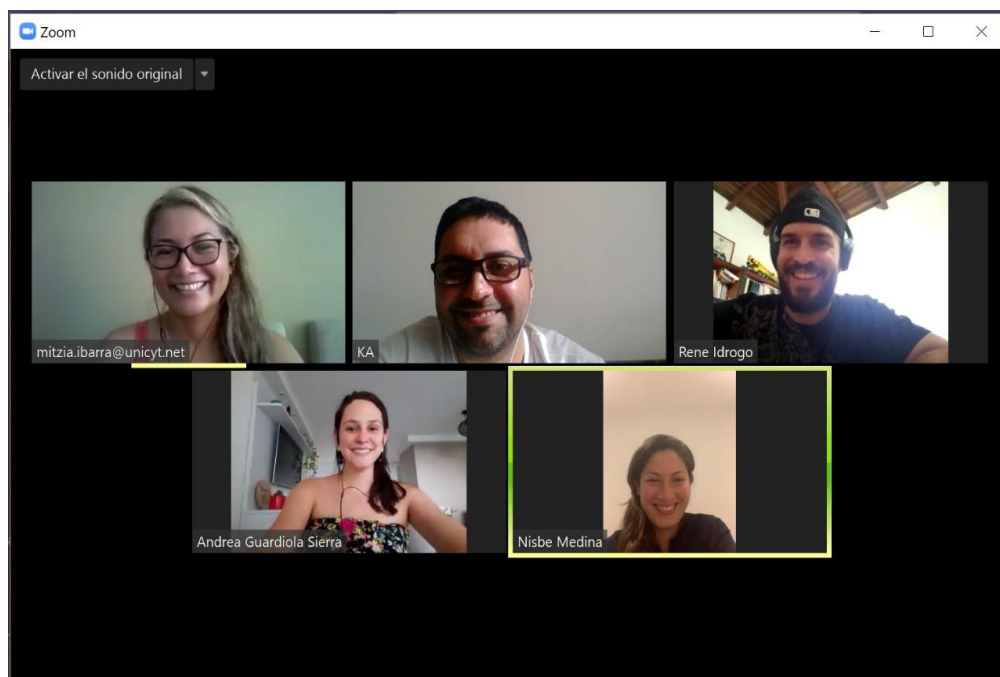
Nadales Díaz, E. D. (2017). Fortalecimiento de la Cultura del Reciclaje y la Reutilización desde la Axiología Ambiental. Revista Scientific.

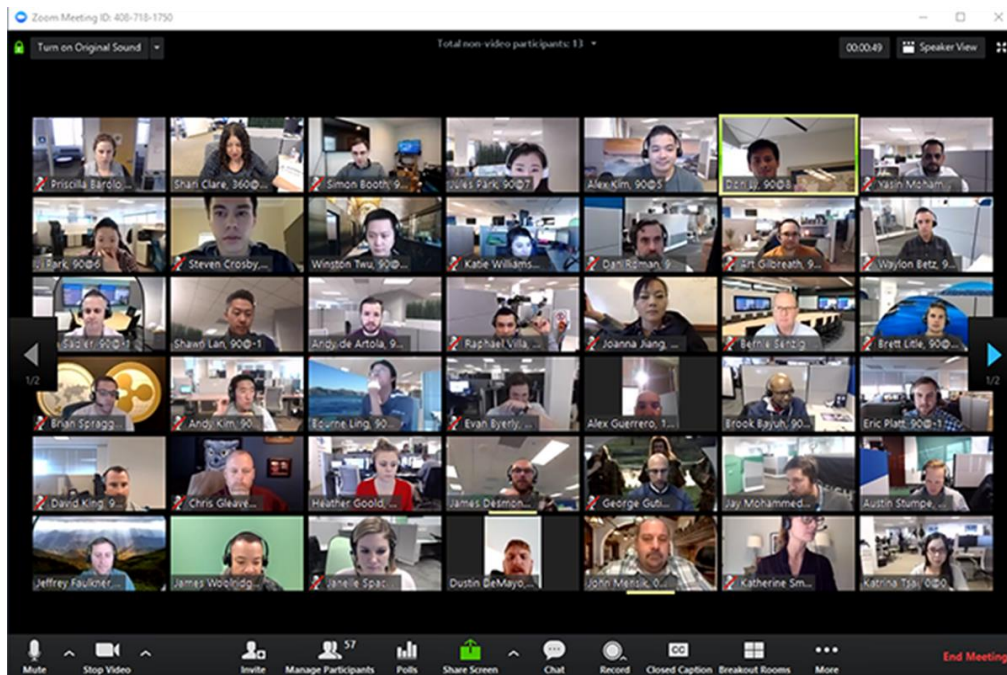
## Anexos

### Registros fotográficos



Talleres de capacitación para generar cultura de reciclaje a los residentes del PH Villa Carrasquilla de la Ciudad de Panamá. Medio utilizado: **plataforma Zoom**







## Material de apoyo

*¡No todo lo que se tira es  
basura! ¡Recuerda!  
La basura puede ser reciclada*

### Reciclar

Es usar materiales de un producto para la producción de otro. Así disminuye la cantidad de basura y la materia prima extraída de la naturaleza. La basura es un recurso económico.

Por eso existen diversas empresas que compran cartón, plásticos, vidrios y metales. En tu casa puedes.....

Separar la basura orgánica de la inorgánica. Con la basura orgánica haces un abono Compost:

Mezcla restos de comida y de la poda del jardín y césped y prepara una pila en una esquina de tu jardín; si se seca mucho, riégalo algo –en 3 meses tendrás un abono natural, rico en nitrógeno, materia orgánica ideal para flores y verduras



Existen tres factores:

- 1- Reducir: La manera más esencial de reducir la cantidad de desechos.
- 2- Reutilizar: La reutilización de materiales y artículos que se pueden volver a usar.
- 3- Reciclar: El proceso por el cual un artículo o sus componentes se utilizan para crear algo nuevo.

- Usa el servicio de recolección y no quemes o entierres la basura.
- Mantén limpia tu casa y tu barrio.

*¿Qué Hacer con  
la Basura?*



*Para tener un  
vecindario limpio  
y ciudad sana*

### En la Casa Contribuimos para la recolección adecuada

Clasifica basura de desechos orgánicos, los plásticos, cartones, vidrios y metal para facilitar el reciclaje

Acumula la basura en basureros tapados. Las bolsas plásticas facilitan vaciar y limpiarlos

Coloca la basura a recolectarse en recipientes que no se rompan.

La acumulación adecuada impide que la basura se disperse por la calle y facilita la recolección



***Ojo: Basura incontrolada atrae moscas y alimañas***

***Lava tus manos después de tocar la basura***



Los colores del reciclaje: aprende cómo reciclar mejor

- Contenedor azul: Papel y cartón.
- Contenedor amarillo: Envases de plástico, metal y latas.
- Contenedor verde: Envases de vidrio.
- Contenedor marrón: basura orgánica.
- Contenedor Rojo: Residuos de medicamentos
- Contenedor Gris: Desechos en general.



### Pasantía de Extensión Social Comunitaria

Presenta el taller de capacitación para generar cultura del reciclaje en los residentes del PH Villa Carrasquilla, Ciudad de Panamá.

Dirigido por la profesora:

Sorayda Rincón González

Integrantes:

Belisario Marulanda

Mitzia Ibarra

Tomas Herrera

Licenciatura en Ingeniería Industrial



Recomendaciones a tomar en cuenta al momento de reciclar en sus hogares

\_ **Qué se puede reciclar**

Recipientes de plástico de comida y las tapas.  
Enjuáguelos para eliminar los residuos.

\_ Botellas y jarras de plástico.  
Enjuáguelas para eliminar los residuos.

\_ Envases de cartón de leche o jugo  
Enjuáguelos para eliminar los residuos.

\_ Latas vacías de pintura y de aerosoles  
Quite las tapas y deséchelas.

\_ Latas de metal.  
Enjuáguelas para eliminar los residuos.  
Meta la tapa dentro de la lata y apriete la parte superior de la lata para cerrarla.

\_ Botellas y jarras de vidrio.  
Enjuáguelas para eliminar los residuos. Quite las tapas y deséchelas.



\_ Bandejas rígidas y platos de aluminio para pasteles.

Enjuáguelos para eliminar los residuos.

\_ Cajitas de cartón de bebidas.

Quite y deseche las pajitas.

\_ Papel del hogar

Incluye el correo basura, papel de carta, papel para computadora, volantes y sobres.

\_ Papel de regalo y tarjetas.

Quite las cintas y los lazos.

\_ Cartones de huevos, rollos de las toallas de papel y bolsas.

\_ Cajas de cartón, por ejemplo, cajas de cereales, de pañuelos de papel y de detergente.

\_ Periódicos, y guías telefónicas.

\_ Revistas, catálogos y libros.

\_ Cartón corrugado.

Limpio, no encerado y aplanado.

Átelo, formando fardos no más grandes de 60 x 60 x 30 cm.  
(2' x 2' x 1').

#### Qué no se debe reciclar

--No se reciclan las bolsas de plástico.

\_ Vidrio: cristalería, platos, tazas, cristal, vidrio de ventanas, bombillas, espejos, objetos de cerámica, ollas y cacerolas de vidrio y tarros de maquillaje.

\_ Plástico: juguetes, tarros de maquillaje, tubos de enmasillado, vasos y platos de espuma de polietileno, envases de aceite para motores, bolsas, recipientes de plástico de comida para llevar y bandejas de plástico moldeadas para repostería.

\_ Metal: ganchos para ropa, ollas y pilas

\_ Aluminio: papel aluminio y bolsas (p.ej. bolsas de papas fritas)

\_ Fibras: papel de seda, papel de cera, papel de regalo de aluminio, cartón encerado.

## Instrumento de recolección de datos utilizado



### Encuesta sobre la cultura del reciclaje en los residentes del PH Villa Carrasquilla

Estimados vecinos:

Con el propósito de conocer su opinión acerca del reciclaje y sus beneficios, se lleva a cabo ésta encuesta. El objetivo principal apunta a la resolución de un planteamiento consensuado entre los habitantes del PH Villa Carrasquilla para mejorar el uso y la disposición de desperdicios en el cuarto de basura. Sus respuestas son importantes por lo que agradecemos su valiosa participación, esta es estrictamente anónima.

**\*Obligatorio**

¿Tiene usted conocimiento del reciclaje? \*

- Sí
- No

¿Considera que reciclar es importante? \*

- Sí
- No

¿Sabe usted cómo se recicla la basura? \*

- Sí
- No

¿Conoce cuales materiales reciclar? \*

Si

No

¿Sabe usted qué hacer con el material que recicla? \*

Si

No

¿Usted separa la basura al botarla? \*

Sí

No

¿Conoce usted el significado de los colores de los cestos de basura? \*

Sí

No

¿Conoce usted el significado de los colores de los cestos de basura? \*

- Sí
- No

¿Sabe usted por qué se recicla? \*

- Sí
- No

¿Conoce usted el beneficio que tendría el PH al reciclar la basura? \*

- Sí
- No

¿Considera usted que la cultura influye en el reciclaje? \*

- Sí
- No

Enviar



## **EQUIPOS DE TRABAJOS EFICIENTES EN IMPORTADORA MADURO S.A.**

**Estudiantes:** Giovani Labrador

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** marzo 2020

### **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el trabajo en equipo en la importadora Maduro S. A, para ello, metodológicamente se utilizó un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo descriptiva y un diseño de campo, la población fue de 10 colaboradores de diferentes áreas de trabajo (bodega, departamento de contabilidad, asistente de gerencia, recepcionista, departamento de compras y tráfico) en Importadora Maduro S.A. Se realizó un censo poblacional ya que la población era finita y accesible y no se necesitó hacer muestra. Se elaboraron dos cuestionarios para recolectar los datos y se aplicaron a la misma población, se analizaron los datos a través de estadística descriptiva con frecuencia y porcentajes. Los resultados indican que unas de las principales barreras que impide el desarrollo en equipo es la mala comunicación y que las personas pierden el interés de trabajar en equipos por una mala experiencia, o porque no se sienten motivados. En conclusión, en las empresas que no hay presencia de líderes que estimulen a sus equipos o grupos de trabajo, por lo tanto es importante fortalecer el carisma y las habilidades del Líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados en la organización, fomentando la interacción y el respeto entre los líderes y los miembros del equipo de trabajo, porque se genera un ciclo de confianza, claridad, comunicación y

objetivos claros que permiten un desempeño reflejado en la producción en beneficio de la organización.

**Palabras clave:** Trabajo en equipos, liderazgo, empresas, comunicación

## **Introducción**

A lo largo de la historia del ser humano se relata cómo el trabajo ha tenido un papel muy importante en el diario vivir de las personas y en el desarrollo de las distintas organizaciones creadas. En el ámbito laboral se desarrollan distintos aspectos en la evolución y crecimiento de los colaboradores, los cuales buscan cumplir sueños y metas con eficiencia al momento de realizar cada actividad establecida en el puesto de trabajo.

El trabajo en equipo está denominado un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón de imitar, estará finamente ligado a un positivo liderazgo, de lo contrario nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados, pero a largo plazo.

El presente documento se enfocará en una serie de alternativas a tener en cuenta en las organizaciones, donde los líderes sean motivadores, recursivos, comprometidos y con objetivos claros que orienten a sus equipos al desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos en beneficio de las empresas. Por lo anteriormente expuesto se plantea la investigación de: EQUIPOS DE TRABAJOS EFICIENTES EN IMPORTADORA MADURO S.A

## **Identificación de la Comunidad**

Importadora Maduro S.A. (Almacenes Felix) Es una empresa histórica que se ha ganado a pulso la reputación de ser la tienda por departamentos más versátil, exclusiva y prestigiosa en Panamá. Siempre reinventando sin comprometer nuestra atención cálida y personalizada, para que los clientes tengan la mejor experiencia de compras.

Felix B. Maduro fue fundada en el año 1877 con un local comercial ubicado en Calle Octava, Casco Antiguo, Ciudad de Panamá, que ofrecía accesorios europeos de la más alta calidad.

En 1920 la tienda fue trasladada a la Avenida Central, frente a la Catedral. Durante mucho tiempo, se mantuvo como el único establecimiento en Panamá en el que se podían comprar sombreros, chales y perfumes europeos de moda. Hoy en día Felix también cuenta con una tienda online que les brinda la

oportunidad a todos los panameños de realizar compras online en su tienda favorita. Hoy en día tiene 7 sucursales, 2 outlets y 1 Boutique exclusiva

### **Misión**

Su misión es comercializar y distribuir productos de excelente calidad, prestigio y garantía, para satisfacer necesidades de moda, belleza y entretenimiento a través de un exclusivo servicio con una atención cálida y personalizada, con principios de entrega, entusiasmo y honestidad, manteniendo a la empresa en su posición de liderazgo, rentabilidad y prosperidad.

### **Visión**

Su visión es mantenernos como una empresa líder en la comercialización y distribución de productos de moda, belleza y entretenimiento, que satisfaga todas las exigencias de nuestros clientes; contando con un recurso humano altamente capacitado y comprometido, actualizados siempre en los nuevos conocimientos empresariales y tecnológicos, que permita adaptarnos a los constantes cambios a nivel global.

### **Formulación del problema**

El propósito del presente trabajo consiste en desarrollar estrategias de comunicación que permitan el desarrollo de equipos de trabajo de manera eficiente.

De mejorar como empresa para tener buenos resultados.

El trabajo en equipo es sin duda uno de los elementos más importantes en una empresa. Cuando las personas que conforman una empresa están comprometidas y trabajan de manera articulada en el logro de objetivos, efectivamente van a obtener resultados positivos; pero, si por el contrario, hay discordia, envidia y mala comunicación dentro de la empresa, lo más probable es que los resultados sean negativos.

Trabajando en equipo es cuando realmente se consiguen grandes triunfos. Por ello, es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado, para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos. Otro aspecto a tener en cuenta es lograr generar un buen ambiente y buenas relaciones entre los miembros, así se sentirán todos partes del grupo y querrán remar en la misma dirección.



Un equipo es fuerte cuando sus miembros trabajan bien en conjunto, por lo que construir equipos eficientes es esencial para la gerencia dentro de cualquier organización. Muchos proyectos sólo tienen éxito cuando los empleados colaboran entre ellos. Construir equipos eficientes asegura los mejores resultados para la compañía, así como empleados felices, motivados y comprometidos con el éxito de la organización.

¿Cómo es el trabajo en equipo en la Importadora Maduro S.A.?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir el trabajo en equipo en la importadora Maduro S. A.

### **Objetivos Específicos**

- Describir las principales barreras que impiden el desarrollo de trabajo en equipo en la importadora Maduro S. A
- Determinar las principales áreas de la empresa para el desarrollo del trabajo en equipo en la importadora Maduro S. A
- Implementar una capacitación sobre equipos de trabajos eficientes en la empresa Importadora Maduro S. A.

## **Justificación de la Investigación**

La capacitación y formación del colaborador en el desarrollo de competencias para el trabajo en equipo aparece como una respuesta pertinente a los entornos cambiantes y de transformación en los que están insertas las Organizaciones. A efectos de brindar mejores respuestas a las demandas de una sociedad cada vez más compleja, las organizaciones buscan ser más efectivas y mejorar su desempeño, realizando modificaciones a la interna.

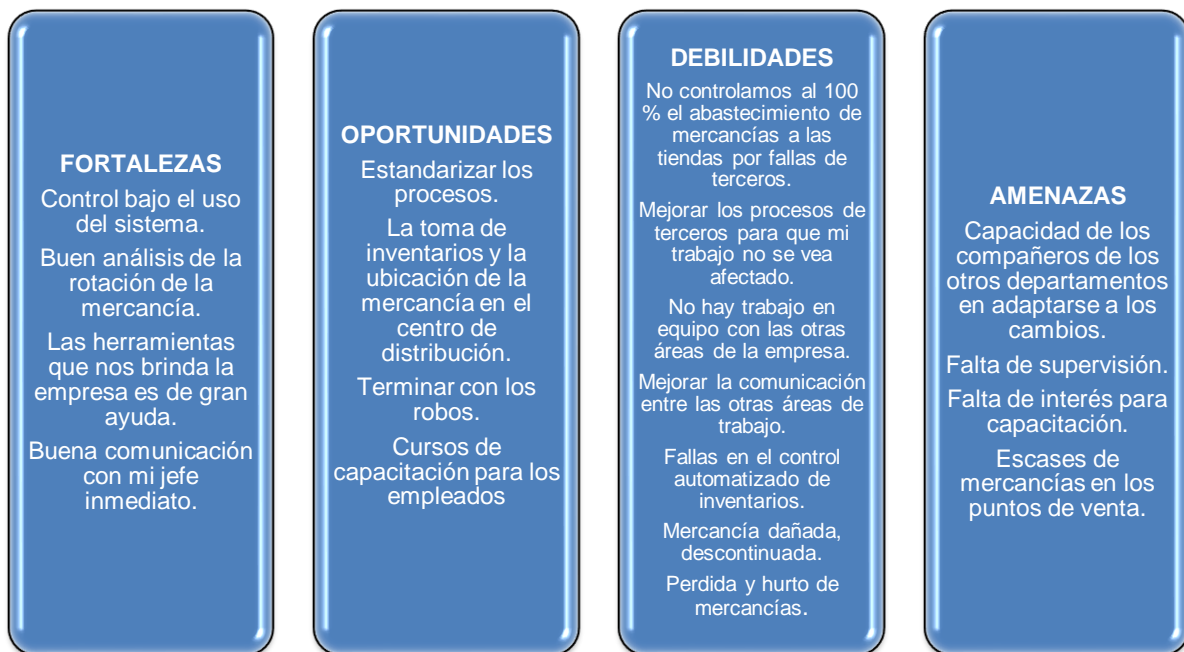
Para ello, se hace necesario generar y promover equipos de trabajo que, a diferencia de los grupos, logren un efecto sinérgico, que aumenten la capacidad de acción y, por tanto, agreguen mayor valor a los resultados, movidos por un propósito y responsabilidad compartidos. Para contar con grupos que se conviertan en equipos efectivos resulta clave brindarles las herramientas necesarias para mejorar los resultados a alcanzar y la forma en que los integrantes interactúan para lograrlos.

## Delimitación geográfica y limitaciones

Las oficinas de Importadora Maduro S.A. es el objeto de estudio está ubicado en ciudad de Panamá, Calle 50 Elvira Méndez, Edificio Tower Bank, Piso No. 24. Importadora Maduro S.A. Está integrada por un grupo grande de colaboradores, dedicados al servicio y venta de mercancías.

## 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

Según estos autores (Newmark, Koehler & Philippe, 2008) los grupos se hacen equipos cuando desarrollan un sentido del compromiso compartido y luchan por conseguir sinergia entre sus miembros. Contrario a la hipótesis de los autores, se comprobó que los empleados que trabajaban solos tenían niveles significativamente más altos de satisfacción que los que trabajaban en equipo.

Por otra parte, los resultados obtenidos por (McIntyre, y Dansby, 2002) sugieren que la percepción de eficacia del grupo de trabajo también se relaciona positivamente con la Satisfacción laboral.

Las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual. Alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo. Las nuevas estructuras de las organizaciones, más planas y con menos niveles jerárquicos, requieren una interacción mayor entre las personas, que sólo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista. Al final del siglo XIX hasta el principio de este siglo, el pensamiento sobre las organizaciones fue dominado por el movimiento del Management científico, caracterizado por el trabajo de Taylor, Fayol, etc. Dichos autores clásicos se contentaron con una concepción de la motivación en la que está quedaba reducida a la mínima expresión. Se inspiraron, en efecto, en el principio de hedonismo, tan atractivo por los economistas liberales, según el cual los hombres trataban de obtener el máximo placer a cambio de un mínimo esfuerzo.

Hacia el año 1925, surge la escuela de Relaciones Humanas trayendo consigo un nuevo lenguaje en la administración: motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, etc. Ya no solo se habla de autoridad, jerarquía, o racionalización de trabajo. La experiencia de Hawthorne confirmó que las recompensas económicas no son la única motivación del hombre, sino existen otros tipos de recompensas: las sociales, simbólicas, y no materiales. Dicha escuela puso relieve que los hombres en situación de trabajo no se encuentran aislados los unos de los otros, sino que están unidos entre sí por relaciones, particularmente en los marcos de los grupos.

## **Bases teóricas**

### Trabajo en Equipo

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. (Gilmore, C. & Moraes, 2002).

Fritz (S.F.) afirma que las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por lo tanto, "El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general". En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo

integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros. Un equipo funciona mal si cualquier de esos dos pilares falla.

Buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social. (Borrell, 2004). De acuerdo con las definiciones encontradas por Bayona y Cruz (2012), se define un equipo de trabajo como la agrupación de dos o más personas que interactúan en forma dinámica (cara a cara o virtual), interdependiente y adaptativa, en el que cada integrante tiene un rol específico y comparten la responsabilidad de sus resultados en un ámbito organizacional. Las competencias identificadas como clave para el desempeño de un equipo Eficiente son (Nancarrow, Booth & Roots A., 2013):

- Identificar un líder que establece la dirección y visión para el equipo, mientras se escucha y proporciona apoyo y supervisión a los miembros del equipo.
- Demostrar una cultura de equipo y ambiente interdisciplinario de confianza donde se valoran las contribuciones y se fomenta el consenso.
- Utilizar estrategias de comunicación que promueven la participación al interior del grupo, la toma de decisiones colaborativas y procesos efectivos de trabajo en equipo.
- Facilitar la contratación de personal que manifiesta competencias interdisciplinarias, incluyendo equipos funcionales, liderazgo colaborativo, comunicación, conocimiento y experiencia profesional suficiente.
- Facilitar el desarrollo personal a través de la adecuada capacitación.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

El estudio se realizó bajo la metodología de una investigación descriptiva con un diseño de campo.

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

Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

### **Población observada y beneficiada**

Se realizó un censo porque la población era pequeña y finita no tiene muestras.

Población: 10 colaboradores de diferentes áreas de trabajo (Bodega, departamento de contabilidad, Asistente de gerencia, recepcionista, departamento de compras y trafico) en Importadora Maduro. S.A.

### **Técnica de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y se impartieron dos cuestionarios a la misma población.

### **Técnicas de análisis de información**

Se utilizaron estadísticas descriptivas, que es la técnica matemática que obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el propósito de facilitar el uso, generalmente con el apoyo de tablas, medidas numéricas o gráficas.

### **Cuestionarios utilizados**

#### **Cuestionario #1**

<b>1</b>	<b>Desacuerdo</b>
<b>2</b>	<b>Neutral</b>
<b>3</b>	<b>Acuerdo</b>

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
La comunicación entre los miembros del equipo es abierta y honesta	3	2	5
Prefiero trabajar en equipo que en forma individual	7	1	2
Hemos recibido suficiente entrenamiento sobre cómo ser un equipo efectivo.	9	1	
Tenemos acceso fácil a toda la información que necesitamos para completar nuestra tarea.	6	2	2
Las reuniones de nuestro equipo son bien dirigidas y son efectivas.	8	1	1

## **Cuestionario # 2**

**1.** Encerrar con un círculo la principal barrera que le impide a usted el desarrollo de trabajo en equipo en Importadora Maduro S.A.

- Mala comunicación
- Individualismo
- Falta de liderazgo
- No hay metas claras

**2.** Área de tu empresa donde se debe de fomentar el trabajo en equipo.

- Recursos humanos
- Centro de distribución
- Tiendas
- Áreas administrativas

**3.** ¿Qué caracteriza un equipo eficaz para usted?

- Buenos resultados y orgullo de pertenencia
- Ilusión por trabajar juntos
- Alta capacidad de los integrantes
- Un líder claro.

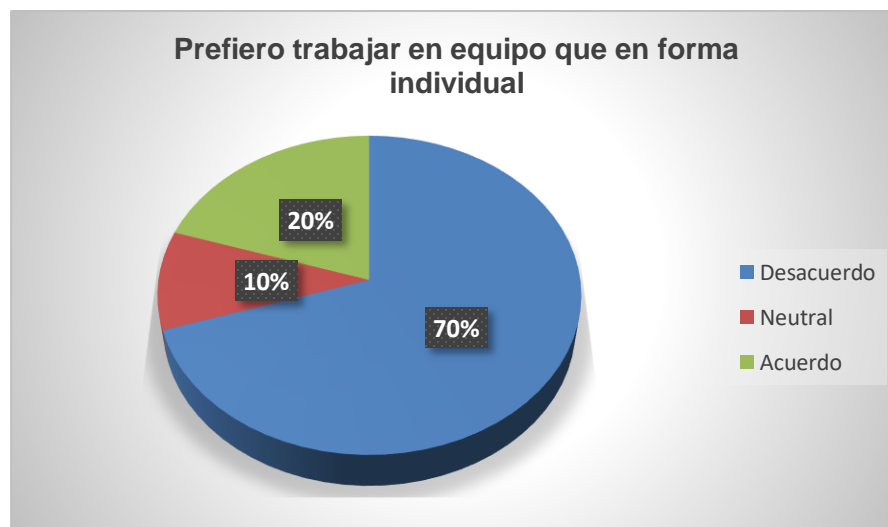
## Resultados de la investigación

### Presentación de los resultados para el Cuestionario 1



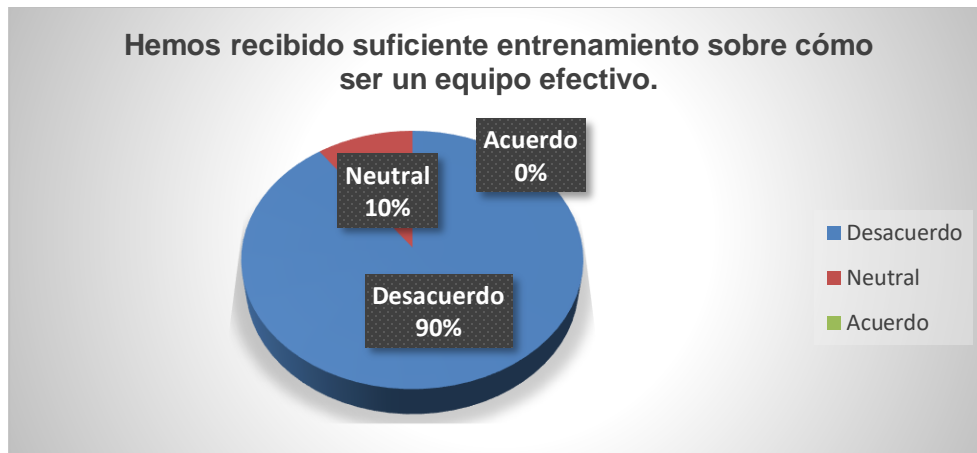
Fuente: Labrador (2020)

El porcentaje mayor refleja que la mayor parte de los miembros consideran que la comunicación entre los miembros del equipo en Importadora Maduro S.A. es abierta y honesta.



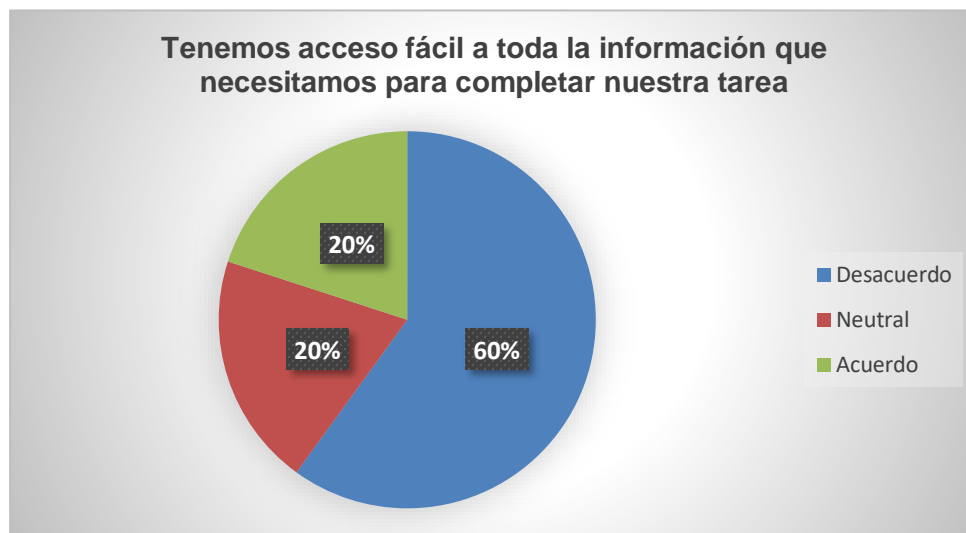
Fuente: Labrador (2020)

El 70% respondió que no les gusta trabajar en equipo.



Fuente: Labrador (2020)

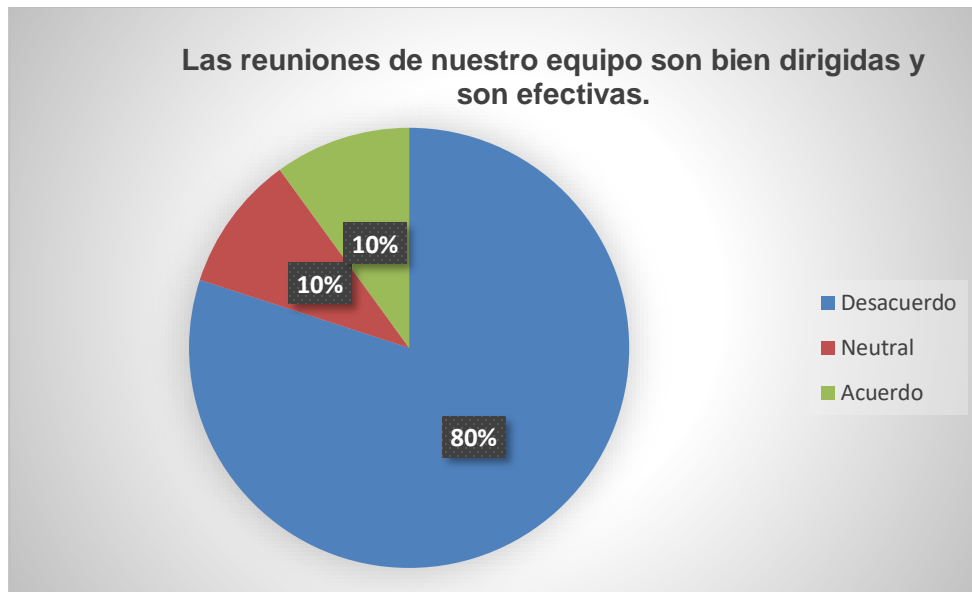
La mayor parte de los encuestados, con el 90%, considera que no han recibido suficiente entrenamiento sobre cómo ser un equipo eficiente.



Fuente: Labrador (2020)

El 60% de los encuestados dicen que no tienen acceso fácil a toda la información para completar sus funciones diarias dentro de la empresa en cuanto 20% nos indica que sí.

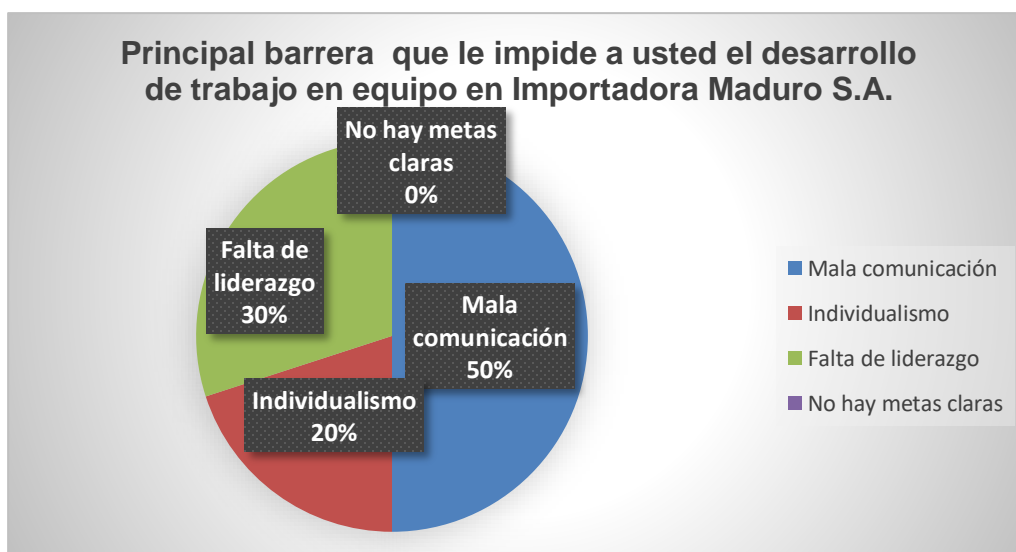




Fuente: Labrador (2020)

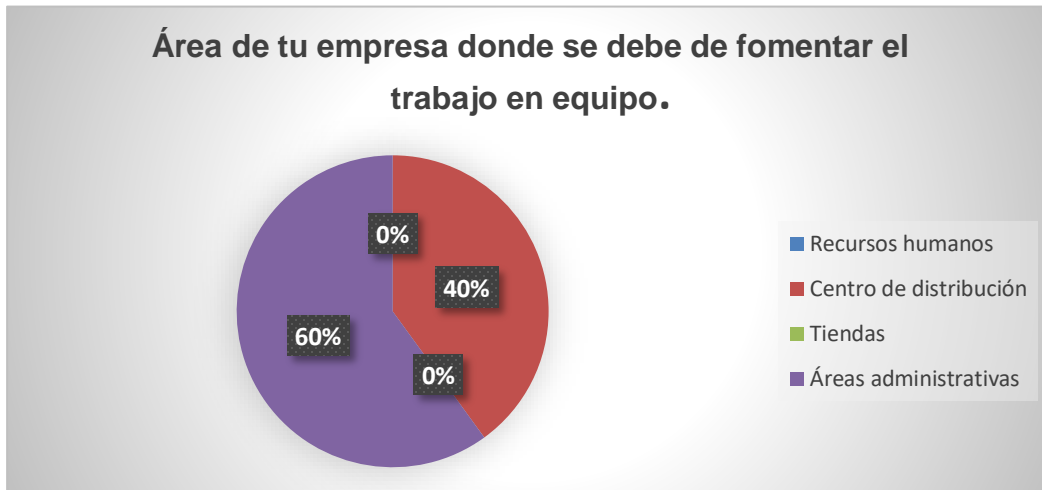
El porcentaje mayor refleja que la mayor parte de los miembros de Importadora Maduro, S.A. indican que las reuniones de su equipo nos son bien dirigidas y no son efectivas.

## Presentación de los resultados para el Cuestionario 2



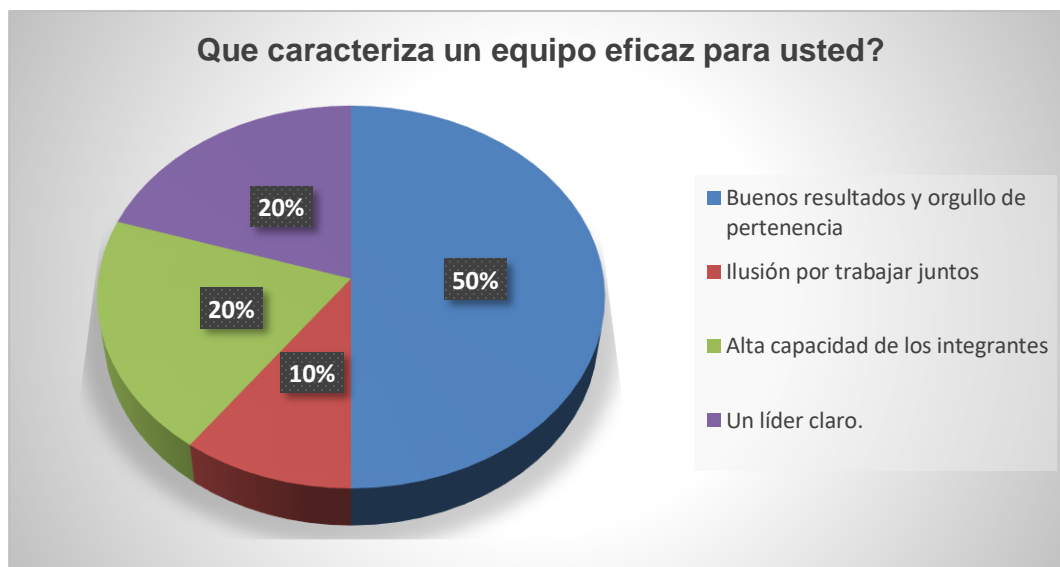
Fuente: Labrador (2020)

La mayor parte de los colaboradores, con el 50%, considera que la principal barrera que impide el desarrollo de trabajo en equipo en Importadora Maduro S.A. es la mala comunicación.



Fuente: Labrador (2020)

La mayor parte de los encuestados, con el 60%, considera que las áreas administrativas son donde se debe fomentar el trabajo en equipo.



Fuente: Labrador (2020)

El 50 % nos dice que la característica de un equipo eficaz es tener buenos resultados y orgullo de pertenencia.

## **Análisis de los resultados de los dos cuestionarios en relación a los objetivos específicos**

En base a los cuestionarios realizados La mayor parte de los colaboradores, indico que la principal barrera que impide el desarrollo de trabajo en equipo es la mala comunicación.

La falta de comunicación provoca resentimiento y frustración entre los trabajadores de la empresa. La comunicación fluida debe partir desde arriba. Debe existir un líder que articule de forma clara y concisa, que todo el mundo entienda, la visión y los objetivos que deben perseguir todos unidos. La falta de motivación daña las relaciones, el humor y, por tanto, la productividad.

Los colaboradores en base a los cuestionarios realizados indican que el área donde se debe fomentar más el trabajo equipo son las áreas administrativas.

## **Aportes: La propuesta**

### **Capacitación de equipos de trabajo eficiente**

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles.

Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones de nuestro país, no hay motivación, ni capacitaciones continuas para su personal.

**Objetivo:** Incrementar el conocimiento de los colaboradores referente al tema de equipo de trabajo eficientes. Para su beneficio propio y el de la empresa.

### **Programa:**

- Concepto de equipo
- Características
- Ventajas y desventajas
- Barreras

Fue impartida en las oficinas administrativas de Importadora Maduro S.A. Edificio Tower Bank Piso 24, Salón de conferencia.

## EQUIPOS DE TRABAJOS EFICIENTES



Presentado por:  
Giovani Labrador

### QUE ES UN EQUIPO?

Un equipo es un grupo de más de dos personas que interactúan, discuten y piensan de forma coordinada y cooperativa, unidas con un objetivo común.



Los mejores equipos no son aquellos que reúnen más talento individual o cuyos miembros tienen un mejor currículum. Son aquellos que estructuran mejor su trabajo, retroalimentan la motivación y consiguen crear un marco de interacción entre todos sus miembros.

### CARACTERÍSTICAS QUE TODO EQUIPO DE TRABAJO EXITOSO.







## Conclusión

El trabajo en equipo es de gran importancia, pues la utilización de un equipo para la solución de un problema es de mayor eficacia, por la gran ayuda que aportan los integrantes al ofrecer una gran oferta de ideas y opiniones lo que llegan a facilitar al grupo o la empresa para la toma de decisiones, y resolver el problema más eficientemente.

Bajo la investigación realizada podemos observar que unas de las principales barreras que impide el desarrollo en equipo es la mala comunicación.

Mediante la capacitación se pudo observar que las personas pierden el interés de trabajar en equipos por una mala experiencia, o porque no se sienten motivados.

Por tal motivo hoy en día vemos en las empresas que no hay presencia de líderes que estimulen a sus equipos o grupos de trabajo, por lo tanto es importante fortalecer el carisma y las habilidades del Líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados en la organización, fomentando la interacción y el respeto entre los líderes y los miembros del equipo de trabajo, porque se genera un ciclo de confianza, claridad, comunicación y objetivos claros que permiten un desempeño reflejado en la producción en beneficio de la organización.

## Referencias

<https://www.importancia.org/trabajo-en-equipo.php>

- Información dada por el enlace.
- C Torrelles - 2011

<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829104.pdf>

- M ROJAS - 2018

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

- Felix S. 2008 El trabajo en equipo

[http://www.degerencia.com/articulo/trabajo\\_en\\_equipo](http://www.degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo)

## Anexos

### Registros fotográficos





## LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE REDES DEL SERVICIO NACIONAL AERONAVAL

**Estudiantes:** Cristhian Leonel Fuentes Moreno

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** marzo 2020

### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la comunicación interna en el Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval, Para ello se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño de campo, transeccional. La población estuvo conformada por de 12 personas, tomando en consideración que se realizó dentro del departamento de Redes quienes son colaboradores del Servicio Nacional Aeronaval, fue tomado el número de participantes como la población total. No hay muestra ya que se hizo un censo poblacional porque la población era finita y accesible. Como instrumento de recolección de datos se tomó un cuestionario elaborado por Villalobos (2018) basado en Dinardo (2005), y como método de análisis de los datos se utilizaron estadísticas descriptivas. Los resultados indican que existen barreras de la comunicación interna sobre todo en el mensaje que se quiere que se desarrolle se debe ser más claro y tratar de motivar al personal de alguna manera a preguntar. También es importante cuando se desarrollan proyectos grandes practicar la retroalimentación en todos los sentidos tanto de los subalternos hacia el jefe como del jefe al subalterno. Se puede concluir que, en los procesos de la comunicación interna entre las secciones del Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval, existe deficiencia y deben ser más claros los datos de entrada y los datos finales el cual muestre un cadena o sentencia que determina si debe comenzar

el siguiente grupo de trabajo o aún no termina. Deben dividirse las responsabilidades de toda clase de funciones para así tener un mejor trabajo.

**Palabras clave:** Comunicación interna, análisis organizacional, análisis de componente principales, administración de empresa.

## Introducción

La presente investigación se le ha realizado en base a la problemática existentes que atraviesa la organización del departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval, con el objetivo de brindar una solución eficaz. La problemática nace de la deficiente comunicación organizacional interna.

En este trabajo consta de diferentes puntos donde se desarrollarán para poder definir desde el principio del problema hasta la solución.

## El problema

Este proyecto se buscó analizar las problemáticas del Servicio Nacional Aeronaval, específicamente en el Departamento de Redes donde mediante entrevistas, investigaciones y demás se lograron construir un FODA donde se identificaron diferentes problemas los cuales se tenía que buscar una estrategia para su solución. Además, se pudo llegar a la conclusión de que el problema a donde se tenía que solucionar primero era la "falta de comunicación entre secciones o simplemente entre personal", analizando lo siguiente esto provocaba lo siguiente:

- Falta de compenetración por lo compañeros,
- Falta de conocimientos en las herramientas que contamos,
- Falta de una ruta de trazabilidad de los objetivos
- Falta de que se reconozca la posiciones o jerarquías,

Todo esto provocando desunión del grupo y ambiente de trabajo pesado que su vez afectaba directamente a los proyectos que quedaban inconclusos por falta de organización y mala coordinación y que el personal decidiese trabajar individualmente.

Donde el problema que se consideró diseñar una estrategia para mejorar la comunicación interna dentro del departamento, y para esto se logró concluir con tres (03) posibles soluciones de dicho:



- Diseñar un curso de utilización de una plataforma en la nube (Software como servicio SaaS) de la aplicación Taller para manejo de proyecto colaborativamente y de la aplicación de Dropbox para mantener información de documentos de manera más rápida.
- Crear un curso de introducción a la gestión de proyectos para saber cuáles son los objetivos, planteamiento de actividades, cronogramas, costos y riesgos.
- Seminario de liderazgo con la finalidad de crear conciencia sobre los roles de un equipo, conocer nuestras fortalezas, las actitudes negativas y errores que cometemos como trabajadores y como solucionar.

Donde la solución que se escogió “Diseñar un curso de utilización de una plataforma en la nube (Software como servicio SaaS) de la aplicación Taller para manejo de proyecto colaborativamente y de la aplicación de Dropbox para mantener información de documentos de manera más rápida.”

## **Formulación del problema**

¿Cómo es la comunicación interna en el Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la comunicación interna en el Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las barreras en la comunicación interna entre las secciones del Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval.
- Determinar los procesos de la comunicación interna entre las secciones del Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval.
- Diseñar una capacitación para mejorar la comunicación interna en el Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval.

## Justificación de la Investigación


La razón de la cual se necesita integrar y mejorar la comunicación entre secciones del departamento de redes es debido a la mala coordinación de las actividades coordinar y mantener la información fluyendo para que sepan a qué estado o avance del proyecto se lleva puesto que en si cada uno de los trabajadores tiene el conocimiento necesario para lograr sus objetivos pero la falta de coordinación es se debe de mejorar la estrategia de utilizar herramientas en la nube que permite que en cualquier momento colaborativamente se vea fluyendo la trazabilidad y los datos para así llevar un proyecto de la mejor manera. Utilizar una herramienta gratuita como es Trello que teniendo un tablero o varios con la finalidad de ver datos en tiempo real y se puedan separar funciones, poner tiempos de entrega es sin duda una manera de motivar al personal a que se comuniquen las actividades y que se note el trabajo en equipo todos trabajando por igual. Dando el seminario de la aplicación de Trello y Dropbox es sin duda impulsar al departamento a las nuevas herramientas que utilizan empresas para lograr su objetivos y metas.

## Delimitación geográfica y limitaciones

En las instalaciones de la Base del Comando General en Cocolí, al personal del departamento de Redes que son 12 personas y que este proyecto se inicia en 1ro de enero del 2020.

## Matriz FODA

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

FODA	Debilidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"><li>• No controlamos al 100 % los servicios sobre la red.</li><li>• No contamos con personal para solventar todas las actividades o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de usuarios finales a adaptarse a los cambios y funcionamiento de la red.</li><li>• Falta de presupuesto precarios para desarrollar</li></ul>

	<p><b>problemas a nivel nacional.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bajo motivación de trabajo.</b></li> <li>• <b>Transporte de autos, barcos y aviones.</b></li> <li>• <b>Mantener un stocks de equipo de trabajo.</b></li> <li>• <b>Espacio de almacenamiento de equipos.</b></li> <li>• <b>No existe buena comunicación interna entre secciones del departamento.</b></li> </ul>	<p><b>proyectos planificados que requiere la institución.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Falta de un presupuesto para capacitación.</b></li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le brindamos sistemas comunicación privadas a las diferentes bases o sitios.</li> <li>• Topología independiente que si un sitio se cae los demás no.</li> </ul>	<p><b>Análisis FD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podemos gestionar remotamente para no tener que viajar a sitio, manteniendo un programa de mantenimiento predictivo.</li> <li>• Contamos con tecnologías de monitoreo y automatización que bajan la demanda de trabajadores que</li> </ul>	<p><b>Análisis FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de la red facilidad que el sistema gestione y que los usuarios solo vean el producto de un buen servicio, sin tener la necesidad de que ellos entiendan que pasa.</li> <li>• La adquisición de herramientas por inversión ayuda a que al momento se mantenga la red estable.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con herramientas de última generación para el monitoreo de la red.</li> <li>• Capacidad de gestionar o administrar remotamente los sitios.</li> <li>• Controlar los gastos telefónicos.</li> </ul>	<p>necesitamos por momentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tener una red controlada por empresa privada nos facilita el que tengamos especialistas que nos solucione el problema en la red externa.</li> </ul>	
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo herramientas o aplicaciones que son provistas por nuestros proveedores.</li> <li>• Apoyo de los diferentes dirigentes para desarrollar los proyectos a nivel nacional en cuanto transporte, alimentación y obra civiles a desarrollar.</li> </ul>	<p>Análisis OD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener a ingenieros de última generación quienes nos orientan a un mejor funcionamiento de las herramientas.</li> <li>• Contar con los usuarios finales quienes nos faciliten los medios para llegar a su sitio y solventar problemas internos.</li> </ul>	<p>Análisis OA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traer a empresas quienes orienten al personal de usuarios finales para una mejor comprensión de los cambios que sufre la red.</li> <li>• Cursos y seminarios dictados por las empresas para aumentar la capacidad de conocimiento de innovación.</li> </ul>

- Seminarios gratuitos de instituciones gubernamentales.

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

García (2012) en su investigación nos comenta sobre la cultura y el clima organizacional se alcanzan en una institución toda vez las autoridades sean conscientes de su importancia. Aplicar esas ideas en una organización implica cambios en las relaciones laborales. En ocasiones, las estructuras jerárquicas manifiestan temor a lo nuevo, a eso que rompe con la cotidianidad, convirtiéndose ese temor en una barrera para el desarrollo del lugar y de la comunicación.

Capriotti (1998) en su artículo sobre comunicación interna menciona que concepto muy utilizado, tanto a nivel teórico como en la práctica profesional, es aquél que dice que la Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo.

Para Berceruelo (2014) la comunicación interna es: “El enmarañado flujo de mensajes que nacen, se reproducen y circulan –en todas direcciones– en el seno de las organizaciones, y corresponde con aquella función gerencial que desarrolla la tarea de organizar y promover ese flujo de información que circula por los canales internos de la compañía y que contribuye a la obtención de mejores resultados”.

### Bases teóricas

#### Concepto de Comunicación:

Ongallo (2007) en su libro define la comunicación como un proceso de transmisión de ideas y emisión de signos por medio de mensajes provenientes de un emisor hacia un receptor. En el proceso se busca la interacción bidireccional entre los participantes. Además, el mensaje debe ser entendido correctamente para inducir a un dialogo informativo, motivante o para influenciar.”

Trelles (2001) en su libro menciona que “La comunicación es un proceso desarrollado a niveles: interpersonal, grupal o institucional, pero siempre

desde el paradigma dialógico. Y se destaca la importancia del papel activo y protagónico tanto de emisores como de receptores.”

### **Tipos de Comunicación interna:**

Para la EHB (2010) en su artículo menciona que la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor. En función del canal utilizado:

- Escrita: La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
- Oral: La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
- No verbal: Compuesta principalmente por expresiones fáciles y gestos corporales.

Según Etchegaray (2010) en su artículo menciona que existen dos tipos de comunicación interna:

- Comunicación formal: es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa.
- Comunicación informal: La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

### **Concepto de Comunicación interna:**

Capriotti & Paul (1998) mencionan en su artículo de la revista que “Un concepto muy utilizado, tanto a nivel teórico como en la práctica profesional, es aquél que dice que la Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa”.

Jiménez (1998) menciona en su libro que “La comunicación interna no es un fin, sino un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones: la flexibilidad, la polivalencia la apertura a los cambios, espíritu de participación, el talante innovador, el trabajo en equipo, etc.”

### **Barreras en la comunicación interna:**

Urcola (2015) afirma que la pérdida de eficiencia en la comunicación se produce porque entre un emisor y un receptor existen, de manera permanente, una gran cantidad de filtros.

### **Procesos de la comunicación:**

Aristóteles (384 – 322 a. C.) definió en sus tratados filosóficos diferenció al hombre de los animales por la capacidad de tener un lenguaje y conceptualizó a la comunicación la relación de tres elementos básicos: emisor, mensaje y receptor. A partir de aquí derivan todos los demás modelos que al tiempo se han realizado.

- Emisor: Dentro del proceso comunicativo, es la parte que inicia el intercambio de información y conduce el acto comunicativo. Es quien transmite el mensaje, el que dice o hace algo con significado.
- Mensaje: Se refiere a la información transmitida. Es lo que se dice.
- Receptor: Es quien recibe el mensaje.

## **Marco metodológico**

### **Enfoque de la investigación**

Sarduy (2006) menciona en su revista de salud pública que el producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. Viéndolo desde este punto de vista, se podría pensar que los estudios cuantitativos son arbitrarios y que no ayudan al análisis de los resultados más que lo que han mostrado por sí solos. Esto no es tan así pues con un estudio de este tipo se muestra además las características de estos datos que han sido organizados.

Domínguez (2007) comenta en su revista cubana de salud pública que en general los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que, con una muestra representativa de un total, hacen inferencia a este con una seguridad y precisión definida.

### **Tipo de Investigación**

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

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

En este sentido Cerda (2000) afirma que "la expresión diseño de investigación sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, pasos, fases y actividades para realizar en el curso de una investigación".

### **Población y muestra**

La población fue de 12 personas, tomando en consideración que se realizó dentro del departamento de Redes quienes son colaboradores del Servicio Nacional Aeronaval, fue tomado el número de participantes como la población total. No hay muestra ya que se hizo un censo poblacional porque la población era finita y accesible no requirió hacer muestra.

### **Instrumentos y Recolección de Datos**

El cuestionario se tomó del artículo denominado "instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona bajo México" que fue elaborado por Villalobos (2018) basado en Dinardo (2005)

El cuestionario se tomó del artículo denominado "instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona bajo México" que fue elaborado por Villalobos (2018) basado en Dinardo (2005).

<b>Pregunta</b>	<b>Escoger la mejor respuesta</b>
Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	
Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo	
"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo	
Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.	



La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato	
Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo	
Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo	
Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente"	
La información relacionada con nuevos productos que fábrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato	
Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo	
Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho	
Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato	
Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten"	
La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	
Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato	
La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato	
Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	
En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente	
Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo	
En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras	
Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea	
Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte	

En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera	
Respuestas que elegirán	
Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

## Resultados

Los datos recogidos fueron analizados a través de estadísticas descriptivas. Pateiro (2012) define la estadística descriptiva como un conjunto de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer conclusiones (inferencias) sobre la población a la que pertenecen. En este tema se introducirán algunas técnicas descriptivas básicas, como la construcción de tablas de frecuencias, la elaboración de gráficas y las principales medidas descriptivas de centralización, dispersión y forma que permitirán realizar la descripción de datos.

Pregunta N°1 "Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo".		
Respuesta	Votos	%
Totalmente de acuerdo	05	42 %
Parcialmente de acuerdo	07	58 %
Parcialmente desacuerdo	00	00 %
Totalmente desacuerdo	00	00 %
Total	12	100 %

Lo datos arrojan que existe un 42 % está totalmente de acuerdo y con el porcentaje mayor 58 % de votos para parcialmente de acuerdo, esto nos indica que se debe trabajar en asegurar de que el mensaje que se trató de enviar se debe preguntar si se entendió o necesita más detalle.

Pregunta N°2 "Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo".		
Respuesta	Votos	%
Totalmente de acuerdo	11	92 %
Parcialmente de acuerdo	01	08 %
Parcialmente desacuerdo	00	00 %

Totalmente desacuerdo	00	00 %
Total	12	100

Se obtuvo un resultado de 92 % a un 8 % de los votos positivamente de que se encuentran totalmente de acuerdo de que se comparten información, pero de que se tome una iniciativa de preguntar si el otro debe empezar su parte es la que se deberá mejorar.

Pregunta N°3 "Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo".		
Respuesta	Votos	%
Totalmente de acuerdo	04	33 %
Parcialmente de acuerdo	08	67 %
Parcialmente desacuerdo	00	00 %
Totalmente desacuerdo	00	00 %
Total	12	100 %

En esta pregunta si existió varias dudas de un 33 % que se quedó totalmente de acuerdo con un 67 % que piensa que parcialmente están de acuerdo, que transmiten de manera efectiva los reportes o información que deben de expresar a la brevedad de tiempo.

Pregunta N°4 "Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato".		
Respuesta	Votos	%
Totalmente de acuerdo	04	33 %
Parcialmente de acuerdo	05	42 %
Parcialmente desacuerdo	03	25 %
Totalmente desacuerdo	00	00 %
Total	12	100 %

En esta pregunta hubo una diferencia de votos de totalmente de acuerdo con 33 %, parcialmente de acuerdo 42 % y un parcialmente de acuerdo 25 % denotando que si existe una falla en donde se debe de expresar más de los superiores las destrezas y debilidad que el personal llega a desarrollar en el transcurso de las semanas laborables.

Pregunta N°5 "La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato".		
Respuesta	Respuesta	Respuesta
Totalmente de acuerdo	0	00 %

Parcialmente de acuerdo	7	58 %
Parcialmente desacuerdo	3	25 %
Totalmente desacuerdo	2	17 %
Total	12	100 %

En esta pregunta muestra como mayor votación al estar parcialmente de acuerdo de que el camino de las metas, indicadores y objetivos que la empresa busca, se deberá mejorar mucho este aspecto de comunicación de la información.

## **Aportes: La propuesta**

### **Objetivo**

Realizando la estrategia de dictar una charla o seminario se quiere conseguir utilizar una herramienta en la nube que nos permita mejorar la comunicación interna mediante la gestión de las tareas entre las secciones que conforma el departamento de redes de forma efectiva, la herramienta podrá administrar, distribuir y hacer seguimiento de las actividades de todo el equipo de principio a fin.

### **Contenido**

El contenido de la presentación tendrá:

- Introducción de la herramienta
- Bienvenida y presentación
- Creación de cuenta y conocimiento de interfaz
- Creación de equipos, etiquetas y tareas
- Añadir miembros
- Etiquetas y tareas
- Gestión de archivos, enlaces e imágenes
- Archivos y enlaces
- Comunicación, notificaciones y seguimiento de conversaciones
- Comunicación, notificación y seguimiento
- Administración de notificaciones
- Herramientas avanzadas
- Mover, copiar y compartir tarjetas
- Definir fechas de vencimiento y activar el calendario
- Archivar y restaurar elementos
- Vinculación de tarjetas y tableros
- Conectar y extendido con Trello con otras herramientas.

- Conexión con Dropbox para guardar archivos en carpetas
- Conclusiones

### **Desarrollo de la actividad**

Se planificará utilizar la oficina de monitoreo para brindar la capacitación sobre la utilización de la plataforma.

### **Horas de desarrollo**

El seminario se dictará en una hora para cumplir con todos los puntos y al final sacar conclusiones de la implementación en nuestras tareas y proyectos que desarrollemos.

### **Conclusión**

Al utilizar la herramienta del cuestionario se pudieron identificar algunas barreras de la comunicación interna sobre todo en el mensaje que se quiere que se desarrolle se debe ser más claro y tratar de motivar al personal de alguna manera a preguntar. También es importante cuando se desarrollan proyectos grandes practicar la retroalimentación en todos los sentidos tanto de los subalternos hacia el jefe como del jefe al subalterno. Intentar practicar sobre el tema del desempeño buscando indicadores que logren ver la destreza de los funcionarios o trabajadores.

De igualmente podemos concluir que los procesos de la comunicación interna entre las secciones del Departamento de Redes del Servicio Nacional Aeronaval, existe deficiencia y debe de existir más claro los datos de entrada y los datos finales el cual muestre un cadena o sentencia que determina si debe comenzar el siguiente grupo de trabajo o aún no termina. Deben dividirse las responsabilidades de toda clase de funciones para así tener un mejor trabajo.

### **Referencias**

- Ongallo, Carlos (2007). Libro Información humanas en empresas y organizaciones. 2da edición. Madrid España.
- Domínguez, Sarduy (2007). Artículo "El análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas". Sao Paulo, Brasil.

- Urcola Juan (2015), Manual práctico de comunicación empresarial. 1ra edición. Madrid, España.
- Villalobos, Escobedo, Aglaé (2018) Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío- México Management Review, ISSN-e 2007-977X, Vol. 3, N°. 2.
- García, Antonio (2012), libro "Comunicación, infancia y juventud. Situación e Investigación en España. Primera edición. Barcelona, España.
- Plata, Vanessa (2011), libro "No informo, tú opinas, ellos se forman, todos comunicamos". Primera edición. Bogotá, Colombia.
- Martín, F. (2010) Comunicación en las Empresas e Instituciones. Editorial Universidad de Salamanca. España.
- Libaert, T. (2006) El Plan de Comunicación Organizacional. G.N. Editores. Editorial Limusa. México.
- Mirada, Ana. (2010) La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arizcuren, Ana. (2008) Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna. Editorial FEAPS. Madrid, España.
- Andrade. H. (2010) Comunicación Organizacional Interna. Proceso, Disciplina y Técnica. Editorial Netbiblo. Madrid, España.
- Bueso Umaña, Sandra. (2016) La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica de Honduras.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas. Madrid, España.
- Astuquipan C. (2011) Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. En Business: negocios en el Perú Año 17 N° 90.
- Arizcuren, Ana. (2008) Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna. Editorial FEAPS. Madrid, España.
- Arce Cappelletti, Aldo. (2017) Curso de actualización en gestión del clima organizacional. Febrero-marzo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Álvarez, H. (2000) Principios de Administración. Córdoba, Argentina: Editorial Eudecor.
- Armas Sandoval, José. (2014) Comunicación Interna y Clima Laboral. Estudio realizado en Centro De Atención Telefónica de la Ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Astuquipan C. (2011) Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. En Business: negocios en el Perú Año 17 N° 90.
- Arizcuren, Ana. (2008) Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Interna. Editorial FEAPS. Madrid, España.

## **Anexos**

### **Registros fotográficos**











## **FACTORES DE RIEGOS PSICOSOCIALES EN LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE LA POLICLÍNICA MANUEL FERRER VALDÉS DE LA CAJA DEL SEGURO SOCIAL**

**Estudiantes:** Labry Rengifo

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** mes 2020

### **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es de analizar, los factores de riesgos psicosociales, para llevar a cabo este trabajo de investigación se utilizó la metodología cuantitativa investigación empírica sistemática de fenómenos observables a través de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. De tipo descriptiva que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera, con un diseño de campo efectuando las técnicas a utilizar para recolectar los datos, la población es de 64 funcionarios los que trabajan en la farmacia, la muestra fue de 10 funcionarios de la farmacia y el instrumento utilizado fue un cuestionario que se les pasó a estos funcionarios escogiendo la mejor respuesta sobre los factores de riesgos psicosociales. Entre los resultados principales tenemos que de estrés es de lo que más sufren los funcionarios, seguido de dolores de espalda y cuello. Para concluir hay que poner atención a las diversas situaciones que se dan por los factores de riesgos psicosociales con nuestros trabajadores cuando se trata de alcanzar un bien común, juntos con el ambiente y las condiciones del trabajo.

**Palabras clave:** Riesgos Psicosociales, Farmacia, Policlínica, Funcionarios, Seguro Social.

## **Introducción**

Este trabajo de Pasantía tiene como objetivo identificar los Factores de Riesgos Psicosociales y problemas de Salud Ocupacional que van de la mano en funcionarios de la Farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja del Seguro Social, resumiendo de manera precisa el análisis e identificación de los síntomas y buscar los beneficios para disminuir cada uno de los problemas de Salud Mental.

En resumen podemos decir que los factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo, en condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas, actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

En cuanto a la salud ocupacional de los empleados para asegurar un buen ambiente laboral, seguro y estable, se desarrollan programas, compuestos de una serie de planes que giran en torno a la salud de los empleados.

En resumen, hay otros trastornos, como la depresión, detrás del agotamiento, algunas investigaciones sugieren que muchas personas que experimentan síntomas de agotamiento laboral no creen que sus trabajos sean la causa principal. Cualquiera que sea la causa, el agotamiento laboral puede afectar la salud física y mental. Considera cómo saber si tienes problemas de trabajo y qué podemos hacer al respecto.

## **El problema**

¿Cómo son los Factores de Riesgos Psicosociales en los funcionarios de la farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja del Seguro Social?

## **Formulación del problema**

Departamento de Farmacia de la de la policlínica Manuel Ferrer, siendo una Farmacia muy concurrida con personas de todas partes.

Estudios realizados a los funcionarios del departamento de farmacia de la policlínica Manuel Ferrer Valdés, nos arroja que, entre recepcionistas,

rotuladores, asistentes de farmacia, farmacéuticos y personal de secretaría se manifestó que el 50% cuenta con carga mental elevada y con niveles alto de estrés, lo que nos lleva a detectar el volumen de riesgos factores psicosociales. A pesar de que el proceso de trabajo se desarrolla en un sistema de trabajo en cadena y que genera un elevado volumen de producción y un ritmo de trabajo intenso para la dispensación de medicamentos; laborando y por la presión de la población usuario demandante del servicio que se presta.

(Para el proceso de evaluación de las actuales condiciones de trabajo se fundamenta en Ley 51 de la Caja de Seguro Social, en el decreto de Gabinete N° 68)

Desde la perspectiva psicosocial el volumen de producción generado en la dispensación de medicamentos, con el número de funcionarios y limitaciones existentes para un mejoramiento integral de las condiciones de factores psicosociales a nivel del departamento de Farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja del Seguro Social en particular se debe mantener las medidas de reducción de la jornada laboral de 6 horas a nivel de la organización del trabajo interno a través de la incorporación de pausas de trabajo, fueras de las ya establecidas para la merienda o almuerzo, ya que este factor de riesgo contribuye una de las principales causas.

### **Causas de los factores**

Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.

Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.

Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos.

Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.

Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.

Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.

Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

### **Objetivos**

## **Objetivo General**

Analizar los Factores de riesgos Psicosociales en los funcionarios de la farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja del Seguro Social.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar los tipos de factores de riesgos Psicosociales en los funcionarios del departamento de la Farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social.
- Determinar las consecuencias en la salud de los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios del departamento de la Farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social.
- Diseñar charlas informativas sobre la prevención de los factores los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios del departamento de la Farmacia de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social.

## **Justificación de la Investigación**

Indagar cuales son los factores de riesgo psicosociales de los funcionarios del departamento de Farmacia de la Policlínica de Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social, esto servirá como referencia para implementar un plan preventivo que beneficie y ayude a reducir o evitar aquellos Factores de Riesgos Psicosociales que se dan en el ámbito laboral y que en un momento dado influyen en la atención, el rendimiento y la calidad del trabajo que se efectúa.

## **Delimitación geográfica y limitaciones**

### **Identificación y diagnóstico de la comunidad**

La Caja de Seguro Social fue fundada por medio de la Ley 23 del 21 de marzo de 1941, y con ella sus departamentos entre ellos el de farmacia.

La farmacia de la policlínica Manuel Ferrer Valdés, ubicada en área metropolitana de la ciudad de Panamá El Marañón, Calidonia, entre la zona paga y la estación de la 5 de mayo del metro de Panamá, reveló que diariamente se despachan entre 4,500 a 5,000 medicamentos, ya se entiende el porqué del estudio de estos Factores de Riegos Psicosociales detectados a estos trabajadores de la salud.

Entre la misión y visión de la farmacia tenemos:

### Misión del Servicio de Farmacia

“Brindar un Servicio Farmacéutico basado en la calidad y seguridad en el uso y manejo del medicamento, otorgado por capital humano comprometido y capacitado, orientado a garantizar una adecuada y confiable gestión del medicamento, así como el asesoramiento y la información a nuestros usuarios en relación con la farmacoterapia.”

### Visión del Servicio de Farmacia

“Ser reconocido como un Servicio de Farmacia pionero e innovador, consolidado por un capital humano y una adecuada infraestructura, destacado por su sistema de calidad y seguridad, la gestión del medicamento y la Atención Farmacéutica, otorgando beneficios a todos los asegurados.”

### Matriz FODA

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

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal debidamente entrenados capacitados e idóneos.</li> <li>• Cuentan con tecnología de punta para realizar el trabajo.</li> <li>• Capacitaciones, congresos y docencias regulares.</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una voluntad autogestionaria</li> <li>• Fortalecer el autoestima y autoeficacia</li> <li>• Crear redes de apoyo social</li> <li>• La inclusión.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turnos rotativos</li> <li>• Desabastecimiento de medicamentos</li> <li>• Carga mental</li> <li>• Contenido de la tarea</li> <li>• Condiciones del clima</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Factores de Riesgo Psicosocial</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Falta de Organización</li> <li>• La comunicación</li> <li>• Recorte de personal</li> <li>• Ausencias diarias</li> <li>• Vacaciones.</li> </ul>

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

Primer antecedente:

Moreno (2011) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales.

Segundo antecedente:

Benavides (2002) Factores psicosociales de riesgo.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo.

### Bases teórica

Conceptos de Riesgos Psicosociales

Autores:

(Bravo & Gabriela, 2015) Describen las condiciones de trabajo de los conductores de locomoción colectiva, los riesgos psicosociales a los que están expuestos y su relación con indicadores de salud general y mental.

(Parra & Pulido, 2013) Encontraron que en las condiciones intralaborales hubo alto riesgo en las dimensiones sociales. Y en las condiciones extralaborales alto riesgo en influencia del trabajo dentro del ambiente extralaboral.

(Gil, 2009) Aporta algunas razones para considerar los Riesgos Psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la Salud Pública.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo Cuantitativa, Strauss y Corbin (1990) cualquier tipo de investigación que produce resultados a los que nos ha llegado por procedimientos estadísticos u otro tipo de cuantificación.

Tipo de investigación descriptiva: Sabino (1986) esta investigación se trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Esta investigación es de diseño tipo campo: Mario Tamayo y Tamayo (2001) nos dice que es un planteamiento de una serie de actividades sucesivas establecidas de manera coherente y organizada que nos indican los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos.

### **Población observada y beneficiada**

La población es de 64 funcionarios farmacéuticos, Arias (2012) describe la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Tipo de Muestra: aleatoria. (Dieterich,1996) Una muestra permite realizar inferencias, extrapolar o generalizar conclusiones a la población con un alto grado de certeza; de tal modo que es considerada como representativa, para el presente estudio se tomó como muestra a 10 funcionarios farmacéuticos respondiendo cada uno al cuestionario que se les pasó, ya que por motivo de la pandemia del (COVID-19) que estamos pasando en estos momentos en Panamá les han dado horarios de urgencias a estos y los turnan disminuyendo el personal por turnos.

Técnica de recolección de datos es la observación mediante encuesta, Arias (2006) Son las distintas formas o maneras de obtener la información, por los llamados (instrumentos) medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos, el instrumento utilizado fue un cuestionario y para analizar los datos utilicé estadísticas descriptivas.

### **Instrumentos y recolección de datos**

Se presenta a continuación el cuestionario diseñado y validado:

## **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: La respuesta es INDIVIDUAL**

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA**. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados se podrá identificar ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

1. Eres:

Hombre       mujer

2. ¿Cuántas horas de trabajo continuas hace usted?

4       6       8

3. ¿Se ha sentido estresado en el trabajo?

Si       no

4. ¿Ha sufrido de ansiedad a causa de su trabajo?

Si       no

5. ¿Siente agotamiento en horas laborables?

Si       no

6. ¿Ha sufrido de dolor de espalda o cuello mientras realiza su trabajo?

Si       no



7. ¿Hace la misma tarea todos los días?

Si  no

8. ¿Cuál cree usted que son las causas?

Excesivo trabajo  Pocas horas de descanso

Mucha responsabilidad  Trabajo bajo presión

Horarios extensos

9. ¿Se concentra en el trabajo?

Si  no

10. ¿Has sufrido de depresión por el trabajo?

Si  no

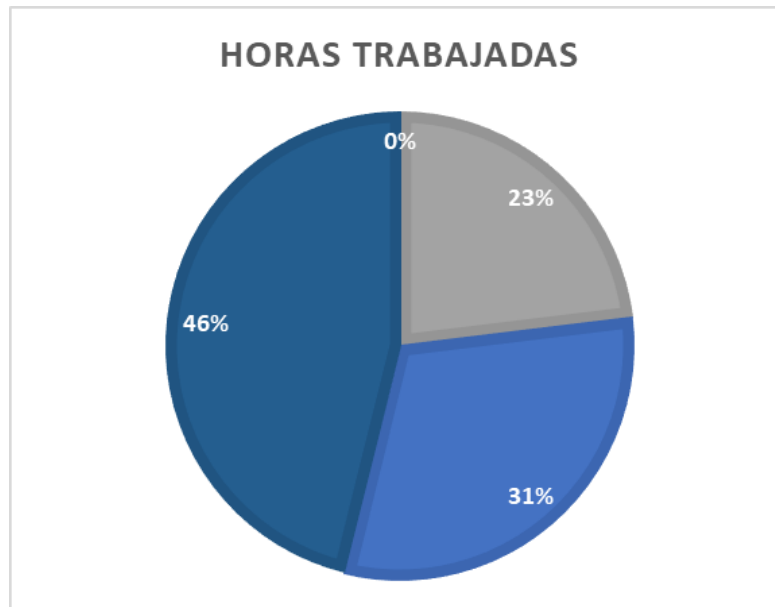
11. ¿Considera usted que hace trabajo repetitivo?

Si  no

## Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos luego del proceso de recolección de datos.

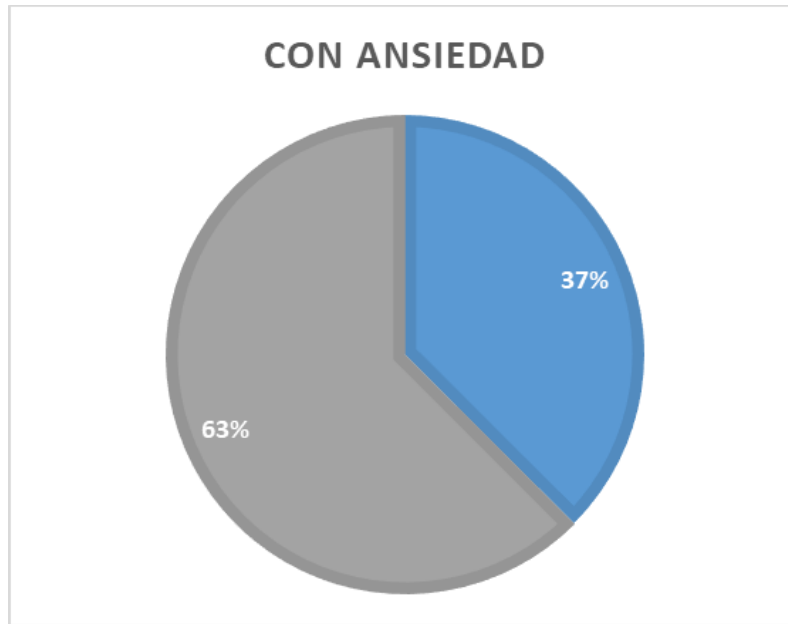
En cuanto al género: El 90% de la muestra fueron mujeres y el 10% fue el hombre.



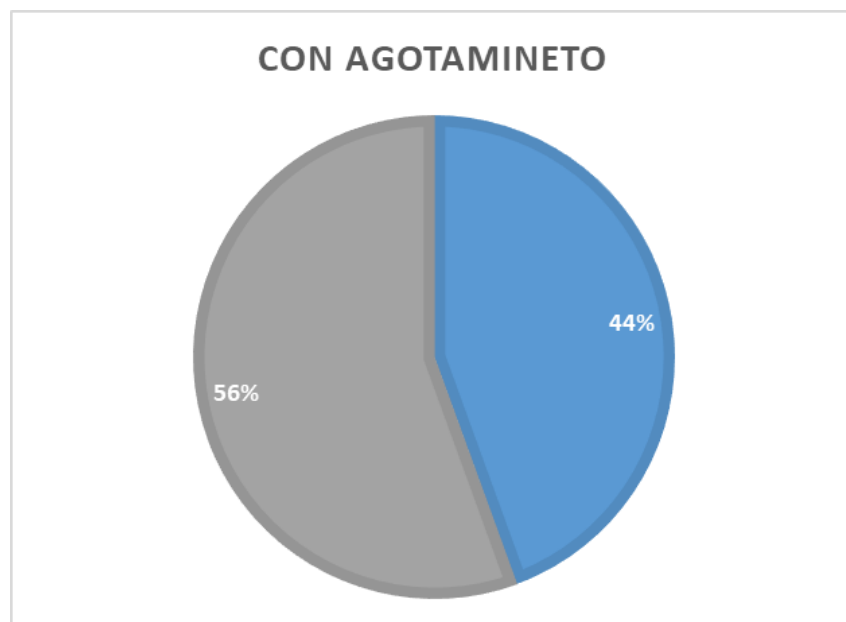
- El 0% indica que nadie trabaja 4 horas.
- El 23% son los que han trabajado 6 horas
- El 31% es de los que han trabajado 8 horas; y
- El 46% son de los que trabajaron 12 horas.



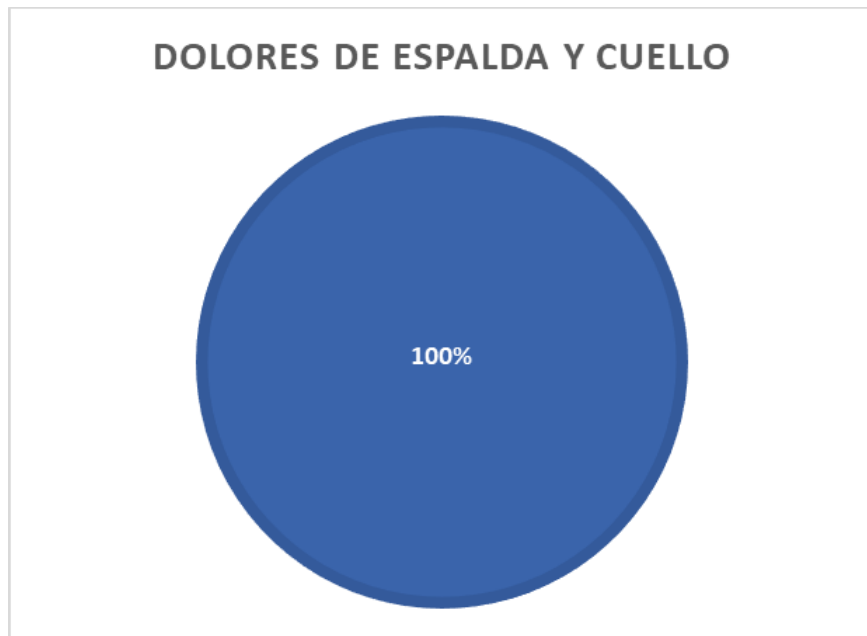
Todos los participantes de la encuesta dijeron que permanecen estresados.



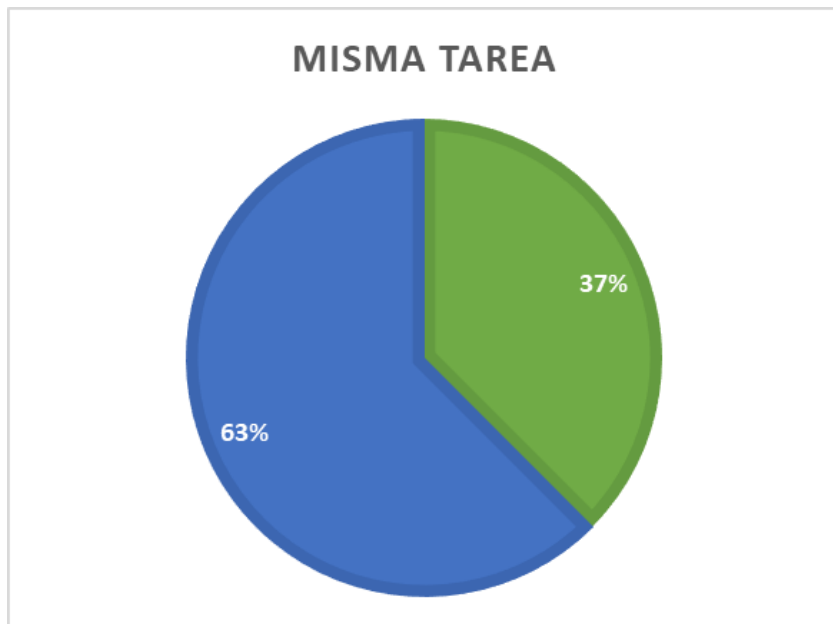
El 63% de los encuestados dicen que se sienten ansiosos mientras trabaja, el resto que es el 37% no se sintió con ansiedad.



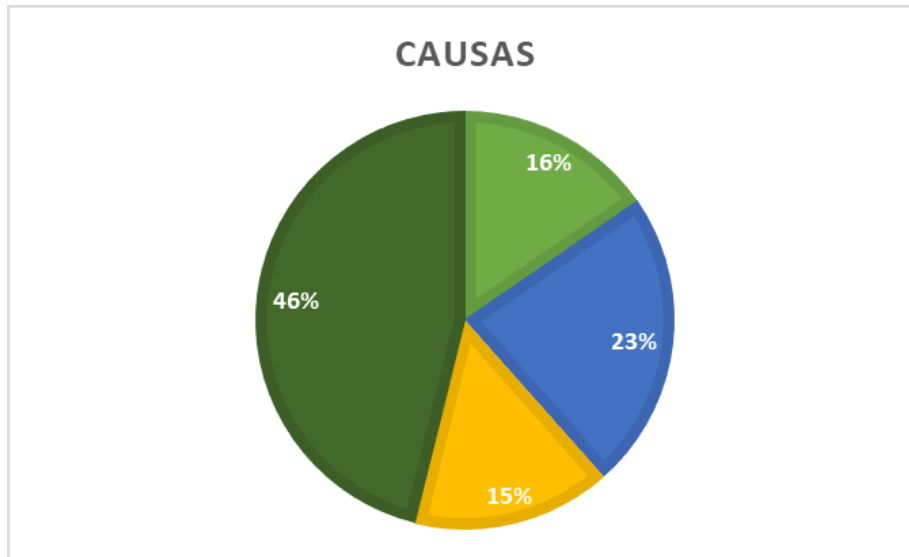
El 44% de los encuestados nos dijo que se sientes agotados en la jornada de trabajo, el otro 55% no sienten agotamiento.



Todos los encuestados dijeron que sufren de dolor de espalda y cuello.

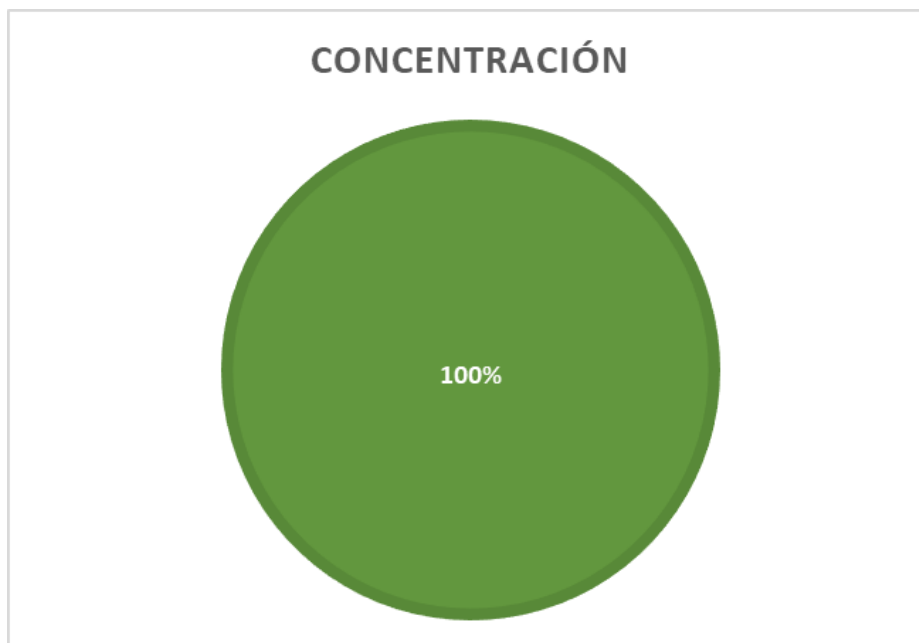


El 63% indicó que hace la misma tarea todos los días el 37% restante no porque los rotan en diferentes puestos.

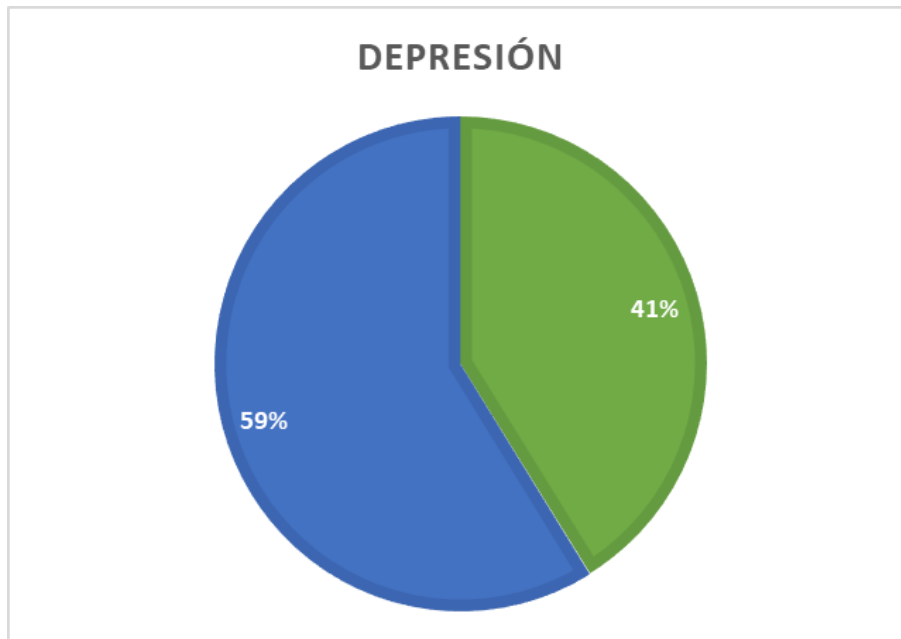


Se desglosan las causas en:

- El 16% siente que tiene mucha responsabilidad
- El 23% sienten que los horarios extensos
- El 15% siente que tiene excesivo trabajo; y
- El 46% trabaja bajo presión.



Todos los encuestados afirman que se concentran en su trabajo.



El 41% dice que se ha sentido con depresión a causa del trabajo, el 59% dice que no ha sentido nada.



El 41% de los encuestados hace trabajo repetitivo, mientras que el 59% no hace trabajo repetitivo porque los rotan en el departamento. De farmacia.

## **Análisis de los resultados**

Se les pasó el instrumento a 10 funcionarios de la farmacia arrojando como resultados:

1. De los 10 funcionarios: 9 eran mujeres y 1 era hombre.
2. De las horas trabajadas en las jornadas:
  - a. nadie trabaja 4 horas
  - b. 6 trabajan 6 horas
  - c. 3 ocho horas; y
  - d. 1 doce horas.
2. Todos afirmaron estar estresados. (10 de 10)
3. Seis de 10 han sufrido ansiedad en el trabajo.
4. Ocho de 10 han tenido agotamiento en el trabajo.
5. todos con dolor de espalda y cuello.
6. Seis de 10 hacen la misma tarea todos los días.
7. Dos de 10 sienten que tiene mucha responsabilidad en el trabajo.
8. Tres de 10 tienen horarios extensos.
9. Dos de 10 cuentan con excesivo trabajo
10. Seis de 10 trabajan bajo presión.
11. Todos afirman concentrarse en el trabajo.
12. Siete de 10 han caído en depresión por causa del trabajo.
13. Siete de 10 hacen trabajo repetitivo.

## **Aportes: La propuesta**

### **Contenido de la capacitación**

Se dio una Charla explicativa con recomendaciones sobre los Factores de Riesgos Psicosociales y orientó a los funcionarios de la Farmacia de la policlínica Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social, a que como pasamos una gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, debemos incorporar técnicas simples de relajación en nuestra área de trabajo, con una buena manera de evitar el estrés, la ansiedad y el agotamiento, al ser bien sencillo solo necesitaremos estiramientos en la silla, cada cierto tiempo, estar siempre en movimiento.

Que cuando se sientan dolores de espalda o cuello notificarlo al jefe inmediato, sacar cita con salud ocupacional para su debida atención y si es necesario asistir a terapias para que las contracturas de los músculos por la mala postura y los movimientos repetitivos, no los sigan afectando.

Con los horarios unos muy largos otros moderados se podría sugerir que rotaran a todo el personal así no se sentirían unos más cansados que otros x

la jornada laboral, ya que sabemos que todos no trabajan las mismas horas debe ser equitativo, con estos tipos de problemas es que la depresión actúa, apoderándose de cuerpos y mentes cansadas.

## **Conclusión**

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio y la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para la salud del individuo.

Los factores de riesgos psicosociales existen, afectan la salud física y mental, tienen su origen en la organización del trabajo, son identificables, medibles y controlables, A los fines del presente trabajo sobre los Factores de Riesgos Psicosociales comprenden todos aquellos aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas sobre todo en el alcance y el carácter repetitivo, etc., que pueden influir en la aparición de estos factores en el trabajo. En este sentido las situaciones que se dan en cualquier "sistema de trabajo", entendido éste como un conjunto de eficacia y elementos y variables interdependientes dirigidas a alcanzar un fin común.

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones tales como las que se refieren al trabajador individual como a las condiciones del ambiente de trabajo.

## **Referencias**

- Arias. (2006). Técnica de Recolección de Datos.
- Benavides. (2002). Factores de Riesgos Psicosociales.
- Bravo, C., & Gabriela, N. (2015). Salud de los Trabajadores. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Corbin, S. &. (1990). Investigación Cuantitativa.
- Dieterich. (1996). Tipos de Muestra.
- Gil, P. (2009). Riesgo Psicosocial en el trabajo y Salud Ocupacional. Revista Española Salud Pública, España.



moreno. (2011). Factores de Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

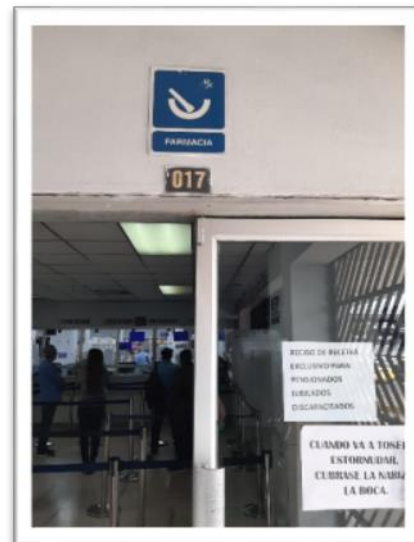
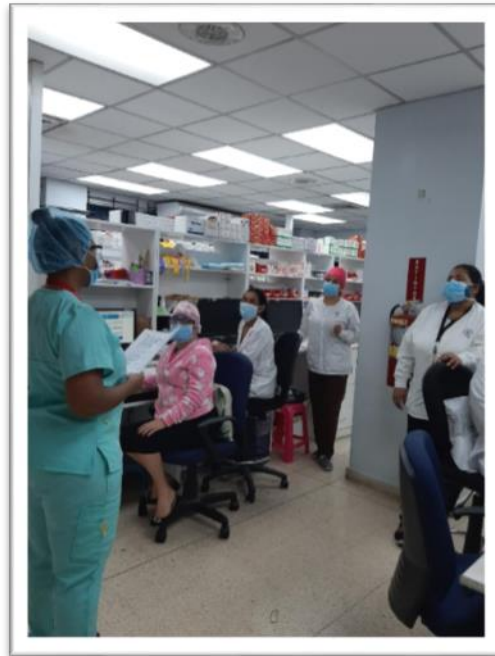
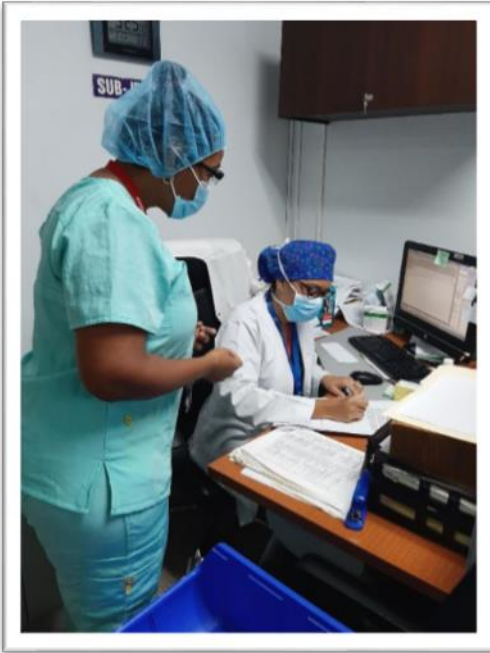
Parra, N., & Pulido, N. (2013). Riesgos Psicosociales en una entidad pública en Boyacá. Universidad de Antioquia, Colombia.

Sabino. (1979). El Proceso de la investigación.

Tamayo, M. y. (2001). El proceso de la investigación (tipo campo)

## Anexos

### Registros fotográficos







## **EL SERVICE DESK COMO CANAL DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (UNICYT)**

**Estudiantes:** Diego Espinoza

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** mayo 2020

### **RESUMEN**

La aplicación Service Desk proporciona un canal de servicio como un medio de comunicación para el soporte que ofrece una empresa, departamento o unidad de trabajo a sus clientes o usuarios finales; está diseñado para ofrecerles un único lugar al que acudir para todas sus necesidades. En la UNICYT, los procesos del servicio de soporte carecen de un sistema que respalde y facilite la gestión de la información vinculada a la operación del servicio; las herramientas disponibles en la institución no permiten medir el nivel de servicio, los tiempos de atención, el número de casos atendidos, la frecuencia de una misma consulta, solicitud e incidente, entre otros datos necesarios que definen un buen sistema. Para conocer el detalle de su contexto y desarrollar una propuesta ajustada a sus necesidades, se realizó una investigación de carácter Descriptiva-Cuantitativa, bajo un diseño de Campo y Transeccional. Aunado a ello, mediante el instrumento "Google Forms", para la recolección y el análisis de los datos, se utilizó la técnica de la Observación a través de la Encuesta aplicada a 10 colaboradores de la Universidad. Para UNICYT, disponer de un Service Desk es tener a su alcance una solución estratégica y escalable que conducirá a un salto importante, de gran impacto, en el servicio de la institución. Su aplicación acondicionará los niveles de atención con el propósito de mejorar la calidad y organización de las actividades diarias del

personal técnico y administrativo, lo que a su vez estimulará una relación con los clientes saludable.

**Palabras clave:** service desk, análisis, servicio, escalabilidad, TIC, soporte, canal.

## **Introducción**

Los sistemas de información representan un valor significativo para cualquier organización como recurso determinante de sus procesos, facilitando a los gerentes evaluar y tomar decisiones eficientes ante situaciones críticas, monitorear el desempeño de la empresa e identificar sus problemas operativos, estratégicos y oportunidades.

Ahora bien, para cualquier empresa u organización el activo más importante es su información; los sistemas de información son esenciales para operarla y administrarla, realizar las actividades comerciales diarias, así como para lograr los objetivos o gestionar el plan estratégico u operativo del negocio.

Hay tres características claves que definirían lo esencial de los sistemas de información: efectividad, simplicidad de procesos y productividad. Entre otros beneficios que estos facilitan, tenemos: la calidad operacional, indicadores de gestión, digitalización de los procesos y el suministro de datos importantes para el negocio.

Con la llegada de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), numerosas empresas han logrado la automatización de sus procesos permitiéndoles tener un mayor alcance con una identidad digitalizada de sus unidades de servicio. Además, como instrumento tecnológico, generan un impacto positivo en los negocios, atendiendo diferentes necesidades en diferentes entornos.

Esta investigación está orientada desde una posición social y comunitaria. Es social porque involucra un proceso de creación de conocimiento que estará a disposición de la sociedad como fuente de información valiosa que comprende un análisis descriptivo sobre la importancia que tiene un Service Desk como sistema de información y canal de servicio. Es un estudio del escenario actual que presenta la UNICyT y que puede llegar a presentar cualquier otra institución o empresa. Bajo este contexto, la investigación también podrá ser utilizada como base para alimentar futuros proyectos del mismo carácter, facilitando su continuidad y el desarrollo de las oportunidades de mejora que se detecten y ajusten a las necesidades de la institución.

Es comunitaria porque dirige sus acciones a la construcción de conocimiento, dando mayor protagonismo a los miembros de la comunidad estudiantil, profesores y personal administrativo de la UNICyT, con el objeto de

concederles la oportunidad de participar de forma integral en el proceso de aprendizaje a través del trabajo colaborativo.

## **Planteamiento y formulación del problema**

El servicio como pieza clave para cualquier negocio, define un conjunto de acciones integrales y actitudes que diseñamos para interactuar con otras personas con el objeto de satisfacer sus necesidades. El sentimiento que nos genera sentirse retribuido por conocer esa satisfacción es lo que llamamos la esencia del servicio.

Una persona que se define con esta competencia lleva de la mano sus principios y valores en todo momento; se acompaña de buenos resultados a través del compromiso, actitud positiva, mente abierta, la observación, iniciativa, paciencia y disposición en todo momento, generando beneficios a través de soluciones oportunas.

Hacer uso de las tecnologías de la información como medio o canal de servicio, arrojaría resultados claves y positivos para la gestión de cualquier negocio, generando un buen concepto de la empresa y la marca que esta representa. Sin embargo, los distintos medios a emplear y los procesos involucrados en la gestión de servicio, deben estar definidos y administrados bajo un mismo canal que permita a la empresa tener una visión clara en este escenario.

En las empresas, la generación de valor no solo es producto de ofrecer respuestas reactivas a los problemas de los clientes, sino también de asumir la posición unificada de una mesa de servicio para comunicarse diariamente con gran cantidad de clientes y empleados. Los datos obtenidos acerca de los problemas técnicos y administrativos conducen a las preferencias del cliente sirviendo como información valiosa para la planificación y desarrollo de un servicio de calidad.

Cualquier modelo operativo se basa, en gran medida, en el soporte y gestión del servicio para garantizar el mayor tiempo de actividad posible. La productividad de los colaboradores de una empresa depende de que puedan atender cualquier requerimiento y resolver cualquier incidente en sus sistemas y herramientas al momento. Estos problemas conviven con otros que tienen que ver con el nivel del servicio.

En el caso de UNICyT, los usuarios finales que se encuentran con problemas o solicitudes de carácter técnico, administrativo y académico recurren

directamente al responsable del área por diversos medios; las herramientas disponibles en la institución no permiten medir el nivel de servicio, los tiempos de atención, el número de casos atendidos, la frecuencia de una misma consulta, solicitud e incidente, entre otros datos necesarios que definen un buen sistema.

La percepción de la población estudiantil y docente indican que los tiempos de respuesta a las solicitudes son elevadas o no cumplen las expectativas; las entregas tardías de las evaluaciones académicas o la deficiente programación de los recursos educativos se atribuyen a fallas en los sistemas como justificación al incumplimiento dentro de los salones de clase.

Actualmente UNICyT no cuenta con indicadores que permitan medir el comportamiento de los servicios administrativos y tecnológicos sujetos al catálogo de servicio estudiantil, personal docente y administrativo (Comunidad UNICyT).

UNICyT dispone como medio de comunicación el servicio de correo electrónico y telefonía. Sin embargo, son herramientas no aptas para gestionar de manera autónoma y eficiente la cantidad de solicitudes que entran al canal de servicio y que son atendidos por los distintos departamentos que se interrelacionan dentro de la institución.

Por otro lado, es de conocimiento que la comunidad estudiantil y el personal docente presentan ciertas debilidades en el manejo y uso de los recursos ofrecidos por la institución educativa, necesarios para la preparación y actividades académicas. En este caso, no existe una base de conocimientos agrupada al alcance de la comunidad UNICyT y a su disposición inmediata; que le permita aclarar dudas y resolver sus inconvenientes.

Como consecuencia, se genera una insatisfacción tanto el personal docente como en la comunidad estudiantil, se crean barreras comunicación, alteración y mal manejo de la información, no se tiene control de las actividades realizadas ante las solicitudes demandadas, se desarrollan un margen de error incidente por el desconocimiento de los procesos y se obtiene un mal empleo de los recursos.

Ahora bien, si no se logra atender y mejorar la situación, la institución no identificará las oportunidades de mejora ni las causas del problema que necesita conocer para optimizar la calidad de sus servicios.

Además, como modelo de negocio nuevo en el mercado educativo, está en un proceso de crecimiento y desarrollo que le permitirá experimentar una

afluencia progresiva de estudiantes, profesores y personal administrativo. Sin embargo, no está definido bajo un modelo de servicio escalable, lo que ralentizaría el proceso de atención de solicitudes de la comunidad.

Tomando en cuenta el punto anterior, con el pasar del tiempo puede originarse la necesidad de emplear nuevos recursos o en su defecto asignar nuevas responsabilidades al personal existente lo que conlleva a una recarga de trabajo y posible descontento laboral.

Como solución alternativa, se recomienda crear un catálogo de servicios con el propósito de documentar las actividades administrativas, académicas y de tecnologías de la información de la UNICyT. Dicho catálogo debe ser gestionado a través de una mesa de servicio (Service Desk) como punto de contacto principal para monitorear, tomar posesión de incidentes, responder a solicitudes y consultas, ofreciendo un canal de comunicaciones para la comunidad, que incorpore una base de conocimientos agrupada y que también facilite indicadores de gestión para medir los servicios de la institución y la satisfacción del cliente.

¿Cuál solución de Service Desk es la adecuada como canal de servicio en la UNICyT?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el Service Desk como canal de servicio de la UNICyT.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los servicios de soporte que dispone la UNICyT para la comunidad estudiantil y docente.
- Contabilizar los agentes de servicio por departamento.
- Proponer un sistema como canal de servicios para la UNICyT.

## **Justificación de la Investigación**

Quién no se ha encontrado con problemas e inconvenientes donde dependemos y necesitamos ayuda de alguien para resolverlo. Es fácil mandar un correo o hacer una llamada telefónica e incluso acudir personalmente al lugar para encontrar una solución, pero no siempre es sencillo y en muchas



ocasiones se desconoce el procedimiento, a quién recurrir o qué proceso implica una nueva solicitud.

Por otro lado, en algún momento hemos experimentado que nuestros requerimientos no caen en manos de la persona correcta o simplemente se pierden en la bandeja de correo electrónico o quedan en una llamada telefónica y no son escaladas a la persona competente producto del ritmo de trabajo diario o desorganización del agente receptor quedando nuestra solicitud a flote en el olvido.

Las áreas que atienden problemas siempre estarán cargadas de trabajo y si no les damos herramientas para tener un mejor orden y reglas claras de atención definidas, pueden tener muchas demandas de solicitudes y dar un pésimo servicio al cliente poniendo en riesgo la reputación de la organización.

Es aquí donde entran los Service Desk, para que sea un punto centralizado de ayuda y gestión de servicio, con procesos bien definidos: tiempos de respuesta, métodos de asignaciones y mejores prácticas de atención para servicios a clientes; con todo esto podemos asegurarnos que a todos se les atiende de forma consistente y en un tiempo conforme a las prioridades del evento.

Esta solución dará un salto importante, de gran impacto, en el servicio de la institución, permitiendo acondicionar los niveles de atención que brindarán la calidad y organización de las actividades diarias del personal técnico y administrativo.

Para UNICyT, disponer de un Service Desk es tener a su alcance una solución estratégica e innovadora, facilita información clave para la gestión de sus servicios. En otras palabras, es una herramienta de escritorio que le permitirá escalabilidad del servicio, como pieza clave para alcanzar los objetivos de crecimiento y mejorar la relación con los clientes.

El Service Desk está diseñado para ser el punto principal de interacción entre los departamentos de servicio y los clientes. Está diseñado para ofrecer al cliente un único lugar al que acudir para todas sus necesidades.

Freshworks Inc. (2018), en su artículo digital y de acuerdo con los principios de ITIL (Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, en español), menciona que: "el Service Desk es el punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los usuarios para las actividades diarias, facilitando la gestión de incidentes (perturbaciones del servicio) y solicitudes de servicio (tareas rutinarias relacionadas con los servicios), además de gestionar una la base de conocimiento como soluciones integrales".

Su objetivo es asegurar que la empresa tenga un control total de la infraestructura, garantizar la operatividad, el manejo eficiente de los recursos y clientes satisfechos, facilitando la integración de los procesos del negocio

con el ecosistema tecnológico y la infraestructura más amplia de gestión de servicios.

### **Delimitación geográfica y limitaciones**

UNICyT, ubicada en Panamá, Ciudad de Panamá, es una institución privada de educación superior que se caracteriza por su modelo educativo integral orientado al desarrollo constructivo de competencias que integran adecuadamente al estudiante en el campo laboral a través de los programas académicos de pregrado, grado y postgrado.

Su modelo pedagógico se define bajo un aprendizaje colaborativo, ofreciendo programas que conectan con la realidad profesional donde el estudiante aprende mediante la práctica apoyándose en las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Una característica importante sobre esta institución es su método de formación Blended Learning (B-Learning), una modalidad de enseñanza que combina encuentros presenciales (sincrónicos) y virtuales (asincrónicos), el cual exige la aplicación de recursos tecnológicos como, por ejemplo, entornos virtuales de aprendizaje, material multimedia, documentos digitales, correos electrónicos, video conferencias, foros, etc.

Aunado a ello, requiere de modelos pedagógicos disruptivos determinados por la modalidad flipped classroom o aula invertida, trabajos por proyectos, educación basada en competencias, entre otros modelos educativos.

**Misión.** Somos una institución de educación universitaria, fundamentada en valores e innovación disruptiva; comprometida con la formación de profesionales creativos, con pensamiento crítico y conciencia ciudadana que, a través del perfeccionamiento académico, articulado con la docencia, la investigación, la extensión y la producción contribuya al desarrollo humano y económico de una sociedad globalizada en todas las áreas de conocimientos.

**Visión.** En el año 2020 la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología será reconocida nacional e internacionalmente como una Institución de Educación Superior centrada en la innovación y la tecnología, incluyente, flexible y dinámica; líder en la formación de profesionales con altos estándares de calidad capaces de participar en equipos de alto desempeño.

### **Matriz FODA**

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

**Fortalezas:**

- Oferta académica.
- Disponibilidad del tiempo a través de horarios flexibles.
- Comodidad de estudios a través de la modalidad virtual.
- Ubicación.
- Precios competitivos.
- Calidad de servicio del personal administrativo.
- Descentralización administrativa de los servicios.

**Oportunidades:**

- Competitividad laboral.
- Convenios con otras instituciones de certificación.
- Educación continua a distancia.
- Oferta de cursos y seminarios de preparación profesional.

**Debilidades:**

- Falta de indicadores de la gestión de solicitudes e incidencias.
- Carencia de un medio unificado como canal de servicios.
- Control y seguimiento de las solicitudes.
- Carencia de una base de conocimientos.
- Presupuesto limitado.

**Amenazas:**

- Situación económica.
- Cambios de las leyes políticas en materia de educación.
- Tiempo que tiene activa la universidad en el mercado educativo (reconocimiento laboral).

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

Este proyecto cumple un papel valioso en el mundo del servicio para las tecnologías de la información. Hablar de Service Desk involucra un proceso evolutivo y de conocimiento de importantes cambios que determinan sus propiedades, dirigiendo su visión desde lo táctico a lo estratégico.

Finalizando la década de los años 80, en la medida que las organizaciones comenzaron a incorporar tecnología en sus procesos y actividades comerciales, se encontraban con la necesidad de contar con un equipo de trabajo (Help Desk) que se dedicara al mantenimiento funcional de su plataforma tecnológica con el objetivo de garantizar la actividad continua de

los recursos de mayor impacto para la operación del negocio. Su función era de carácter técnico; se enfocaba más en la tecnología que en los clientes o usuarios finales.

Freshworks Inc. (2018), según su artículo digital en su página web, los primeros Help Desk para las TI (Tecnología de la Información) no utilizaban el concepto de SLA (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio, en español) ni aplicaban objetivos en base al tiempo para la atención y solución de solicitudes e incidentes. No obstante, esto cambió cuando comenzaron a adoptarse las ITIL en la década de 1990, integrando un conjunto de prácticas eficientes para gestionar las TI como un servicio, lo cual dio paso al nuevo concepto del Service Desk enfocado en el cliente o usuario final alineando al departamento de servicio con los procesos de negocio.

Por otro lado, Marcella y Middleton (1996), ambos de escuela de Información y Medios de la Universidad Robert Gordon (Aberdeen, Escocia), en su proyecto de investigación denominado "El papel de la mesa de ayuda en la gestión estratégica de los sistemas de información", arrojó como resultado que: "la mesa de ayuda moderna no es solo una forma reactiva de soporte al usuario, sino que tiene un papel que desempeñar en el soporte de la administración, en el desarrollo de la estrategia de TI, en las ventas y promociones". (p. 15)

Este sistema como canal de servicios, permite a una empresa obtener datos claves sobre el funcionamiento de sus procesos técnicos y administrativos, planificar e implementar estrategias que generen valor al negocio y medir su impacto en la organización.

La clave del éxito de un Service Desk es su posición como primer contacto con el cliente, ventaja que le permite reunir datos de los usuarios en el transcurso del tiempo, no solo para atender las llamadas y cumplir con la solicitud; la idea es detectar las oportunidades de mejora en los servicios, conocer las preferencias del cliente o usuario final, resolver los incidentes de raíz y dar una solución completa en base a las necesidades del negocio. En otras palabras, mientras que los métodos tradicionales de evaluación de calidad y análisis de requisitos implican una revisión periódica, el Service Desk proporciona datos dinámicamente para la construcción de información e indicadores de gestión como parte de un proceso de cambio y mejora continua.

Ahora bien, retomando la fuente del artículo digital de la empresa Freshworks Inc. (2018), en su página web:

Al momento de la publicación de la ITIL v2 en el 2001, la función del Service Desk y el papel que este desempeñaba en la gestión de incidentes y solicitudes se convirtió en uno de los componentes principales en las operaciones de servicios de TI en muchas organizaciones. A medida que la década avanzaba, los efectos de la globalización y la creciente necesidad de reducir costos

operativos en TI llevó a gran cantidad de organizaciones a centralizar sus funciones de service desk de TI, muchas de las cuales recurrieron a socios externos para la dotación de personal. La subcontratación de las funciones de service desk de TI llevaron a una estandarización aún mayor de los procesos y al crecimiento de un mercado para los softwares de gestión de tickets de help desk.

Chan et al. (2000), en su proyecto de investigación denominado "Ingeniería de conocimiento para un sistema inteligente basado en casos para operaciones de mesa de ayuda", observaron que este sistema contribuye en minimizar los tiempos de respuesta y el tiempo de formación de los nuevos empleados del centro de servicios. (p. 125-132)

Rodríguez et al. (2018), en otro "Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior", de la Universidad de Guadalajara, México. Concluyen que:

Para muchas empresas, fortalecer a los gestores de información para una reacción ágil ante los cambios constantes que sufren los entornos organizacionales es un tema prioritario en diferentes instituciones, donde se ha comprobado que el uso del Help Desk en el ámbito educativo puede resultar en un gran beneficio al aplicar la herramienta, adecuando sus funciones a las características de la comunidad y a los servicios de TI que se ofrecen. (p. 18)

Bajo este contexto, en un caso de estudio presentado en el año 2009 por la empresa ManageEngine (una división administrativa de Zoho Corporation) en su página web, refleja el éxito que tuvo la Universidad Tecnológica de Luleå (Suecia), tras implementar el Service Desk en su institución. Gracias a ello, ahora disponen de un sistema organizado con una visibilidad amplia de las solicitudes de servicio; pueden hacerles seguimiento, obtener el historial completo para su auditoría y la capacidad para crear informes personalizados. Además de promover el trabajo colaborativo, les ofrece una comunicación efectiva con sus clientes o usuarios finales.

Actualmente, las tendencias tecnológicas incluyen los servicios de computación en la nube, entre otros nuevos elementos y dispositivos que integran el ecosistema tecnológico, lo que ha llevado a las empresas a incorporar sistemas centralizados e independientes para el Service Desk como canal de servicios, basado en la metodología ITIL e integrado al email; interfaz gestora de tickets de incidentes y solicitudes como primer contacto con el cliente, que sirven como centro de operaciones no solo para el servicio de TI, sino para la organización completa. A medida que las empresas se proyectan, actualizan y emprenden iniciativas para la transformación digital, el Service Desk de TI evoluciona orientándose más hacia el dominio comercial, con mayor conocimiento en los procesos y datos del negocio, transformándose en muchos casos en una sección fuente que completa las operaciones comerciales de la empresa.

## **Service Desk**

El Service Desk es la unidad funcional de una organización definida por un equipo de trabajo encargado de hacer frente a las necesidades que son recibidas mediante diferentes medios de comunicación como, por ejemplo, llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, interfaz web o el portal de autoservicio.

Su sistema como canal de servicios unificado se determina por un software multipropósito diseñado para ser el contacto principal entre las empresas de servicio y los clientes, permitiendo gestionar múltiples procesos de la cadena operativa del negocio mediante una única interfaz como panel de control. Este software facilita el soporte a los diferentes asuntos como: solicitudes, requerimientos, incidentes, problemas y cambios, garantizando el manejo eficiente de los recursos para la gestión del reporte, ofrecer una respuesta efectiva y de calidad en el servicio generando, de esta manera, una mayor satisfacción al cliente o usuario final.

Ramírez y Zuluaga (2014), de acuerdo con los Fundamentos de ITIL®, “el Service Desk es el único punto de contacto entre el proveedor de servicio de TI y los usuarios”. (p. 214). Un Service Desk gestiona incidentes (perturbaciones del servicio) y solicitudes de servicio (tareas rutinarias relacionadas con los servicios), además de manejar las comunicaciones con los usuarios para aquellas tareas tales como cortes y cambios planificados en los servicios. Adicionalmente, Aranda Software (2015) en su página web, resalta que:

Un Service Desk no solo se ocupa de los incidentes sino que además hay otros aspectos de cara al cliente que puede gestionar y que se relacionan con el departamento de TI, un ejemplo de ello puede ser la Gestión de problemas (que se encarga de hallar causas raíces a la incidencias recurrentes), Una Gestión de Cambios (Que valida la aprobación de los cambios teniendo en cuenta los riesgos asociados al mismo), Una Gestión de la Configuración (Que permite saber los elementos de configuración asociados a los servicios y las relaciones de los componentes de la infraestructura de TI), entre otros.

Ahora bien, aunque está desarrollada para suministrar al cliente o usuario final un punto único de encuentro al cual dirigirse y disponible para atender todas sus necesidades de TI, su orientación cumple un papel esencial al facilitar la integración de los procesos de la cadena operativa del negocio con el ecosistema tecnológico que la determina.

## **ITIL (Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información)**

Según los Fundamentos de ITIL® (2014), “Es un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. ITIL proporciona guías

de calidad para la prestación de servicios de TI y los procesos, las funciones y otras competencias necesarias para sustentarlas” (p. 28).

El marco de ITIL está basado en un ciclo de vida del servicio y consiste en cinco etapas (estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio) que hacen del concepto un árbol que nutre a cualquier organización con la entrega de valor al cliente a través del servicio, integrando la estrategia del servicio con la estrategia del negocio y las necesidades del cliente, permitiendo la adopción de un enfoque estándar para la gestión de servicios, la reducción de costos, cambiando la cultura organizacional para alcanzar el éxito sostenido del negocio, gestionando el conocimiento, mejorando la interacción y relación con los clientes, gestionando el riesgo, entre otras características que la hacen exitosa.

## **Servicio**

El servicio como pieza clave para cualquier negocio, define un conjunto de acciones integrales y actitudes que diseñamos para interactuar con otras personas con el objeto de satisfacer sus necesidades; ese sentimiento que nos genera sentirse retribuido por conocer esa satisfacción es lo que llamamos la esencia del servicio.

La entrega de un servicio de calidad ha marcado la diferencia entre el éxito y el fracaso de la marca de una empresa. Las respuestas oportunas son de peso considerado para calificar positivamente la disponibilidad del servicio, sin embargo, debe estar acompañado de soluciones efectivas que permitan la continuidad de las actividades del cliente o usuario final. Según los Fundamentos de ITIL® (2014), “El servicio es un medio que permite entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que ellos desean conseguir sin asumir de los costos y riesgos específicos” (p. 36).

Para definirse como un proveedor de servicios se debe comenzar por reconocer la necesidad de transformar el modo de relacionarse con el negocio y hacer los cambios correspondientes para conducir la relación a un punto de equilibrio (la unidad de TI trabajando con el negocio), alineados estratégicamente con cada uno de sus objetivos. Esto representa un paradigma que requiere un cambio de pensamiento, un entendimiento de la perspectiva de estos dos agentes.

Más allá de contar con un soporte técnico, el negocio necesita información para la toma de decisiones, y la unidad de TI es responsable de que se entregue bajo un servicio de utilidad y garantía, lo que representa un reto para disponer el servicio en el lugar y momento adecuado y con la calidad que demanda el cliente.

## **SLA (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio)**

Los SLA son una sección integral de los contratos de servicios que se crean para documentar los compromisos que adopta empresa con sus clientes, definiendo niveles de servicio entre ambas partes. Estos compromisos permiten medirse de forma cualitativa o cuantitativa y vincularse con varios niveles que determinan las acciones necesarias en caso de no cumplirse el acuerdo.

Arsys (2019), en su blog, describe a los SLA como:

Un acuerdo que define el nivel de servicio que se espera de un proveedor cuando despliega soluciones avanzadas de infraestructura IT a medida de los requerimientos de un entorno corporativo. En este acuerdo, se establecen las métricas por las que se mide el servicio, así como las soluciones o penalizaciones en caso de que no se alcancen los niveles de servicio acordados.

Cuando se define un SLA se consideran ciertas variables, sujeta a las capacidades que la empresa pueda soportar como, por ejemplo, el tiempo de atención, tiempo de resolución, condiciones según el estado de la solicitud, notificaciones, entre otros como factores claves que miden y califican al servicio. Además, estos acuerdos reflejan las expectativas del cliente y permiten establecer una comunicación preventiva para crear una relación transparente.

## **OLA (Operational Level Agreement o Acuerdo Nivel Operacional)**

Es un acuerdo cuyo propósito es definir las responsabilidades de las secciones vinculadas a la unidad de servicio dentro de la misma organización que, en coordinación, respaldan y facilitan el cumplimiento de los SLA.

## **Base de conocimientos**

Es una base de información de acceso público que contiene las soluciones empleadas a los distintos problemas canalizados por la unidad de servicio. Ofrece respuestas a las preguntas frecuentes directamente a los usuarios finales, evitando así la necesidad de contactar a un agente.

Por su parte, la gestión del conocimiento implica un desarrollo del talento humano que, según los Fundamentos de ITIL® (2014), es el proceso responsable de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información válida y garantizar que están disponibles en el lugar y momento conveniente. Este proceso facilita la toma de decisiones informadas y mejora la eficiencia al disminuir la necesidad de redescubrir el conocimiento (p. 174).



## **Catálogo de servicio**

Es una clasificación del portafolio de servicios que ofrece empresa a disposición de los clientes (respalda las ventas y entregas del servicio). Aunado a ello, como estrategia permite delimitar el alcance para definir las solicitudes relacionadas al servicio. Según los Fundamentos de ITIL®, Ramírez y Zuluaga (2014):

Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre los servicios de TI en producción, incluye los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y los servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente (p. 110).

Un catálogo de servicio suministra una fuente única de información acerca de todos los servicios acordados, asegurando su disponibilidad para los clientes que hayan sido autorizados a su acceso. Además, permite realizar una estructuración adecuada del sistema, ofreciendo información acerca de la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra cada servicio y relacionada a quién presta qué servicio; por ejemplo, para qué público, cómo se garantiza la continuidad de los servicios y cuál es el nivel de rendimiento que debe esperarse. Bajo este método, cualquier empresa podrá gestionar sus recursos de una manera más eficiente.

## **Escalabilidad del servicio**

Es la propiedad de aumentar la capacidad de trabajo o de tamaño de un sistema sin comprometer su funcionamiento y calidad. Cuando es bien administrado, conserva su efectividad ante el incremento significativo del número de recursos y usuarios, agentes o clientes. En otras palabras, no se trata de qué tan rápido se puede llegar a escalar sino qué tan sostenible puede llegar a ser el servicio como resultado de éxito.

Fernández (2018) en su artículo sobre “Una visión diferente sobre escalabilidad y modelos de negocio”, indica que: “en términos generales, la escalabilidad es la facultad de adaptación de un proceso, red o sistema manteniendo la calidad y la fluidez del trabajo; sin aumentar los costes”.

Mientras que, Fernández A., director de Finaves y profesor de IESE, explica que: “la escalabilidad tiene que ver con el crecimiento. Si el proyecto no es escalable, ni dará rentabilidad ni hará un buen servicio al cliente, porque se quedará en una cosa pequeña” (Escudero, 2016).

En definitiva, la escalabilidad permite optimizar los recursos de una empresa, manteniendo o minimizando los costos sin afectar el volumen de los servicios

proporcionados, obteniendo como resultado una ventaja competitiva que alimenta a la operación del negocio a través del aumento de la productividad.

## **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

Las tecnologías de la información y comunicación están conformadas por un conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información; es considerada pieza clave para el emprendimiento de nuevos conceptos, estimular o cambiar la dinámica operacional como, por ejemplo, a través del desarrollo del comercio electrónico, la comunicación y relación activa con los clientes, el trabajo colaborativo online o teletrabajo, el marketing digital, los sistemas de información, entre otros recursos tecnológicos que impulsan la transformación positiva del negocio de una empresa u organización.

Gonzales (2017) considera que "actualmente los negocios se han ido moviendo de una forma tradicional a una tecnológica, es decir, mediante el uso de la tecnología (como el Internet y los dispositivos móviles) ha sido más fácil la comunicación entre clientes, proveedores, socios comerciales y la empresa".

Diariamente numerosos negocios se suman a la Internet, la tendencia apunta al uso de nuevos sistemas de información que prometen valor y alimentan su cadena operativa como, la plataforma digital móvil emergente, el crecimiento del software en línea como un servicio y el crecimiento de la computación en la nube, lo que facilita su paso a extenderse y explorar en otros mercados.

De esta manera, el uso de las tecnologías ha provocado que nuevas industrias surjan, otras se vean negativamente impactadas hasta el punto de desaparecer del mercado, mientras que terceros se integran e implementan correctamente estos sistemas de información, permitiendo beneficiarse con el empleo de estos recursos, minimizando el costo de las horas hombre, aumentando la productividad a través del trabajo a distancia o de conexión remota como, por ejemplo, el nuevo método BYOD (Bring Your Own Device); una tendencia que facilita esta oportunidad y demanda la disponibilidad de los sistemas de computación en la nube.

Por otro lado, la automatización de los procesos ha permitido que los negocios definan un mayor alcance, un ejemplo de ello son los dispositivos de almacenamiento o computación en la nube que, como instrumento tecnológico, generan un impacto positivo en los negocios, atendiendo diferentes necesidades en diferentes entornos; van de lo tradicional a las tendencias tecnológicas, permitiendo a la empresa tomar decisiones con el respaldo de la información que los sistemas le suministran para mejorar la eficiencia y aumentar su ventaja competitiva dentro del mercado.

Los sistemas de información juegan un papel muy importante para las organizaciones, por ser una herramienta altamente potencial, de apoyo para la toma de decisiones ante situaciones críticas, así como también, proveen a la alta dirección monitorear el desempeño de su negocio e identificar problemas estratégicos y oportunidades en la cadena de valor, relacionadas con el cliente y la planeación ante los distintos escenarios que se presenten.

En definitiva, los sistemas de información modifican profundamente la manera en la que una empresa, industria o negocio se desenvuelve en el mercado; define su comportamiento estratégico cuando los recursos son bien gestionados. Su efectividad, simplicidad de procesos y productividad describen la calidad de su operación dentro del mercado.

## Estrategia

Las estrategias de una organización determinan cómo crearán valor al negocio; están representadas por los objetivos a largo plazo donde se evalúa la dimensión financiera, comercial, operativa, tecnológica, humana y su rendimiento a través de unos indicadores de gestión que miden su capacidad productiva y su nivel competitivo dentro del mercado.

Las estrategias como instrumento o medio de canalizar el pensamiento y visión comercial definen la dirección de la empresa permitiéndoles encontrar una forma diferente de competir; es encontrar un lugar distinto para que la organización dé valor a través de una propuesta diferenciadora; observar la industria en la que se compite y pensar en cómo generar rentabilidad, qué detalles afinar para ganar una mejor posición y ventaja competitiva en el mercado.

Nuevas oportunidades de negocio experimentan las empresas, nuevos canales de servicio y distribución, distintos medios de comunicación y estrategias sujetas a conceptos disruptivos que impulsan el valor del negocio y alimentan su cadena de valor. Las nuevas tendencias tecnológicas permiten al cliente vivir nuevas experiencias a través de plataformas de comercio electrónico que ofrecen diversidad de productos y disponibilidad de su servicio las 24 horas del día los 365 días del año y dando al consumidor un ahorro de tiempo en la gestión de compra, encontrar con facilidad el producto deseado que quizás no se comercializa en su país de origen, brindan información clave para poder comparar con otros proveedores y encontrar el mejor precio.

El uso de las tecnologías de la información son pieza clave para el crecimiento del negocio, más allá comunicar, permite conocer las necesidades del cliente, sus observaciones, opiniones, una retroalimentación que fortalece la propuesta de valor, estar en constante interacción con ellos a través de los distintos medios que ofrece el mundo interconectado.

Espinosa (2014), especialista en Marketing y Digital Business, en una de sus publicaciones resalta que:

Cualquier empresa que quiera obtener éxito debe plantearse en las estrategias de marketing mix y trabajar bajo un escenario donde el cliente sea protagonista ante el producto.

El nuevo enfoque del marketing mix replantea las preguntas como: ¿Cuáles son las necesidades de mis clientes?, ¿Cuál es el costo de su satisfacción y que retorno obtendré por ello?, ¿Qué canales de distribución favorecen a nuestros clientes? ¿Cómo y en qué medios lo comunico?

Actualmente no es factible crear un producto y sacarlo al mercado, ahora es necesario, en primer lugar, estudiar las necesidades de los clientes y luego desarrollar el producto adecuado a su demanda.

### Gestión del Service Desk

El Service Desk es un medio estratégico que agrega valor al negocio al alimentar la relación con sus clientes creando de esta manera una base de datos nutritiva como fuente de información que respaldará la toma de decisión gerencial a través de los indicadores que provee el panel de control de la herramienta que la representa.

García (2014), en el blog de la empresa Nettix en Perú, hace referencia a la importancia de los dashboard o tableros para el Service Desk, concluyendo qué:

Cuando hay información, la herramienta más importante es el llamado dashboard o panel de indicadores. Estos paneles son gráficos, y ricos visualmente, que no sólo reproducen valores, sino hacen comparación con los SLA's (service level agreements) permitiendo saber en tiempo real si un determinado indicador está o no cumpliendo con su rango de calidad. Por más complejo que sea una métrica, cuando su indicador es visualizado a través de un panel de indicador, la toma de decisión del gestor de TI es mucho más sencilla y rápida, siendo una importante herramienta estratégica para la toma de decisiones.

La participación conjunta de todos los elementos que integran el Service Desk y facilitan su buena gestión, ofrecen un número significativo de privilegios como, por ejemplo, aumento de la productividad y calidad del servicio, identificar las oportunidades de mejora, entre otras propiedades que marcan la diferencia de cara al cliente.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

Los diversos esquemas de la clasificación de la investigación científica desprenden criterios significativos que determinan el tipo, nivel de profundidad y la naturaleza de cada estudio. En este caso, de acuerdo con los objetivos de la investigación, su calificación es Descriptiva, buscando detallar las características, el comportamiento y la relación de cada uno de los servicios que dispone la UNICyT para sus estudiantes y docentes.

Cortés y León (2004), indican que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas.

En otras palabras, "implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera" (Shuttleworth, 2008).

Ahora bien, según el nivel de medición y análisis de la información es una investigación con un enfoque de carácter Cuantitativa donde el investigador define el tipo de descripción que se plantea llevar a la práctica. Bajo este escenario, se recurre a la aplicación de técnicas, adecuadas al objeto de estudio, para la recolección de la información que alimentará la base de conocimiento y facilitará una interpretación objetiva de los resultados; de esta manera fundamentará su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación (Stake, 1995, p.87).

Por su parte, Castellero (2017), explica que:

La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables.

En este aspecto, Cortés y León (2004), resaltan que "el enfoque cuantitativo, toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación".

### **Diseño de la investigación**

Según la fuente de información y su ubicación en el tiempo es un diseño de campo y transeccional. Es de campo porque los datos se recogen directamente

de la realidad; y transeccional porque se capturan en un tiempo concreto, es decir, retrata en un momento específico el problema que se está tratando.

En relación con el primer punto Riquelme (2020) dice en su blog que la investigación de campo:

Permite obtener conocimientos reales de la sociedad o bien estudiar determinada situación para establecer un diagnóstico que permita aplicar los conocimientos con fines prácticos en la búsqueda de soluciones. Toma como criterio el lugar y la forma como se obtiene la información requerida, efectuándose en el propio lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos del estudio.

Por otro lado, Dzul (2013), profesora de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), dice que:

Cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se utiliza el diseño transeccional (p. 5).

### **Población observada y beneficiada**

Passos (2015), define la población como “la concreción de la unidad de análisis en un contexto específico, por lo tanto, ubicado espacial y temporalmente. Son todos los elementos, personas, situaciones y objetos en relación con los cuales se diseña la investigación” (p. 65).

Para esta investigación, la población objetivo es finita y accesible, cumpliendo un enfoque en el personal administrativo de UNICyT, integrada por un total de 10 colaboradores. En relación con la muestra, “una parte de la población, lo suficientemente necesaria para obtener la información requerida” (Passos, 2015, p. 65), debido a que la población es reducida y claramente definida, se sustituirá por un censo poblacional, es decir, que se tomará la representación total de integrantes o elementos para aplicar la técnica e instrumento.

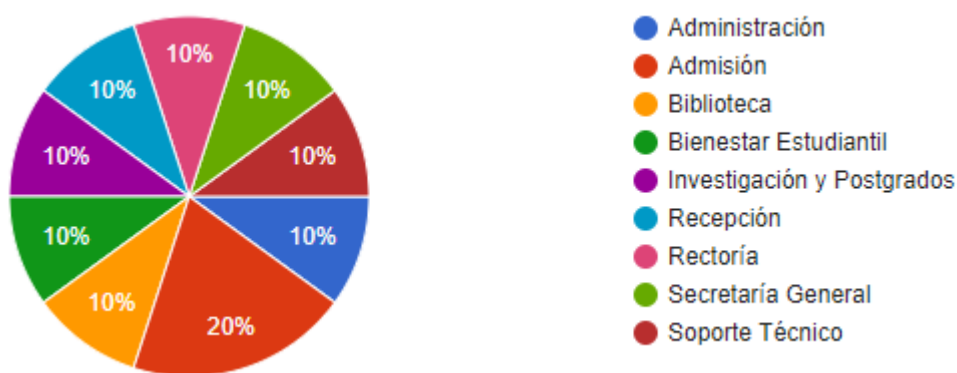
### **Instrumentos y recolección de datos**

Para la recolección y análisis de los datos necesarios para la investigación, se utilizó la técnica de la Observación a través de la Encuesta. El instrumento que se utilizó para obtener los datos consiste en un formulario de Google (Google Forms) que contiene preguntas abiertas y cerradas de selección simple y múltiple.

Para la elaboración del instrumento y su enfoque se consideraron aspectos como: el alcance de los servicios de soporte, los canales, cantidad de agentes por unidad de servicio, entre otros elementos que determinan el contexto.

### Presentación y análisis de los resultados.

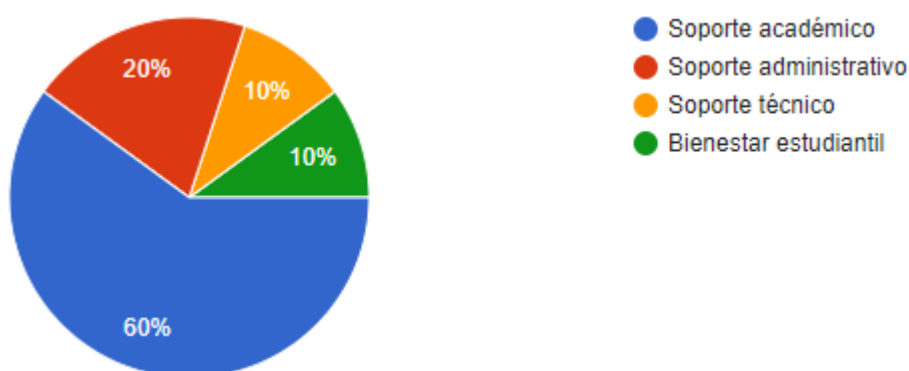
Actualmente, UNICyT cuenta con 9 unidades de servicio definidas por un total de 10 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: Administración (1), Admisión (2), Biblioteca (1), Bienestar Estudiantil (1), Investigación y Postgrados (1), Recepción (1), Rectoría (1), Secretaría General (1) y Soporte Técnico (1). (Ver Gráfica Nro.1)



**Fuente:** UNICyT (2020).  
Elaboración propia del Investigador (2020).

En cuanto a los servicios de soporte que dispone la UNICyT para la comunidad estudiantil y docente, se observa que al menos tiene 4 tipos de soporte: académico, administrativo, técnico y de bienestar estudiantil, con una mayor cantidad de colaboradores en el área de soporte académico (60%), seguido del soporte administrativo (20%). (Ver Gráfica Nro.2)

**Gráfica Nro.2 Servicio de Soporte de UNICyT:**



**Fuente:** UNICyT (2020).

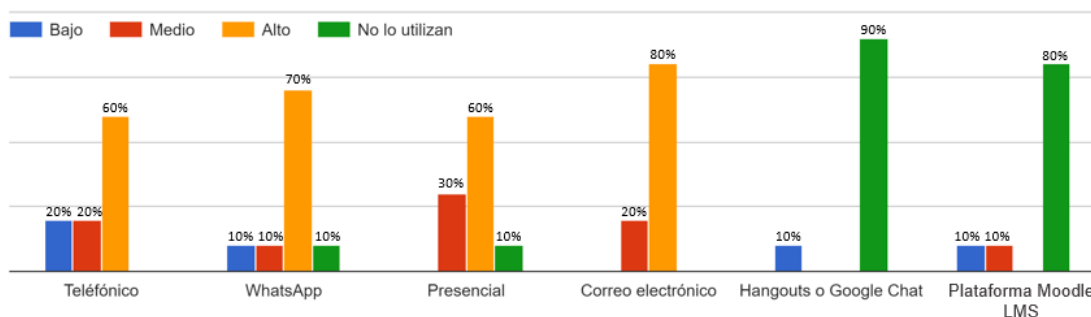
Elaboración propia del Investigador (2020).

Aunado a ello, cuenta con formularios digitales y físicos, así como recursos tecnológicos al servicio del usuario. Entre ellos se tiene: Plataforma LMS Moodle, plataforma de Google Apps (Correo Electrónico Gmail, Drive, Calendario, Chat, Meet, etc.), servicio de Internet, computadoras, impresoras, teléfonos (fijo y/o móvil), proyectores de video, equipos de laboratorio, equipos de comunicaciones (módem, enrutadores, puntos de acceso, conmutadores, etc.), aplicaciones de ofimática (Microsoft office, AutoCAD, Illustrator, etc.) y página web.

Entre estos recursos y los servicios de la institución, desencadenan solicitudes de tipo: consultas académicas, cambios de horario y turno, préstamo de equipos, libros o materiales didácticos, cambio de contraseñas, reservaciones de aulas, reuniones y atención a incidentes en la plataforma LMS Moodle, Google Apps, SCC y equipos de cómputo.

Por su parte, entre los canales de atención que UNICyT dispone para el usuario, se observa que los más demandados son la llamada telefónica, el correo electrónico y el WhatsApp; es posible que esta percepción se deba a la situación actual que se está viviendo en el mundo y que exige el trabajo y educación a distancia bajo una modalidad virtual o teletrabajo. Por otro lado, se observa el contacto presencial con una demanda alta, pero en menor proporción; se puede deducir que este escenario se da en una situación normal de trabajo en la ubicación física del instituto. (Ver Gráfica Nro.3)

**Gráfica Nro.3 Nivel de Demanda por Canal de Servicio:**

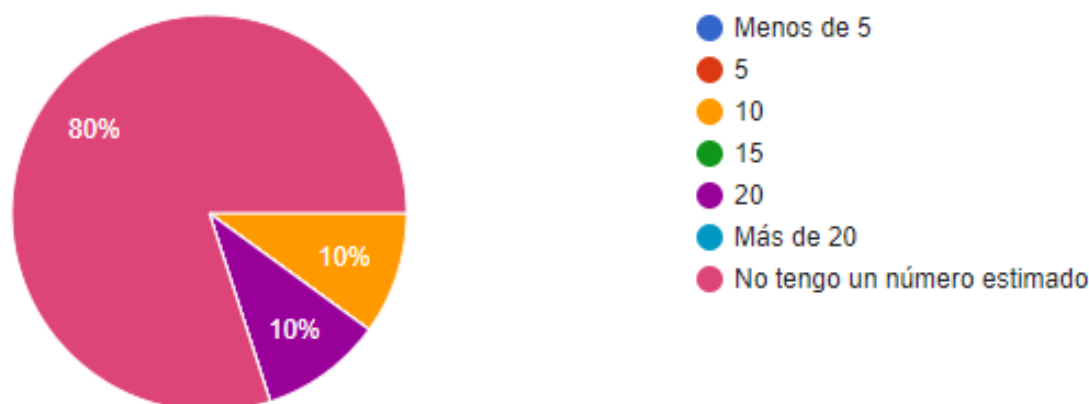


**Fuente:** UNICyT (2020).  
Elaboración propia del Investigador (2020).

Ahora bien, al consultar el promedio de solicitudes de soporte que se reciben en un día, el 80% no tiene un número estimado, mientras que el 20% refleja un número relativo entre 10 a 20 solicitudes diarias. (Ver Gráfica Nro.4)



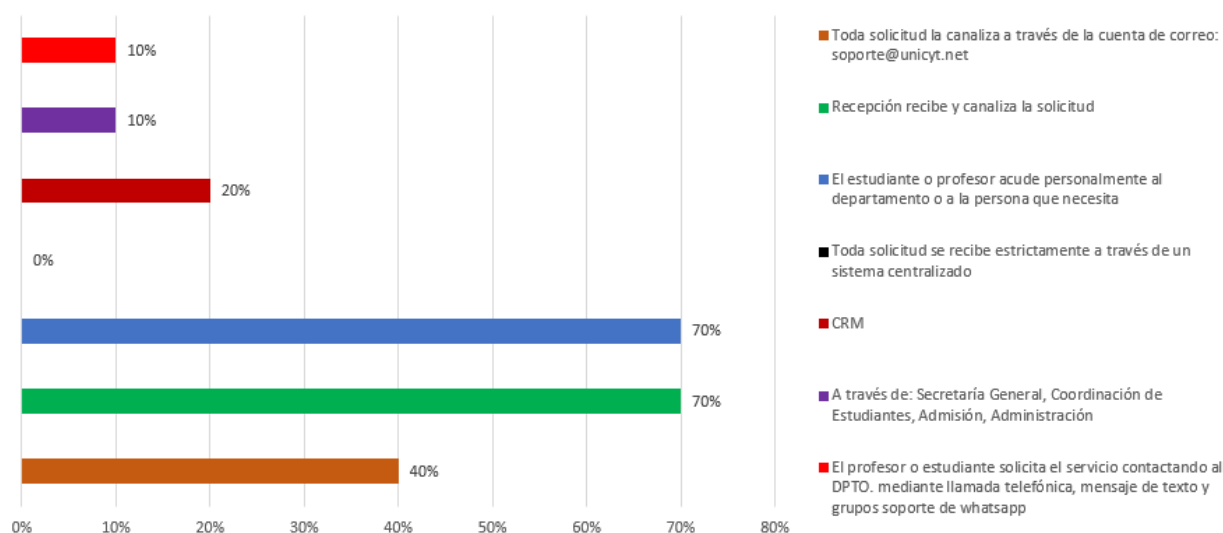
**Gráfica Nro.4 Promedio de Solicitudes Diarias:**



**Fuente:** UNICyT (2020).  
Elaboración propia del Investigador (2020).

Finalmente, al validar el procedimiento inicial que realiza el usuario para solicitar el servicio de soporte, el 70% percibe que en tiempos normales el usuario acude personalmente al departamento o en la recepción canalizan su solicitud, mientras que otros comparten que el usuario hace uso de la cuenta de correo destinada para recibir las solicitudes de carácter técnico. Otro punto importante que reflejan los datos es que la institución no cuenta o no hace uso de un sistema centralizado que gestione las solicitudes, reflejando el 0% de los consultados. (Ver Gráfica Nro.5)

**Gráfica Nro. 5 Procedimiento Inicial del usuario.**



**Fuente:** UNICyT (2020).  
Elaboración propia del Investigador (2020).

## **Aportes**

En base de los resultados obtenidos y considerando la importancia en el cuidado de la salud económica de una empresa, adquirir o desarrollar y soportar un sistema propio (a su medida) representaría un alto costo para la institución, lo que involucra disponer de un presupuesto para los recursos materiales, el mantenimiento, un personal calificado (técnico y estratégico), además del tiempo que demanda la gestión de este tipo de proyectos, entre otros elementos que, por no formar parte de la actividad principal de la organización, es necesario recurrir a otras opciones presentes en el mercado.

Ahora bien, en estos tiempos donde el desarrollo tecnológico y las nuevas tendencias han tenido una participación importante para los cambios del mundo interconectado que estamos experimentando, resulta más económico contratar un proveedor que ofrezca una solución basada en la nube bajo un servicio de pago por consumo.

Para objeto de esta investigación, se realizó la búsqueda y evaluación de un producto que cumpliera con las necesidades demandadas por la institución. Esa opción lleva por nombre ServiceDesk Plus Cloud, una solución de ManagerEngine.

### **¿En qué consiste ServiceDesk Plus Cloud?**

Un elemento clave para la gerencia de la unidad de servicios es disponer de un sistema adecuado al modelo de negocio de la empresa que respalde la gestión del Service Desk. Aquí es necesario resaltar dos factores determinantes (datos e información), en principio, los datos deben ser recolectados de forma correcta con el objeto de transformarlos en información estratégica para la gerencia.

ServiceDesk Plus Cloud, es un sistema que centraliza el servicio de las unidades departamentales utilizando computación en la nube. Funciona como canal de servicios en línea, está basado en la metodología ITIL y es fácil de integrar al email; es una interfaz gestora de tickets de incidentes y solicitudes que sirve como primer contacto con el cliente bajo un centro de operaciones no solo para el servicio de TI, sino para la organización completa.

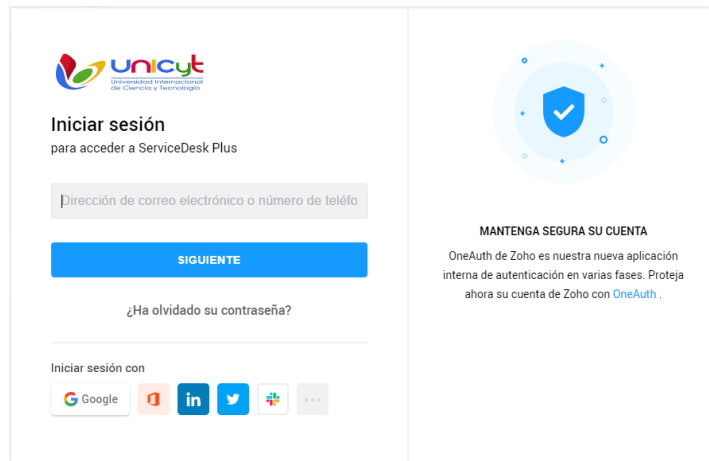
Una propiedad interesante, conveniente para empresas de presupuesto limitado, es que este producto de ManagerEngine es una solución que ofrece una versión gratuita activando solo las funciones básicas y por tiempo indefinido. Además, esta aplicación ofrece protagonismo a los clientes con la posibilidad de gestionar sus solicitudes mediante un portal de autoservicio; lo que favorece al nivel de atención reflejando transparencia, y la reducción de los tiempos del servicio.

## **Características básicas del producto**

- El uso de esta tecnología involucra el uso de la Internet y los dispositivos móviles, esto hará más fácil la comunicación entre usuarios y la unidad de servicio.
- Es una solución que cuenta con procesos bien definidos para la gestión de incidentes.
- Permite categorizar los servicios, establecer una matriz de prioridades y escalar solicitudes.
- El flujo de trabajo es eficiente e interactivo, facilitando la comunicación entre departamentos.
- Provee interfaces independientes para brindar una atención personalizada por área de servicio.
- Se puede conocer fácilmente el estado o situación en la que se encuentra la solicitud del cliente o usuario final.
- Permite una comunicación activa con el solicitante, a través de notificaciones automáticas enviadas al correo electrónico sobre las actualizaciones en la solicitud.
- Provee un portal de autoservicio donde el solicitante puede crear su propio ticket y consultar el estado y la resolución de su solicitud.
- Permite trabajar con plantillas dinámicas y personalizadas para las solicitudes con flujos de trabajo asociados, tareas y aprobaciones.
- Contiene plantillas y filtros, ajustables a la necesidad, para generar informes con los indicadores de gestión.
- Suministra una sección de encuestas personalizables para la evaluación del servicio.
- Gestiona soluciones para alimentar la base de conocimientos de la comunidad.

## **Demo**

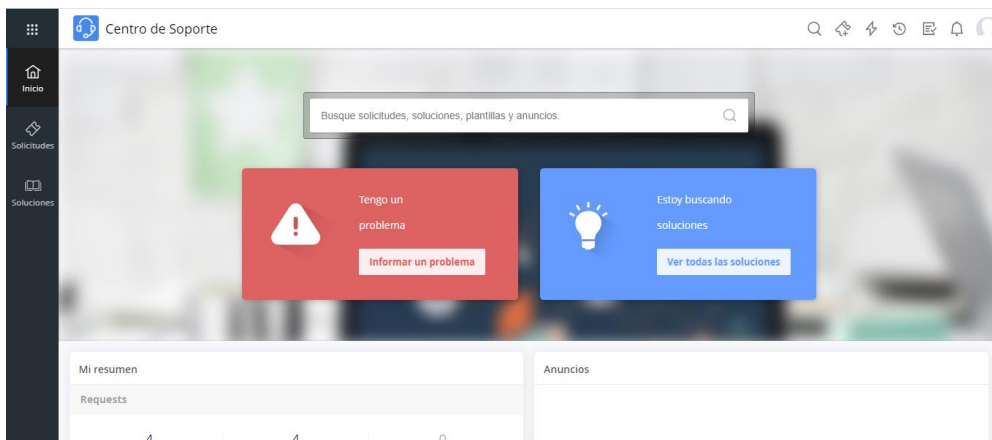
Interfaz para el inicio de sesión desde la página web:



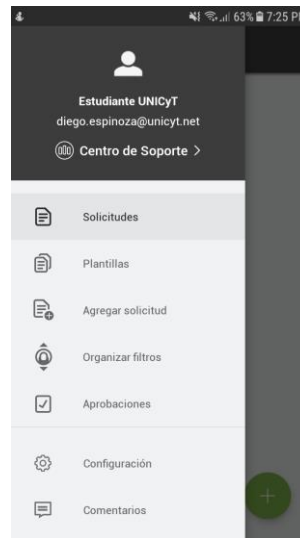
### Interfaces de la sesión web del solicitante (Parte 1):



### Interfaces de la sesión web del solicitante (Parte 2):



### Interfaz de la sesión del solicitante desde el dispositivo móvil:



Interfaz del panel de control del agente del servicio:



## Conclusión

En efecto, los resultados de la investigación determinaron los elementos que definen el servicio de atención al usuario final. En relación con el primer objetivo se logra visualizar que UNICYT cuenta con varios departamentos que ofrecen servicios de carácter académico, administrativo, técnico y de bienestar estudiantil. Otras características que suministran los datos sobre el servicio de soporte determinan que:

- UNICYT tiene a disposición de la comunidad estudiantil y docente una cantidad importante de recursos tecnológicos, formularios digitales y físicos.
- Los departamentos reciben diversas solicitudes a través de diferentes canales como, por ejemplo, llamada telefónica, WhatsApp, correo electrónico, incluso el contacto personal.
- El nivel de demanda por canal de servicio varía según la necesidad.

- No tienen o no hacen uso de un sistema gestor de solicitudes y, en consecuencia, no les permite obtener un número real sobre las solicitudes recibidas u otros indicadores que permitan medir la operación del servicio.
- El estudiante o profesor no tiene un punto central para solicitar el servicio. Básicamente el usuario hace el contacto con la persona que necesita o algún departamento canaliza o lo remite a la unidad correspondiente.
- Hay situaciones donde las solicitudes de carácter técnico, se canaliza a través de la cuenta de correo: soporte@unicyt.net, en cambio, las solicitudes de carácter administrativo y/o académico, el estudiante o profesor normalmente se apersona en la recepción y la encargada de esa área canaliza el requerimiento con el departamento correspondiente.

Por otro lado, se observa que en conjunto UNICYT suma un total de 10 colaboradores y dentro de sus actividades se encuentra el servicio de soporte. Con este dato, y como parte del segundo objetivo, se obtiene el número de agentes necesarios para el Service Desk de la institución.

En definitiva, este tipo de servicios describe a los departamentos de UNICYT como áreas interdependientes que hacen parte de una misma unidad de servicio.

## Referencias

### Libros Físicos:

Ramírez, I & Zuluaga E. (2014) Gestión de Servicios de Tecnología de la Información. Fundamentos de ITIL®. Colombia: AXELOS. ISBN: 978-958-57748-0-3

Passos, E. (2015) METODOLOGÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN. Colombia: Alpha Editores. ISBN: 978-958-9944-0-1

### Documentos Digitales:

ManageEngine. (2009) Estudio de Caso: ServiceDesk Plus lleva ITIL a la Universidad de Lulea. Recuperado de:

<https://download.manageengine.com/products/service-desk/lulea-university-case-study.pdf> [consulta 28 de marzo de 2020]

Rodríguez, J.; López, M. y Espinoza, A. (02/03/2018) Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n14/2007-3607-prts-8-14-00003.pdf>  
[consulta 28 de marzo de 2020]

Marcella, R. y Middleton, I. (1996) El papel de la mesa de ayuda en la gestión estratégica de los sistemas de información. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/e64a/77f96b8c8a017df21854118f58c9c2404d77.pdf> [consulta 28 de marzo de 2020]

Chan, C.; Chen, L. y Geng, L. (2000) Ingeniería de conocimiento para un sistema inteligente basado en casos para operaciones de mesa de ayuda. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957417499000585>  
[consulta 28 de marzo de 2020]

Dzul, M. (2013) Aplicación básica de los métodos científicos. Recuperado de:

<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf> [consulta 24 de abril de 2020]

Cortés, M. y León, M. (22/07/2009) Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Recuperado de:

<http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf> [consulta 24 de marzo de 2020]

### **Publicaciones Digitales:**

Freshworks. (20/11/2015) Service desk de TI. Recuperado de:

<https://freshservice.com/latam/it-service-desk-software/> [consulta 23 de marzo de 2020]

Aranda. (26/08/2018) La Importancia del ITIL en el Service Desk. Recuperado de:

<https://arandasoft.com/la-importancia-de-til-en-el-service-desk/> [consulta 23 de marzo de 2020]

García, M. (31/03/2014) LA IMPORTANCIA DE DASHBOARDS EFICIENTES PARA EL SERVICE DESK. Recuperado de:

<https://www.nettix.com.pe/blog/help-desk/la-importancia-de-dashboards-eficientes-para-el-service-desk> [consulta 24 de marzo de 2020]

Arsys. (26/02/2019) Qué es SLA y cuáles son sus componentes clave. Recuperado de:

<https://www.arsys.es/blog/soluciones/que-es-sla-y-cuales-son-sus-componentes-clave/> [consulta 28 de marzo de 2020]

Fernández, H. (12/04/2018) Una visión diferente sobre escalabilidad y modelos de negocio. Recuperado de:

<https://economyatic.com/concepto-escalabilidad/> [consulta 8 de abril de 2020]

Escudero, J. (15/01/2016) ¿Es escalable tu modelo de negocio? Recuperado de:

<https://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/a57153/modelo-de-negocio-escalable/> [consulta 8 de abril de 2020]

Riquelme, M. (09/04/2020) Tipos De Investigación. Recuperado de:

<https://www.webyempresas.com/tipos-de-investigacion/> [consulta 24 de abril de 2020]

Castillero, O. (03/04/2017) Los 15 tipos de investigación (y características). Recuperado de:

<https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion> [consulta 24 de abril de 2020]

Shuttleworth, M. (26/09/2008) Diseño de Investigación Descriptiva. Recuperado de:

<https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva> [consulta 25 de abril de 2020]

Gonzales, J. (28/05/2017) SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Recuperado de:

<http://sistemasdeinformaciongonzalesinga.blogspot.com/2017/05/preguntas-de-repaso.html> [consulta 23 de marzo de 2020]





## USO DE LA APLICACIÓN MIBUS MAPS POR LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MIBUS EN CIUDAD DE PANAMÁ

**Estudiantes:** Karina Gómez, Joshua Gordon e Irving Pinzón

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** mayo 2020

### RESUMEN

Nuestro principal objetivo es analizar el uso de la aplicación y con ello dictar talleres para el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en ciudad de Panamá, pues, son muchos los usuarios que no saben el uso de esta aplicación o desconocen de ella y generan controversias o comentarios que impactan negativamente a la empresa. Para realizar la investigación, se utiliza una metodología cuantitativa desde un enfoque descriptivo mediante un campo transaccional. En cuanto a la recolección y el análisis de datos, se opta por un cuestionario y la técnica de observación. El cuestionario se realiza mediante envío por medios de comunicación como lo es el correo electrónico y Whatsapp, la cual se le realizó a un grupo de 15 personas, con el objetivo de saber el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en la ciudad de Panamá y se obtuvieron los siguientes resultados: sobre el conocimiento de la aplicación un 73% respondió que sí y un 29% que no; en cuanto al uso de las funcionalidades un 73% desconoce de cómo colocar una parada favorita y un 29% sí la usa, por otro lado, un 67% desconoce cómo planear un trasbordo con la aplicación y un 33% respondió positivamente. Este proyecto nos permitió analizar los principales problemas sobre el uso de la aplicación MiBus Maps en la ciudad de Panamá y de esta forma buscar una forma para que las personas la conocieran y aprovecharan los beneficios que ofrece esta aplicación.

**Palabras clave:** transporte, usuarios, aplicación, funcionalidad, parada.

## **Introducción**

Ante un país que busca el desarrollo de sus habitantes, Panamá, desde el año 2014 introdujo una nueva forma de movilidad urbana, permitiendo de esta forma el bienestar de los ciudadanos, sin embargo, con el paso de los años, la tecnología ha sido un punto fundamental alrededor del mundo ya que facilita las comunicaciones; por este motivo la empresa Transporte Masivo de Panamá, S.A., conocida también como MiBus, desarrolla la aplicación MiBus Maps, con el fin de brindarle al usuario una nueva forma de movilizarse en la ciudad, pues, en ella se reflejan las rutas de los buses, diversas paradas que existen, así como crear su propio trayecto, entre otras funcionalidades.

Dicho lo anterior, con este proyecto buscamos que los usuarios de la aplicación MiBus Maps, conozcan su funcionamiento, ya que el principal problema es que desconocen que existen o tienen poco uso de esta.

## **Formulación y planteamiento del problema**

Ante la falta de información o desconocimiento sobre el uso de la aplicación MiBus Maps por parte de los usuarios, queremos evidenciar a través de nuestro proyecto, el beneficio que ofrece la empresa MiBus mediante esta aplicación, brindando docencia a los usuarios con el fin de dar a conocer la aplicación como tal, es decir, las funcionalidades que podremos tener al descargarla en nuestros teléfonos inteligentes.

El desconocimiento y poco uso de esta aplicación, no ha dejado ver los esfuerzos que día a día esta compañía busca para mejorar el sistema del transporte público en la ciudad de Panamá, de la mano de la tecnología.

Las principales causas que se pueden mencionar son las siguientes:

### **Poco uso de la aplicación MiBus Maps**

A pesar de que existen miles de descargas de esta aplicación, es poco usada por los usuarios ya que esta funciona con internet permanente y muchos de ellos no tienen la disponibilidad de contar con este servicio.

### **Desconocimiento de la existencia de la aplicación**

Por otra parte, hay usuarios que no tienen conocimiento de esta aplicación, por lo tanto, debido a la falta de publicidad no se ofrece un servicio comprometido con el usuario.

## **Reportes al Call Center por falta de buses**

Continuas quejas al Call Center de la empresa, ya que no se cubre la demanda de usuarios y crea la molestia de muchos de ellos.

## **Tiempos de espera muy largos**

Quejas por parte de los usuarios ya que los tiempos indicados en la aplicación no están sincronizados en tiempo real, lo que crea desconfianza del usuario hacia la empresa.

## **Disconformidad con el paso de los buses**

Los usuarios que utilizan la aplicación se muestran inconformes con el paso de los buses, ocasionando su descontento con el servicio.

Esto permite plantear la siguiente pregunta: ¿Cómo es el uso de la aplicación MiBus Maps por los clientes de la empresa MiBus en la ciudad de Panamá?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el uso de la aplicación MiBus Maps por los clientes de la empresa MiBus en ciudad de Panamá.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los principales problemas en el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en ciudad de Panamá.
- Describir el conocimiento sobre el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en ciudad de Panamá.
- Dictar talleres para el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en ciudad de Panamá.

## **Justificación de la Investigación**

La empresa MiBus en sus esfuerzos por mejorar el desarrollo del transporte de la mano de la tecnología, a través de esta aplicación, brinda al usuario

alternativas de viaje y la posibilidad de hacer un mejor uso de la oferta de servicios del sistema de transporte que ofrece en la actualidad.

Siendo esta, una de las razones que nos impulsan a realizar este proyecto, ya que son muchos los usuarios que no saben el uso de esta aplicación o desconocen de ella y generan controversias o comentarios que impactan negativamente a la empresa.

Por tal motivo, buscamos orientar a los usuarios sobre el uso de la aplicación MiBus Maps mediante talleres, con la finalidad de que tengan conocimiento de las oportunidades y beneficios que brinda la empresa mediante esta aplicación.

### **Delimitación geográfica y limitaciones**

MiBus, empresa local de reconocimiento internacional; con un legado desde sus inicios enfocados en el servicio y compromiso para el buen manejo del transporte público, es la principal empresa encargada de la movilización urbana.

#### **Misión**

Ofrecer soluciones a una ciudad cada vez más congestionada, permitiendo que los panameños avancen y prosperen.

#### **Visión**

Ofrecer soluciones experimentadas y globales de transporte público, con calidad, confianza y seguridad.

La empresa MiBus con el fin de modernizar el servicio de transporte de la Ciudad de Panamá y San Miguelito, crea una iniciativa a través de su aplicación MiBus Maps Panamá, la cual brinda información de la llegada del bus en tiempo real, ubicación de las paradas cercanas al punto donde se encuentran los usuarios y los buses que estarán próximos a llegar a esa parada, planear viajes con las rutas y posibles transbordos, entre otras facilidades. Esta aplicación es alimentada con datos propios del sistema de la empresa, haciéndola confiable para que todos los usuarios puedan descargarla y acceder de forma directa o registrándose por medio de sus cuentas de correo electrónico, Facebook o Google.

Dicho lo anterior, se analizará a los usuarios de la empresa mi bus como clientes del servicio de la aplicación MiBus Maps de la empresa MiBus en la ciudad de Panamá, la cual desconocen la existencia, funcionalidad y beneficios para programar sus viajes con esta aplicación tan importante para todos. Por lo tanto, nuestra comunidad abarca únicamente la ciudad de Panamá, lugar donde se encuentra la mayor parte de la población, ya sea para movilizarse a

sus trabajos o realizar actividades personales en los diferentes puntos de la ciudad.

## Matriz FODA

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



### Fortalezas

Permite el uso de GPS, lo que facilita el uso del usuario ya que le indica donde está ubicado.

### Oportunidades

En esta aplicación se pueden crear trayectos, los cuales muestran el tiempo estimado que se tomaría llegar al destino, así como ubicar la ruta del bus.

### Debilidades

Sólo puede utilizarse con internet y su versión no está actualizada, por lo que genera fallas en la aplicación.

### Amenazas

La mayor amenaza son los usuarios, pues, su disconformidad debido al desconocimiento o poco uso de esta.

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

Fernando Bayón en su artículo denominado ¿Qué es una App?, habla sobre que siempre se ha dicho que el hombre es la unión de alma y cuerpo, pero en los momentos presentes eso no es verdad. Hoy el hombre está compuesto por cuerpo, alma y móvil. Si una persona pierde el móvil, no es nada y si no lo encuentra, es menos que nada. Todo lo tenemos en el móvil.

Si queremos saber a qué hora pasa al autobús, cual es la ginebra de moda, quien gobierna en Ruanda o datos similares, acudimos a nuestro móvil. De igual manera, para utilizar un servicio o conocer la oferta de tal o cual producto, utilizamos el móvil a través de una determinada aplicación tecnológica. Hemos entrado en el poderoso mundo de las App.

Al comienzo de su historia se llamaron Appli, pero pronto triunfó el término App para definir las aplicaciones informáticas que se diseñaban con contenidos muy concretos para ser utilizados a través de los denominados teléfonos inteligentes u otros dispositivos móviles, también inteligentes y que se utilizan acudiendo a las denominadas plataformas de distribución. El término App cundió como una pandemia. American Dialect Society lo incluyó en su lista corta como palabra del año en 2010, y ganó este galardón con amplia mayoría.

Las App crecen en los denominados entornos inteligentes de desarrollo integrados y por lo tanto con las propias limitaciones que le son propias a los dispositivos móviles. Limitaciones que día a día disminuyen. Phil Libin (Ceo de Evernote) establecía que el auge de estos dispositivos móviles será "infinito, como las arenas del desierto o las gotas de los océanos".

Pero ¿Qué es una aplicación informática? En realidad, es un programa informático, con una herramienta que permite que el usuario realice con ella un determinado tipo de trabajo, lo que le diferencia radicalmente de los denominados sistemas operativos, sistemas utilitarios o modelos de automatización o los tradicionales procesadores de texto.

La entrada de las App en el gran mercado a través de procesos de comercialización ha supuesto una de las mayores batallas comerciales de la era moderna. Chris Dixon nos cuenta que el número de usuarios móviles es mayor que aquellos que siguen utilizando el sistema tradicional escrito.

Cada vez se utilizan más las Apps, frente a la Web móvil. El propio Dixon señala que las App están comercialmente controladas por las tiendas y las marcas de las propias App (Google y Apple las más importantes) por ello las App ha favorecido que los ricos se vuelvan más ricos y que sean capaces de ganar, al menos a corto plazo, otras innovaciones.

Una duda que el propio Libin lidera: ¿sucumbirá la Web móvil al poder de las Apps? ¿Serán éstas superadas en los próximos tres años? En realidad, como

opina el cantante Roy Khan "las Apps nos dan tantos privilegios que nada, ni nadie, nos podrá separar de ellas".

Julen Barrio en su trabajo de grado por el título de Ingeniería Informática de Servicios y Aplicaciones, denominado SegoviaEnBus APP: aplicación Android del servicio de autobuses urbanos de Segovia, expone que el uso del transporte público destaca como solución a los problemas de movilidad producidos en los núcleos urbanos. Mediante la promoción de estos servicios se podría aumentar su uso, por tanto, reducir las retenciones y la contaminación causada por la gran mayoría de los vehículos.

En la actualidad la tecnología está presente en nuestro día a día repartida en diferentes tipos de dispositivos. Entre éstos, los más comunes son los terminales móviles con los que podemos transmitir una gran cantidad de información. Hace unos años estos dispositivos tan solo permitían la realización de llamadas telefónicas, pero, con el paso de los años, la tecnología ha evolucionado a pasos agigantados, permitiendo a los usuarios realizar todo tipo de tareas desde el terminal. El principal cambio surgió cuando, a través de los terminales, se pudo acceder a Internet, de este modo se podía acceder a todo tipo de contenido desde cualquier lugar con una conexión disponible.

Con la mejora de la infraestructura de red, hoy en día, son pocas las zonas que no cuentan con acceso a la red, esto permite que cada vez haya más gente con la disponibilidad para utilizar estos servicios. La llegada de los smartphones ha hecho que los ordenadores de sobremesa se vean sustituidos progresivamente por estos dispositivos. Esto se debe a la capacidad de ofrecer funcionalidades similares a un precio más barato y además pudiendo llevarlos a cualquier lugar gracias a su reducido tamaño.

Como se puede ver en el artículo del periódico "El Mundo"<sup>1</sup>, en el año 2015 en España el uso de dispositivos móviles frente al de los ordenadores estaba igualado, sin embargo, a principios de 2016 por primera vez en la historia los ordenadores pasaron a un segundo lugar, siendo los dispositivos móviles el principal modo de acceder a Internet con un 88.3% de los usuarios frente al 78.2% del ordenador.

Debido a la tendencia creciente del uso de los dispositivos móviles los contenidos web se han tenido que adaptar a ellos. Sin embargo, no todo ha sido adaptación, sino que además se han tenido que desarrollar aplicaciones específicas para los terminales. De este modo los usuarios no necesitan buscar en Internet cada vez que desean obtener información sobre el servicio, tan solo tendrán que utilizar una aplicación que pone a su disposición una serie de funcionalidades concretas.

Respecto al sistema operativo para smartphones, el más utilizado en los últimos años ha sido Android. Además, como podemos observar en la Tabla

1, en el pasado año 2016 las 1 «El móvil supera por primera vez al ordenador para acceder a Internet». ELMUNDO, 4 de abril de 2016.

Además, en las aplicaciones más novedosas es frecuente la utilización de sistemas de geolocalización para ayudar a buscar las estaciones o paradas de los diferentes medios de transporte disponibles. Esta funcionalidad también puede ser utilizada para mostrar a los usuarios el tiempo restante para que el próximo vehículo efectúe su parada.

En el caso de Segovia, a nivel urbano el único medio de transporte público disponible es el autobús que, a diferencia de otras ciudades españolas, no cuenta con una aplicación oficial. Tan solo existe una app, explicada más detalladamente en el apartado Estado del arte, desarrollada por un particular con unas funcionalidades limitadas a la consulta de los horarios, insertados manualmente tras su obtención de la página web de autobuses urbanos de Segovia, y a la visualización de las paradas que forman cada una de las líneas.

En los últimos comentarios de la aplicación en Google Play se pueden observar las quejas de los usuarios sobre los horarios desactualizados, hecho que con el desarrollo de este proyecto se pretende solventar.

## Bases Teóricas

Las primeras aplicaciones GPS de uso civil fueron orientadas a la navegación terrestre (y peatonal), marítima y aérea. Bastantes automóviles las incorporan en la actualidad, siendo de especial utilidad para encontrar direcciones o indicar la situación del tráfico terrestre. Entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

**Google Maps.** Es quizás la aplicación más conocida ya que fue pionera en establecer búsquedas a nivel global por medio de internet es fundada por una de las compañías más grandes a nivel mundial en tecnología, con cooperación de varias organizaciones que cuentan con satélites que permiten la visualización del espacio terrestre que cumple el rol de dar una mejor perspectiva de la ubicación en coordenadas. De esta se despliegan quizá la mayor parte de aplicaciones con geolocalización ya que Google permite brindar su servicio gratuitamente. (Ver Anexo #1: Gráfica 1, Interfaz de Google Maps)

**Waze.** Una app móvil que permite al conductor de un automóvil ver el estado de las vías de tránsito (Tráfico, Accidentes, Reportes de congestión) entre otros para brindarle mejores opciones respecto a movilidad y ubicación. (Ver Anexo #1: Gráfica 2, Interfaz de Waze GPS)

**Tapsi.** Determina la ubicación del usuario y así permite una mejor experiencia de servicio, ya que representa una gran ventaja para las



compañías prestadoras de servicios tener la mayor información posible sobre sus clientes para así planear mejores estrategias de mercado según sus necesidades. De este modo TAPPSI ubica los taxis libres cerca al usuario para reducir los tiempos de espera. (Ver Anexo #1: Gráfica 4, Interfaz de Tappsi)

**Domicilios Bogotá.** Al igual que las apps anteriormente nombradas permiten ubicar el usuario y así de este modo satisfacer una entrega puntual al sitio que es requerido. (Ver Anexo #1: Gráfica 4, Interfaz de Domicilios Bogotá)

## **Marco metodológico**

### **Metodología**

El siguiente trabajo se realizó bajo una metodología descriptiva es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. En este paso del proceso se describe con detalle a los usuarios para quienes se diseñará la aplicación, usando metodologías como «Personas» y «Viaje del usuario». También aquí se sientan las bases de la funcionalidad, lo cual determinará el alcance del proyecto y la complejidad de diseño y programación de la aplicación.

### **Diseño de Campo Transaccional**

La evidencia empírica (informes de casos) muestra un alto grado de eficacia en aquellos campos en los que ha sido aplicada. Aunque si de verdad, como quieren los transaccionalitas, pretende llegar a ser una teoría (y una tecnología) rigurosamente científica debe aportar, además, evidencia experimental; es decir, datos recogidos mediante experimentos en los que hayan sido controlados los diversos factores a los que se atribuye la eficacia de la intervención (Chandezon, 1984).

Nos basamos en la cantidad de descargas que tiene la aplicación Mi bus Maps, para poder sacar conclusiones reales de nuestro enfoque.

### **Población**

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.;

para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo (Arias, 2006).

Dicho lo anterior, nuestra área de estudio es en la Gran Terminal de Albrook, la cual tiene conexión con todos los sectores de la ciudad de Panamá, que comprende desde Panamá Centro (Terminal de Albrook) hasta Chilibre área norte del país y otra que comprende desde Panamá Centro (Albrook) hasta Pacora, sector este de la provincia de Panamá.

### **Población observada y beneficiada**

Es tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población. Para que la muestra, al menos teóricamente, sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo un procedimiento que permita a cualquiera de todas las posibles muestras del mismo tamaño contenidas en la población, tener igual oportunidad de ser seleccionada (Grajales, 2000).

Se estudió un total de 15 personas al azar en la ciudad de Panamá, para evidenciar el conocimiento y uso de la aplicación MiBus Maps.

### **Instrumentos y recolección de datos**

Es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar.

El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y que son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos (Torres, 2019).

En atención a lo anterior, la recolección de datos de nuestro proyecto, se pretende obtener mediante un cuestionario el cual está basado en respuestas prácticas y sencillas basadas en cierto y falso. Con este se pretende dar prueba de la funcionalidad que mantiene la aplicación MiBus App por parte de la empresa Mibus, y obtener mediante este estudio el nivel de conocimiento por parte de los usuarios que día a día utilizan esta aplicación o desconocen ya sea su existencia o su forma de uso y aprovechamiento que se le puede dar a esta. (Ver Anexo #2: Cuestionario)

## Técnica de análisis de los datos

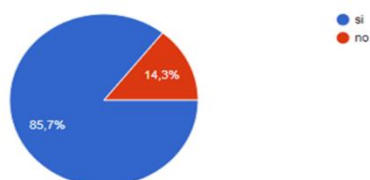
En la investigación social o de cualquier otro tipo, la observación y fundamentalmente los registros escritos de lo observado, se constituyen en la técnica – e instrumento básico para producir descripciones de calidad. Dichos registros se producen sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de estudio. Vale la pena destacar que tanto la observación como el registro se matizan en el terreno, en el que la experiencia y la intencionalidad del investigador imperan sus cuestionamientos (Martínez, 2007).

Con esta técnica se busca hacer un estudio de la cómo es el manejo y hasta dónde tienen conocimiento los usuarios de la funcionalidad que mantiene la aplicación MiBus por parte de la empresa Mibus a través de una estadística descriptiva analizando los datos mediante frecuencias y porcentajes, utilizando el método de tortas para expresarlo gráficamente, es decir, se recolecta, analiza y caracteriza un conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamientos mediante medidas de resumen, tablas o gráficos.

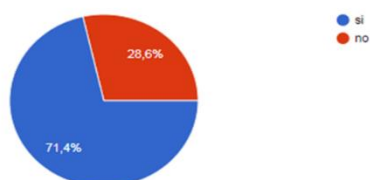
## Resultados

El cuestionario se creó mediante un formulario digital, para enviarla mediante medios de comunicación como lo es el correo electrónico y WhatsApp, la cual se le realizó a un grupo de 15 personas, con el objetivo de saber el uso de la aplicación MiBus Maps por los usuarios de la empresa MiBus en la ciudad de Panamá.

1. Usa el transporte público de la ciudad de panamá (mi bus)  
14 respuestas

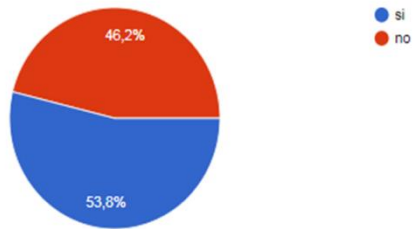


2. Conoce la aplicación mi bus maps operada por la empresa mi bus  
14 respuestas



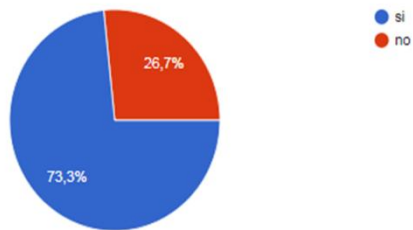
3. ¿Ya descargaste la aplicación mi bus maps?

13 respuestas



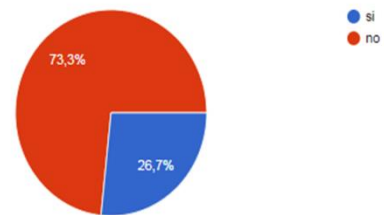
4. ¿Sabías que puedes verificar el paso del bus en tu parada más cercana a casa?

15 respuestas



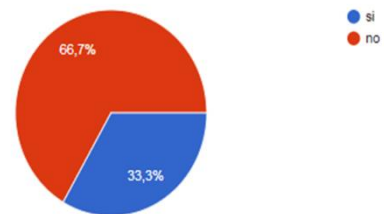
5. Mi bus Maps tiene la opción de colocar tu parada favorita ¿conocías esta función?

15 respuestas



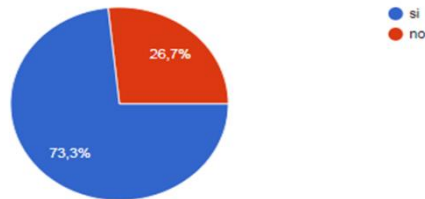
6. ¿Sabes que desde mi bus maps puedes planear tus trasbordos en caso de usarlo?

15 respuestas



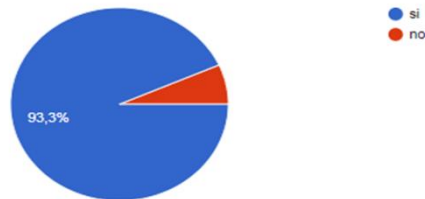
7. Consideras que mi bus maps, ¿está completa o le falta contenido?

15 respuestas



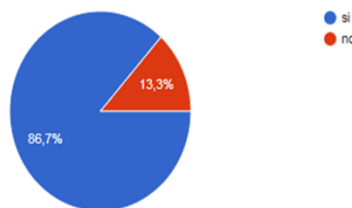
8. Te gustaría recargar tu tarjeta de metro bus desde la App

15 respuestas



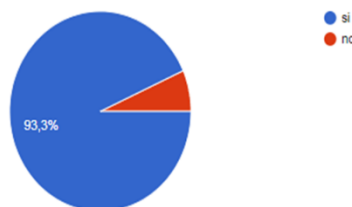
9. Considerarías oportuno en caso no saber el nombre de la parada de tu destino ¿mi bus maps te oriente?

15 respuestas



10. ¿Recomendarías la aplicación mi bus maps?

15 respuestas



## Aportes

Hemos desarrollado el Taller: Uso de aplicación MiBus Maps, el cual se realizó vía digital a través de la plataforma Zoom con filminas informativas, estas se pueden visualizar en el Anexo #4: Propuesta.

El Taller consta de los siguientes temas:

### **Paradas a mi alrededor**

Se explica sobre la llegada del bus en tiempo real, el cual mediante la ubicación activada del celular y se reflejan en el mapa las paradas que existen en el área, así como la ruta, número y tiempo que durará en llegar el bus.

### **Ubicación del bus**

Breve explicación para ubicar el bus que este próximo a pasar por la parada, donde se observan dos opciones: Parada o Ruta.

### **Búsqueda del trayecto**

Se explica el uso de la funcionalidad para buscar el trayecto con la ubicación activada, ya que permitirá al usuario colocar su origen, es decir donde se encuentra actualmente y el destino al que quiere llegar. De igual forma, tiene la opción de establecer una hora y escoger el tipo de transporte.

### **Noticias**

Explicación de la sección de noticias, la cual es donde la empresa MiBus comunica sobre los cambios de ruta o desvíos.

### **Favoritos**

Se explica al usuario que una vez registrado en la aplicación, puede seleccionar paradas como Favorito, para que en un futuro tenga más facilidad de búsqueda.

### **Conclusión**

Este proyecto nos permitió analizar los principales problemas sobre el uso de la aplicación MiBus Maps en la ciudad de Panamá y de esta forma buscar una forma para que las personas la conocieran y aprovecharan los beneficios que ofrece esta aplicación.

MiBus Maps es una aplicación que ayuda transportarnos en la ciudad de Panamá, sin embargo, a pesar de tener miles de descargas los usuarios solo manejan información básica sobre su uso, por lo que, estudiamos a fondo la

interfaz de esta aplicación para realizar talleres que permitan un mejorar su uso por parte de los usuarios.

Es importante que esta aplicación se mantenga en constante actualización, ya que, en determinado tiempo, pueden añadirse nuevas opciones en cuanto a diseño y funcionalidades, lo que sería beneficioso para las personas que utilicen esta aplicación en un futuro.

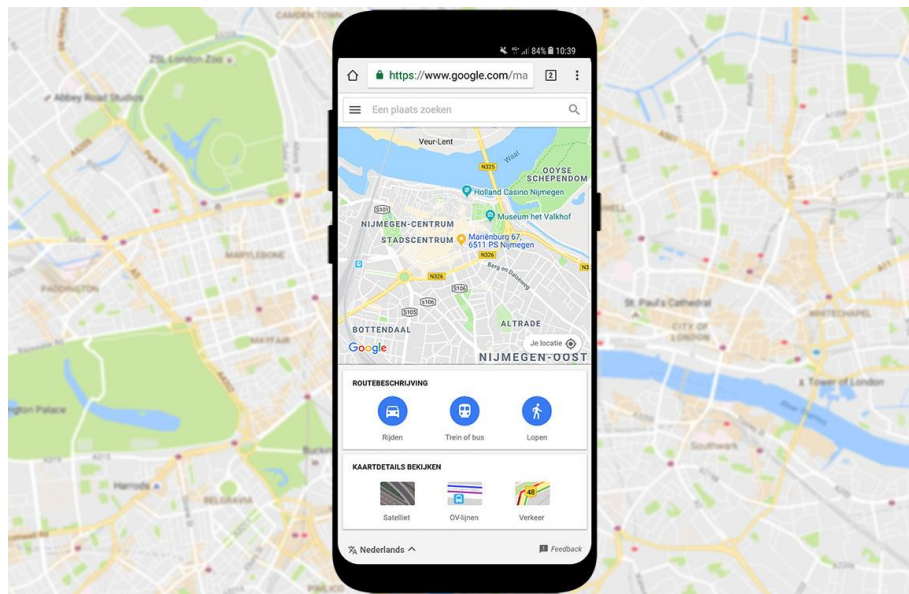
## **Referencias**

- Artículo de Fernando Bayón (8 de mayo de 2015) recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/page/19/>
- Barrio García, J. (2017). SegoviaEnBus APP: aplicación Android del servicio de autobuses urbanos de Segovia.
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación.
- G Chandezon, A Lancestre (1984). El análisis transaccional. Ediciones Morata, 1984.
- Martínez, L. (2007). La observación y el diario de campo en la definición de un tema de investigación. *Revista perfiles libertadores*, 4(80), 73-80.
- Grajales, T. (2000). Población y selección de la muestra. Recuperado en, 18(06), 2014.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.

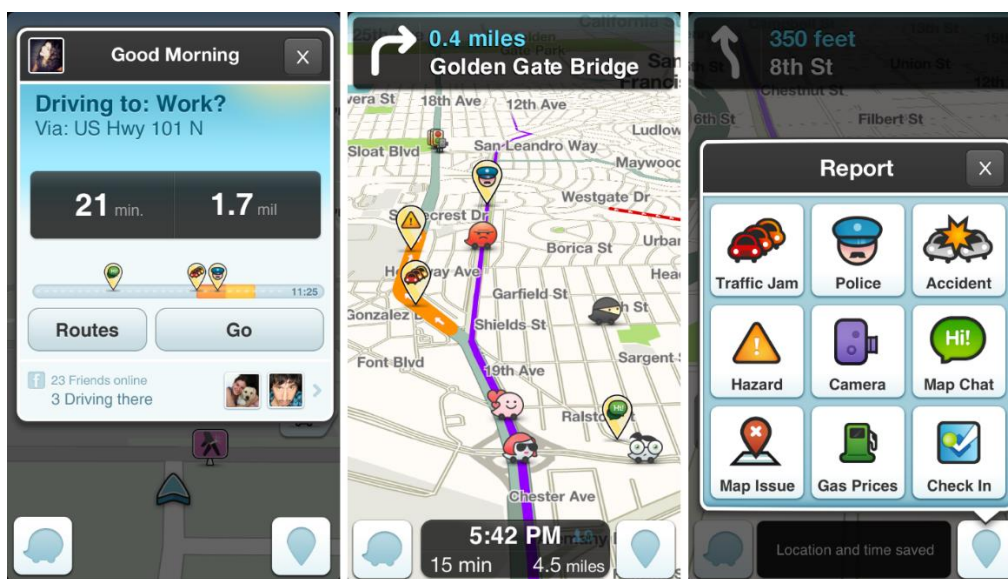
## Anexos

### Registros fotográficos

### Apps disponibles



Gráfica 1. Interfaz de Google Maps

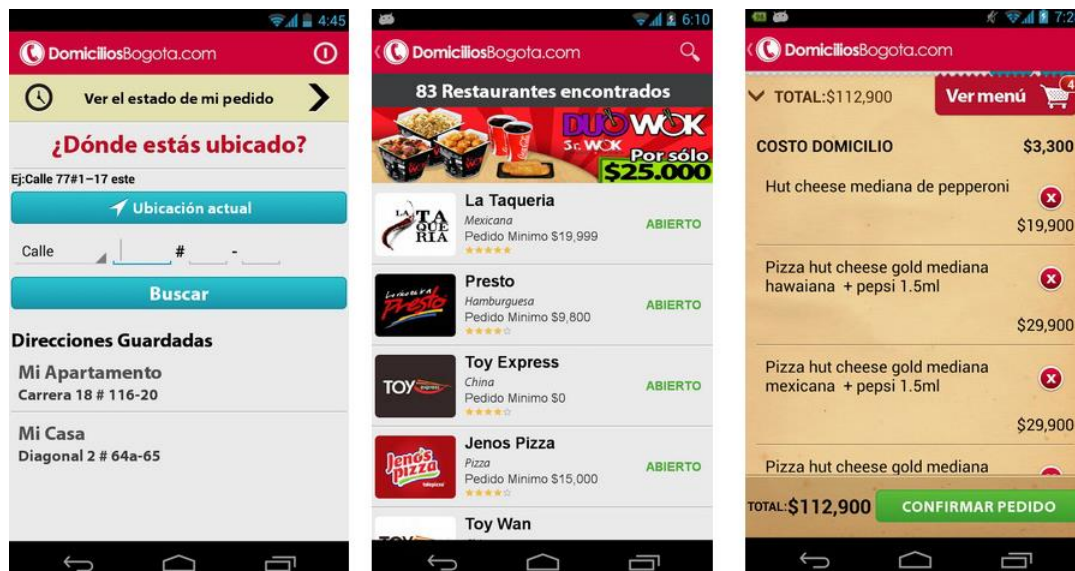


Gráfica 2. Interfaz de Waze GPS



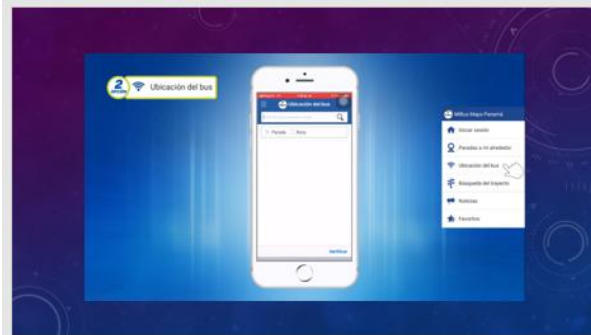


Gráfica 3. Interfaz de Tappsi

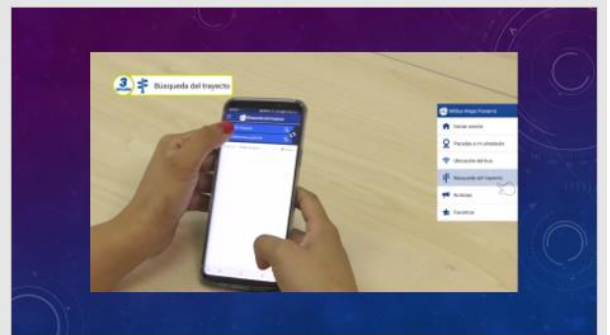


Gráfica 4. Interfaz de Domicilios Bogotá

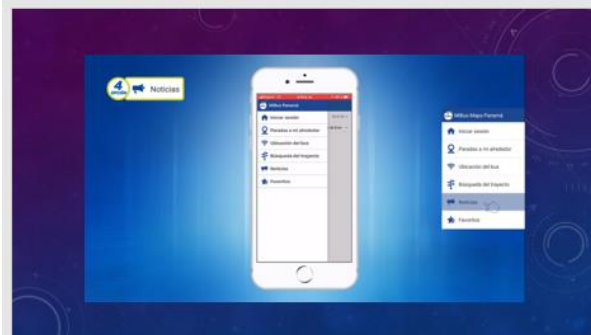
## Propuesta



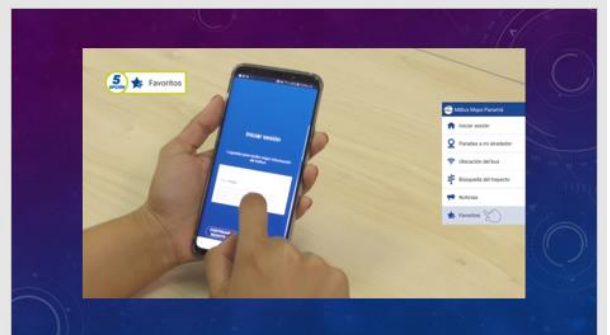
5



6



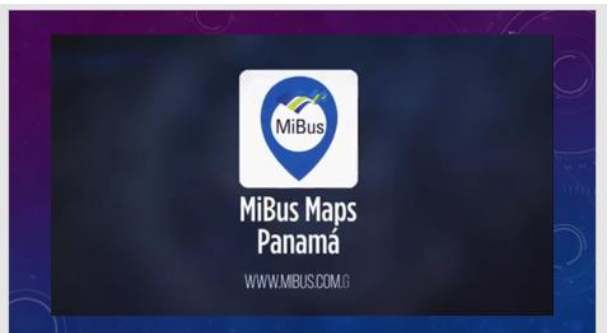
7



8



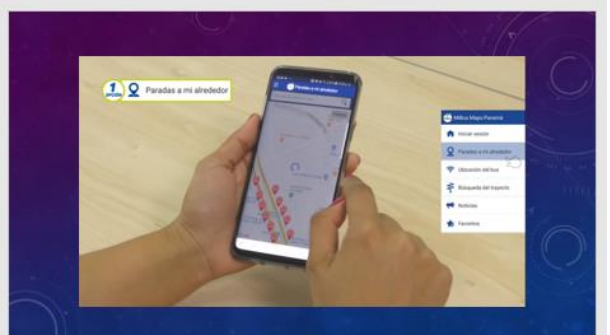
1



2



3



4





## HERRAMIENTAS PARA LA NUEVA MODALIDAD DE ESTUDIO BASADOS EN LA ODS

**Estudiantes:** Pedro Gómez y Nehemías Ureña

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

La pandemia del COVID 19 ha llevado la educación al modo digital, por lo que ha forzado al maestro, profesores a impartir clase virtual la cual no estaban preparados para esta nueva modalidad de estudios siendo una de las desventajas que tiene la educación en la actualidad ya que se ha afectado el aprendizaje para muchos estudiantes en la actualidad.

Dado a la aparición del nuevo coronavirus de origen asiático, se tuvo que retomar una nueva modalidad de estudios de forma virtual, por radio y televisión, plataforma. Tomando desprevenido tanto como educadores como padres y estudiantes afectando las clases de una manera considerable, la cual hoy día muchos estudiantes y educadores no cuenta con el conocimiento para llevar a cabo las clases con esta nueva modalidad.

Debido a esta falta de conocimiento no se ha podido integrar al cien por ciento de estudiantes a poder retornar a su clase por falta de recurso, y una economía golpeada dejando a muchos padres sin el sustento diarios. Haciendo que sea más difícil la adaptación de esta nueva modalidad.

Las herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones que pueden ser utilizadas por muchas personas, fácil de utilizar y sin la necesidad de tener que pagar por ello. Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento.

**Palabras clave:** aprendizaje en modalidad virtual, COVID19, intercambio de información.

## **Introducción**

La llegada al COVID19 nos ha hecho reorganizar la vida en todos los niveles que ella significa, la educación no escapa de esa reorganización, los retos presentados por esta pandemia a la educación ha sido un reto que no para, pues no es solo el manejar una tecnología, sino que ellas se conviertan en agentes transformador de conocimiento, y un conocimiento que sea significativo.

El COVID no solo ha revelado las deficiencias que todo sistema educativo tiene, sino el hecho que el conocimiento sobre su utilidad académica ha sido relegado por el hecho de la presencialidad, pero que una vez superado el evento de la pandemia, todas estas experiencias serán enriquecedoras y exitosas siempre y cuando los procesos cognitivos sean unificados en su ser y quehacer.

## **Planteamiento y formulación del problema**

Viendo que a muchos padres de familia y estudiante han tenido dificultades con esta nueva modalidad de estudio. De modo virtual escogeremos un colegio para apoyar aquellos estudiantes con (lento aprendizaje) para brindarle el apoyo tanto a los padres como al estudiante de dicho colegio.

En base a la actualidad que se presenta con la educación a nivel nacional estaremos brindándole el conocimiento de herramientas, funcionalidades a padres y estudiantes para la nueva modalidad de estudios.

### **¿Por qué es importante el acceso a la tecnología para los estudiantes en esta nueva modalidad de estudios?**

En la actualidad la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para el bienestar de la educación, los estudiantes y el público en general, para formar nuevas habilidades y capacidades en distintas profesiones y una población mayor capacitada

### **¿Sabén los padres de familia utilizar esta nueva tecnología para apoyar a su hijo?**

Los padres deben aprender acerca de esta tecnología que ofrece la actualidad para lograr apoyar a sus hijos de una manera eficiente, ya que en la actualidad los hijos están en un nuevo modelo de estudio la cual desconocían y muchos se les dificulta adaptarse. Con esta nueva modalidad de estudio los padres se convierten en parte del aprendizaje de los hijos ya que esta modalidad así lo exige y por ende deben actualizarse con todas estas tecnologías que ofrece la actualidad.

## **¿Están preparados los docentes para impartir esta nueva modalidad de estudios?**

La pandemia del COVID 19 ha llevado la educación al modo digital, por lo que ha forzado al maestro, profesores a impartir clase virtual la cual no estaban preparados para esta nueva modalidad de estudios siendo una de las desventajas que tiene la educación en la actualidad ya que se ha afectado el aprendizaje para muchos estudiantes en la actualidad.

## **¿En qué nos ayudan las ODS en nuestro proyecto?**

Buscamos una sensibilización de la población de la importancia de los objetivos de desarrollo sostenibles que busca en puntos específicos como: disminuir la deserción escolar en todos los países, una educación de calidad, la igualdad de género en campos específicos y demás.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Brindarle las herramientas informáticas que ayude a padres y estudiantes a poder dar sus respectivas clases, realizar trabajos, entre otros.

### **Objetivos Específicos**

- Promover oportunidades de aprendizajes permanentes para todos y todas, de modo que puedan manejarse más eficientemente.
- Crear talleres dinámicos para que puedan ser más fácil de comprender.
- Crear un enlace para la comunicación por cualquier duda sobre los temas que se presentaran.
- Se busca facilitar el conocimiento de herramientas de estudios tecnológicos que son accesibles para los estudiantes puedan realizar sus actividades escolares de manera correcta.

## **Justificación de la Investigación**

Dado a la aparición del nuevo coronavirus de origen asiático, se tuvo que retomar una nueva modalidad de estudios de forma virtual, por radio y televisión, plataforma. Tomando desprevenido tanto como educadores como

padres y estudiantes afectando las clases de una manera considerable, la cual hoy día muchos estudiantes y educadores no cuenta con el conocimiento para llevar a cabo las clases con esta nueva modalidad.

Debido a esta falta de conocimiento no se ha podido integrar al cien por ciento de estudiantes a poder retornar a su clase por falta de recurso, y una economía golpeada dejando a muchos padres sin el sustento diarios. Haciendo que sea más difícil la adaptación de esta nueva modalidad.

La creación e implementación de este proyecto busca el poder brindar el conocimiento de nuevas y accesibles herramientas para el aprovechamiento de los estudiantes y docentes para una adaptación mejor a una nueva modalidad de estudio.

Además de la plataforma creada por el gobierno el cual busca que el estudiante domine los contenidos de forma amena y divertida con actividades de aprendizaje, formativos y sumativos. Nosotros buscamos dar a conocer nuevas herramientas y su funcionamiento para una mejor adaptación de una nueva modalidad de estudio.

### **Delimitación geográfica y limitaciones**

Es un proyecto que se desarrolla de forma virtual.

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Este año, a medida que la pandemia de la COVID-19 se presentó en nuestro país el ministerio de educación en conjunto con el ministerio de salud se vio obligado con el cierre parcial de los centros educativos tanto particulares como privado.

El Ministerio de Educación se vio en la necesidad de crear la plataforma Ester para hacer más accesible la llegada de información a los estudiantes y poder tener mejor comunicación.

Panamá septiembre (2015) Reafirma 8 Objetivos de desarrollo sostenible a los cuales se les dará una prioridad durante estos años.

El tener una educación de calidad, y por ello, una de las metas principales del país para 2030 es aumentar considerablemente el número de jóvenes con las competencias necesarias en particular, técnicas y profesionales para acceder a empleos, trabajos decentes y emprendimientos.

De la misma manera, poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas, y adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, así como las peores formas del trabajo infantil.

### **Calidad de educación con miras a futuro basado en la ODS**

La educación como un derecho. Como primera instancia tenemos a la Constitución Política de la República de Panamá la cual sustenta la educación como un derecho. La Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, adicionada y modificada por la ley "Ley 34 de 6 de julio de 1995; la Ley 53 de 1951 del Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE); la Estrategia Decenal de Modernización de la Educación y las políticas de Educación Especial reconocen el derecho de la población escolar con Necesidades Educativas Especiales (NEE) a una educación de calidad, que le asegure el máximo desarrollo de sus potencialidades; Que las políticas de educación especial están orientadas a garantizar a todos los estudiantes y, en especial, a los que presentan Necesidades Educativas Especiales (NEE), el acceso a una educación inclusiva de elevada calidad, la provisión de recursos humanos técnicos y didácticos que aseguren un servicio educativo en los márgenes de calidad deseados así como la flexibilidad curricular para lograr la adecuación de la población con Necesidades Educativas Especiales (NEE); Que en el marco de la Política de Modernización Educativa, fundamentada en los artículos 71, 71A y 71B de la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, adicionada y modificada por la Ley 34 de 1995, el Ministerio de Educación con la colaboración del Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) y de otras organizaciones representativas del sector, han elaborado un Plan Nacional de Educación Inclusiva, para dar cumplimiento a las políticas de educación especial (Meduca, 2000).

Concerniente a esta ley, se observa claramente la importancia y derecho que tiene la educación inclusiva y está actualmente amparada por dicha ley, estos estudiantes tienen derecho a recibir una buena atención y educación y los docentes deben estar aptos para ofrecerles a esta población una excelente formación académica. "Todos los niños/as y jóvenes del mundo, con sus fortalezas y debilidades individuales, con sus esperanzas y expectativas, tienen el derecho a la educación. No son los sistemas educativos los que tienen derecho a cierto tipo de niños/as. Es por ello, que es el sistema educativo de un país el que debe ajustarse para satisfacer las necesidades de todos los niños/as y jóvenes.

Todos tenemos derecho a una educación de calidad, no importa el estatus social, económico, el color, raza. Debemos ser tener presente que cada uno de estos niños tienen derecho a ser amado e incluirlo a una educación.



## **Igualdad de género y reducción de las desigualdades con miras a futuro basado en las ODS**

Por ello, hay que pensar en todo el alumnado. Es muy importante atender a la diversidad del alumnado para, de esta manera, atender a las diferentes situaciones educativas y diversas de los alumnos, ya que no todos aprenden, se relacionan e interactúan de igual manera que los demás. Es decir, valorar la heterogeneidad del alumnado como una riqueza u oportunidad para obtener mejores resultados educativos.

### **Marco metodológico**

Se estudiará las investigaciones realizadas en Internet, por otros investigadores, también se encuestará por medio de wasap a estos nuevos estudiantes y padre de familia que empieza con una nueva modalidad de estudios.

Para entender que dificultades tienen y poder brindarle una respuesta acertada.

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es educativa la cual tiene como fin esclarecer diversos aspectos del proceso de enseñanza aprendizaje e intervenir en dicho proceso para optimizarlo.

La utilización de investigación educativa pretende de manera sistemática dar respuesta a preguntas y solución a los problemas educativos.

Las herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones que pueden ser utilizadas por muchas personas, fácil de utilizar y sin la necesidad de tener que pagar por ello. Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento. Los grandes avances de la tecnología de la información que están alterando la naturaleza del trabajo y el ejercicio ciudadano, también lo harán con las habilidades requeridas para que los niños y jóvenes lleguen a ser adultos exitosos, presionando a la educación, transformando el qué y cómo aprenderemos y cómo funcionarán las instituciones educativas.

Se entiende por investigación educativa todas aquellas acciones de investigación que tienen como fin esclarecer diversos aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje o intervenir en dicho proceso para optimizarlo. La investigación educativa se extiende al funcionamiento de las instituciones educativas, los métodos de enseñanza, el diseño curricular, los materiales y recursos educativos, las innovaciones introducidas y cualesquiera otros



aspectos relacionados con la educación, y responde a la necesidad de identificar, diagnosticar y generar acciones educativas eficaces.

Los diversos métodos utilizados en la investigación educativa comparten las características de la búsqueda sistemática, dirigida y documentada. Pretende, de manera sistemática, dar respuesta a preguntas, explicación a fenómenos y solución a problemas educativos.

### **Población observada y beneficiada**

Para la presente labor social comunitaria, la cual fue a nivel investigativo trabajamos con la comunidad de panamá viejo específicamente con un colegio público Juan B. Sosa el cual se encuentra ubicado en calle primera panamá viejo.

La cual cuenta con una población estudiantil de 450 estudiantes la cual solo cursa turno diurno, dicho colegio solo cuenta con grados primarios dentro del plantel este colegio cuenta con tres maestras de grado especiales pre escolar pre kínder y kínder, y una que cursa 1,2,3, grado y la maestra Yarisel Medina que trabaja con los grados 4,5,6 la cual tiene 16 estudiante la cual tomamos como muestra entre los tres grados con dificultades de aprendizaje la cual, nuestro proyecto está enfocado en poder brindarles herramientas para esta nueva modalidad de estudio tanto a padres como estudiante para hacer más fácil la comprensión con la llegada de esta nueva forma de impartir clase y de esta forma sea más comprensible y llevadera.

Debido a circunstancia en que se encuentra el país y al nivel mundial con la llegada del nuevo covid-19, se hizo difícil trabajar y lograr la comunicación que deseábamos con dicho plantel, la cual llegamos a obtener la firma de la Directora Zulema Barrios, pero para poder obtener mucha más información tanto de padres y estudiantes se necesitaba la firma de los superiores de la directora la cual se nos dificulto como lo mencionaba anteriormente. La cual se procedió a trabajar el proyecto de forma investigativa para que el trabajo quede como base para futuro estudiantes que curse la pasantía y puedan ejecutarlo.

### **Instrumentos y recolección de datos**

La técnica para la recolección de datos a utilizar en este proyecto es una encuesta, es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica, recordando que el cuestionario cuenta con preguntas coherentes y organizadas hechas a los docentes con el fin de buscar respuestas

concerniente a los estudiantes que presentan alguna dificultad en el proceso de enseñanza aprendizaje dentro de su aula escolar.

### **Tiempo de duración del proyecto**

El tiempo de duración del proyecto sería de 8 semanas es decir será a un corto plazo, y se distribuirá de la siguiente manera, se tomará 3 semanas para buscar todos los recursos y personal idóneo para la elaboración del proyecto, 2 semanas para hacer la investigación diagnóstica de la problemática que le servirá de base y obtención de pruebas para desarrollar los diversos talleres, 2 semana para la capacitación y 1 semana realizar la evaluación sobre el avance de la capacitación tanto de padres como estudiantes.

Una vez los padres y estudiantes culminen su etapa de formación y basándose en los aprendizajes y competencias adquiridas puedan ser desarrollando en ellos habilidades y destrezas integral, que les sirva de apoyo ante las situaciones diarias de la enseñanza dentro del aula de clase.

### **Alcance del proyecto**

El alcance que se obtendrá al realizar dicho proyecto será, mejorar la calidad del rol del padre como del estudiante en responder a las diferentes expectativas y necesidades de la educación para el progreso de la formación para todos, Así mismo, hacer que el sistema educativo, se focalicen a ofrecer una oportunidad de aprendizaje continua a los profesores. De manera especial, que el docente incorpore a la secuencia didáctica herramientas y recursos tecnológicos con algún tipo de plataforma para reforzamientos a distancias con sus alumnos, que le sirva de apoyo en el proceso de enseñanza aprendizaje, proporcionando así aprendizaje colaborativo, respetando las tipos y formas de aprendizaje, y con miras a mejorar la calidad de la educación.

### **Aportes**

Entre las principales herramientas que más se usan están:

**Power Point:** Nos permite generar presentaciones multimedia. A esta presentación se le pueden insertar textos, imágenes, gráficos, videos, tablas, sonidos, etc.

**Excel:** Es una plantilla de cálculo que nos permite muchas operaciones matemáticas de manera automática en filas y columnas que se adaptan a las necesidades del usuario.

**ZOOM:** Zoom tiene enfoque principalmente empresarial, de manera que permite comunicación simultánea con grandes grupos de trabajo, hasta mil participantes por sesión, además de funciones como grabar las video llamadas, transcribir automáticamente el audio, cambiar el fondo durante una sesión, entre otras.

**Google Meet:** Es un servicio de videotelefonía desarrollado por Google. Es una de las dos aplicaciones que constituyen la nueva versión de Google Hangouts, siendo la otra Google Chat. Google comenzó a retirar la versión clásica de Hangouts en octubre de 2019. Inicialmente Google lanzó Meet como un servicio comercial; en abril de 2020 Google comenzó a lanzarlo también a los usuarios gratuitos.

**Moodle:** Es un sistema que nos permite generar aulas virtuales.

**Canva:** Canva es una web de diseño gráfico y composición de imágenes para la comunicación fundada en 2012, y que ofrece herramientas online para crear tus propios diseños, tanto si son para ocio como si son profesionales. Canva ofrece una colección de 8000 plantillas gratuitas para 100 tipos de diseño con múltiples finalidades. También te permite hacer tus propios diseños desde cero, añadiéndoles imágenes, otros elementos y textos.

**Presentación en Pecha Kucha:** Es un formato de presentación en el cual se expone una presentación de manera sencilla e informal mediante 20 diapositivas mostradas durante 20 segundos cada una.

## **Conclusión**

Este trabajo investigativo buscamos fomentar el aprovechamiento de herramientas para el estudio y demás. Ya que son herramientas fáciles de interactuar, comprender y de utilizar y que además nos ayudan de temas de presentación, realización de trabajos, folletos, trípticos, cálculos y demás. Herramientas que nos serán de mucha ayuda en la actualidad.

Centramos la mirada en buscar alternativas que permita abrir espacio a una manera diferente de vivir la educación.

## **Referencias**

[https://sites.google.com/d/1UUNFmR\\_riMF8GduwJuPUT56jLm-r8\\_Fl/p/1Ax1d10PJ0oUggHzUwio1QoC59lpNGyf9/edit](https://sites.google.com/d/1UUNFmR_riMF8GduwJuPUT56jLm-r8_Fl/p/1Ax1d10PJ0oUggHzUwio1QoC59lpNGyf9/edit)

[https://www.prensa.com/imprensa/panorama/Panama-prioriza-metas-desarrollo\\_0\\_5238976079.html](https://www.prensa.com/imprensa/panorama/Panama-prioriza-metas-desarrollo_0_5238976079.html)

<https://sway.office.com/HAl22LjY68kUbdwR?ref=email>

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

<http://www.educapanama.edu.pa/>

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=investigaciones+educativas&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=investigaciones+educativas&btnG=)

<http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/08/Proyecto-de-Graduacion-Ana-Hernandez-Duran-y-Shaila-Bennet.pdf>



## VOLUNTARIADO ESTUDIANTIL UNICYT (VEU)

**Estudiantes:** Keyda Arias, Toribio Díaz, Oscar Rodríguez y Gabriel Tuñón

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

La siguiente investigación, establece la reflexión teórica y práctica, acerca del voluntariado universitario como uno de los contribuyentes de la gestión ética organizacional.

Para ello, se hizo necesario: primero, identificar el contexto de donde surge la idea; segundo, identificar conceptualmente la naturaleza del voluntariado, es decir, reflexionar sobre los principios teóricos que guían la acción voluntaria; tercero, relacionar dichas reflexiones bajo la propuesta de gestión; cuarto, sustentar desde el caso de estudio de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, las principales consideraciones a tener en cuenta en torno a la propuesta investigativa y quinto, proponer de acuerdo a las reflexiones, un Modelo de Voluntariado Universitario para la Gestión del Entorno Ético de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

La principal conclusión es que el voluntariado universitario, es una de las estrategias que apoya la función misional de la extensión social comunitaria, por lo que requiere de procesos relacionados con la gestión, que guíen su contribución a la ética organizacional.

**Palabras clave:** Voluntariado estudiantil, ODS, gestión ética, extensión social comunitaria.

## Introducción

¿Quién se iba a imaginar que el 2020, sería un año de emergencia, de pandemia, del cuidado de la salud, de innovación tecnológica y sobre todo de ayuda al prójimo?

A finales del 2019 se desata la propagación de un virus en China, el cual comienza a migrar a diferentes países de Europa y de allí América, una cepa Española, italiana y Americana, llega a Panamá en febrero sin nosotros darnos cuenta y contagia a un director de un colegio quien entra a ser hospitalizado sin saber que tenía COVID-19 y por ende no pueden atenderlo como se merece ya que lo tratan como si fuera una neumonía más, y fallece el 8 de marzo, y no es hasta el día siguiente 9 de marzo que indican que existe el primer caso de COVID-19 de una mujer panameña que venía regresando de España, pero el 10 de marzo dan los resultados de la autopsia del director la cual indica que si tenía que COVID-19, y esto en conjunto con las diferentes condiciones médicas preexistentes que tenía hacen que fallezca.

Todo esto provoca que el 10 de marzo se inicie la suspensión de clases, y luego desde el 15 de marzo, inician los toques de queda, y poco a poco, llegando a final de marzo, inicia la cuarentena total, con movilidad por número de cedula, para evitar así reducir la propagación rápida del virus, lo que hasta previo 15 de mayo había sido bastante efectivo, pero al aperturar los 2 primeros bloques se volvieron a incrementar los casos, pero luego de allí entre julio y octubre se ha mantenido un número constante de casos teniéndonos en una meseta, permitiendo la activación de ciertas actividades económicas, sin embargo esto no garantiza que todos los ciudadanos del país cuenta de forma equitativa con ingresos para llevar un alimentos a sus casas y cumplir con sus obligaciones financieras.

Todavía existe un porcentaje alto de ciudadanos que no tienen acceso a ingresos y es por eso que la idea del voluntariado nace de una serie de propuestas como equipo de trabajo, sin embargo, nuestra única integrante femenina, nos presenta la idea de crear un voluntariado para beneficio de los estudiantes de UNICyT, viendo la situación actual a nivel mundial con respecto al COVID-19, dónde gran parte de nuestros compañeros y colegas universitarios, han tenido que retirarse de UNICyT a causa de la pandemia, ya que a muchos les han suspendidos sus contratos laborales y a otros los han liquidados de sus trabajos, pero sin desmeritar que se pueda ayudar a todo el que lo necesite en este momento y más adelante también.

Por tal razón, con nuestro Voluntariado de Estudiantil UNICyT, buscamos la participación de social, ya que, a pesar de ser fundadores, buscamos que con el tiempo otros estudiantes se sumen al proyecto del voluntariado, de manera desinteresada, sin fines de lucro o alguna retribución económica para hacer crecer más esta fundación.

## **Planteamiento del problema**

Hoy día el mundo está sufriendo una pandemia que está matando a cientos de personas, y que a pesar de tener un porcentaje de mortalidad muy baja compara con otros virus, si tiene un porcentaje de letalidad alto, el cual tiene en algunos países confinada a toda la población a permanecer encerrados en casa, y con protocolos de bioseguridad para evitar contagiarse, en vista que a más de 10 meses de ser identificado por primera vez en diciembre de 2019, en la provincia de Wuhan en China, no se ha encontrado una cura o vacuna para él, solo se han estado probando diferentes tipos de tratamiento según la condición médica de los pacientes.

En el caso de nuestro país, se ha iniciado una reapertura de las actividades económicas pero de una forma muy lenta, a pesar de que se ha eliminado la cuarentena y extendido el toque de queda a un horario más elevado, todavía existen personas que no tienen un ingreso económico para llevar un plato de comida a su casa, y algunos son ayudados con bolsas de comida, bono o vales digitales por parte del gobierno, fundaciones, grupos de personas que se agrupan para ayudar a los que necesitan en estos momentos.

A razón de esto nos enfocaremos en el tema sobre el voluntariado; que contribuye al desarrollo de la comunidad y beneficia a la sociedad en general, además de ser una forma libre, voluntaria y que beneficia las personas que más lo necesitan.

Existen muchos estudiantes en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT), que hacen mal uso de su tiempo con actividades de ocio y de entretenimiento que no son provechosas.

Los estudiantes de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología no realizan obras de voluntariado, y si las realizan, es debido a que la misma, es un requisito para culminar sus estudios. Es de mencionar que en la mayoría de las licenciaturas en general, los estudiantes no se interesan en realizar el servicio de voluntariado, sino más bien, en completar sus horas sociales o prerrequisitos. Los profesores de esta universidad deben incentivar al estudiante, para que el mismo pueda contribuir a la sociedad de una forma positiva a través de la realización de actos de voluntariado al servicio de las demás personas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar las necesidades de la población estudiantil de UNICyT por temas de la COVID 19 y crear una sociedad de estudiantes voluntarios para brindar un aporte a los más afectados.

## Objetivos Específicos

- Identificar a los estudiantes con la problemática.
- Obtener los insumos necesarios para poder entregar los donativos.
- Gestionar y crear una estrategia para la entrega de las bolsas de comida.

## Justificación de la Investigación

Hablar de la gestión del entorno ético, es hablar del propósito que debe adquirir una organización, en este caso una educativa, para lograr, en primer lugar, el entendimiento de un compromiso ético, es decir, un acuerdo voluntario de valores morales que guíe la actuación de sus miembros, llegando a convertirlos en hábitos inherentes al desempeño profesional y, en segundo lugar, para que existan elementos o componentes que permitan desde la práctica hacer evidente dicho entendimiento.

Necesariamente deberá estar enmarcado dentro un proceso administrativo, en cuyas dinámicas de gestión se pueda avanzar coherentemente hacia el logro de una mejor organización, una organización ética, que cumpla con unos mínimos requeridos en la sociedad y que además proyecte sus actuaciones sobre escenarios dinámicos propios del avance y el crecimiento de la humanidad.

En una organización muchas de las relaciones parecieran ser invisibles (ancladas a la individualidad), en cuyo caso las interacciones aparecen como una atmósfera, que, aunque no puede verse, se siente y percibe a través de las actitudes, emociones y vivencias de quienes hacen parte de la organización, logrando así que los comportamientos se enlacen en un marco de referencia, que idealmente deberá estar centrado en actuaciones moralmente adecuadas. Este es el entorno ético, ese ambiente ideal de la organización, el ambiente donde confluyen las diferentes actuaciones, de forma tal que se generen comportamientos coherentes, moralmente correctos, críticos y efectivos para los miembros de la organización, que reflejen en mejores comportamientos para la sociedad.

El voluntariado universitario, creará el fortalecimiento del entorno ético, al considerarse una de las formas de intervención sobre la realidad social, lo que deja entrever una condición que puede ser explorada con mayor detenimiento y que deberá partir de un entendimiento ampliado de lo que se entiende por voluntariado y especialmente lo que define a un voluntario.



## **Delimitación y limitantes del trabajo**

El tema del COVID-19 y como ha afectado la vida o los procesos de las personas y las empresas es muy amplio, sin embargo, este trabajo estará delimitado a dar una visualización real y un posible apoyo a los estudiantes afectados de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.

Dentro de las limitantes para este trabajo podrían identificarse las siguientes:

- Limitaciones de tipo presupuestal, es decir no se dispone de suficientes recursos económicos.
- Limitaciones en cuanto a objetivos y metodología empleada en relación con el diseño específico y los instrumentos de recolección de datos.
- Determinar los límites especiales, temporales, cualitativos y cuantitativos en cuanto a los resultados para la solución de lo que se plantea.

## **Hipótesis del trabajo**

El trabajo que busca el Voluntariado Estudiantil UNICyT es una ventaja de ayuda solidaria en nuestro país, donde con diversas actividades que sean propuestas por nuestro equipo de trabajo del voluntariado, le podremos dar ese valor agregado a nuestra sociedad, para ayudar tanto a nuestros compañeros universitarios de UNICyT, como a las personas de escasos recursos de Panamá. Además de buscar unir personas que quieran dar su grano de arena en diferentes aspectos que redunden en el beneficio de la población más necesitada aportando ya sea, con su esfuerzo o conocimientos para contar con una amplia red de personas que su único fin sea ayudar y lograr unir a la comunidad.

¿Logrará este proyecto cumplir con su meta? ¿A nivel de las universidades será el primero? ¿Logrará el Voluntariado impactar en el estudiantado y la administración de la UNICyT?

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

El voluntariado se puede decir que tuvo sus inicios desde la Edad Media, pero no es hasta el Siglo XI que se dan la institucionalización, y surgieron las primeras fundaciones hospitalarias como fruto de iniciativas particulares.

En primera instancia, el voluntariado comenzó por esa forma voluntaria por amor al prójimo y de forma estrictamente cristiana, sin embargo, a medida que se fueron dando las guerras, las funciones del voluntariado fueron cambiando, las primeras en ser voluntarias fueron las mujeres.

Ya en el siglo XX, se comienza a desarrollar al crearse organizaciones privadas sin fines de lucro, las cuales efectúan actividades por parte de las personas voluntarias para recolectar fondos y de paso los integrantes voluntarios no reciben nada a cambio, solo la gratitud del deber cumplido.

Para este tipo de organizaciones no se busca el poder político ni de la iglesia, sino el luchar por los derechos sociales.

Para la década de los años 90 comienzan a aparecer las ONG y a tener visibilidad dentro de los diferentes sectores que conforman la sociedad y para el año 1996 es promulgada la Ley General del Voluntariado Social, es la Ley 6/1996 del 15 de enero, del Voluntariado.

Es a partir de la promulgación de la Ley que los voluntarios pasan a ser parte importante y a cumplir un rol específico dentro de la sociedad y es por ellos, que muchas personas reciben ayuda en diferentes áreas como son culturales, económicas o sociales.

En los últimos años la participación de personas y organizaciones como voluntario se ha incrementado, siendo más activas las mujeres, por ello se realiza campañas para motivar y sensibilizar a los hombres para que también se unan a esta causa.

En nuestro país, no es hasta 2014 que se crea la Ley 29 del 24 de Octubre que trata Sobre el Voluntariado de la República de Panamá, que establece el voluntariado como un aporte del capital social, que promueve el espíritu de solidaridad y contribuye al desarrollo humano sostenible de nuestro país, y así poder regular las acciones que realizan las organizaciones que se identifican como voluntarias, y sin fines de lucro.

A pesar de que la ley fue oficializada en 2014, desde muchos años atrás en Panamá se vienen realizando trabajos de voluntariados por diferentes tipos de fundaciones, y en 2006 el gobierno toma la iniciativa para oficializar y tener un control con información de fundaciones estatales.

Y es el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) que, por medio de un plan piloto a nivel regional, en donde comienza a desarrollar en los Distritos de Cañazas y Soná, en la provincia de Veraguas y en el Distrito de San Miguelito, en la Provincia de Panamá, tienen como meta, el construir modelos exitosos y acumular las mejores prácticas en cuanto a la construcción de una cultura nacional de voluntariado y desarrollar acciones voluntarias encaminadas al combate a la pobreza.

Han desarrollado acciones con y desde jóvenes de colegios, organizaciones no gubernamentales y grupos juveniles, encaminadas a fortalecer las capacidades de las y los jóvenes de promover y organizar procesos comunitarios basados en un nuevo modelo de gestión en las comunidades.

Promueven un nuevo modelo de responsabilidad social de los panameños basado en la posibilidad de aportar al desarrollo de las comunidades, procurando la participación de todas y todos en la construcción de un Panamá más equitativo.

Por otra parte, a nivel de las universidades en Panamá, los estudiantes de las Universidad Especializada de las Américas (UDELAS), Universidad del Istmo (UDI) y la Universidad de Panamá (UP), ofrecerán 3,600 horas de servicio social a hogares para adultos mayores, que permitirán que estos pasen un momento agradable, en compañías de los entusiastas universitarios. Todo este tiempo está monitoreado y por medio de una alianza estratégica entre el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y las academias, en donde, un total de 45 estudiantes de diferentes universidades realizarán voluntariado en 10 Casas Hogares que atienden a 1,500 adultos mayores.

A través de estas alianzas más de 80 universitarios han realizado voluntariado a través de los programas sociales del MIDES. A través de la Ley 29 del 28 de octubre de 2014.

Otra institución que constantemente hace voluntario es la Cruz Roja Panameña que fue fundada en 1917, y es una organización humanitaria que tiene sus pilares en el servicio voluntario y ayuda a cualquier persona sin distinción racial, religiosa, política o ideológica.

Los programas que actualmente lleva a cabo abarcan las áreas de socorro, bienestar social, capacitación y difusión. Entre sus servicios se encuentran: servicio de ambulancia y primeros auxilios, preparación para la comunidad en caso de desastres, atención en desastres, seguridad y salvamento acuático, localización de familiares, promoción para la donación de sangre, hogar de niños y hogar de ancianos.

El hogar brinda protección y cuidado a niños y niñas en riesgo social, acogiéndolos y proveyéndoles todas las atenciones necesarias para un desarrollo saludable.

Programa de albergue, alimentación y cuidados a una población de adultos mayores del sexo masculino, mayores de 70 años en riesgo social a causa de maltrato, abandono o carencia de familiares.

Este programa busca contribuir con la prevención de la violencia en los centros educativos, promoviendo una cultura de paz, tolerancia, respeto y convivencia entre los alumnos, profesores y sus familias y al mismo tiempo en sus comunidades locales.

El voluntariado es una de las mejores herramientas que tiene la sociedad civil para cambiar las cosas. Sin la ayuda de los millones de voluntarios de todo el mundo, una gran parte de los avances sociales logrados hasta hoy no habrían sido posibles.

A nivel internacional tenemos al Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo, es la red mundial de la ONU para el desarrollo, que propugna el cambio y hace que los países tengan acceso al conocimiento, a la experiencia y a los recursos necesarios para ayudar a que las personas se labren un futuro mejor.

Ellos cuentan con un programa de Voluntarios de Naciones Unidas, este programa está activo en unos 130 países cada año, y tiene presencia en más de 80 países. El programa VNU está administrado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y depende de la Junta Directiva del PNUD.

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) contribuye a la paz y el desarrollo en el mundo a través del voluntariado. Trabajando con asociados para integrar a Voluntarios de las Naciones Unidas cualificados, altamente motivados y debidamente respaldados, en programas de desarrollo, y para fomentar el valor y el reconocimiento mundial del voluntariado.

Tienen la sede del programa VNU en Bonn, Alemania. El personal del programa VNU lo conforman 150 personas en la sede central y unos 7 000 voluntarios desplegados sobre el terreno; también cuenta con una Oficina en Nueva York (ONY) que promueve el voluntariado y a los voluntarios a través del desarrollo de alianzas con las Misiones Permanentes ante las Naciones Unidas, los asociados de la ONU con sede en Nueva York, las organizaciones de la sociedad civil y otros asociados que tienen base en Nueva York. La ONY realiza un seguimiento de las políticas y estrategias desarrolladas por la ONU en Nueva York y trabaja con el programa VNU en todo el mundo. Finalmente, la Oficina de Nueva York organiza charlas, reuniones informativas y seminarios sobre el programa VNU y sobre la importancia del voluntariado para la paz y el desarrollo sostenible dentro y fuera de las Naciones Unidas.

Por último, cuenta con cuatro Oficinas Regionales con sede en Bangkok (Asia y el Pacífico), Dakar (África Occidental y Central), Nairobi (África Oriental y Meridional) y Ciudad de Panamá (América Latina y el Caribe), en donde desarrollan intervenciones regionales para avanzar en la paz y el desarrollo amparadas por los Programas mundiales del programa VNU. Las Oficinas Regionales también funcionan como intermediarios para la movilización de Voluntarios ONU. Representan un apoyo para las actividades a nivel de país del sistema de las Naciones Unidas, y amplían los espacios a nivel regional para el voluntariado como forma de compromiso cívico, a través de un aumento de las competencias y de asociaciones regionales con entidades de

las Naciones Unidas y otras externas. Además, proporcionan asistencia técnica a las dependencias sobre el terreno del programa VNU.

## **Conceptos**

Mario Espinoza Vergara define la acción voluntaria como “un medio de acción social solidario mediante el cual personas plenamente conscientes de su responsabilidad para con la sociedad en que viven, realizan durante su tiempo libre algún tipo de servicio a la comunidad, concebida como un medio de interrelación o diálogo cuyo objetivo esencial es despertar y generar la propia capacidad de las personas para movilizarse en la solución de sus problemas”.

Gutiérrez Resa (Gutiérrez, 1997), define el voluntariado como “aquella serie de personas que, voluntaria y solidariamente, deciden prestar una parte de su tiempo y de sus facultades en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan, en organizaciones y programas de acción social y sin recibir contraprestaciones habituales en el mercado”.

Para Luciano Tavazza (Tavazza, 1995). Define la acción voluntaria como “la acción de un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades de su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales”.

## **Funcionamiento del Voluntariado**

Para crear un voluntariado hay ciertas requisitos, actitudes y cualidades que se debe tener y las mismas están indicadas en la Ley General del Voluntariado Social que se promulgo en 1996. Estos son:

- El voluntario debe tener un carácter solidario y altruista.
- La realización de esta actividad no debe tener un deber jurídico o una obligación personal.
- El voluntariado debe realizarse sin recibir ninguna contraprestación económica y no tener el derecho a un reembolso por los gastos ocasionados en el cumplimiento de la actividad voluntaria.
- El voluntariado debe desarrollarse mediante organizaciones públicas o privadas adaptada a proyectos o programas bien definidos.

En cambio, en Panamá para formar parte del Voluntariado del MIDES, se deben cumplir los siguientes requisitos.

- Ser mayor de 15 años
- Ser proactiva/o
- Tener deseos de servir y ayudar a las personas
- Estar en disposición de ofrecer parte del tiempo para mejorar la calidad de vida de las demás personas
- Llenar el formulario en las oficinas del MIDES.

Pero ¿Cuál es el trabajo del voluntario?, según comenta Cooperating Volunteers, S.L, y se basan en lo que dice la Ley General de Voluntariado de 1996, el trabajo del voluntario no es más que el de trabajar activamente con la finalidad de sensibilizar a la sociedad y para transmitirles a todas las personas que puede participar como voluntarios, sin importar la edad, experiencia o sus capacidades, lo único que se requiere es la voluntad de servir.

Por otra parte, el MIDES, indican que el formar parte de este tipo de voluntariado, da la oportunidad de aplicar los conocimientos y destrezas para el desarrollo de la comunidad desde donde se trabaje, ya que se podrá interactuar con diferentes personas, instituciones y organizaciones en el desarrollo de las labores de voluntariado y ser parte de una gran red nacional de personas jóvenes, que trabajan por el crecimiento de Panamá y en beneficio de su gente.

Estas iniciativas en las que los ciudadanos aportan al desarrollo social del país se realizan a través de jornadas de trabajo en áreas comunes como: playas, escuelas, bibliotecas, Casas Hogares y otros espacios que están al servicio de las comunidades.

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

De nuestra universidad y de otras para actuar en un fin en común que es ayudar a las personas, ya que el marco es amplio de necesidades de nuestra sociedad unir personas con capacidad para lograr nuestros objetivos y metas en común que obtener igualdad en todo podemos decir que estamos poniendo cimientos para avanzar poco a poco y que se logre este fin. Por tanto, identificaremos los ODS que se alinean a nuestro proyecto.

### **Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.**

Más de 700 millones de personas, o el 10 % de la población mundial, aún vive en situación de extrema pobreza hoy en día, con dificultades para satisfacer las necesidades más básicas, como la salud, la educación y el acceso a agua y saneamiento, por nombrar algunas. La mayoría de las personas que viven con menos de 1,90 dólares al día viven en el África subsahariana. En todo el mundo, los índices de pobreza en las áreas rurales son del 17,2 %; más del triple de los mismos índices para las áreas urbanas.

### **Objetivo 2: Poner fin al hambre**

Según el Programa Mundial de Alimentos, alrededor de 135 millones de personas padecen hambre severa Disponible en inglés, debido principalmente a los conflictos causados por los seres humanos, el cambio climático y las recesiones económicas. La pandemia de COVID-19 podría duplicar ahora esa cifra y sumar unos 130 millones de personas más que estarían en riesgo de padecer hambre severa a finales de 2020.

### **Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**

Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible.

Actualmente, el mundo se enfrenta a una crisis sanitaria mundial sin precedentes; la COVID-19 está propagando el sufrimiento humano, desestabilizando la economía mundial y cambiando drásticamente las vidas de miles de millones de personas en todo el mundo.

### **Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países**

La desigualdad dentro de los países y entre estos es un continuo motivo de preocupación. A pesar de la existencia de algunos indicios positivos hacia la reducción de la desigualdad en algunas dimensiones, como la reducción de la desigualdad de ingresos en algunos países y el estatus comercial preferente que beneficia a los países de bajos ingresos, la desigualdad aún continúa.

La COVID-19 ha intensificado las desigualdades existentes y ha afectado más que nadie a los pobres y las comunidades más vulnerables. Ha sacado a la luz las desigualdades económicas y las frágiles redes de seguridad social que hacen que las comunidades vulnerables tengan que sufrir las consecuencias de la crisis. Al mismo tiempo, las desigualdades sociales, políticas y económicas han amplificado los efectos de la pandemia.

En el frente económico, la pandemia de la COVID-19 ha aumentado significativamente el desempleo mundial y ha recortado drásticamente los ingresos de los trabajadores.

### **Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible**

Los ODS solo se pueden conseguir con asociaciones mundiales sólidas y cooperación.

Para que un programa de desarrollo se cumpla satisfactoriamente, es necesario establecer asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como sobre una visión y unos objetivos compartidos que se centren primero en las personas y el planeta.

### **Marco metodológico**

#### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación al que pertenece nuestro proyecto elegido para la materia de Pasantía de Extensión Social Comunitaria, una mezcla de los diferentes tipos de investigación que existen, en este caso sería de tipo aplicada, descriptiva, cualitativa y cuasiexperimental. Y porque decimos esto, pues pasemos a definir las características que aplican de nuestro proyecto dentro de cada una de estas categorías.

**Aplicada:** este tipo de investigación se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico. En el caso de nuestro proyecto el objetivo en concreto era la entrega de ayuda a los estudiantes de UNICYT o personas que necesitan la ayuda con alimentos, medicinas o útiles escolares.

**Descriptiva:** este tipo de investigación se usa para establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. En nuestro proyecto sería identificar el fenómeno que es la afectación que ha tenido la pandemia a nivel de los ingresos económicos que permitan al a población obtener alimentos, medicina, etc.



**Cualitativa:** se trata de un tipo de investigación que se basa en la obtención de datos en principio no cuantificables, basados en la observación. En nuestro caso fue así ya que observando y escuchando nos pudimos percatar de estudiantes y personas fuera de la comunidad UNICyT, que necesitan de la ayuda.

**Cuasiexperimental:** este tipo de investigación es la que pretende manipular una o varias variables concretas, sin embargo, no posee un control total sobre todas las variables. En el caso del proyecto de voluntariado, nuestras variables concretas estaban enfocadas a conocer el porcentaje de estudiantes de UNICyT que necesitarán la ayuda sin embargo no se tuvo toda la muestra, sin embargo, se logró el objetivo a completarla con el siguiente objetivo que era otras personas de la comunidad de la república de Panamá que también necesitarán este tipo de ayuda.

### **Población observada y beneficiada**

La población a la que se deseaba llegar durante este proyecto era a la comunidad estudiantil de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, quienes como a todos los ciudadanos que forman parte de la República de Panamá les ha afectado la llegada de la pandemia que ha provocado confinamiento de las personas, cierres de lugares de trabajo, suspensión de contratos, despidos, quiebre de empresas, etc.

El tipo de población que debe corresponder para esta investigación debe ser Finita ya que deberíamos conocer con exactitud el número de estudiantes de la universidad, sin embargo, por falta de acceso a cierta información confidencial de la universidad nos tocará definir nuestra población como infinita, ya que también sumaremos a los ciudadanos de conforman la República de Panamá que son más de 4 millones de habitantes.

Por consiguiente, nuestra población es de estudio blanco o diana, ya que solo sabemos a quienes queremos que llegue a impactar el proyecto.

### **Muestra**

Nuestra muestra para completar el proyecto determinó que pudimos llegar a un total de 15 personas, para el apoyo que se planificó.

Sin embargo, algo que limitó que nuestra muestra no fuera más grande fue parte del presupuesto que se tuvo a disposición para hacer más entregas de la ayuda.

## Planificación

### A. Conformación del Equipo de Voluntariado

Al iniciar la clase de Pasantía de Extensión Social Comunitaria, se solicitó que se armaran grupos de no más de 3 personas.

Algunos compañeros ya nos conocíamos de clases anteriores y al haber realizados grupos previamente decidimos agruparnos, y solicitamos al líder de la materia nos permitiera integrar a un cuarto miembro al equipo.

En reuniones previas, debatimos diferentes proyectos, siendo el ganador el de hacer entrega de bolsas a personas que lo necesitarán, pero poco a poco fuimos perfeccionando la idea, la cual quedó como el voluntariado estudiantil que tendrá como meta, realizar más actividades sociales para ayudar a la comunidad y quedando como valor agregado a la oferta que ofrece UNICYT.

El Grupo de VEU quedo conformado por Keyda Arias (Líder), Toribio Díaz, Oscar Rodríguez y Gabriel Tuñón.

### B. Creación del Logo

Durante el proceso de preparación para llevar a cabo el proyecto, una de las primeras actividades que se tuvo en mente fue crear un logo que identificará la actividad, pero más que nada que, fuera una un sello, una huella con la que se pudiera reconocer a este proyecto que había nacido que es el voluntariado Estudiantil UNICyT.



Se tuvieron diferentes ideas en mente en las cuales todas desean representar el objetivo principal que ser voluntario, esto por lo general está representado con unas manos, adicional a esto se colocó un corazón que representa la fuente de la inspiración para ser voluntario, ya que tienes que sentirlo para poder hacerlo, sin esperar nada a cambio, solo la satisfacción del deber cumplido; por último y lo que termina de enlazar el proyecto es la institución

de la formará parte de ahora en adelante, UNICYT y en ese aspecto se conservó la línea original del logo de la universidad, por tanto y para mantener el contraste de colores, se decidió que el resto del logo debía mantener la paleta de colores del logo de la universidad.

### **C. Campaña para Recolección de Datos y Donación**

Para poder determinar la cantidad de estudiantes que necesitan la ayuda, creamos una campaña que, con un anuncio, que pudiese ser compartido por la red social y medio de comunicación WhatsApp.

A este anuncio le agregábamos un extra que indicaba que si de igual manera conocía alguna persona que necesitaba la ayuda, nos contactará.

Adicional a esta también se creó la campaña para recaudar fondos o productos en especias para poder tener insumos suficientes para la confección de las bolsas.

La primera campaña de identificar a los estudiantes fue un poco difícil ya que los estudiantes por motivos de pena y demás no querían ser identificados, pero si logramos ubicar otras personas de la comunidad a nivel nacional que no habían recibido ayuda del gobierno nacional.

En cambio, en la campaña de donación fue un poco diferente ya que dos profesoras de la planta docente y personas conocidas de los voluntarios hicieron donaciones en efectivo y especias para ayudar con los insumos consumibles.

### **D. Presupuesto**

Para ejecutar esta labor social comunitaria (Voluntariado estudiantil UNICYT 2020) los fundadores decidieron aportar voluntariamente cada uno, un capital semilla de 50 dólares cada uno, sumando un total de 200 dólares, adicional a esto se recibió por parte de profesionales de la universidad donaciones en efectivo de 30 dólares y por parte de conocidos de los voluntarios alimentos para la confección de las bolsas para los beneficiados.

La líder del Equipo hizo un aporte extra de 25.00 dólares; otro integrante donó los suéteres y las mascarillas, y otro integrante hizo la donación de los moldes de Pan.



## Resultados

Durante la campaña de recolección de datos para identificar a los estudiantes de UNICYT, no se logró con efectividad alguno, debido a que los mismos manifestaban pena de ser identificados con la necesidad de estar en estos momentos sin ningún tipo de ingreso.

Sin embargo, el equipo del voluntariado para seguir con el proyecto, inicio la búsqueda de otras personas que no hayan tenido ayuda del gobierno u otra entidad como fundaciones.

En este sentido encontramos a 15 personas de diferentes sectores quienes fueron beneficiadas con las bolsas de comida, preparadas por el VEU.

## Preparación de las Bolsas

Para la preparación de las bolsas, se realizó un listado de productos que no fueron tan costosos y que fueron esenciales y básicos para conformar parte de la bolsa voluntaria.

Los productos elegidos fueron los siguientes:

## Productos que contenía la Bolsa Solidaria



- |                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. Avena           | 14. Macarrones con Queso    |
| 2. Jamonilla       | 15. azúcar                  |
| 3. lentejas        | 16. harina                  |
| 4. Porotos         | 17. leche de Tetrapack      |
| 5. Arroz 5lb       | 18. pancake                 |
| 6. Spaguetti       | 19. mayonesa                |
| 7. coditos         | 20. salsa o Pasta de tomate |
| 8. sal             | 21. Huevos                  |
| 9. aceite          | 22. Leche de Lata           |
| 10. maiz           | 23. Pan                     |
| 11. Tuna           | 24. Bebida Instantánea      |
| 12. Pork and Beans |                             |

### Ruta de Entrega y Entrega de Bolsas Solidarias

Al identificar a las personas, logramos de igual manera identificar a que sector de la provincia de Panamá pertenecían, creando así una ruta para repartir las bolsas y que nos alcanzaría el tiempo durante el día, ya que ese mismo día se compraron los insumos comestibles y se armaron las bolsas.

De igual manera al ser sectores diversos con algún tipo de distancia largas en kilómetros lo mejor era tener una ruta trazada desde nuestro punto de partida que fue Ave. La Pulida, PH Vista Marina Towers, en el corregimiento de Pueblo Nuevo.

La ruta de Entrega no llego hasta Chepo, ya que esas bolsas fueron entregadas en Mañanitas a un integrante del Movimiento Gente Positiva, quien se encargaría de la entrega en Chepo, en vista de lo lejano que es el lugar, unas 4 horas entre ida y vuelta.

Lugar de Entrega	Cantidad de Bolsas
Hato Pintado	2
Mañanitas	6
Chepo	3
Pedregal	1
Los Andes	1
San Isidro	1
Barraza	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

## **Tareas Pendientes del Voluntariado**

**Afiliación de Nuevos Voluntarios:** la intención es que el voluntariado crezca para poder tener mayores voluntarios para las diferentes actividades que se desean realizar, durante todo el año.

**Inscripción en el Registro Público:** esta tarea es necesaria para hacer oficial y legal ante las leyes panameñas el voluntariado, y es un requerimiento importante para la apertura de cuenta bancaria.

**Apertura de una cuenta Bancaria para Donaciones y Manejo Financiero:** Esta tarea es sumamente importante para mantener la integridad financiera de este proyecto, es una manera transparente de mostrarle a los donantes y las leyes panameñas que lo honesto que son los integrantes de este voluntariado.

**Apertura de Cuentas en Redes Sociales:** Para darnos a conocer un poco más, se ha pensado en aperturas de cuentas en redes sociales como YouTube, para ir subiendo los videos que evidencian las donaciones, Instagram y Facebook, que ayudaría a promocionar las campañas de ayuda, correo electrónico para comunicaciones oficiales entre voluntarios, donantes y beneficiados.

**Planificación de segunda Actividad Diciembre Voluntario:** Unir al equipo para montar la estrategia de la segunda actividad, para una de las fechas más importantes del año como lo es la navidad.

## **Conclusión**

En conclusión, es muy seguro que en el sentimiento de cada persona exista esa voluntad de dar al más necesitado, pero no siempre se hace, o lo hacen de forma muy anónima y es por eso que la materia de Pasantía de Extensión Social Comunitaria es muy importante en la formación de nosotros ya que más que tocar nuestra parte profesional, busca reforzar nuestros valores como ciudadanos de un país que necesita siempre el apoyo de las diferentes fundaciones, asociaciones y grupo de voluntarios que le tienden la mano a los más necesitados.

Para los cuatro integrantes fundadores de este proyecto que llego para quedarse en la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, es reconfortante saber que, con su granito de arena, su empeño y dedicación se

puede hacer el bien y apoyar aquellos que lo necesiten en algún momento dado.

El grupo de Voluntariado Estudiantil UNICyT, siempre tendrá como objetivo continuar la noble obra de responsabilidad social y voluntaria, donde cada uno de los integrantes está dispuesto a seguir el reto de este legado, dentro de esta sociedad, se está dispuesto a brindar ayuda sirviendo a otros, sin ningún tipo de fines de lucro y mucho menos buscando algún beneficio propio, por ende, este voluntariado de estudiantes vino para quedarse y servir a nuestra población más necesitada.

Esto también le crea un valor agregado a nombre de la Universidad ya que se puede ofrecer como una universidad más humana, más allegada a la comunidad, llena de profesionales con valores altos en ser dados con el prójimo.

## **Referencias**

VNU, Acerca del programa VNU de la ONU (s.f.) disponible en URL:

<https://www.unv.org/es/acerca-del-programa-vnu/qui%C3%A9nes-somos>

Cruz Roja Panamá - voluntariado (s.f.) disponible en URL:

<https://www.cruzroja.org.pa/nosotros>

Gobierno nacional de Panamá/ voluntariado (2006) disponible en URL:

<https://www.mides.gob.pa/programas/voluntariado/>

Navajo, P (2004) El Voluntariado disponible en URL:

<http://www.iniciativasocial.net/voluntariado.htm>

Navajo, P (2004) De La Caridad Al Estado De Bienestar disponible en URL:

<http://www.iniciativasocial.net/historia.htm>

ONU. (s.f.). Objetivos de desarrollo sostenible disponible en URL:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Castillero, O. (s.f.) Los 15 tipos de investigación (y características) disponible en URL: <https://psicologiymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Cooperating Volunteers, S.L (2014) Historia del Voluntariado disponible en URL:

<https://www.cooperatingvolunteers.com/sin-categorizar/historia-del-voluntariado/>

Ley General de Voluntariado (1996) disponible en URL:

<https://www.boe.es/buscar/pdf/1996/BOE-A-1996-1071-consolidado.pdf>

Ley 29 del 28 de octubre de 2014 – Sobre el Voluntariado den la República de Panamá (2014) disponible en URL:

[https://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF\\_NORMAS/2010/2014/2014\\_614\\_2235.pdf](https://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2010/2014/2014_614_2235.pdf)

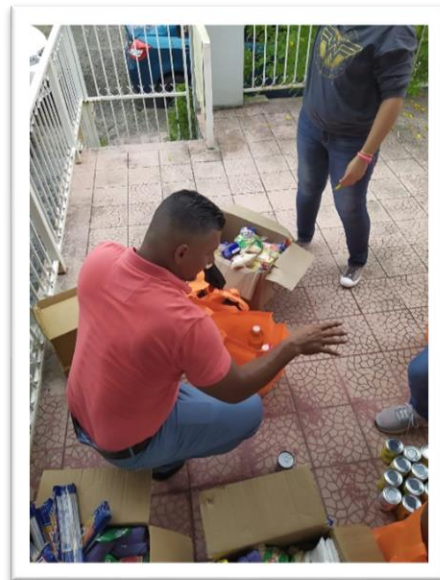


## Anexos

### Registros fotográficos



A continuación, mostramos el preparado de las bolsas con los diferentes productos.





A continuación, se muestra la entrega de bolsas solidarias a los beneficiados.

**MAÑANITAS**





<p><b>PEDREGRAL</b></p>	
<p><b>LOS ANDES</b></p>	
<p><b>SAN ISIDRO</b></p>	
<p><b>HATO PINTADO</b></p>	

<p><b>CHEPO</b></p>	 
<p><b>BARRAZA</b></p>	



## ENTREGA EN BICICLETA ALCALDE DIAZ

**Estudiantes:** Alexandra Mudarra y Clayton Sánchez

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Mayo 2020

### RESUMEN

En alcalde Diaz la cultura de comprar por Internet o en línea no se tiene, porque existe la desconfianza en usuarios que no lo han hecho antes y con esta pandemia se tuvo que implementar.

En esta investigación se dará a conocer la aceptación y el beneficio que se tiene en los servicios de entrega en bicicletas a domicilios de compras de supermercados, legumbres y frutas para el área de alcalde Diaz, se dará a conocer el potencial que se tiene en utilizar plataformas virtuales hoy en día con la pandemia y con esto evitar salir de su hogar sin tener algún riesgo.

Las entregas a domicilio actualmente cuentan con un mercado insatisfecho, por lo cual nosotros reforzaremos este servicio y nos brindará una ventaja sobre la competencia.

Con este proyecto hemos podido crecer como personas, porque nos permite unirnos más con la comunidad, y tener un sentido más humano, querer ayudar a los demás, sin importar el que, incluso personas o familias que solo se saludaban gracias al proyecto sientes más confianza y es más fácil poder conversar con las personas.

**Palabras clave:** Delivery en bicicleta, servicio a la comunidad, calidad de servicio

## **Introducción**

El empleo es toda actividad donde una persona es vinculada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe una a la comunidad. En la actualidad han surgido nuevas formas de empleo a partir de la digitalización de la economía, en particular las plataformas digitales cuyo objetivo es ser intermediario entre un grupo de personas que demandan ciertos servicios y aquellos que los proporcionan. Debido a la transformación de la vida urbana moderna en las últimas décadas, sumada a los constantes trancones y al acelerado ritmo de vida, se ha llevado a que los habitantes busquen facilidades que les eviten hacer filas para hacer mercado, al comprar comida, medicamentos y en general todo tipo de productos para uso diario (El Tiempo, 2017).

## **Planteamiento y formulación del problema**

Con esta pandemia la comunidad de Alcalde Diaz ha enfrentado grandes retos, como muchas otras comunidades de país, la cual ha afectado en el diario vivir de muchas personas, ya que muchos adultos mayores y personas con alguna enfermedad no pueden salir de sus hogares, con este proyecto le facilitaremos hacer sus compras y abastecer sus hogar con alimentos, sin salir de ellas, también ayudaremos a los comerciantes de la comunidad a que tengan un ingreso y sus productos no se pierdan, además, ayudamos al ambiente ya que las entregas son en bicicleta, el cual en los últimos años se ha visto muy afectado por todos nosotros por el alto uso de petróleo.

### **¿Qué tema se quiere tomar como eje de la investigación?**

El tema que se tomará como eje será de los productos necesarios para aquellas personas que necesitan tener algunas cosas en base a su necesidad.

### **¿Por qué y para qué?**

Porque necesitan aquellos productos por su necesidad.

Para su bienestar.

### **¿De dónde se parte y a dónde se pretende llegar?**

Por toda la comunidad de alcalde Diaz.

Necesidad social.

Alcalde Diaz vive un gran problema con lo que es el transporte, ya que muchas personas demoran en agarrar los buses, porque demoran mucho tiempo en llegar, y muchas veces los pocos buses que llegan van llenos, y no paran.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir la factibilidad de proporcionar un servicio de entrega a domicilio ecológico, con la entrega de productos de tiendas, supermercados o abarroterías, que ayude comerciantes de la comunidad de Alcalde Diaz y a abastecer a las familias

### **Objetivos Específicos**

- Capacitar a los usuarios para el manejo del sistema de pedidos por redes sociales.
- Facilitar las compras a los ciudadanos que no tienen conocimiento en el sistema de compra y venta por Internet.
- Automatizar el sistema de pedidos forma amigable.

## **Justificación de la Investigación**

En alcalde Diaz la cultura de comprar por Internet o en línea no se tiene, porque existe la desconfianza en usuarios que no lo han hecho antes y con esta pandemia se tuvo que implementar.

En esta investigación se dará a conocer la aceptación y el beneficio que se tiene en los servicios de entrega en bicicletas a domicilios de compras de supermercados, legumbres y frutas para el área de alcalde Diaz, se dará a conocer el potencial que se tiene en utilizar plataformas virtuales hoy en día con la pandemia y con esto evitar salir de su hogar sin tener algún riesgo.

## **Delimitación geográfica y limitaciones**

Alcalde Díaz es una de las 26 subdivisiones del distrito de Panamá. Se sitúa al norte del área metropolitana de la ciudad de Panamá y del centro de la ciudad de Panamá. Este colinda con los vecinos corregimientos de Las Cumbres al oeste, Caimitillo al norte, Ernesto Córdoba Campos al Sur y con Tocumen, al este.



## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

- Jenny Gallo (2019), Condiciones de trabajo y empleo en los repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales, que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá D.C.

El empleo es toda actividad donde una persona es vinculada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe una remuneración económica. En la actualidad han surgido nuevas formas de empleo a partir de la digitalización de la economía, en particular las plataformas digitales cuyo objetivo es ser intermediario entre un grupo de personas que demandan ciertos servicios y aquellos que los proporcionan.

- Terraza Horacio (2016) Ciudades Sostenibles

Reflexionando sobre el escenario contemporáneo de las ciudades, uno podría argumentar que el urbanismo de hoy ocurre como resultado de una negociación entre dos fuerzas críticas que, en contraste, dirigen la construcción de las ciudades alrededor en el globo. La primera, fuertemente presente luego de la Revolución Industrial, es la tendencia implosiva impulsada por un entendimiento del desarrollo global como acumulación masiva, alentando la concentración del tejido urbano en mega aglomeraciones que operan bajo los preceptos de un 'capitalismo impaciente'.

- Adriana Jakovcevic (2015), recepción Delaware los beneficios individuales del uso la bicicleta compartida como modo de transporte

El uso la bicicleta como modo transporte se asociar estafa muchos beneficios. No, sin embargo, se desconoce preocupaciones hijo los más valorados por los ciclistas.

- Daniel Martínez (2014), TRABAJO DECENTE Y EQUIDAD DE GÉNERO EN AMÉRICA LATINA

Es necesario considerar también que en América Latina las desigualdades y la discriminación de género guardan una importante interrelación con las desigualdades y la discriminación étnico-racial. En consecuencia, las mujeres indígenas y afrodescendientes experimentan una situación de doble desventaja. Este es un aspecto que debe ser cada vez más considerado en la recolección de los datos relativos al mundo del trabajo, así como en la construcción de los indicadores, realización de análisis y diagnósticos.

### **Base teórica**

- Valentina Giraldo (2019), Plataformas digitales

Las plataformas digitales son soluciones online que posibilitan la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de Internet.

- Richard L. Sandhusen (2013), pedidos en línea

Los pedidos caben destacar que los sitios de venta son aquellos que están diseñados para desplazar a los clientes a través de las diversas etapas del proceso de toma de decisiones.

- Gallego (2010: 176). Uso de redes sociales

Define red social como conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí. Las relaciones de los usuarios pueden ser de muy diversa índole, y van desde los negocios hasta la amistad.

## **Marco metodológico**

### **Tipo y diseño de la investigación**

La investigación es de enfoque cuantitativo tipo descriptiva y diseño de campo.

Fernández, P. y Díaz, P. (2002) "La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede."

Cazau (2006) afirma que "En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (p. 27)"

Según el autor (Santa Paella y Feliberto Martins, 2010), define: La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hacer perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88).

### **Población y muestra**

#### **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población según Tamayo (1998) la define como "la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

La población de este estudio está conformada por los clientes del proyecto Entrega en Bicicleta, cuyo número aproximado es de 50 familias.

Con el proyecto y lo recaudado se le entregan bolsas de comidas cada mes a las familias más necesitadas en estos momentos.

## **Muestra**

Es un subconjunto fielmente representativo de la población.

La muestra necesaria es según Tamayo, (2004), "La selección de algunos elementos de la población con intención de averiguar algo sobre el tema tratado.

La muestra corresponde a que 35-40 familias han usado este servicio.

## **Aportes**

En este proyecto los beneficiados han sido familias de San Roque, San Juan de Dios, Calle 1ra, 4ta.

## **Conclusión**

Las entregas a domicilio actualmente cuentan con un mercado insatisfecho, por lo cual nosotros reforzaremos este servicio y nos brindará una ventaja sobre la competencia.

Con este proyecto hemos podido crecer como personas, porque nos permite unirnos más con la comunidad, y tener un sentido más humano, querer ayudar a los demás, sin importar el que, incluso personas o familias que solo se saludaban gracias al proyecto sientes más confianza y es más fácil poder conversar con las personas.

## **Referencias**

Jenny Gallo Sitio: repository.edu.co |Fecha: 2019| URL:

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46209>

Terraza Horacio Sitio: publicaction.iadb |Fecha: 2016| URL:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/De-ciudades-emergentes-a-ciudades-sostenibles.pdf>

- Adriana Jakovcevic Sitio: sciencedirect |Fecha: 2015| URL:  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0121438115000363?token=54732B7283AC85940E353AA27CDEE8DC6A9B817738F7414359F80E3667CD385082831E9A96F2FA9EB0E9CB0EB4C9B05F>
- Daniel Martinez Sitio: guiaderecursos |Fecha: 2008| URL:  
[http://guiaderecursos.mides.gub.uy/innovaportal/file/21571/1/12\\_oit-trabajo\\_decente\\_y\\_euidad\\_de\\_genero.pdf](http://guiaderecursos.mides.gub.uy/innovaportal/file/21571/1/12_oit-trabajo_decente_y_euidad_de_genero.pdf)
- Valentina Giraldo Sitio: rockcontent |Fecha: 2019| URL:  
<https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>
- Richard L. Sandhusen Sitio: promonegocios |Fecha: | URL:  
<https://www.promonegocios.net/venta/venta-online.html>
- Deisy Yanez Sitio: lifeder.com |Fecha de Consulta: Junio 17, 2020| URL:  
<https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/amp/>
- Dzul, Marisela Sitio: uaeh.edu.mx | Fecha: 2010 URL:  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigaci3n/PRES39.PDF](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigaci3n/PRES39.PDF)
- Marian de Aguiar Sitio: wordpress.com Ag|Fecha: febrero 15, 2016| URL:  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tipos-y-disenos-de-investigacion/amp/m>

## **Anexos**

### **Registros fotográficos**

Entrega de bolsas a familias más necesitadas de la Comunidad de Alcalde Diaz con lo recaudado de los meses, y donación de bolsas por nuestro patrocinador del proyecto.





## EDUCACIÓN VIRTUAL R<sup>2</sup>LG PANAMÁ

**Estudiantes:** Atencio, Ronald.  
Colmenares, Génesis.  
Infante, Lilianys.  
Man, Raquel.

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

Las circunstancias a nivel global han obligado al sector educativo a hacer uso de plataformas tecnológicas para no entorpecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, existe desconocimiento de muchas personas sobre la utilización de recursos tecnológicos.

Las pruebas PISA han puesto a la educación panameña la de asumir el reto por una educación de calidad, y para ello, no solo se debe depender de la educación formal, también la educación informal que impulse el desarrollo de habilidades que permitan incorporarse al mercado laboral de una manera integral.

**Palabras clave:** prueba Pisa, plataformas de enseñanzas, por una educación integral

### Introducción

La realidad de la educación no ha estado en el ojo del huracán por el arribo de la pandemia, mucho antes ya ella era objeto de preocupación por los resultados que año tras año, la denominada prueba Pisa arroja sobre los procesos cognitivos de la educación panameña. Frente a esta realidad, y en el contexto de la cátedra PESC, quisimos poner la mirada en el cómo y en el para

qué es necesario una educación de calidad sin necesidad de ser un agregado más sino más bien como una alternativa para fortalecer los saberes que se desarrollan en las aulas.

Educar en la actualidad ya no es cuestión de meros saberes, sino de habilidades que permitan enfrentar los retos que esta sociedad posmoderna va gestando de la mano a la globalización.

Por ello, educar es trascender el aula de clase.

## **Planteamiento del problema**

A pesar de un avance tecnológico impresionante, no todas las personas tienen acceso a material que nutra sus conocimientos.

A nivel laboral, muchas empresas analizan los perfiles de los candidatos en base a competencias o habilidades y es precisamente ese aspecto en el que muchas personas no cumplen los requisitos mínimos.

Las circunstancias a nivel global han obligado al sector educativo a hacer uso de plataformas tecnológicas para no entorpecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, existe desconocimiento de muchas personas sobre la utilización de recursos tecnológicos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Brindar una educación gratuita de calidad e impulsar el bienestar colectivo, dejando un legado a la población.

### **Objetivos Específicos**

- Reconocer las deficiencias en temas educacionales en los diferentes niveles sociales.
- Clasificar el contenido de los módulos de acuerdo con el diagnóstico realizado.
- Implementar estrategias para lograr una educación inclusiva y de calidad.

## **Justificación de la Investigación**

El compromiso con nuestras comunidades de contribuir a la educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico; sin

dejar de lado la importancia de actuar por el clima y vida de ecosistemas terrestres son la mayor influencia para este grupo de jóvenes estudiantes para llevar a cabo este proyecto permitiendo el acceso a la información de forma gratuita a través de nuestra página web y las redes sociales.

### **Delimitación geográfica y limitaciones**

El proyecto está abierto a todas las comunidades de Panamá.

#### **Limitaciones**

- Restricciones de distanciamiento social.

#### **Aspectos Positivos**

- Brindar recursos de calidad de libre acceso.
- Modalidad de aprendizaje con comunicación asincrónica.

#### **Aspectos Débiles**

- Manejo de información limitada
- Recursos económicos limitados para gastos de publicidad, tecnología e infraestructura.

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes de la Investigación**

##### **2018 - Prueba PISA (Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes)**

Únicamente el 35% de los estudiantes a los que se le aplicó la prueba, alcanzaron los niveles mínimos en competencias de lectura, 29% en ciencias y 19% en matemáticas. Panamá está por debajo del promedio de los países de los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

##### **2018 - EF (Education First)**

En noviembre, EF publicó sus resultados sobre el nivel de competencia en inglés. Panamá, ocupó el puesto# 56 de 88 países de la región, considerada como una baja calificación.



## **Relación del Proyecto con los Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible**

Los ODS sustituyeron a los ODM y estos surgieron con el propósito de hacer frente a la indignación de la pobreza, tomar acción por el cambio climático, conflictos políticos y económicos.

### **Objetivo N° 4: Educación de calidad**

Educación Virtual R<sup>2</sup>LG Panamá se crea con el objetivo de brindar educación de calidad a personas con el interés de adquirir información que amplíe sus conocimientos que sirvan de herramienta para la mejora continua a nivel personal y profesional.

### **Objetivo N° 5: Igualdad de género**

Educación Virtual R<sup>2</sup>LG es un portal que promueve la educación de forma igualitaria e inclusiva, sin distinción de género.

### **Objetivo N° 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

Educación Virtual R<sup>2</sup>LG promueve recursos educativos que facilitan la independencia laboral y la utilización adecuada de los recursos financieros y ambientales.

### **Objetivo N° 13: Acción por el clima y vida de ecosistemas terrestres**

Educación Virtual R<sup>2</sup>LG crea conciencia y sensibilización acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, incluyendo los ecosistemas terrestres.

## **Herramientas de Google Suite**

La suite de Google ofrece diversas herramientas de uso libre que permiten la colaboración de equipos de trabajo tanto en escuelas, colegios, universidades y en el ámbito laboral.

Hay muchas personas que hoy día tienen un conocimiento muy básico o nulo acerca del funcionamiento de procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de presentación, entre otras herramientas que ofrece tanto Microsoft, como Google Suite.

## Marco metodológico

### Tipo de Investigación

Investigación de campo.

### Instrumentos y recolección de datos

Realizamos una encuesta a través de las redes sociales con dos preguntas:

- ¿Sabes utilizar herramientas como Google Docs/Sheets/Slides o de la suite de Microsoft?
- ¿Consideras que en el ámbito educativo y laboral es importante tener el conocimiento de cómo utilizar estas herramientas?

### Resultados de la encuesta

Los resultados fueron los siguientes:

Para la pregunta #1, de un total de 108 participantes, un 39% de de los encuestados indicó que no conoce cómo utilizar estas herramientas, que, al ser una muestra de tan sólo 108 personas, es una cifra considerable.

Por otro lado, para la pregunta #2, se aplicó a una muestra de 103 personas, de las cuales el 99% de los encuestados, considera que sí es importante saber utilizar estas herramientas tanto en el ámbito educativo como laboral.

### Aportes

Se diseñaron varios cursos, entre los que están:

### Curso de Google Suite

Las cifras mostradas en la encuesta motivaron la inclusión de un conjunto de cursos de utilización de herramientas de Google Suite tales como:

- Classroom
- Groups
- Calendar
- Drive
- Meet
- Sheets

- Slides
- Forms
- Docs
- Drawings.

## **Curso de Educación Financiera**

### **Módulo 1**

Educación financiera: Definir qué es la educación financiera y cuál es su importancia en el desarrollo del individuo. Se tomarán conceptos básicos de comprensión universal sobre educación financiera.

Se desarrollará un conversatorio basado en libros financieros como “Padre Rico, Padre Pobre” y “La transformación total del dinero”.

Se conversará sobre trabajar por el dinero, producir dinero y cómo desarrollarse financieramente.

Identificar cuál es la relación entre emociones y finanzas: Se desarrollará un conversatorio sobre inteligencia emocional basado en el libro de Daniel Goleman.

Brindar una prueba a los participantes como herramienta para identificar ¿Cómo afecta el dinero sus emociones? Y ¿sus decisiones económicas se basan en análisis financieros o miedos emocionales?

### **Módulo 2**

Conceptos financieros básicos      Brindar los conceptos necesarios para la comprensión de terminología financiera básica.      Desarrollar de forma simple y de comprensión universal conceptos como:

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Liquidez
- Punto de equilibrio
- Costos
- Gastos

Plantear ejemplos de cómo se usan estos conceptos de finanzas personales y empresariales.

### **Módulo 3**

Planificación estratégica en finanzas: Lograr desarrollar una estrategia para alcanzar metas y objetivos. Dar las herramientas necesarias para conocer,

identificar y desarrollar una planificación estratégica en lo laboral como en lo personal

Definir conceptos como:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores

#### **Módulo 4**

Presupuesto: Desarrollar un presupuesto efectivo acorde a objetivos y estilo de vida individual. Brindar las herramientas necesarias para desarrollar un presupuesto básico en finanzas personales que permita el cumplimiento de metas y objetivos.

Desarrollar inteligencia emocional y financiera a futuro a través de la planificación.

Educar la importancia del presupuesto en el tiempo y cómo mantenerlo.

#### **Módulo 5**

Mi emprendimiento: Unificar lo aprendido desarrollando “mi emprendimiento”. Aplicar todos los conocimientos y herramientas brindadas anteriormente en un emprendimiento personal.

### **Curso de Logística y Comercio Internacional**

Para que el mundo del comercio sea exitoso, también depende de una buena gestión logística. A través de una breve encuesta aplicada por este grupo de estudiantes, el 35.7% de los votantes indicó que es de interés aprender sobre temas logísticos y de Comercio Internacional, lo que motivó el desarrollo del siguiente contenido, disponible al público para que puedan conocer un poco acerca de los aspectos más relevantes e incluso un conversatorio con profesionales panameños con experiencia en el e-commerce y servicios logísticos.

A continuación, los temas a tratar:

- ¿Qué es la Logística?
- Concepto
- La cadena de suministros
- ¿Qué es el Comercio?
- ¿Qué es el Comercio Internacional?
- ¿Qué es el e-commerce?
- ¿Conoces empresas panameñas de e-commerce?
- e-Commerce Talks con Jero Averza
- El Canal de Panamá y su importancia para el comercio

## **Curso de Turismo y Reciclaje**

Objetivo General: Contribuir a la preservación del medio ambiente, afianzando la cultura del reciclaje al cuidado de los recursos naturales y su aprovechamiento, para reducir la contaminación.

Objetivos Específicos:

Diseñar un plan de sensibilización fortaleciendo la protección, uso y conservación del medio ambiente con la participación de la población.

Enseñar a la población los diferentes materiales que pueden ser reciclados y su aprovechamiento en la sociedad.

Sensibilizar a la población con el propósito de concientizarlos sobre la preservación del medio ambiente.

Algunos temas importantes para tratar dentro de esta sección son:

- El Reciclaje
- ¿Cuál es su importancia?
- ¿Cuál es su impacto en el medio ambiente y sus beneficios?
- ¿Cuáles son sus ventajas?
- Las tres R
- El impacto de la contaminación del medio ambiente
- El ecoturismo

## **Curso de Inglés**

Según Brains Nursery Schools Madrid<sup>1</sup>, aprender un segundo idioma en la infancia desarrolla habilidades lingüísticas. Esto se beneficia en una mayor capacidad de concentración, mayor agilidad y capacidad de resolución de problemas y posibilidad de realizar varias tareas al mismo tiempo con eficacia.

Durante el curso desarrollaremos las 4 habilidades del idioma que incluyen hablar, leer, escribir y comprender.

Esta sección tiene dos subdivisiones, Inglés para niños e Inglés para adultos.

*English for Children:*

Contenido

Chapter 1 - The vowels

Chapter 2 – The Alphabet

Chapter 3 to 21 – Getting to know each letter

Chapter 22 - Numbers in English

Chapter 23 to 35 – Knowing the shapes and colors in English.

Chapter 36 - Shapes

Chapter 37 - Colors

*English for Adults:*

- Let's start with the basics!
- Verb tenses
- Past
- Present
- Future
- Verb to be
- Frases básicas en Inglés
- Frases utilizadas para saludos e introducciones
- Diálogo en Inglés

## **Conclusión**

Se logró proponer una serie de cursos que serán de utilidad para personas que estén interesadas en prepararse mejor en las diferentes áreas del saber, tales como: Herramientas colaborativas, inglés, finanzas, turismo y reciclaje, logística y comercio.

## **Referencias**

La importancia de aprender inglés desde niño. Brains Nursery Schools Madrid. Recuperado de: <https://brainsnursery.com/beneficios-aprender-ingles-ninos/> 18 de octubre de 2020.



## EMPRENDE WEWE

**Estudiantes:** Yeremy Moreno y Solangel Martínez  
**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito  
**Fecha de realización del proyecto:** Septiembre 2020

### RESUMEN

Al iniciar el curso investigamos sobre la situación actual que atravesaba el país debido a la pandemia Covid-19, Con la emergencia sanitaria, 248 mil contratos de trabajo fueron suspendidos, de los 248 mil contratos suspendidos, unos 79 mil no regresarán (9% de los asalariados del sector privado), lo que equivale a un tercio de los contratos suspendidos a la fecha estudiada.

El encontrarnos con este panorama nos motivó a buscar una alternativa que contribuyera a incentivar a las familias para sus pequeños negocios, emprendimientos o servicios, para brindarles una orientación sobre las herramientas tecnológicas, redes sociales y guiarlos para que pudieran fortalecer sus emprendimientos como lo manda la ley y así contribuir para que, con su crecimiento no solo ayudaran a su familia si no que abrier nuevas plazas de empleo y contribuir a otras familias.

La falta de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas para publicidad y mercadeo de los pequeños emprendimientos, la informalidad de estos negocios. Que a su vez tiene como consecuencia que estos negocios no crezcan y que las familias tengan aún más problemas económicos y que pierdan el dinero invertido.

**Palabras clave:** Emprendimiento, inversión, las herramientas tecnológicas.

## Introducción

Para comenzar, nuestro reto era crear un proyecto que tuviese un impacto en la comunidad y brindara un poco de ayuda a algún lugar de nuestro país, sin embargo nuestro real reto, no era ese sino, la pandemia a causa del virus Covid-19, que por mucho cambió nuestras vidas y la manera de vivirla; ese era nuestro reto, cómo llegar en medio de las restricciones a esas personas que buscaban ayuda, que buscaban cómo sobrevivir con esta crisis, sin trabajo e ingresos, y si ya estaba difícil la cosa, pues como sería en este momento... Y pues en ese modo estrés, preocupación, bloqueo por incertidumbre, y todos esos sentimientos de cómo lo haríamos y qué podría a la distancia ayudar a la comunidad, nace Emprende WeWe.

Como aportamos con nuestros conocimientos a que estos emprendedores puedan mejorar, pues a través de nuestra experiencia y estudios, que presentamos a continuación:

### Yeremy Moreno

Estudios Parciales en Universidad Tecnológica de Panamá, cursando Licenciatura en Logística y Transporte Multimodal. Cursando estudios en Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, cursando Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Logística y Comercio Internacional.

Analista de Operaciones de Minimed Corp, como primera experiencia laboral; luego de eso como Analista de Fidelización y Retención en Satrack Panamá, multinacional.

Actualmente, Asistente de Gerencia de International Brands Management y Ejecutiva de Marcas y Cuentas Claves de Big Brands Panamá.

Experiencia en redes, marcas, productos, lanzamientos, ventas, Microsoft office, sistemas laborales, entre otros.

### Solangel Martínez

Cursando estudios en Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, cursando Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos y Relaciones Laborales. Mantiene una empresa Familiar, en la que se desempeña como asistente contable y laboral, contratos y prestaciones.

Anterior a esto se desempeñaba como analista de riesgo, en el banco Scotiabank. Experiencia en temas contables, contratos, prestaciones, laborales, sipe css, entre otros.



## **Planteamiento del problema**

Al iniciar el curso investigamos sobre la situación actual que atravesaba el país debido a la pandemia Covid-19, Con la emergencia sanitaria, 248 mil contratos de trabajo fueron suspendidos, de los 248 mil contratos suspendidos, unos 79 mil no regresarán (9% de los asalariados del sector privado), lo que equivale a un tercio de los contratos suspendidos a la fecha estudiada.

Las personas cada vez más estaban en el ojo del huracán debido a la crisis ya existente, sin embargo, muchos de ellos con anterioridad mantenían ya muchos problemas en cuanto a las redes sociales, creación de web con plataformas muy sencillas y amigables además de esto el problema de los domicilios y el manejo de atención de clientes. Muchos de ellos eran los llamados informales, que no cuentan con apoyos de capital o de beneficios del gobierno por no lograr entrar en los planes por esa falta de comunicación del gobierno y en sí el poco conocimiento y fomento del emprendimiento de manera formal.

El encontrarnos con este panorama nos motivó a buscar una alternativa que contribuyera a incentivar a las familias para sus pequeños negocios, emprendimientos o servicios, para brindarles una orientación sobre las herramientas tecnológicas, redes sociales y guiarlos para que pudieran fortalecer sus emprendimientos como lo manda la ley y así contribuir para que, con su crecimiento no solo ayudaran a su familia si no que abrir nuevas plazas de empleo y contribuir a otras familias.

## **¿Qué tema se quiere tomar como eje de la investigación?**

La falta de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas para publicidad y mercadeo de los pequeños emprendimientos, la informalidad de estos negocios. Que a su vez tiene como consecuencia que estos negocios no crezcan y que las familias tengan aún más problemas económicos y que pierdan el dinero invertido.

## **¿Por qué y para qué?**

Porque debido a la falta de conocimiento, ya mencionada esta les impide promocionar mediante recursos tecnológicos sus emprendimientos o servicios, haciendo que les sea más difícil captar clientes; lo que queremos es que esos emprendimientos crezcan y le permitan a las familias salir adelante, para que ellos puedan superarse y sean capaces de obtener capital a través de inversiones optadas por el estado y también con personas que vean el potencial de sus negocios todo esto a través de la formalidad del negocio. Quizás muchos de ellos se quieran mantener sólo con servicios informales,

pero que sea por decisión propia y no porque no encuentren un mejor beneficio a partir de que sepan que estos existen.

### **¿De dónde se parte y a dónde se pretende llegar?**

Se parte del análisis de cada emprendimiento, sus productos o servicios. Debemos captar la mayor cantidad de información sobre el emprendimiento, para poder ver el alcance de este como manejan sus redes, las fotos, como llegan al cliente y como se manejan a nivel de legal y hasta que paso están encaminando el negocio.

Se pretende llegar a la capacitación del Emprendedor sobre su negocio y publicidad y mercadeo, y promover el desarrollo sostenible, captando nuevos clientes y que aprenda a manejar redes, canales de comunicación con el cliente de manera más cómoda, atención al cliente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Aportar nuevos métodos tecnológicos para captar clientes y contribuir a los ciudadanos de nuestro país a desarrollar sus actividades para generar ingresos y también proveer bienes y servicios.

### **Objetivos Específicos**

Localizar dentro de la comunidad de emprendedores diferentes ciudadanos que ofrecen bienes y servicios, contribuyendo a las familias de la comunidad a desarrollar sus actividades que le proveen ingresos y a la vez dar a conocer sus capacidades, habilidades, talentos o bienes, mediante EMPRENDE WeWe.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### **Desempleo a causa del COVID 19- Creciente oferta de emprendimientos antes de ésta**

El mundo intenta sobrevivir al COVID -19. Los gobiernos enfrentan una crisis sanitaria, un debilitamiento fiscal y una endeble economía; todo sucede al mismo tiempo.

La primera tarea es controlar la pandemia del nuevo coronavirus y salvar vidas; la segunda, frenar el efecto contagio en las empresas y el empleo. Los trabajadores viven días inciertos. De un día para otro, todo cambio.

La Organización Mundial del Trabajo (OIT) reconoció que el Covid-19 tiene impactos de largo alcance en los resultados del mercado laboral.

El pronóstico, en el peor de los casos, es que se pierdan unos 24.7 millones de trabajos en el mundo como consecuencia del contagioso coronavirus, que ha paralizado industrias, frena el consumo de algunos productos y genera pérdidas económicas sin precedentes. En lo que respecta a Panamá, se asoman los mismos temores, cuando se analiza el impacto en el trabajo.

Entre agosto de 2014 y agosto 2019 se crearon 225 mil 281 nuevos empleos, 3 de cada 4 de ellos informales.

René Quevedo, especialista en mercado laboral, enfatiza en estas cifras cuando habla de cómo las modalidades de empleo han venido cambiando en el país.

Los trabajadores asalariados del sector privado representaron el 71% de la expansión del empleo entre 2004 y 2009; luego 50% entre 2009 y 2014; para declinar 4% entre 2014 y 2019.

En contraste, los independientes pasaron a representar del 12% al 72% de los nuevos empleos en ese mismo período.

Son los trabajadores por cuenta propia quienes tendrán más presión para recuperarse en un ambiente económico tan impredecible como el que se vive hoy.

En el contexto actual, Quevedo visualiza dos etapas. La primera, de 60 a 90 días, en la cual las medidas estarán orientadas a contrarrestar la disminución de los ingresos ante la virtual paralización de la actividad comercial y económica.

La segunda fase será de mitigación, en la cual las acciones deben orientarse a estimular la confianza, el consumo y la demanda interna.

“El emprendimiento seguirá siendo el motor del empleo (con o sin coronavirus), máxime en un entorno donde será necesario crear empleo incluyente, en el sexto país más desigual del mundo”, recalcó Quevedo.

Será previsible un aumento de la desocupación de la población joven, en un país que ya vive la más alta tasa de desempleo juvenil. De allí, la importancia de haber tomado acciones para diferir el pago de obligaciones fiscales, establecer periodos de gracia para el pago de los créditos con la banca, y preservar los empleos asalariados.

## **Emprendimiento en 2020, como finaliza**

Una estadística muy interesante reveló el último estudio del GEM donde 7 de 10 personas están emprendiendo y eso es bueno, pero al final de la tubería empresarial solo quedan alrededor de un 5% y 6% que logran pasar a otro nivel con empresas establecidas, y una de las principales causas es la falta de financiamiento, falta de capacitación con un plan de seguimiento estricto y escasas de políticas claras por mencionar algunas. Este estudio reveló que el emprendimiento debe darse desde los inicios escolares tanto primaria y secundaria para motivar la innovación, que surjan emprendimientos sostenibles y con valor al cliente.

En el tema de emprendimiento muchos son los jugadores durante este proceso, pero el gobierno juega un papel importante. Pensamos que debes actuar primero, empezar a moverte y no quedarte sentado esperando ayuda y más si se trata del gobierno a pesar de que sus planes son buenos, pero algo puede cambiar en el camino.

Compartimos una pequeña mirada dialogada con otros colegas acerca de este tema que por la situación necesita más apoyo que nunca pues es un factor clave en el movimiento económico.

El gobierno de una medida a otra incorporó el banco de oportunidades para los emprendedores, micro y pequeña donde se les facilita una capital semilla entre \$2,000.00 a \$5,000.00. El financiamiento no es lo que salvará a las empresas (dependerá de cada caso) es la verdadera capacitación y formación continua por la cual es necesario promulgar y crear más programas de verdadera formación que sustente cada avance del negocio donde se pueda medir los resultados. Estas capacitaciones no bastan con un plan de negocio, ni tampoco mercadeo o posicionamiento, control de tus finanzas más bien es prevalecer las normas técnicas para ayudar a las empresas en sus procesos para que sean ágiles y eficientes, por ejemplo: metodología scrum, normas ISO 9000, gestión de proyectos, entre otras aportan a la verdadera innovación y al lanzamiento puntual en el emprendimiento.

No podemos dejar de mencionar leyes o políticas realmente claras, transparentes y negociadas con todas las partes del ecosistema para la formalidad de los emprendimientos incluyendo incentivos fiscales, exoneraciones entre otros. En este tipo de propuesta aún está pendiente la ley de sociedades de emprendimiento.

Siempre se ha mencionada que Panamá es el hub de algo donde dispone varios centros de recurso, lo mismo debe ser un centro de tecnología para pymes y finalmente búsqueda de mercado para atraer clientes en los sectores donde las ferias son importantes, pero existen otras metodología y recursos.

Consideramos que en el tema de emprendimiento no está siendo atendido como se lo merece, sentarse y ejecutar un buen plan de acción, con

seguimiento, estrategia efectiva puede ayudar a que más emprendedores hagan la diferencia. Es llevarlo de un punto A hacia un punto B.

## **Propuesta de WEWE**

### **Misión**

Generar un programa donde se promueva y contribuya a los emprendedores de nuestro país. A través de medios digitales y canales de emprendimiento impulsados por el estado.

### **Visión**

Lograr captar gran cantidad de clientes para nuestros emprendedores y mejorar la calidad de vida de muchas personas.

### **Como escogimos a las personas que pueden ingresar al programa**

- Personas que tienen una idea y pueden ofrecer un producto o servicio.
- Personas que trabajan ofreciendo un producto o servicio de manera informal.
- Aquellos que tienen microempresas con avisos de operaciones vigente con menos de 2 años.

Comenzamos buscando emprendedores que quisieran capacitarse y ser parte del proyecto.

Les enviamos nuestro formulario digital para ver conocerlos e irlos captando. En los anexos se encuentra el formulario y detalles de los emprendimientos.

## **Conclusión**

Pudimos observar, que las personas no les temen a las circunstancias y que con todo lo que está pasando y lo duro que ha sido para muchos, siempre están esas ganas de salir adelante, de mejorar, de ser mejor.

Además de esto que las personas que desean emprender tienen muy buenas ideas y a veces solo les falta ese empujoncito y sensación de apoyo que les permita realizar esa meta.

No fue fácil con el tema pandemia en la palestra, pero ver las caras y los mensajes de emoción de nuestros emprendedores realizando muchas cosas que no sabían que eran tan fáciles de realizar y aprender a mejorar y a tratar

con el cliente y que estos a su vez hablen muy bien de ellos, es un impulso a la en la medida de lo posible continuar con nuestro proyecto.

Agradecemos la oportunidad de todos aquellos que confiaron en nosotros y nuestros conocimientos para empujar sus emprendimientos hacia un mejor futuro.

No lo olvide, Si WE do it WE have it “Lo hacemos lo tenemos”.

## Referencias

- Herrera Herrera, V., & Salgado Canto, M. (2019). Actitud emprendedora en estudiantes universitarios y la mejor práctica de emprendimiento universitario en Panamá. *Higher Education and Society*, 30(30), 200-217. <https://bit.ly/3x7C819>
- Reverón, N., & López, M. Á. (2018). Sectores económicos de mayor interés para los emprendimientos empresariales en la Provincia de Panamá durante el período 2013-2018. In ACTAS DEL III CONGRESO INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA IDI-UNICYT 2018 \_ (p. 13). <https://bit.ly/3rAIYMt>
- Tam, N. (2019). Como es el emprendimiento en Panamá. <https://bit.ly/3BKdLdq>

## Anexos

### Formulario

### Emprendedores

Nuestros primeros emprendedores, fueron dándonos a conocer su modelo de negocio, que hacían, en que parte de su estatus legal se encontraban y como manejaban sus redes. A continuación, los avances de cada uno.



#### Mr. Riquito Gourmet

Tipo de negocio: Comida a domicilio

Uso de redes: Instagram, Facebook, Whatsapp Modelo de captación: Redes sociales

Cuando comenzamos a trabajar con ellos, no mantenían ningún tipo de trámite legal, no con el MICI, ni AMPYME, menos la DGI.

Comenzamos esta parte con su inscripción para aviso de Operación, que logramos obtener, a través de la plataforma Panamá Emprende, luego de esto

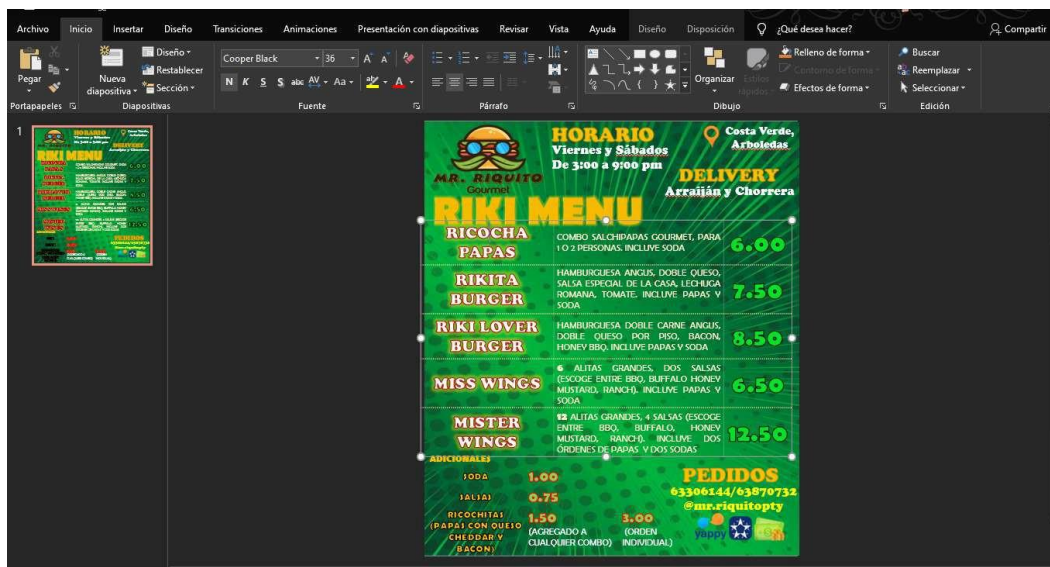


pasamos al registro empresarial en la AMPYME, indicando los beneficios que esto trae a las pymes. Estamos trabajando con la asesoría de un contador Ad o honorem, quien nos está ayudando con el registro en la DGI, como personal natural.

En cuanto a la parte de mercadeo y publicidad, estaban trabajando muy rudimentariamente sin plataformas de diseño, en lo que les ayudamos y mostramos las diferencias a continuación:



Podemos ver la diferencia, puesto que la que usaban era muy poco legible y llamativa, le enseñamos a utilizar una herramienta gratuita y que casi todos conocen o han visto, con PowerPoint.





Actualmente estamos en la implementación de WhatsApp Business y Web, además de entregas a través de página Web.

FORM-10472-PCH-2020

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

**Constancia de Inscripción  
Registro Empresarial**

(Ley 33 del 2000 - Artículo 11)  
(Ley 72 del 2009 - Artículo 14)

Fecha de Inscripción: 23 de Julio de 2020

Representante Legal: YEREMY CHARLOTTE MORENO MUÑOZ

Cédula: 8-890-1085

R.U.C.: 8-890-1085 D.V. 38

Nombre Empresa: MR RIQUITO GOURMET

Etapas: En Funcionamiento

Tipo de Negocio: Comercio

Persona Natural  
Sin Facturación

Registro Empresarial - Sede Administrativa

Panamá - Oeste La Chorrera  
Emisión: 2020-07-23

MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

**AVISO DE OPERACIÓN**

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR

<b>Aviso de Operación No.</b>	<b>Expedido a Favor De</b>
Datos del Representante Legal: 8-890-1085-2020-57420649 YEREMY CHARLOTTE MORENO	YEREMY CHARLOTTE MORENO 8-890-1085 DV 3
Capital Invertido: B/500.00	

**MR RIQUITO GOURMET**

Yo, YEREMY CHARLOTTE MORENO, con cédula de identidad personal 8-890-1085 nacido(a) el 1994-11-06, nacionalidad Panameña, con domicilio en Provincia de PANAMÁ OESTE, Distrito de ARRILAJA, Corregimiento VISTA ALEGRE, Urbanización VACAMONTE, Casa M33, Teléfonos. 63305144 declaro lo siguiente: Inicio de Operaciones 2020-07-15.

El establecimiento comercial denominado MR RIQUITO GOURMET, esta ubicado en la Provincia de PANAMÁ OESTE, Distrito de LA CHORRERA, Corregimiento de BARRIO COLON, Urbanización ARBOLEDAS PANAMÁ OESTE, Calle 9.

Se dedicara a las actividades de:  
(4791) - Venta al por menor a través de pedido por correo o vía Internet, (5612) - Preparación y ventas de alimentos en la vía pública y puestos improvisados, (5611) - Servicios en restaurantes de comida rápida, (5611) - Servicios en restaurantes de comida rápida

**Clasificación de Responsabilidad**

En caso de que este Aviso de Operación haya sido procesado por una persona, distinta al Representante Legal o administrador del establecimiento comercial, dicho persona será exclusivamente responsable de la información suministrada, por lo que deberá firmar el Aviso de Operación en conjunto con el Representante Legal o administrador del establecimiento comercial según sea el caso.

Declara bajo la gravedad del juramento que toda la información por él suministrada al sistema Panam@Emprende en el presente proceso de Aviso de Operación, son ciertos.

Este Aviso de Operación, deberá ser impreso, inmediatamente firmado por los declarantes que aparecen en la parte inferior del mismo. Además debe mantenerse en el establecimiento, dentro de alguna caja activada (comerciales) o industrial (no) y registrarlo en caso de ser solicitado por las autoridades Públicas y Competentes, en el momento de su función facultadora.

Toma nota que las condiciones comerciales deben ser previamente verificadas con el Municipio respectivo. Lo declarado en esta declaración será verificado por el MCI y en sus correspondientes, en caso de ser incumplidas o incumplirse se ordenará la suspensión temporal o caducidad del Aviso de Operación, subsiguientemente se podrá ordenar el cierre del local y/o la aplicación de la multa correspondiente según la infracción cometida.

Fundamento legal: Artículo 8 y 9 de la Ley 9 de 2013

Panam@Emprende HA AVISADO DE LA FUTURA APERTURA DEL NEGOCIO A LA CAJA DEL SEGURO SOCIAL Y AL MUNICIPIO RESPECTIVO.

YEREMY MORENO C.I.P. 8-890-1085 Firma del Declarante (Tramitador)	YEREMY CHARLOTTE MORENO C.I.P. 8-890-1085 Firma del Representante Legal de la Sociedad
---	--

Panam@Emprende



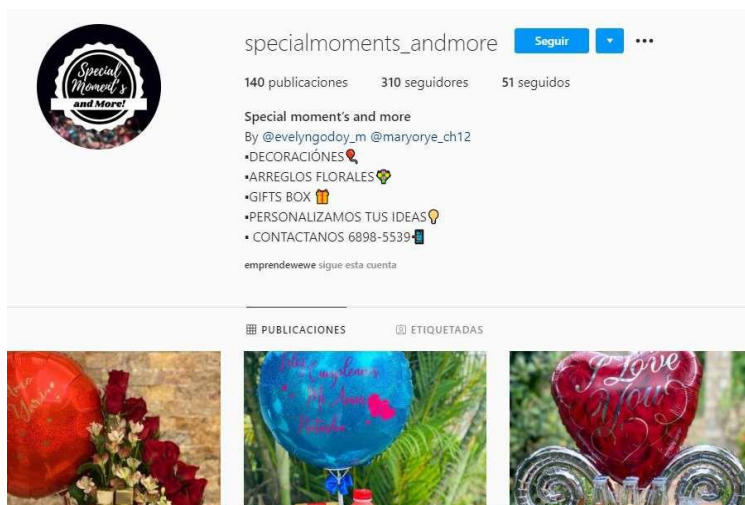
## Special Moments And More

Tipo de negocio: Decoración de fiestas

Uso de redes: Instagram, Facebook, Whatsapp Modelo de captación:

Volantes

Con nuestros amigos de Special Moments, estuvimos trabajando algunos temas en cuanto a las publicaciones de redes sociales, ya que la app que usaban para sus fotos no aprovecha el buen material que presentaban, comenzamos con ppt al igual que con los otros, sin embargo, no contaban con un buen ordenador, por lo que recurrimos a Picsart, plataforma en Android que permite que sea más fácil editar imágenes. Utilizaban muchas volantes y al estar en pandemia fue muy difícil, por lo que les ayudamos con sus redes.



Antes:



Después:



Al ayudarles con las redes, les incluimos el uso de hashtags y mejores fotos con su logo como marca, además de incluir a los clientes satisfechos, lo que provoca mayor participación de estos y además ser más visibles.

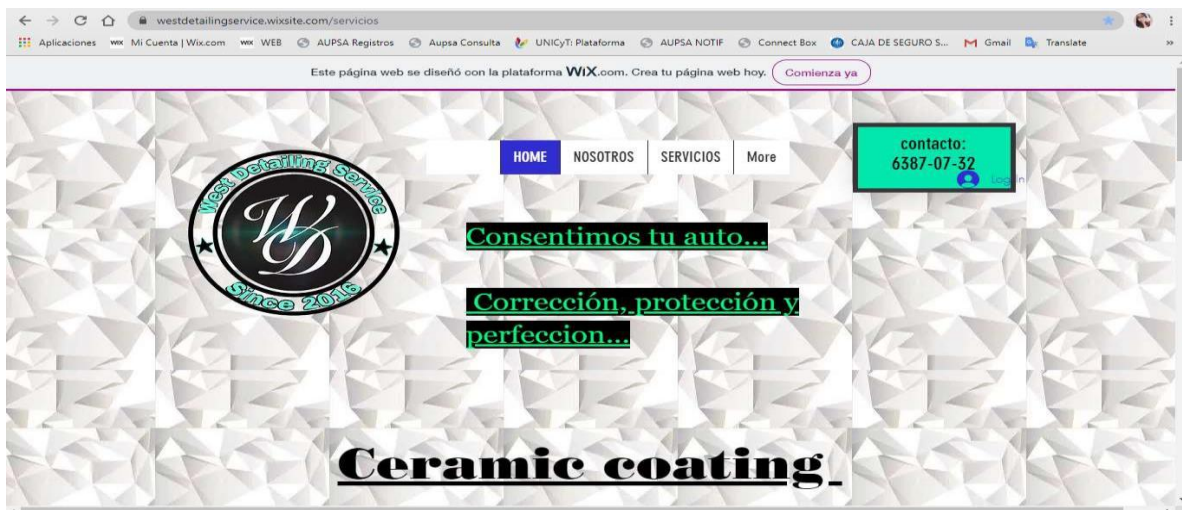


## West Detailing Service

Tipo de negocio: Detallado estético de Autos  
Uso de redes: Instagram, Whatsapp

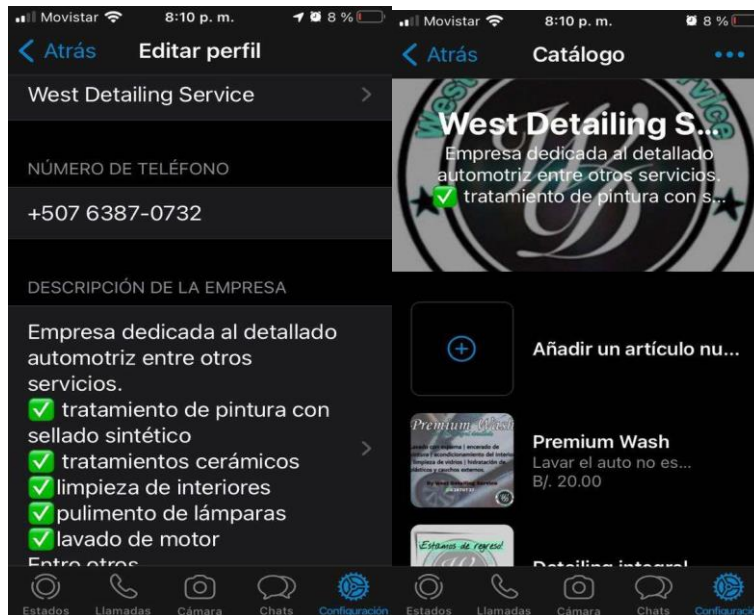
Modelo de captación: Redes.

Cuando nuestros amigos de WDS, aceptaron dejarnos entrar a su negocio, pudimos percatarnos de que mantenían muy buen esquema para captación de clientes, sin embargo, no mantenían un lugar donde ellos pudieran presentar todos sus planes de manera directa y más formal, nos hablaron de las ganas de hacer un sitio web, investigando conseguimos una página muy buena para la realización de sitios de manera gratuita, este se llama WIX. Asesoramos la imagen de la página, y les ayudamos a que fuese mejor vista, el link es: <https://westdetailingservice.wixsite.com/servicios/contacto>

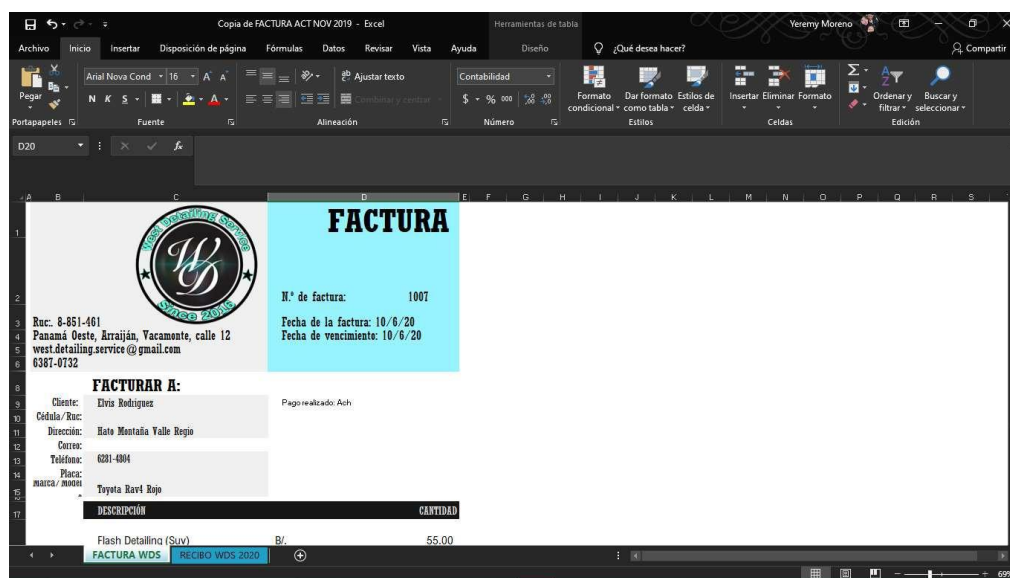


Con un nuevo servicio de citas, también disponible en la herramienta, permite que puedan organizarse mejor y de manera más rápida y ordenada.

Adicional a esto, ellos manejaban whatsapp normal y le presentamos la herramienta de whatsapp bussiness, que permite catálogo y una experiencia más profesional con el cliente.

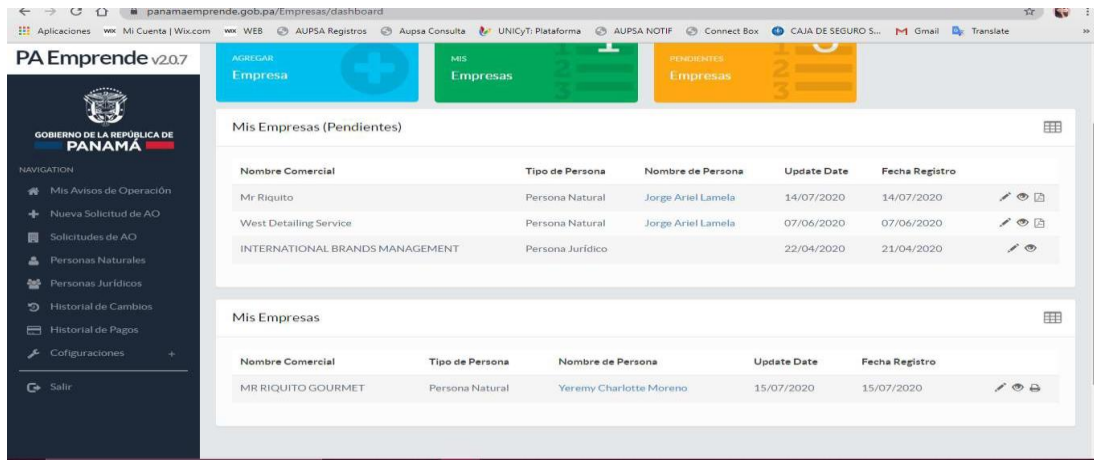


Al ser un servicio, los clientes con más premura desean factura para poder reclamar, en lo que consultamos a nuestro contador asesor, nos indicó que debe decir y así pudimos ayudarles a crear un formato que pueden enviar al correo de los clientes, ya que ellos si están inscritos en DGI. Ya que tienen que certificar el trabajo realizado.





Se mantienen pendientes en cuanto a legal, para la inscripción del Aviso de operaciones, para pasar a la parte de AMPYME.





## METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE A DISTANCIA

**Estudiantes:** Wiliam Rodríguez, Euribiades Rodríguez, Osiris Parra y Delfín Castaños

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

La educación a distancia es un reto para nuestro país, es de suma importancia enfocarnos en el tema de la virtualidad, para que todos tengamos las mismas oportunidades, sin embargo, la situación de la actual pandemia nos deja al descubierto las deficiencias que tiene el sistema educativo, es por esta razón que nosotros como estudiantes, tómanos la iniciativa de ofrecer pequeñas tutorías apoyándonos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Palabras clave:** Objetivos de Desarrollo Sostenible, educación de calidad, trabajo decente

### Introducción

La educación a distancia es un reto para nuestro país, es de suma importancia enfocarnos en el tema de la virtualidad, para que todos tengamos las mismas oportunidades, sin embargo, la situación de la actual pandemia, nos deja al descubierto las deficiencias que tiene el sistema educativo, es por esta razón que nosotros como estudiantes, tómanos la iniciativa de ofrecer pequeñas tutorías apoyándonos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades y alianzas para lograr los objetivos.

El proyecto busca ofrecerles a estudiantes de nivel media y promedia en cuanto a herramientas tecnológicas tanto de Microsoft como de Google y

algunos temas en nuestras áreas del conocimiento que hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestra formación, estamos seguros de que todos estos conocimientos serán de ayuda para ellos y poder reforzarlos, para una futura vida universitaria.

El objetivo del proyecto es enseñarles el uso de las herramientas Google, Microsoft en un nivel básico y reforzar los conocimientos que muchos de ellos ya cuentan, con el fin que puedan incorporar en sus estudios estas herramientas que son de gran utilidad en la formación del estudiante.

### **Planteamiento del problema**

La problemática de la educación en Panamá nace en la década de los 80, a raíz de la derogación educativa en ese entonces el ministro de educación Gustavo García de Paredes, se derogan las reformas educativas, estas pretendían poner en funcionamiento sin previa consulta. Seguido de esto surge una serie de acciones por parte de los gremios, luego de su lucha se deroga la reforma y se volvió a los planes de estudio. Esta acción acarreó una serie de problemáticas que se han venido intensificando sin poder darle respuestas.

La educación en Panamá ha tenido avances que, aunque son insuficientes, establecen una base importante en materia educativa. En 1997 se volvió a escribir el nuevo currículo de primaria, y en el año 2001 se puso en marcha el programa, Escuela Nueva, Escuela Activa, que se institucionalizó en el 2007 formando parte del modelo de enseñanza de las escuelas multigrado del país. En el año 2004 se inició el Proyecto de Transformación Curricular de la Educación Media, orientado a la reducción de los bachilleratos y a la formación por competencias, mismo que finalmente se aprobó e implementó en el año 2010 de manera experimental en 57 centros educativos del país.

En el año 2005, se creó el Plan Nacional de Educación Bilingüe intercultural como política de Estado para ofrecer educación en su lengua materna a los niños, niñas y jóvenes de las diversas comarcas indígenas.

A partir de 2006, se han puesto en ejecución las políticas trazadas, pero no se han establecido nuevas políticas que incidan en la calidad de la educación panameña.

Existen múltiples factores que desmejoran la calidad de la educación, como lo son: el mantenimiento de los centros de estudios, corrupción y el poco interés de algunos docentes en el tema de la enseñanza. Un equipo de docente de vocación y con deseos de transmitir sus conocimientos. Son necesarias para la buena formación de las nuevas generaciones. Si bien es cierto y nos damos

cuenta en nuestros días, las escuelas nos capacitan para ser clase trabajadora, pero no para emprender, innovar y avanzar.

El país no cuenta con un ambiente sano ni acogedor para el aprendizaje. Nos referimos a los escándalos de todo tipo que se han dado en el país (corrupción) y que son un mal ejemplo para la niñez y la juventud; la desintegración familiar y la desigualdad existente entre planteles educativos; a unos se les ofrece lo mínimo, mientras que a otros se les cubre el total de los contenidos. Al pasar de un centro multigrado a uno completo, viene la desmotivación al no contar con la preparación requerida, se dan las deficiencias académicas y, desde luego, la deserción.

Un gran porcentaje de estudiantes presentan problemas de aprendizaje; en algunas materias que son de suma importancia como son las matemáticas, el español entre otras, sería importante reforzar estos conocimientos y buscar la mejor manera para poder captar estos conocimientos.

Es importante la adaptación a una era de cambio, que lleven de la mano a que los estudiantes de nuestro país cuenten con las herramientas necesarias y que todos tengamos las mismas oportunidades para sobresalir, para esto es necesario hacer cambios, definir modelos de enseñanza, que sean eficaces. También es importante equipar las aulas de clases para que los estudiantes se les haga más fácil captar los conocimientos.

Por otra parte, también hay que ver la dura realidad que pasan muchos docentes y en las condiciones que imparten sus clases, estos escenarios se ven mucho en los lugares más alejadas, donde la triste realidad se vive en carne propia, donde estos docentes se las ingenian para que estos estudiantes puedan recibir sus clases de la mejor manera y ser modelos de esperanza e inspiración, para que estos puedan salir adelante.

La educación superior no escapaba de esta realidad, ya que las universidades estatales, continúan trabajando con métodos de enseñanza tradicionales y no se basan en la realidad, una gran problemática está centrada que nos basamos en conceptos teóricos, sin embargo, no son capaces de llevarlo a la práctica, por esto es importante la creatividad y apoyarnos en la tecnología y utilizarla a favor de nosotros.

En Panamá no se puede hablar de calidad de la educación mientras los docentes no estén enfocados en el progreso del alumnado y el bienestar común. Si bien es cierto algunos docentes utilizan métodos primitivos para la enseñanza, por otra parte, hay docentes que siguen ejerciendo a pesar de haber cumplido sus años de servicios y aún siguen en el sistema educativo.

El tema de la educación debería ser el principal interés de un gobierno, en donde se establecería un pensum académico que todas las escuelas cumplan en su totalidad. Para esto hay que tener voluntad política e interés por la educación.



En concordancia con lo antes expuesto, en el medio educativo se proyecta la necesidad de actualizarse para optimizar la calidad educativa. En el ámbito de la educación es muy visible la falta de herramientas tecnológicas con las que cuentan los estudiantes, por nuestra experiencia podemos decir que son muy escasas. Es por ello por lo que nuestro proyecto busca aportar nuestro granito de arena a la educación de un sector comunitario, enseñándole a los estudiantes los conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestra formación universitaria. Los estudiantes graduandos no son preparados con las herramientas necesarias que utilizarán en la vida universitaria, y se le dificulta a la hora de ingresar a esta etapa de la vida. Es importante mencionar que una persona sin conocimiento es de una u otra forma una persona que no avanza.

Este es un tema que nuestro proyecto busca cubrir a través de un programa de formación, cumpliendo con tres áreas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Personas, prosperidad y alianzas. Abarcando cuatro objetivos que son: Educación de calidad, Trabajo decente y crecimiento económico, Reducción de las desigualdades y Alianzas para lograr los objetivos. Con la finalidad de darles un impulso a los estudiantes para que sean capaces de enfrentar esas etapas cruciales de la vida universitaria. Revisando y aportando herramientas complementarias y eficaces para cumplir tal función, implementando herramientas para solucionar problemas de este contexto, los cuales permitirán generar un programa de actualización permanente para cubrir la necesidad evidenciada, enfocado en la visión de futuro de la humanidad y el planeta de la ODS.

### **Hipótesis del trabajo**

La educación en la actualidad está en constantes cambios; debido a la actual pandemia nos hemos dado cuenta de lo valioso que son las herramientas tecnológicas. En estos tiempos está muy de moda los ambientes virtuales para todo tipo de actividad; pero enfocándonos netamente en la educación nos surge la siguiente hipótesis:

Los ambientes virtuales para la educación son más eficientes que el modelo tradicional de educación presencial; teniendo en cuenta nuestro proyecto como un aporte a los puntos débiles que se deben mejorar los estudiantes, para el ingreso a la vida universitaria.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Facilitar a los estudiantes de bachillerato, herramientas útiles, necesarias y esenciales para el posterior ingreso a la vida universitaria.

## Objetivos Específicos

- Compartir tutorías a estudiantes de nivel media en diferentes aspectos utilizados en la universidad; con el fin de que su ingreso a las universidades no sea muy complejo.
- Determinar los principales problemas que tienen los estudiantes en la modalidad virtual.
- Contribuir al aprendizaje constante y productivo de los estudiantes de nivel media del sector del Valle de Antón.

## Justificación de la Investigación

La educación en nuestro país enfrenta muchas deficiencias que van desde el punto de vista de educación de calidad, falta de capacitación a los docentes, falta de oportunidades para todos y falta de equipos. Un porcentaje de estudiantes no cuentan con estos, los cuales son elementos clave para desarrollar sus actividades educativas en esta manera virtual.

El proyecto Metodología del Aprendizaje a Distancia está dirigido a estudiantes del sector del valle de Antón, provincia de Coclé, especialmente para estudiantes de nivel de promedia y media, sobre el uso de estas herramientas tecnológicas, para que puedan obtener el mayor provecho posible de ellas.

En primera instancia se realizó un sondeo para determinar los conocimientos que contaban estos estudiantes en cuanto al uso de estas herramientas, donde nos permitió conocer a profundidad sus principales temas de interés, siendo las herramientas de Microsoft y de Google en los que mayor interés mostraron.

Por otra parte, hemos podido observar y determinar que la mayoría de los estudiantes no tienen suficiente conocimiento sobre el manejo de estas herramientas. En este punto podemos decir que no están bien orientados y prefieren seguir usando métodos tradicionales, he aquí donde se enfoca nuestro proyecto y es poder dar pequeñas tutorías en cuanto a herramientas tecnológicas y algunas tutorías en áreas de nuestro conocimiento, que les permita adquirir nuevas destrezas y nuevos conocimientos para que los pongan en práctica y se apoyen en ellos, para lograr sus metas.

## Delimitación geográfica y limitaciones

El Valle de Antón es un pueblo central de Panamá. Se ubica en el cráter de un volcán extinto, rodeado de montañas y bosques nubosos.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

En el año 2015, Panamá asumió el compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y en 2017 el país presentó su Primer Informe Voluntario. Desde el primer momento, mediante el Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado, Panamá 2030, se han impulsado estrategias basadas en las 5 Esferas: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, considerando las dimensiones del desarrollo sostenible, con la finalidad de que nadie se quede atrás.

La educación inclusiva, permanente, equitativa y de calidad, es la estrella de la propuesta del Gobierno, que implica fomentar una educación articulada al interés nacional, en la que toda la población goce de la posibilidad de ejercer el derecho al acceso gratuito, en igualdad de oportunidades, alineada a la Agenda 2030 y al progreso científico y tecnológico para mejorar la calidad del sistema educativo, con inclusión, equidad e innovación y formar un ciudadano integral. Se da especial interés a la educación desde la primera infancia, a la formación continua tanto de estudiantes como docentes, en un marco de atención inclusiva y profesional.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible “Educación de Calidad” es garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

### **Marco teórico**

El marco de teórico de la investigación se ha elaborado a partir de varias consideraciones. Por un lado, se consideró importante realizar una revisión exhaustiva de los modelos conceptuales que se utilizan actualmente para comprender los procesos que tienen lugar en el medio educativo nacional implementado modelos de estudios virtual a distancia: sus formas de interacción, sus finalidades y sus posibilidades tecnológicas. Por otra parte, el marco teórico que pretende informar la selección de posibles categorías de análisis, a la luz de las discusiones y tendencias de investigación del momento actual y sus perspectivas futuras. Además, sienta las bases para un análisis del contexto nacional en el que opera la educación a distancia y sus elementos constitutivos como disciplina que ayuda al progreso de los estudiantes de un sector comunitario del país.

Se abordará el tema de la calidad de la educación a distancia por cuanto este aporta elementos para dilucidar cuáles son los factores claves de la modalidad para que esta sea considerada como una opción válida y relevante para el contexto actual, específicamente en el nivel universitario. A partir de ese momento, el marco teórico trasladará su centro de atención a los aspectos contextuales, iniciando por la educación secundaria y sus principales

tendencias tecnológicas, para a continuación brindar un panorama del papel de la educación hacia el camino de los estudiantes de ingresar a la universidad.

En la educación a distancia ocurre algo similar a lo que decía Hermann Ebbinghaus acerca de la psicología, en el sentido de que esta era “una ciencia con un largo pasado, pero con una corta historia”. Sin lugar a duda, la educación a distancia ha recorrido un larguísimo camino. La invención de la escritura fue un avance crucial del ser humano para facilitar la comunicación de hechos e ideas a distancia, y que daba cierta “permanencia” a la información.

Si bien la educación siempre ha tenido una función de preparar a las personas para el ejercicio de oficios o profesiones, la diversidad de ocupaciones que surgen a partir de, primero la revolución industrial, y más recientemente lo que se podría denominar como la “revolución digital” o la “era del conocimiento”, hacen necesario que las instituciones educativas, sobre todo las de orden superior, asuman un marcado protagonismo en la formación de profesionales para alimentar los engranajes de las

nuevas organizaciones globales, sobre todo en las ramas de servicios, tecnologías y otros sectores.

La educación a distancia, actualmente, ha atravesado por importantes transformaciones desde la introducción de las tecnologías de información y comunicación (TICS), a partir de la tercera generación, cambio que es todavía más patente con la interactividad que permiten las redes sociales y las herramientas comunicacionales con el desarrollo de la Internet. Esto ha significado que la educación a distancia acorte brechas con respecto de la educación presencial.

Claudio Rama (2013) refiere que la preocupación por la calidad en la educación responde a un conjunto de transformaciones por las que ha atravesado la sociedad en las últimas décadas, específicamente: a) la apertura económica (globalización); b) el aumento de la competencia; c) los cambios tecnológicos; d) los cambios en las demandas del mercado laboral; e) el aumento en las desigualdades sociales; f) el incremento de la complejidad de las ofertas educativas.

## **Los “MOOCS”**

El fenómeno de los “MOOCS” o “Cursos abiertos masivos en línea”, ha producido grandes debates: Se trata de cursos gratuitos que imparten universidades de prestigio, sobre todo en los Estados Unidos. El concepto de “MOOCS” nació en principio, de las iniciativas de George Siemens y Stephen Downes, en la Universidad de Manitoba, en Canadá. Sus cursos se han venido a denominar “cMOOCS”, o “MOOCS conectivistas”, para diferenciarlos de la tendencia que tomó el concepto más adelante, que se llaman los “xMOOCS”.

El prefijo “x” denota que son cursos alternativos a las asignaturas formales (con créditos y con pago de matrículas) de las universidades que los ofrecen. Los servicios de “MOOCS” son empresas creadas como organizaciones privadas, independientes, que administran los cursos de universidades estadounidenses, sobre todo de “élite”, como Stanford, Harvard, Yale, el MIT y otros. Las principales empresas que están ofreciendo cursos de esta índole son: Coursera, EdX y Udacity. En España y Latinoamérica han aparecido propuestas similares, como Miriada X y Wedubox, algunas con mayor o menor éxito. Recientemente, las empresas de MOOCS de los Estados Unidos han empezado a incluir entre su oferta cursos en otros idiomas, siendo el español uno de los de mayor crecimiento.

<b>VENTAJAS EDUCACIÓN VIRTUAL</b>	<b>DESVENTAJAS EDUCACIÓN VIRTUAL</b>
Fácil acceso desde el hogar.	Fallas y limitaciones técnicas.
Flexibilidad de horario.	Adquirir y aprender nuevas aplicaciones.
Rápida navegación	La entrada al aula puede verse afectada por problemas de la internet.
Retroalimentación y ampliación de conocimiento.	Se debe tener apoyo técnico en caso de que haya fallas.
Apoya el intercambio de ideas.	Dificultades de organización.
Ahorro de tiempo y dinero.	Limitación en la velocidad de información.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

El enfoque de la Investigación elegido para la presente investigación es un enfoque cualitativo, se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

Los objetivos y las preguntas de las investigaciones cualitativas suelen ser más abiertas y menos precisas o limitadas que las que conducen a investigaciones cuantitativas. Se refieren a aspectos como vivencias, experiencias y significados; interesa más conocer los fenómenos “desde adentro”, es decir, tal como los experimentan las personas, grupos o comunidades.

## Población observada y beneficiada

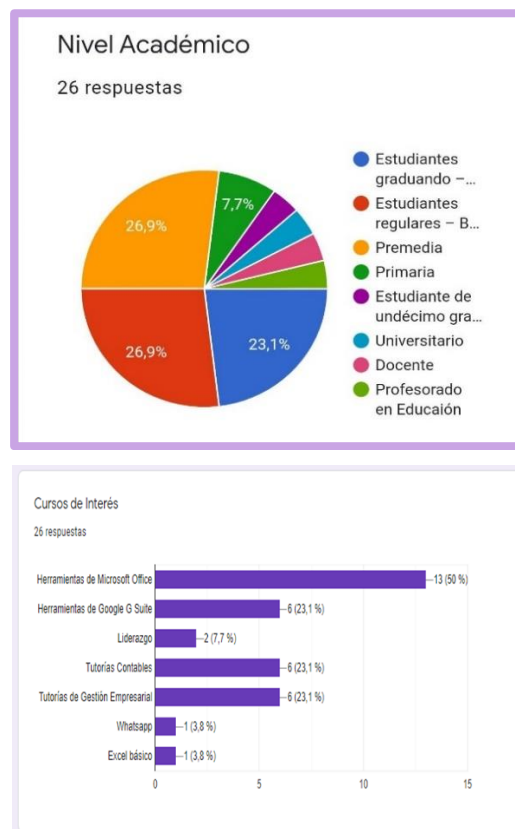
La población o universo de estudio de interés es de 648 estudiantes de niveles de media y pre media, de los colegios Centro Educativo el Valle y C.E.O.N.J.A el Valle.

Para el presente estudio se tomó como muestra al 10% de la población que representa a 65 estudiantes, divididos en grupos de media 23 estudiantes y 65 estudiantes de promedia.

## Instrumentos y recolección de datos

Los participantes fueron reclutados de acuerdo con la técnica de "muestreo teórico" es decir, se contactó a las personas que tuvieran relación con las temáticas de interés de la investigación. Para ello, se generó una encuesta a través de Google form, que se facilitó la página web de ingreso para llenar el formulario y poder enrolarse a la plataforma web en donde se impartirán los cursos. Se verificó que los estudiantes cumplieren con los requisitos para ser incluido a los diferentes cursos, que se generó una base de datos.

## Resultados de la encuesta



## Aportes

Diseño y puesta en marcha de los cursos mostrados en la Tabla:

Nombre de tarea	Duración	Comienzo programado	Fin programado
<b>▲ Cronograma de Actividades</b>	<b>5 días</b>	<b>vie 10/09/20</b>	<b>mié 10/14/20</b>
<b>▲ 1 Herramientas de Microsoft Office</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 10/09/20</b>	<b>vie 10/09/20</b>
1.1 Microsoft Power Point Básico	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
1.2 Microsoft Excel Básico	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
<b>▲ 2 Liderazgo Empresarial</b>	<b>1 día</b>	<b>mié 10/14/20</b>	<b>mié 10/14/20</b>
2.1 Motivación y comunicación	1 día	mié 10/14/20	mié 10/14/20
2.2 Autoestima, autenticidad y asertividad	1 día	mié 10/14/20	mié 10/14/20
2.3 Etapas de maduración de equipos de trabajo	1 día	mié 10/14/20	mié 10/14/20
2.4 Etapas de maduración de equipos de trabajo	1 día	mié 10/14/20	mié 10/14/20
<b>▲ 3 Tutorías Contables</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 10/09/20</b>	<b>vie 10/09/20</b>
3.1 Conceptos básicos de contabilidad	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
3.2 Ecuación básica de contabilidad	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
3.3 La cuenta (manejo de cuentas, mecánica de las cuentas T).	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
<b>▲ 4 Tutorías en Gestión Empresarial</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 10/09/20</b>	<b>vie 10/09/20</b>
4.1 Gestión de los Recursos Humanos	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
4.2 La Administración De Los Recursos Humanos	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
<b>▲ 5 Herramientas de Google Suite</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 10/09/20</b>	<b>vie 10/09/20</b>
5.1 Google Meet	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20
5.2 Google Drive	1 día	vie 10/09/20	vie 10/09/20

## Conclusión

En el año 2015, Panamá asumió el compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y en 2017 el país presentó su Primer Informe Voluntario. Desde el primer momento, mediante el Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado, Panamá 2030, se han impulsado estrategias basadas en las 5 Esferas: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, considerando las dimensiones del desarrollo sostenible, con la finalidad de que nadie se quede atrás.

La educación inclusiva, permanente, equitativa y de calidad, es la estrella de la propuesta del Gobierno, que implica fomentar una educación articulada al interés nacional, en la que toda la población goce de la posibilidad de ejercer el derecho al acceso gratuito, en igualdad de oportunidades, alineada a la Agenda 2030 y al progreso científico y tecnológico para mejorar la calidad del sistema educativo, con inclusión, equidad e innovación y formar un ciudadano integral. Se da especial interés a la educación desde la primera infancia, a la formación continua tanto de estudiantes como docentes, en un marco de atención inclusiva y profesional.

La educación en nuestro país enfrenta muchas deficiencias que van desde el punto de vista de educación de calidad, falta de capacitación a los docentes,

falta de oportunidades para todos y falta de equipos. Un porcentaje de estudiantes no cuentan con estos, los cuales son elementos clave para desarrollar sus actividades educativas en esta manera virtual.

El proyecto Metodología del Aprendizaje a Distancia está dirigido a estudiantes del sector del valle de Antón, provincia de Coclé, especialmente para estudiantes de nivel de promedia y media, sobre el uso de estas herramientas tecnológicas, para que puedan obtener el mayor provecho posible de ellas.

### **Recomendaciones**

- Mantén el contacto con los alumnos ya sea a través por grupo de WhatsApp o correo electrónico.
- Tomar en cuenta el momento del curso en el que estas y los objetivos que quieres lograr.
- Recuerda que una clase en línea no es igual a una clase presencial.
- Antes de comenzar, es necesario identificar que la modalidad presencial y a distancia no son similares y debemos analizar ambas en tanto a estrategias y herramientas que podemos utilizar.

### **Referencias**

Compromiso nacional por la educación (04/01/2018), Disponible en URL: <https://bit.ly/37wTMIO> [Consulta 10 de septiembre de 2020]

Sistema educativo: problema que reinicia con cada año escolar (08/03/2019), Disponible en URL: <https://bit.ly/3mbsmFV> [Consulta 10 de septiembre de 2020]

La educación en Panamá, 5 Metas para Mejorar (s.f), Disponible en URL: <https://bit.ly/3kyPNZH> [Consulta 14 de septiembre de 2020]

Robert A. Goodrich, (28/07/2011) Los problemas de la educación en Panamá Disponible en URL: <https://bit.ly/3jkslxL> [Consulta 05 de octubre de 2020]

Julia Uriarte, (10/10/2020) 10 características de la educación a distancia, Disponible en URL: <https://bit.ly/2TiGbGo> [Consulta 12 de octubre de 2020]



## Anexos

### Página web



**Bienvenidos a un sitio de aprendizaje interactivo para futuros estudiantes universitarios. [web](#)**

*El propósito de este sitio es preparar a estudiantes de bachiller próximos al ingreso a la vida universitaria en aspectos esenciales que utilizarán en todo el transcurso de su carrera profesional.*

### Registros fotográficos

Colegios seleccionados para el Proyecto: Centro Educativo El Valle Y C.E.O.N.J.A El Valle.



## Temas de las tutorías

Herramientas de Microsoft y de Google

Tutorías de emprendimiento, gestión empresarial y contabilidad





## CENTRO DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL CIBERACOSO

**Estudiantes:** Jean Lambert

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

Cuando una persona es víctima de ciberacoso desarrolla temor, desconfianza, daño en la salud mental, emocional e incluso puede llegar a ocasionarse daños físicos, todo como resultado de las amenazas que pueda estar recibiendo por parte del ciberacosador, el cual utiliza diversos métodos para mantener a la víctima bajo su yugo. Por eso es importante que los padres realicen un monitoreo constante en todo lo que hacen los hijos cuando están navegando en Internet, así como enseñarles a los niños y adolescentes a realizar una navegación de manera segura. Panamá no cuenta con una policía cibernética dedicada solamente a este tipo de ataques a través de la red, por lo que dar con estos delincuentes que se esconden detrás de una computadora o aparato similar se vuelve muy complicado y demora en muchas de las ocasiones, esto debido a que el ministerio publico ayudado de su brazo auxiliar la DIJ, deben responder a otras demandas. Además, no se cuenta con un centro de atención exclusivo para las víctimas de ciberacoso, en el cual puedan encontrar ayuda para formular sus denuncias, donde sean escuchados, orientados y apoyados, ya sea psicológica o judicialmente; y de igual manera se sientan protegidos y con esperanzas de que se le hará justicia.

**Palabras clave:** ciberacoso, ciberacosador, sextorsión.

## Introducción

En los últimos tiempos la navegación en Internet ha aumentado exponencialmente, con esta creciente nuevas estrategias de delitos por medios digitales ha aumentado en toda la población digital, siendo los niños y adolescentes los más vulnerables ante esta situación.

Uno de estos delitos cibernéticos que ha tomado auge en los últimos 5 años es el ciberacoso. Lastimosamente no existe ley alguna en la república de Panamá que tipifique esta acción, sin embargo, dentro de la investigación se podrá observar que se está trabajando en la asamblea nacional de Panamá un anteproyecto con tal fin.

Cuando una persona es víctima de ciberacoso desarrolla temor, desconfianza, daño en la salud mental, emocional e incluso puede llegar a ocasionarse daños físicos, todo como resultado de las amenazas que pueda estar recibiendo por parte del ciberacosador, el cual utiliza diversos métodos para mantener a la víctima bajo su yugo. Por eso es importante que los padres realicen un monitoreo constante en todo lo que hacen los hijos cuando están navegando en Internet, así como enseñarles a los niños y adolescentes a realizar una navegación de manera segura.

Ante el aumento de estos ataques y la falta de prevención para contrarrestar estos delitos, se idealiza la creación de un centro de prevención y atención para el ciberacoso, con el objetivo de atender a las personas que son víctimas y que no tienen apoyo para lograr realizar la denuncia correspondiente, de igual manera prevenir ser víctima y crear concientización en los usuarios por medio de diferentes herramientas para que logren identificar a los ciberacosadores y que den alerta a la comunidad digital haciendo uso de las redes sociales.

Todo esto se expone en la siguiente investigación en donde se logrará obtener un análisis más amplio sobre la importancia de la creación de este centro, y como ayudaría a reducir el alto índice de delitos tales como ciberacoso, grooming, sextorsión, sexteo, paliza feliz, etc.

## Planteamiento y formulación del problema

### **¿Por qué es importante un centro de atención y prevención ante el ciberacoso?**

Ante el crecimiento del uso de la red de redes (INTERNET) se han incrementado los distintos ataques de acoso que se dan por esta vía. Sin embargo, la población más vulnerable ante estos casos son los niños y jóvenes los cuales no tienen un gran conocimiento sobre un uso de manera segura cuando están navegando dentro del Internet. Ante este problema muchas

veces un mal clic que den en alguna página web o algún correo enviado a su portal electrónico puede terminar de la manera en la que menos se pueden imaginar, y es que los ciberdelincuentes aprovechan estas vulnerabilidades que le dan los usuarios para cometer sus delitos.

Específicamente hablemos de los ciberacosadores, personas mal intencionadas que estudian a sus víctimas por medio de la red, de esta manera buscan la forma de poder llegar a ellos, entablar comunicación, haciéndose pasar por alguien quien realmente no es, pero esto los niños y jóvenes lo desconocen, así que al entablar una conexión con el ciberacosador le comienzan a dar información muy personal, por lo que el ciberdelincuente aprovecha para realizar sus malos actos, llegando a crear un acoso cibernético a la víctima, esto se conoce como ciberacoso, y es el punto en el cual las personas carecen de información y no saben cómo prevenir, actuar o como dirigirse a una institución pública a poner sus respectivas denuncias y así poder dar con la ubicación de esta persona, para de una u otra manera ponerle un alto a este tipo de evento.

### **Razón para crear un centro de atención y prevención ante el ciberacoso**

Se busca crear un centro de atención y prevención ante el ciberacoso ya que de esta manera se lograría prevenir y reducir la cantidad de ataques de acoso cibernético en la población, especialmente la más vulnerable que son los niños y los jóvenes.

Por medio de seminarios, charlas, cursos o convivios podemos crear en los usuarios conciencia de la manera correcta en la que uno debe navegar en el Internet, además de poder identificar perfiles falsos que tratan de entablar alguna conexión con ellos y poner una alerta para que otras personas estén atentas ante tal ciberacosador.

Pero no solo hablemos del ciberacoso, este es uno de los tantos ataques personales a los que están expuestos los usuarios. También debemos mencionar que se atenderán y abordarán temas muy relacionados como: el grooming, explotación sexual de niñas(os) y adolescentes en línea, exposición a contenidos nocivos, materiales de abuso sexual de niñas(os) y adolescentes generados de forma digital, publicación de información privada, paliza feliz (happy slapping), sexteo o sexting y sextorsión.

Por eso es importante abordar de una manera integral e intersectorial estos temas en la población y darles a las víctimas una herramienta eficaz y efectiva para poner las denuncias correspondientes, de esta manera las víctimas no se sentirán solas e indefensas cuando se encuentren ante estas situaciones.

El centro de atención y prevención tiene como ubicación la provincia de Panamá Oeste, en el distrito de La Chorrera. Una ciudad con un crecimiento

exponencial en cuanto a su población, por ende, el índice de ciberacosos aumenta. Cabe señalar que este es un problema a nivel nacional, a pesar de regionalizarse 1 de cada 5 menores son acosados cibernéticamente, demostrando que más del 70% de los jóvenes han sido víctimas de ciertos delitos relacionados al ciberacoso, siendo el 90% personas del sexo femenino.

### **¿Cuál es el impacto o valor del estudio de un centro de atención y prevención ante el ciberacoso?**

El impacto que este proyecto busca obtener es la concienciación en las personas sobre el uso correcto del internet, para que eviten caer en mano de estos ciberacosadores, que mantengan su reputación digital, que no introduzcan información personal en cualquier sitio web, además, de no abrir cualquier correo que les llegue si lo ven sospechoso. Se busca rebajar el alto porcentaje que hoy en día existe en cuanto a los ataques de ciberbullying en la república de Panamá, de igual manera que aumente el porcentaje de denuncias en el ministerio público.

Actualmente se maneja en la Asamblea Nacional de Panamá el anteproyecto número 163 que “adiciona artículo al título VIII del código penal, que estipulan como delitos el acoso cibernético (ciber acoso), la suplantación de identidades, difusión deliberada de información no deseada, el ciberbullying entre otros delitos cibernéticos”. Tal anteproyecto tiene como objetivo la tipificación de estas faltas mediante el código penal, obteniendo veredictos judiciales a favor de las víctimas, aumentando la confianza y la valentía de aquellas personas acosadas para interponer las demandas en contra de los ciberacosadores, ya que actualmente no existe una ley para tales delitos y deben ser procesados con otras leyes. Sucede que en algunas ocasiones los casos los desestiman por falta de pruebas o leyes que sancionen estos ataques cibernéticos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo crear un centro de prevención y atención que permita ejercer acciones frente al ciberacoso y aquello que atente contra la salud física, mental y emocional de las personas que navegan a través del internet?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Crear un centro de prevención y atención que permita ejercer acciones frente al ciberacoso y aquello que atente contra la salud física y mental, emocional de las personas que navegan a través del Internet.



## **Objetivos Específicos**

- Advertir sobre el ciberacoso, principalmente en los niños y los jóvenes consumidores del Internet.
- Mostrar apoyo psicológico y judicial a las víctimas del ciberacoso.
- Explicar mediante charlas a los usuarios como realizar una navegación segura dentro del Internet para evitar ser víctimas del ciberacoso.
- Identificar el perfil y comportamiento de los ciberacosadores para que las víctimas del ciberacoso puedan dar alerta a las autoridades y a la comunidad cibernética.

## **Justificación de la Investigación**

Este proyecto lo realizo porque es un tema muy delicado en el que como padre me preocupa la seguridad de mis hijos mientras estén navegando en Internet. Pero no solo pensando en ellos, si no en todos esos niños(as) y jóvenes que hoy en día son víctimas y por miedo o amenazas que reciben de parte de los ciberacosadores no se atreven a interponer las denuncias correspondientes, además no encuentran lugar al cual acudir para sentirse apoyados ante estas situaciones.

Contar con un centro especializado que ayude a las víctimas del ciberacoso es importante ante una sociedad que consume Internet más de 10 horas diarias sin saber a qué se expone dentro de este mundo. Tenemos el pequeño error de confiar en que el Internet es seguro, que todo lo que sucede ahí es irreal, pero, al convertirnos en víctimas de ataques esto golpea nuestra realidad y es donde entendemos que a pesar de ser un mundo digital estamos exponiendo día a día nuestra la reputación personal.

Por eso en una era digital es conveniente que exista en Panamá una organización 100% dedicada a estos temas, que hagan sentir a las víctimas que no están solas en estas circunstancias brindándoles apoyo psicológico, emocional, dinámico, educativo y judicial; que busque la manera de enseñarles el correcto uso del Internet. Esto es importante porque ayudaría a disminuir el alto porcentaje del ciberacoso en Panamá.

Como próximo profesional en la carrera de Ingeniería en redes de comunicación con énfasis en seguridad en redes, conozco que tan amplio es el Internet. Las personas que utilizan esta red como una distracción o herramienta de trabajo solo tienen acceso a un 20% de lo que es su capacidad total, sin embargo, existe una sección conocida como la Dark web o Internet oscura que es el 80% restante, y es desde ahí donde trabajan todos estos ciberdelincuentes. Por eso para mí es importante realizar este proyecto,

porque todos los días como usuarios nos exponemos a peligros que pueden llegar a causarnos grandes problemas en nuestra salud mental, emocional y física.

## **Limitaciones**

En Panamá se han realizado diversas investigaciones en cuanto al ciberacoso se refiere, desde estudiantes universitarios desarrollando tesis sobre el tema, como grandes empresas que han hecho investigaciones para aportar estudios con resultados que puedan crear soluciones a este tipo de problema que hoy en día afecta principalmente a los niños y jóvenes que navegan por el internet.

Sin embargo, una de las limitaciones que envuelve al ciberacoso es la falta de una ley que sancione este tipo de ataques con penas que sean enérgicas, que ayuden a enjuiciar a toda aquella persona que se dedique a crear terror y acoso por medio del uso del Internet, de igual manera al existir una ley, se puede regular la cantidad de casos, ya que esto pone a pensar al acosador antes de cometer el hecho. Pero, si no hay ley, los casos incrementaran y será difícil condenar a los malhechores digitales por este tipo de acciones en perjuicio de las víctimas. Otra de las limitaciones que enfrenta este problema, es la ausencia de una policía especializada en el tema.

Panamá no cuenta con una policía cibernética dedicada solamente a este tipo de ataques a través de la red, por lo que dar con estos delincuentes que se esconden detrás de una computadora o aparato similar se vuelve muy complicado y demora en muchas de las ocasiones, esto debido a que el ministerio publico ayudado de su brazo auxiliar la DIJ, deben responder a otras demandas. Además, no se cuenta con un centro de atención exclusivo para las víctimas de ciberacoso, en el cual puedan encontrar ayuda para formular sus denuncias, donde sean escuchados, orientados y apoyados, ya sea psicológica o judicialmente; y de igual manera se sientan protegidos y con esperanzas de que se le hará justicia.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

El ciberacoso ha tomado fuerza en los últimos 15 años con la venida de las redes sociales y el crecimiento exponencial del internet. Por lo que muchas empresas se han dedicado a realizar investigaciones y encuestas para poder determinar que tanto ha aumentado este tipo de ataque cibernético en la



sociedad, especialmente en la población más vulnerable que son los menores de edad.

A nivel internacional este fenómeno toma auge, por ejemplo, en Europa las investigaciones realizadas en siete países han revelado que en efecto las niñas son más vulnerables a estos ataques que los niños. En el 2019 las investigaciones se realizaron en torno a los niños en edad escolar en donde se obtuvieron los siguientes resultados: Rumania (37.3%), Grecia (26.8%), Alemania (24.3%) y Polonia (21.5%). Estos cuatro países tuvieron los porcentajes más alto en cuanto al ciberacoso en edad escolar. Por otro lado, los tres restantes que participaron en la investigación obtuvieron tasas más bajas como lo fueron: Países Bajos (15.5%), Islandia (13.5%) y España (13.3%).

Algunas estadísticas revelan que un porcentaje de las víctimas no realizan las denuncias correspondientes, pero un mayor porcentaje indica que no las realizan porque no saben a dónde acudir para interponer la denuncia.

En muchos países existen organizaciones privadas o policía cibernética que se dedican o tienen la responsabilidad de captar las denuncias sobre cualquier ataque que se realice por medio de la red. En Panamá no se cuenta con una policía cibernética o algún centro dedicado a atender estos casos de manera primaria, lo que ayudaría a reducir en gran escala los índices de ciberacoso. Existe una fiscalía y una dirección de investigación judicial, sin embargo, estos no se dan abasto con la cantidad de denuncias de otras índoles que deben procesar, y en estas denuncias sobre el ciberacoso el tiempo es muy valioso, puede representar la vida o muerte de las víctimas en cuestiones de horas.

Una investigación en Panamá por parte de la empresa Cable Onda en el 2015 en donde participaron 3000 jóvenes en edades entre 13 y 17 años de diferentes centros escolares a nivel nacional reveló que el 77% han sido víctimas de algún ataque de acoso cibernético, pero aparte de esta cifra un 59% de los jóvenes encuestados revelaron conocer otras víctimas de este tipo de fenómeno, lo que permite conocer que Panamá no escapa de la realidad que están sufriendo los menores de edad cuando están navegando en Internet.

## **Bases teóricas**

Lo que antes se conocía como bullying tradicional hoy en día ha tomado otro rumbo con el advenimiento de la revolución tecnológica. Este ha ocasionado que los acosadores busquen otros medios para llegar a sus víctimas y realizar sus actos.

El ciberacoso o cyberbullying nace con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación (TIC), y que mejor escenario para los ciberacosadores que las redes sociales, un mundo sin control y sin reglas,

donde se desconoce la identidad personal y verificada sobre quién está detrás de las cuentas sociales y de un computador, y sobre todo que intenciones tiene esa persona al estar dentro de este mundo digital.

Existen diferentes teorías que han estudiado el comportamiento de las personas que se dedican a este tipo de delitos, desde la aparición del bullying tradicional a la transformación al ciberbullying.

Algunas teorías han tratado la violencia y agresividad como una tendencia innata cuyo origen es el instinto, otras se han centrado en explicarlas a través de la importancia de los factores externos ambientales como eje fundamental que facilita el desarrollo de conductas violentas y agresivas (Gema Idárraga, ciberbullying, una nueva forma de acoso escolar. 2015).

### **Teorías sobre la violencia**

Diferentes teorías tratan de explicar la manera en que se desarrolla la conducta violenta y agresiva en los individuos. De esta manera se pueden aplicar para permitir conocer y entender la razón por la que el ser humano adquiere un comportamiento violento y de victimización ante el ciberbullying.

### **Teorías innatistas**

Partimos del significado de innatismo, que refleja el conocimiento que el ser humano obtiene de manera innata o natural, si ser adquiridos por medio de algún aprendizaje. Estas teorías se basan en esta idea, afirmando que las personas agreden por ser parte de su condición humana.

### **Teoría psicoanalítica**

Esta teoría fue fundada por el neurólogo austriaco Sigmund Freud a finales del siglo XIX. La teoría explica aquellos conflictos internos que afectan el comportamiento humano desde la niñez de una manera inconsciente, afectando así en un futuro las emociones del individuo. La agresividad es parte del instinto que desarrolla el ser humano y que proyecta hacia los demás.

### **Teoría Etológica**

Según Konrad Lorenz el ser humano tiene impulsos inconscientes que lo llevan a generar violencia como una reacción innata (On Aggression 1996).

Jhon Bowlby propuso que el apego que tenían las personas desde niños en relación con sus padres definía modelos de seguridad o inseguridad, confianza o desconfianza, autosuficiencia e incapacidad, llevando al niño desde una edad

muy temprana a crear rasgos singulares en cuanto a su comportamiento (1997).

## **Teoría de la personalidad**

Las personas desarrollamos rasgos y características que van formando nuestra personalidad mediante nuestro ciclo de crecimiento, lo que permitirá que una persona se implique o no en conductas agresivas.

La teoría de personalidad de Hans Eysenck (1967) crea un modelo llamado PEN, basado en tres dimensiones independientes de la personalidad: Neuroticismo, Extraversión y Psicoticismo, que tratan de explicar los factores biológicos que influyen en el desarrollo del comportamiento de la persona.

## **Modelos de prevención de UNICEF**

Teóricamente, según Unicef existe un modelo o estrategia llamado tolerancia cero, el cual tiene como objetivo la prevención, la disuasión, la igualdad entre los géneros y la responsabilidad en todos los niveles de la organización. Esta estrategia tiene como visión enmarcar los derechos de las personas que se le brinda la ayuda, al igual que el personal de UNICEF y todas aquellas víctimas de abuso o acoso sexual, en cualquier ámbito.

Toda persona tiene el derecho a recibir protección y asistencia, sin llegar a tener temor alguno sobre represalia, además de que las investigaciones sean ágiles, eficaces y seguras. Esta es la manera en la que UNICEF busca frenar la violencia y abusos que sufre la niñez.

Guiándonos bajo esta estrategia buscamos prevenir y actuar ante los ataques de ciberacoso que sufren miles de niños, niñas, adolescentes y adultos a la hora de navegar en Internet.

## **Definición de términos**

**Ciberacoso:** Acoso o intimidación por medio de las tecnologías digitales. Puede ocurrir en las redes sociales, las plataformas de mensajería, las plataformas de juegos y los teléfonos móviles. Es un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas.

**Ciberacosador:** Un ciberacosador es un depredador que puede esperar pacientemente conectado a la red, participar en chat o en foros hasta que entabla contacto con alguien que le parece susceptible de molestar, generalmente mujeres o niños.

**Denuncia:** Manifestación verbal o escrita que se hace ante una autoridad acerca de un hecho supuestamente constitutivo de infracción penal.

**Deep web:** Sitios con fines delictivos o contenido ilegal, y a sitios "comerciales" donde los usuarios pueden adquirir bienes o servicios ilícitos.

**Grooming:** Práctica de acoso y abuso sexual en contra de niños y jóvenes que, en la mayoría de los casos, sucede a través de las redes sociales.

**Información privada:** Es aquella a la cual la ley tiene prohibido divulgar, ya que perjudica la seguridad nacional, o la intimidad personal.

**Internet:** Sistema de redes interconectadas mediante distintos protocolos que ofrece una gran diversidad de servicios y recursos.

**Ministerio Público:** Institución estatal responsable de investigar los delitos y la función acusatoria ante los Tribunales Penales y Civiles.

**Navegación segura:** En sentido general alude a la necesidad que tiene cualquier usuario (adulto o menor) de acceder a Internet con las garantías de que se respetan sus derechos.

**Paliza feliz (happy slapping):** Consiste en la grabación de una agresión física, verbal o sexual y su difusión online mediante las tecnologías digitales (páginas, blogs, chats, redes sociales, etc.). Lo más común es que esta violencia se difunda por alguna red social y, en ocasiones, puede hacerse viral.

**Policía cibernética:** Encargada de monitorear redes sociales y sitios web en general, además de dar alertas preventivas a través del análisis de los reportes recibidos en sus cuentas.

**Prevención:** Se refiere a la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso.

**Reputación digital:** Prestigio de una persona o marca en Internet.

**Salud emocional:** Es el equilibrio donde nos sentimos bien con nosotros mismos y con los demás. Es el complemento para una vida activa y sana.

**Salud física:** Consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad.

**Salud mental:** Es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad.

**Sexteo o sexting:** Envío de mensajes sexuales, eróticos o pornográficos, por medio de teléfonos móviles. Inicialmente hacía referencia únicamente al envío de SMS de naturaleza sexual, pero después comenzó a aludir también al envío de material pornográfico (fotos y vídeos) a través de móviles y ordenadores.

**Sextorsión:** Explotación sexual en la cual una persona es chantajeada, generalmente por aplicaciones de mensajería por Internet, con una imagen o

vídeo de sí misma desnuda o realizando actos sexuales que generalmente es compartida con fines de que se haga viral mediante sexting.

**Sitio web:** Conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, incluyendo una página inicial de bienvenida generalmente denominada home page, a los cuales se puede acceder a través de un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.

**Suplantación de identidad:** Actividad malintencionada que consiste en hacerse pasar por otra persona por diversos motivos: cometer algún tipo de fraude, obtener datos de manera ilegal, cometer ciberbullying o grooming.

**Víctima:** Es el individuo que ha sufrido las consecuencias de un daño perjuicio, quedando afectado, bien sea física o emocionalmente.

**Vulnerabilidad:** Incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre.

## **Marco metodológico**

### **Variables de estudio**

#### **Variables dependientes**

Se ha optado por estudiar el conocimiento que tienen las personas sobre el ciberacoso, ya que muchas veces somos víctimas sin saberlo, actuando inocentemente ante acciones que a un corto plazo puedan causarnos daños, además de poder conocer si aquellas personas que han sido víctimas en su momento han interpuesto la denuncia, ya que se conoce que muchas veces desisten de colocarla, pero no se sabe el porqué. Según la UNICEF la prevención es un bien común ante estos actos de violencia y acoso, por eso es importante poder obtener de la ciudadanía si piensan que es bueno crear un centro de atención y prevención para el ciberacoso, de esta manera lograr contrarrestar el alto índice de ataques de acoso cibernético que se vienen dando.

#### **Variables independientes**

Cuando uno navega en Internet puede encontrarse de todo, muchas veces desconocemos a la persona que esté detrás de algún sitio web que visitamos, o quien esté detrás de algún perfil de res social que desea seguirnos. Existen variables independientes que realizamos mientras estamos en la red tales como: la introducción de datos personales en sitios desconocidos, el envío de fotos a través de internet, dar el correo electrónico personal, ubicación, dirección residencial; todo esto son datos sensibles que son utilizados por los

ciberacosadores para estudiar a sus víctimas, engañarlas y luego ejecutar su plan, causando temor y daños a la salud física, mental y emocional de la persona. Estas variables independientes serán las causantes de que seamos víctimas o no de ciberacoso.

## **Técnica de Investigación**

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es explicativo, ya que busca mediante la recolección de datos lograr observar el nivel de conocimiento que se tiene sobre ciberacoso, ya que esto nos permitirá como usuarios reconocer rápidamente la acción en el momento que se esté dando. Es importante explicar porque debemos lograr reconocer la manera en que los ciberacosadores trabajan y se mueven a través del Internet, para eso debemos saber realizar una navegación segura una vez estemos dentro de la red.

La creación de un centro de atención y prevención para el ciberacoso es importante, por eso, explicar mediante esta investigación la razón por la cual debe construirse este proyecto es de vital importancia. Las personas se abstienen de buscar ayuda o interponer las denuncias, porque muchas veces se sienten sin apoyo o tienen miedo a las amenazas que reciben por parte de los ciberacosadores, sin embargo, si le brindamos ese apoyo para levantar la denuncia y en la parte psicológica, la víctima tendrá valor y fuerza para perder el temor y poder expresar la situación que está pasando.

La prevención es muy importante, y a través de la concientización se puede lograr crear en las personas más vulnerables o no, el uso correcto de los sitios web a la hora de navegar. Nadie quiere ser víctima de esta mala práctica, por lo que es fundamental llegar a las comunidades, escuelas y padres; para que tengan conocimiento sobre cómo actuar ante estas situaciones.

### **Diseño**

Mediante la utilización de una encuesta se captarán respuestas que ayudarán a reforzar una estadística del porqué es importante la creación de un centro de atención y prevención para el ciberacoso. Las personas mediante una serie de preguntas ya establecidas y de manera anónima, solo obteniendo como dato personal su edad podrán darnos a conocer si han sido víctimas o no del ciberacoso, si conocen a alguien que ha sido víctima, incluso si han puesto la denuncia o no y porqué. Estos datos son importantes porque ayudarán a construir una estadística que nos revelará información valiosa que será utilizada en la formación de este centro.

## Población observada y beneficiada

En la encuesta participaron un total de 25 personas, una muestra promedio para poder captar, procesar y analizar los datos. Las 25 personas participantes son residentes del distrito de La Chorrera, lugar en donde se desarrollará el proyecto. La encuesta fue abierta, sin distinción de sexo, en edades desde los 12 años en adelante, incluyendo terceras personas de manera indirecta por medio de los encuestados.

## Instrumentos y recolección de datos

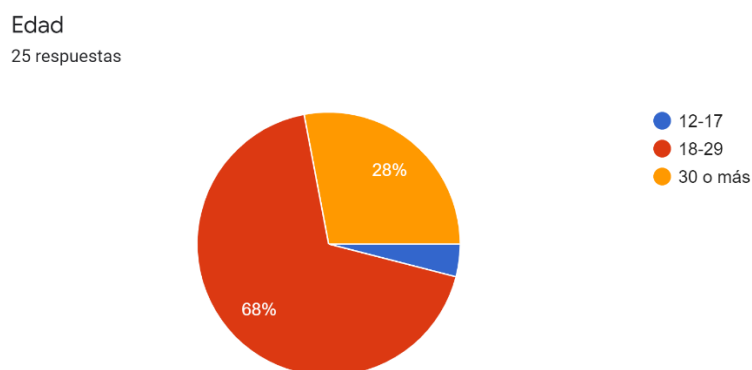
Para realizar la encuesta se utilizó la herramienta de Google formulario, la cual está hecha para la recolección de datos a través de encuestas fáciles y rápidas, que permiten planificar eventos y hacer preguntas de una manera simple y eficiente.

Algunas de las preguntas se tomaron de diferentes modelos de encuestas, tales como: Avansys Instituto de Educación Superior y CSIRT (equipo de respuesta ante incidentes de seguridad informática de Chile).

Se utilizó lista de cotejo para recolectar datos, así como preguntas con respuesta escritas, para procesar la información de una manera más clara.

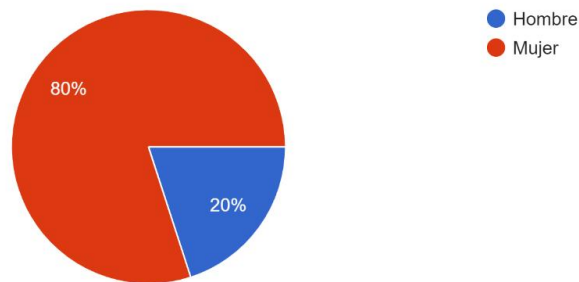
## Resultados y análisis

Como único dato personal utilizado de manera anónima para poder procesar y analizar los datos de manera más exacta se preguntó por la edad.



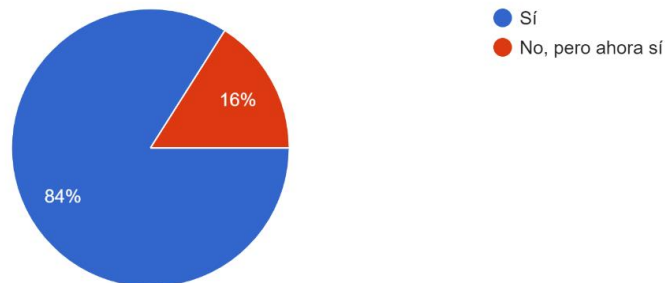
En la cual un 4% en edad entre 12-17 años, 68% entre 18-29 años y 28% entre 30 o más.

Categoría sexual  
25 respuestas



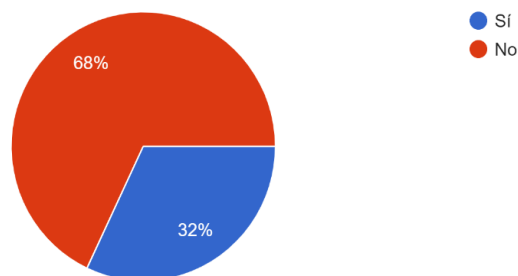
De las 25 personas que participaron un 80% fueron mujeres y un 20 % hombres.

Sabes que es el ciberacoso?  
25 respuestas



84% de los participantes tenían conocimiento sobre que era el ciberacoso, pero nos preocupa que un 16 % desconocía sobre el mismo. Esto quiere decir que, de cada 25 personas, 4 desconocen que pueden estar siendo víctimas del ciberacoso.

Has sido víctima del ciberacoso alguna vez?  
25 respuestas

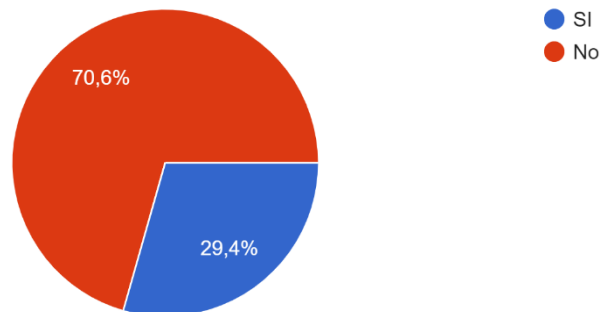




Sin embargo, de estos 25 participantes 32% han sido víctimas de ciberacoso y 68% no han sido víctimas. Con estos números podemos indicar que, 8 de cada 25 personas son víctimas de ciberacoso.

Conoces a alguien cercano que haya sido víctima del ciberacoso?

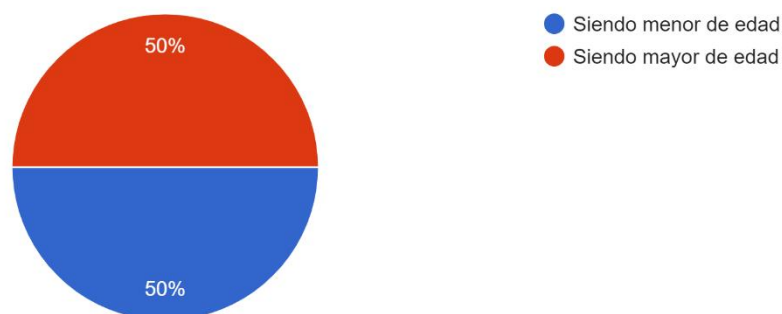
17 respuestas



Del 68% anterior que no habían sido víctimas de ciberacoso se le preguntó si conocían a alguien cercano que había sido víctima, obteniendo un resultado afirmativo del 29.4%.

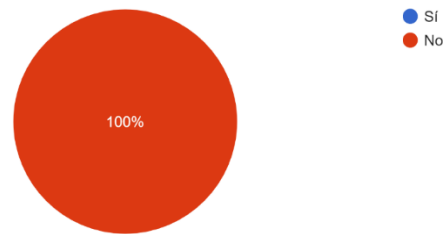
En que etapa de tu vida fuiste víctima?

8 respuestas



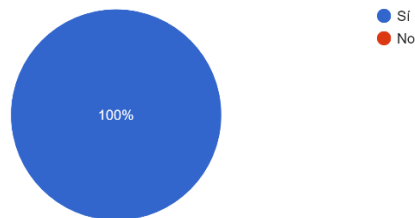
Ya que la situación de pandemia actual nos impidió poder realizar la encuesta en centros escolares en donde la población por su edad es más vulnerable a este tipo de ataques necesitábamos conocer si los participantes habían sido víctimas siendo menor o mayor de edad, donde se obtuvo un resultado del 50% en ambas opciones.

Has interpuesto la denuncia correspondiente?  
8 respuestas

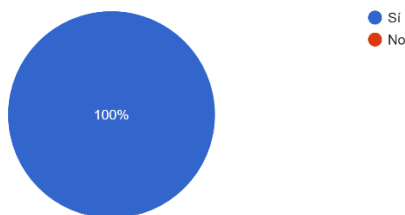


Una parte muy importante y por la que este proyecto comunitario quiere crearse es para aumentar el nivel de denuncias y esto permita hacerle saber al atacante que se está trabajando para darles captura, de esta manera poder persuadir y abstener a los ciberacosadores de realizar estas acciones. Sin embargo, el 100% de las víctimas no decidieron poner la denuncia.

Te gustaría que existiera un centro de atención y prevención para el ciberacoso?  
17 respuestas



Te gustaría que existiera un centro de atención y prevención para el ciberacoso?  
8 respuestas



La última pregunta y una de las más importantes era poder saber si a las personas involucradas en esta encuesta le gustaría que existiera un centro de atención y prevención para el ciberacoso. A pesar de que no todos los participantes han sido víctimas estuvieron de acuerdo en que es muy importante un centro como este, por lo que se obtuvo un 100% a favor.

Cuando las víctimas encuentran un lugar al cual acudir con confianza, donde pueden expresar sus problemas sin temor y sienten que obtendrán el apoyo, funciona para reducir índices que van en aumento, en este caso el índice del

ciberacoso; ya que se podrá obtener datos sobre los casos que se están dando, con los cuales se pueden comenzar a realizar una investigación para dar con la captura de quienes se dedican a este tipo de delitos cibernéticos.

## **Aportes**

El Desarrollo de la investigación comenzó en la primera semana de octubre, luego de una serie de pasos e instrucciones impartidas para lograr realizar una buena investigación acción y después de haber escogido la ODS con la que íbamos a trabajar el proyecto comunitario.

En la tercera semana de septiembre se inicia con la escogencia del título de la investigación acción, lo que serviría para comenzar a indagar sobre el tema y realizar la búsqueda necesaria de la información requerida.

Durante el mes de noviembre se realizaron dos actividades, las mismas tenían como finalidad, obtener información de organismos públicos y autónomos, que mantienen estadísticas e informes, y realizan labores de investigación o prevención ante casos de ciberacoso.

Se trató en todo caso de lograr realizar una entrevista con el alcalde del distrito de La Chorrera, lugar escogido para realizar el proyecto. La entrevista tenía como finalidad poder exponerle el objetivo del proyecto para obtener un punto de vista del señor alcalde, sin embargo, por distintas razones no se pudo realizar tal fin.

Como última actividad, se realizó una encuesta con una muestra de 25 participantes, entre hombre y mujeres, con el objetivo que contar con datos de personas de La Chorrera y poder procesar esta información para realizar un análisis sobre casos de ciberacoso en el distrito.

## **Conclusión**

La creación de un centro de atención y prevención para el ciberacoso es importante, por eso, explicar mediante esta investigación la razón por la cual debe construirse este proyecto es de vital importancia. Las personas se abstienen de buscar ayuda o interponer las denuncias, porque muchas veces se sienten sin apoyo o tienen miedo a las amenazas que reciben por parte de los ciberacosadores, sin embargo, si le brindamos ese apoyo para levantar la denuncia y en la parte psicológica, la victima tendrá valor y fuerza para perder el temor y poder expresar la situación que está pasando.

La prevención es muy importante, y a través de la concientización se puede lograr crear en las personas más vulnerables o no, el uso correcto de los sitios web a la hora de navegar. Nadie quiere ser víctima de esta mala práctica, por

lo que es fundamental llegar a las comunidades, escuelas y padres; para que tengan conocimiento sobre cómo actuar ante estas situaciones.

La necesidad de generar conciencia sobre el uso responsable de las redes, de animar a los jóvenes, incluso a los adultos, que en las redes no es esa bonanza que nos hace ver, es un mar sin fondos, y, por lo tanto, corremos el peligro de ser presas fáciles de personas inescrupulosas buscan desarrollar su agenda negra para sus atrocidades.

## Referencias

Ghezzi, V. (2020). ciberacoso a niños y adolescentes (grooming). Universidad Peruana Cayetano Heredia.

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/8425>

Rosales, J. (2017, noviembre). Propuesta de intervención para la prevención del ciberbullying en el centro escolar. Universidad Pedagógica Nacional.

<http://200.23.113.59:8080/jspui/handle/123456789/595>

Loo, V. (2011). Teoría psicoanalítica. Sigmund Freud. Psiquiatría infantil y de la adolescencia.

<http://www.maestroloo.com/maestroloo/psicologa-clinica/teoriapsicoanaliticasigmundfreud>

Rodríguez, A. (2018, 1 marzo). teoría etológica bowlby. medium.com.

<https://medium.com/psicopatolog%C3%ADa-del-desarrollo-infantil-2018/2/teor%C3%ADa-etol%C3%B3gica-bowlby-8782870501d3>

García, J. (2019). La Teoría de la Personalidad de Eysenck: el modelo PEN. Psicología y mente.

<https://psicologiaymente.com/personalidad/teoria-personalidad-eysenck-modelo-pen#:~:text=Una%20de%20las%20teor%C3%ADas%20m%C3%A1s,individuo%20tiene%20su%20propia%20personalidad.&text=Uno%20de%20los%20te%C3%B3ricos%20m%C3%A1s,la%20personalidad%20es%20Hans%20Eysenck.&text=Esto%20significa%20que%20los%20rasgos,pueden%20variar%20entre%20los%20individuos.>

Unicef. (2020). Estrategia de Unicef para prevenir y combatir la explotación y el abuso y el acoso sexual. unicef.org.  
<https://www.unicef.org/es/media/67816/file>

Unicef. (2019). Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo. unicef.org.  
<https://www.unicef.org/es/end-violence/ciberacoso-que-es-y-como-detenerlo#5>

## **Anexos**

### **Recursos requeridos**

**Recursos materiales:** Para el desarrollo de esta investigación se utilizó como recurso material diferentes textos de investigación relacionados con el tema, así como equipos tecnológicos para desarrollar la encuesta que fue suministrada para la muestra seleccionada. El uso del internet fue muy importante para poder tener comunicación con entidades que ayudaron con información como fue el Ministerio Público y Unicef.

**Recursos financieros:** En esta investigación no fue necesario la inversión financiera para costear algunos gastos, el efecto de la pandemia nos obligó a trabajar desde casa, de manera virtual. Por ende, no se necesitó contar con algún capital financiero para gastos investigativos.

**Recursos humanos:** La investigación se realizó de manera individual, por lo que no fue necesario contar con recurso humano trabajando directamente en el proyecto. Sin embargo, si participo recurso humano de manera indirecta, personas que contribuyeron con información vital y relacionada con temas sobre el ciberacoso.



## PROYECTO ECOLOGICO Y TURISTICO DE SAN MIGUEL

**Estudiantes:** Anthony García

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

En el presente que vivimos donde todo lo que hacemos y queremos lo queremos rápido, no le prestamos atención al impacto ambiental de las actividades diarias que realizamos. Por consiguiente, el ambiente natural que nos sostiene la vida es el afectado por nuestro descuido en algunas ocasiones o simplemente por nuestra indiferencia.

La gestión de la globalización necesita ser reconducida de forma que, incluyendo valores, evoluciona hacia una globalización sostenible e inclusiva, que permita y mejore las condiciones de vida de todo el planeta y que no deje a nadie descolgado; un proceso en el que todos somos responsables, pero donde la juventud debe tener un papel protagonista.

La mayoría de las personas no tienen idea del daño que pueden causar con pequeñas costumbres realizadas desde hace mucho tiempo. En el ser humano no sabe el valor del ambiente y si uno no sabe el valor de algo como lo va a preservar.

**Palabras clave:** Globalización, medio ambiente, el cuidado de los recursos naturales.

## **Introducción**

Mi intención es realizar un proyecto primeramente ecológico y después turístico en mi comunidad que se llama San Miguel. Como sabemos el cuidado del ambiente o mejor llamado "Educación Ambiental" es algo que poco a poco se ha tratado de hacer énfasis cada vez más.

Aunque se piensa que ha generado una mejora en la sociedad en lo referente al ambiente, está claro que las calles aún tienen basura, los ríos están contaminados, la erosión del suelo sigue ocurriendo y el ruido irrita a un gran número de personas. Estos problemas siguen siendo alarmantes y es por ellos que, refiriéndose a Australia, Mc-Donald 4 escribe sobre la necesidad de que la necesidad de que la comunidad sea "mejor educada" en lo concerniente a los problemas ambientales y sobre los métodos alternativos a utilizar para educar a la comunidad adulta.

En mi opinión aquí en Panamá si no somos los numero 1 mal educados en lo que el cuidado del ambiente concierne estamos entre los primeros; ya que por doquier uno puede ver basura halla o no tanques disponibles, veamos que no somos capases ni de tirar la basura donde se debe como esperaremos que se eduque para que se pueda reciclar.

Vivimos en un mundo en el que irrumpe con vigor y agresividad la globalización y donde los procesos de cambio ocurren a una velocidad nunca vista.

Sentimos que estamos en un punto decisivo de la historia de la humanidad, donde la dinámica de las luchas hegemónicas (militar, comercial y tecnológica) discurre de forma acelerada, en ocasiones sin reconocer y sin sensibilidad hacia la dinámica de la cooperación (inclusiva y sostenible).

Vemos, con sorpresa e incredulidad, como nuestro marco estratégico -la situación mundial: economía social, estratégica y política-, en su frenético mudar, ya no es reconocible, no se parece al de hace un lustro.

Cuando, entonces, en 2015, se consiguió el gran éxito de unir todas las naciones integradas en las Naciones Unidas en la Agenda 2030 o cuando más de un centenar de países firmaron el Acuerdo de Paris contra el cambio climático, el mundo navegaba a rumbo y en aguas distintas a las actuales.

La gestión de la globalización necesita ser reconducida de forma que, incluyendo valores, evoluciona hacia una globalización sostenible e inclusiva, que permita y mejore las condiciones de vida de todo el planeta y que no deje a nadie descolgado; un proceso en el que todos somos responsables, pero donde la juventud debe tener un papel protagonista.

## Planteamiento y formulación del problema

En el presente que vivimos donde todo lo que hacemos y queremos lo queremos rápido, no le prestamos atención al impacto ambiental de las actividades diarias que realizamos. Por consiguiente, el ambiente natural que nos sostiene la vida es el afectado por nuestro descuido en algunas ocasiones o simplemente por nuestra indiferencia. La mayoría de las personas no tienen idea del daño que pueden causar con pequeñas costumbres realizadas desde hace mucho tiempo. En el ser humano no sabe el valor del ambiente y si uno no sabe el valor de algo como lo va a preservar.

En la zona donde resido cuenta con mucha riqueza natural, está cerca de los inicios del río Pacora. Teniendo semejante riqueza creo que es responsabilidad nuestra cuidarlo y mantenerlo.

Hoy no existe una verdadera cultura para conservar lugares como este. Las personas no tienen idea del daño que le hacen a una fuente de vida como el río al tirar basura, dejar que se contamine con agua sucia etc. Las personas que incluyen tanto los residentes como los visitantes no saben cuidar el río. Por la degradación del ambiente hoy enfrentamos los efectos del cambio climático y catástrofes. Los impactos del cambio climático recaerán de forma desproporcionada en los países en desarrollo y las poblaciones más desfavorecidas de todos los países, aumentando aún más las desigualdades en materia de salud y acceso a alimentos adecuados, agua limpia y otros recursos.

Como se puede observar, en todos los países o regiones el mundo se reconoció, desde los años 70, la necesidad de que la población en general tuviera conocimiento sobre los problemas y factores que afectan la calidad del ambiente y, por lo tanto, la sobrevivencia de la humanidad.

### Formulación del problema

- ¿Cómo podemos convivir con el ambiente sin dañarlo?
- ¿Cómo llegar a las mentes de las personas y hacerles ver el daño que hacemos al ambiente?
- ¿Será que se podrá hacer conciencia en la gente a tal resultado que haya un cambio de actitud?

## Objetivos

### Objetivo General

Hacer de la comunidad de San Miguel un lugar ejemplar de ecología y turismo al mismo tiempo. Que los visitantes y otras comunidades puedan ver si es posible convivir con la naturaleza y disfrutar de ella sin causarle daño.



## **Objetivos Específicos**

- Capacitar e interesar a los miembros de la comunidad para que sepan cómo no causar daño al ambiente con sus actos.
- Integrar a los vecinos de San Miguel para que puedan cuidar su comunidad.
- Integrar algunos residentes para velar por el cuidado del río de los visitantes a la misma vez que enseñarles a los mismos a cuidar también.

## **Justificación de la Investigación**

La situación problemática que estoy investigando es el poco cuidado que tiene el hombre a la preservación de su medio ambiente en las actividades que el mismo realiza. Como podemos concientizar a la sociedad para que en sus labores presentes y futuras tomar en cuenta el cuidado del ambiente.

La importancia de poder llegar a preservar un lugar de riqueza ecológica como San Miguel viene siendo una responsabilidad de todos.

La importancia de la educación ambiental ha llegado a ser prioridad a nivel global por los más grandes dirigentes. Donde han visto necesario afirmar valores, definir misiones y buscar referencias. En un entorno internacional los valores que defienden las Naciones Unidas, su agenda para el año 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) parecen una referencia apropiada, aceptable y aplicable, de donde se pueden deducir misiones y relacionar su nivel de cumplimiento con la reducción y supresión de daños al ambiente.

Lo que se quiere realizar en este proyecto es lo siguiente:

- Enseñar a los residentes la importancia de un lugar como este.
- Capacitar a los residentes como se puede conservar un lugar como este.
- Buscar alguna ley de parte del gobierno para la conservación del lugar.
- Servir de ejemplo para otros lugares donde se pueda también implementar una educación ambiental.
- Toda la comunidad de San Miguel recicle.
- Que los moradores ya capacitados sean los que velen por el cuidado del río y alrededores.
- Los moradores puedan enseñar a los visitantes sobre la educación ambiental.

La educación ambiental nos conecta con el mundo que nos rodea, nos enseña acerca de los entornos naturales y crea conciencia de los problemas que afectan el espacio del que todos dependemos, así como de las acciones que podemos tomar para mejorarlo y mantenerlo. Aquí, dejamos 8 beneficios sociales que nos proporciona la educación ambiental:

- **Aumenta la imaginación y creatividad:** Es un aprendizaje práctico e interactivo que despierta la imaginación y fomenta la creatividad. Al integrarse la educación ambiental en el plan de estudios, los estudiantes se vuelven más entusiastas y participan más en las lecciones, lo que incluso puede aumentar su rendimiento.
- **Visión más global:** Permite a los estudiantes apreciar la interconexión entre problemas sociales, ecológicos, económicos, culturales y políticos.
- **Potencia Pensamiento crítico:** Exhorta a los estudiantes a investigar cómo y por qué suceden las cosas, y a tomar decisiones propias sobre problemas ambientales complejos. Entonces, al desarrollarse y mejorar las actividades de pensamiento crítico y creativo, surge una nueva sugerencia de consumidores y trabajadores informados, así como de directivos y encargados de toma de decisiones.
- **Incrementa la tolerancia y la comprensión:** Los estudiantes comienzan a interesarse por comprender diferentes aspectos de los problemas para vislumbrar el panorama completo. Además, promueve la tolerancia de varios puntos y distintas culturas.
- **Alienta un estilo de vida saludable:** estimula la actividad al aire libre en los estudiantes y mueve a abordar algunos de los problemas de salud que se observan en los niños de hoy en día, como la obesidad, los trastornos por déficit de atención y la depresión. A menudo, la buena nutrición es enfatizada mediante este aprendizaje y el estrés reducido debido al tiempo que se le dedica a la naturaleza.
- **Fortalece las comunidades:** Refuerza un estilo de lugar y conexión a través de la participación de la comunidad. Cuando los estudiantes deciden aprender más o tomar medidas para cuidar su entorno, contactan con expertos de la comunidad, donantes, voluntarios y agrupaciones locales que ayudan a fortalecer la comunidad, así como a comprender y abordar problemas ambientales que afectan el vecindario.
- **Protege el medio ambiente:** Crea conciencia en los estudiantes para comprender cómo sus decisiones y acciones afectan el medio ambiente. Desarrolla el conocimiento y las habilidades necesarias para ocuparse de problemas ambientales complejos, así como de modos en que podamos actuar para mantener nuestro medio ambiente sano y sostenible para un futuro.
- **Los estudiantes y profesores aprenden a mejorar:** Promueve el aprendizaje activo, la civilidad y el liderazgo estudiantil. Permite a los jóvenes compartir su voz y dejar una marca en su escuela y en sus comunidades. Facilita que los maestros desarrollen sus propios conocimientos ambientales y sus técnicas de enseñanzas.

Vivimos en un mundo en el cual el medio ambiente está sufriendo un cambio, ya que la gente no se informa y no tiene un conocimiento por el ambiente y la ecología. Además de la educación ambiental, también es bueno que los

niños tengan espacios verdes en sus escuelas, ya que la naturaleza también puede aportar mucho a su desarrollo.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

Entre los antecedentes directos puedo mencionar que antes de la entrada de la pandemia a inicios del año 2020 se organizó un grupo de residentes que estuvieron limpiando los alrededores del río. Este grupo cobraba una pequeña cantidad por la entrada de los carros visitantes al río, con este dinero se compraban los cartuchos, se le pagaba a los que recogían la basura, se le daba cartuchos a los visitantes para que de alguna manera tiraran menos basura, etc. Esta acción ayudaba en gran parte en la limpieza del río, mas no termina por ser una actividad completa ya que la basura recogida no era reciclada. Además, esta idea surge porque los residentes que viven del otro lado del río no tienen un puente donde puedan cruzar carros, por lo cual la intención es recoger fondos para de alguna forma tratar de construir un puente. Aunque no con exactamente los mismos motivos que queremos ya es un inicio que nos ayuda en nuestra investigación de educación ambiental. También vemos que la gente conoce el lugar y está dispuesta a pagar por disfrutar del río esto nos da luz también en la parte turística de nuestra investigación.

Se puede mencionar otras investigaciones a nivel mundial en 2018, 4.200 millones de personas vivían en ciudades y 2.500 millones más lo harán de aquí a 2050. El crecimiento de las urbes, rápido y desordenado ha provocado profundas desigualdades y una impronta ecológica urbana insostenible. Más de 100 millones de personas no tienen hogar y unos 900 millones viven en barrios marginales y asentamientos informales en los que el acceso a los servicios fundamentales es precario o, simplemente, no existe. El transporte público representa tan solo el 16 % del tráfico urbano diario, mientras que las ciudades suponen más del 70 % del consumo global de energía y de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En respuesta a estos retos abrumadores, la comunidad internacional se ha comprometido a establecer varios marcos de políticas globales, en los que se incluyen los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Nueva Agenda Urbana (NAU), el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático y el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres. Aunque estos acuerdos internacionales se hayan firmado por parte de los Gobiernos nacionales, son las administraciones locales y regionales las que trabajan en la primera línea de su aplicación. Para poder aplicar todos estos grandes proyectos de

sostenibles siempre hay que empezar por lo pequeño como los es una comunidad.

Redes globales de administraciones locales, entre las que se incluyen Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (CGLU), Metrópolis, Grupo de Liderazgo Climático de Ciudades (C40) y Gobiernos Locales por la Sostenibilidad (ICLEI), se han congregado bajo los auspicios del Equipo de Tareas Mundial de Gobiernos Locales y Regionales y están demandando un mayor reconocimiento de la función que desempeñan las administraciones territoriales en las políticas y tomas de decisiones de alcance global. Un gran número de Gobiernos territoriales ya han incorporado metas de sostenibilidad a sus políticas y responsabilidades locales y están desarrollando iniciativas pioneras para adaptar los ODS a nivel local más allá del ODS 11 sobre ciudades sostenibles. Con todo, esta labor pasa desapercibida: de los aproximadamente 100 países que enviaron entre 2016 y 2018 exámenes nacionales voluntarios al Foro Político de Alto Nivel de las Naciones Unidas (FPAN), solo 45 habían implicado a Gobiernos locales en el proceso de notificación y tan solo 39 los habían integrado en los mecanismos de coordinación de políticas nacionales.

No sorprende que sean Gobiernos locales y regionales los que lideren la adaptación y atenuación del cambio climático, probando nuevos enfoques en la transición energética y en respuesta a fenómenos meteorológicos extremos. Hasta la fecha, 9.322 ciudades se han comprometido a combatir el cambio climático en el marco del Pacto Mundial de Alcaldes por el Clima y la Energía.

En un estudio realizado en el país de República Dominicana, encontramos que en la cuenca del río Ocoa los agricultores que participaron en las actividades de educación ambiental y conservación de recursos naturales del Proyecto MARENA mostraron un alto nivel de comprensión de los problemas ambientales y sobre las soluciones más asequibles para la solución de estos. Asimismo, se encontró que otros campesinos que no participaron en dichas actividades adoptaron algunas de las prácticas de conservación que se habían establecidos en la cuenca. Estas prácticas fueron adoptadas porque ellos veían los efectos en el control de la erosión del suelo en parcelas (conucos) vecinas.

En un estudio realizado por Valdez para evaluar la efectividad de un programa de educación ambiental difundido por radio, se encontró que los oyentes del programa tenían un conocimiento más amplio de los problemas ambientales que les afectaban que los no oyentes. Este nivel de conocimiento fue más elevado en las áreas donde se realizaban prácticas de conservación de recursos naturales.

## **Relación entre la Agenda de Trabajo Decente y los ODS**

El objetivo de la Iniciativa Verde es conferir a los actores del mundo del trabajo los medios para comprender los desafíos y las oportunidades de la transición

que se avecina, y ayudarlos a asumir el papel activo que deben desempeñar para hacer frente a este cambio. Contribuirá a reforzar los argumentos que sustentan que los enfoques de trabajo decente y diálogo social son indispensables para un verdadero cambio transformador.

Para tal fin, la OIT seguirá fortaleciendo su papel como única referencia política en cuanto a los vínculos entre el cambio climático, las estrategias de bajas emisiones de carbono y el uso eficiente de los recursos, por una parte, y el empleo, la protección social, la equidad y el diálogo social, por otra. La Iniciativa Verde se basa en el programa Empleos Verdes e integra los programas por país de la OIT y sus resultados estratégicos a fin de catalizar las actividades de la OIT en cuatro grandes aspectos:

- A nivel mundial, refuerza la posición de la OIT como centro mundial de excelencia en lo que se refiere a las implicaciones actuales y futuras para el mundo del trabajo, el cambio climático y la transición hacia una economía más verde.
- A nivel nacional, permite que los países adopten e implementen políticas sociales y de empleo en apoyo a los compromisos nacionales sobre cambio climático, utilizando el Marco de Políticas para una Transición Justa y las Directrices de política de la OIT conexas.
- A nivel sectorial y de empresas, incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de la OIT en los marcos políticos de preservación del medio ambiente a nivel mundial, regional, sectorial e industrial.
- A nivel de políticas y prácticas de la OIT, mejorará la comprensión de los Estados miembros, los interlocutores sociales, los organismos pertinentes de las Naciones Unidas y los socios internacionales acerca de la importancia del empleo, la protección social y la equidad para la transición hacia una economía más respetuosa del medio ambiente.

El desarrollo sostenible solo es posible con la participación del mundo del trabajo. Los actores del mundo del trabajo —los gobiernos, los trabajadores y los empleadores— pueden ser agentes del cambio, desarrollar nuevas formas de trabajo que salvaguarden el medio ambiente para la generación actual y las futuras, erradicar la pobreza, y promover la justicia social impulsando empresas sostenibles y creando trabajo decente para todos.

La sostenibilidad ambiental constituye una de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, y diversos ODS son, en primer lugar, «ambientales»: el ODS 11 (asentamientos humanos), el ODS 12 (producción y consumo sostenibles), el ODS 13 (cambio climático), el ODS 14 (océanos) y el ODS 15 (ecosistemas). La OIT puede contribuir de una forma u otra al logro de todos estos objetivos, como se explica en un folleto (29). de reciente publicación. Sin embargo, a los fines de esta publicación, la meta 8.4 de los ODS («mejorar la eficiencia de recursos en el consumo y la producción, y desvincular el

crecimiento económico de la degradación ambiental...») parece ser la más pertinente.

La sostenibilidad ambiental es una condición previa indispensable para el desarrollo sostenible y el empleo decente. Para avanzar en la consecución de los ODS y el trabajo decente para todos, es necesario que las sociedades progresen hacia modelos de consumo y producción sostenibles que protejan el medio ambiente. Esto explica por qué la sostenibilidad ambiental ha sido propuesta como uno de los ejes de política transversales; además, el resultado en materia de políticas 4 (empresas) y 10 (trabajadores y empleadores) han priorizado explícitamente la meta 8.4 de los ODS en las estrategias de aplicación.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

Se hizo una investigación documental.

## **Aportes**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos el año 2015 en la Agenda 2030 son el resultado de un largo proceso de deliberación y reflejan un amplio consenso internacional respecto de los grandes retos –económicos, sociales y ambientales– que enfrenta la humanidad en el siglo xxi. Para poder alcanzar los 17 ODS identificados, se han definido multitud de indicadores específicos, diversas herramientas de implementación y varios mecanismos de financiación.

Séverin Deneulin y Carole Rakodi han mostrado recientemente que en los estudios del desarrollo –un ámbito académico tradicionalmente secular y especialmente reacio al diálogo con el actor confesional– en las últimas décadas se ha constatado un creciente interés por el papel que desempeñan las religiones y las organizaciones de inspiración religiosa.

La necesidad de revisar los presupuestos en que se basan los estudios sobre desarrollo refleja no solo que la política y la religión están ligadas de forma compleja, sino que las religiones son actores globales con una fuerte implantación local. De hecho, las organizaciones religiosas son algunas de las organizaciones sociales más importantes en muchas sociedades, habiendo mantenido –o incluso aumentando– su influjo.

## **Conclusión**

Un proyecto con estas características vendría siendo muy beneficioso para la comunidad, sociedad con sus futuras generaciones. En este proyecto se resaltó lo importante de la educación ambiental a nivel mundial con las ODS.

Entre las cosas aprendidas puedo mencionar que para lograr una sostenibilidad se debe procurar una gestión ambiental eficiente de los recursos naturales y los ecosistemas. La gestión ambiental debe asumir como sinónimo de intervención planificada del gobierno, los empresarios, la sociedad civil, los gestores ambientales y especialistas. Queremos llegar a un cambio cultural como principio de ese cambio, la educación ambiental debe partir del conocimiento del entorno en todo lo que este ofrece y representa, pues lo que se desconoce no se puede valorar ni preservar.

Hay que reconocer que hay una tarea grande por hacer en esta cultura que vivimos donde no hay interés por conservar lo ecológico, donde la gente tira basura por doquiera habiendo donde depositarla, una sociedad consumista donde queremos cambiar de cosas innecesariamente desperdiciando así recursos para fabricar dichas cosas.

Donde personalmente aún tengo fe en que puede haber un cambio de rumbo de la historia de la humanidad, de otra manera ponerle fecha de expiración a la vida de este planeta; cargando la especie humana con la culpa de semejante desgracia.

## **Referencias**

- Fernando García Sánchez (presidente de la fundación Iberdrola España).  
Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas,  
División de Población (2018).
- Equipo de Tareas Mundial de Gobiernos Locales y Regionales y CGLU (2018)  
pág. 54.
- C40 (2018), pág. 11.
- Equipo de Tareas Mundial de Gobiernos Locales y Regionales y CGLU (2018).  
Para iniciativas temáticas y estudios monográficos dirigidos por Gobiernos  
territoriales véase Climate Chance (2018).
- Educación Ambiental en la Conservación de Recursos Naturales". Tesis optar  
por grado de Máster of Science (No publicada). Toe Ohio State  
University, Columbus, Ohio.



## **PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 PARA MI COMUNIDAD**

**Estudiantes:** Fernando Vergara Santos

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### **RESUMEN**

El coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave (SARS).

Mi proyecto nace a raíz de un tema de actualidad, la pandemia por el COVID-19. El mismo parte a raíz de ver la necesidad que existe en la población en general, caso de la comunidad en la que vivo, de tomar más conciencia sobre las medidas de protección y seguridad para evitar la propagación y contagios

**Palabras clave:** Bioseguridad, protección y seguridad.

### **Introducción**

El coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave (SARS). Cabe destacar que la cepa de coronavirus (2019-nCoV) que ha causado el brote en China es nueva y no se conocía previamente. La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Ambos eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.



Mi proyecto nace a raíz de un tema de actualidad, la pandemia por el COVID-19. El mismo parte a raíz de ver la necesidad que existe en la población en general, caso de la comunidad en la que vivo, de tomar más conciencia sobre las medidas de protección y seguridad para evitar la propagación y contagios del COVID-19. Por esto nace mi idea de crear una campaña de concientización para la prevenir los contagios y a su vez la propagación de este virus.

La campaña se basa en brindarle más información a los habitantes de la comunidad en torno a los protocolos para la prevención de COVID-19, me enfoco más que nada en la convivencia comunitaria y en el hogar, ya que he notado que muchas personas al tratarse de convivencia en la comunidad bajan la guardia en temas de bioseguridad, en el caso de la comunidad en la que vivo (rural), playa la angosta, con una población de no más de 300 personas, distribuidas en aproximadamente 65 hogares, ha tenido un aproximado de casos de aproximadamente 30, diagnosticados sintomáticos sin tomar en cuenta los que posiblemente por ser asintomáticos no han sido detectados, todo esto me conllevó a orientarme por este tema, ya que a pesar de que los medios de comunicación, y los organismos de salud hacen mucho hincapié en este tema, las personas no son conscientes del peligro que representa este virus tanto para ellos como para su familia. La idea fundamentalmente es ilustrar mucho más a las personas en materias de protocolos y prevención, esto se llevaría a cabo mediante visitas en la comunidad, colocando afiches en alusión al tema en cuestión o mediante las redes sociales, ya sea por grupos de WhatsApp o aplicaciones que nos permitan tener contacto con las personas sin necesidad de estar directamente presentes.

## **Planteamiento del problema**

Alta incidencia de casos de coronavirus en mi comunidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Crear una campaña para promover, educar y concientizar a la población de mi comunidad sobre los protocolos de bioseguridad para la prevención de COVID-19, la importancia de seguir los mismos, y las consecuencias de no hacerlos.

### **Objetivos Específicos**

Llegar a cada persona de la comunidad, ya sea por medio de reuniones comunitarias siguiendo los protocolos necesarios o mediante el volanteo con panfletos casa por casa en la comunidad.

## Marco metodológico

### Tipo de Investigación

Se realizó una investigación tipo documental.

## Aportes

### Proyecto: Programa de concientización y prevención del COVID-19 para mi comunidad

El programa de concientización y prevención del COVID-19, se basa fundamentalmente en brindar información a los habitantes de la comunidad de Playa la Angosta, en materia de prevención.

La idea es ilustrar a las personas qué protocolos debe seguir dependiendo la actividad que valla a realizar dentro de la comunidad, o los protocolos que deben tomar en cuenta ya sea para salir de casa, regresar a casa, cuando se va de compras, cuidado de las personas adultas o en riesgo (personas con enfermedades respiratorias, etc.).

Protocolos de bioseguridad para la convivencia en la comunidad y para la prevención del coronavirus en esta:

- Actividades deportivas
- Actividades religiosas
- Uso de áreas públicas y comunitarias

Protocolos de bioseguridad para la convivencia en el hogar y para la prevención del coronavirus en este:

- Protocolos para salir de casa
- Protocolos de entrada a casa
- Protocolos de convivencia con personas en riesgo
- Protocolos de convivencia con personas contagiadas de COVID-19

### Convivencia con una persona enferma de COVID-19

- Extremar las condiciones de higiene para toda la casa.
- El afectado ha de usar instrumentos de uso exclusivo (toallas, ropa de cama, platos, vasos, etc.).
- Aislar a la persona en un espacio exclusivo para ella, su habitación.
- Si el domicilio no cuenta con una habitación exclusiva para el enfermo (las casas suelen ser pequeñas), y se tienen que compartir espacios comunes, habrá que mantener una distancia física de, al menos, dos metros.

- Ventilación constante de las estancias, tanto la zona privada como las del resto del hogar.
- Lavarse las manos frecuentemente. Agua y jabón durante un mínimo de 20 segundos y siempre que se toquen cosas que haya podido tocar la persona afectada por el Covid-19.
- Para establecer una comunicación con el enfermo es mejor hacerlo a través del móvil o un intercomunicador.

**PROTOS DE SALIDA DE CASA**  
ACCIONES FRENTE AL COVID-19

-  Al salir, ponte una chaqueta de manga larga.
-  Recógete el pelo, no laves aretes, pulseras, o anillos.  
Te tocaras menos la cara.
-  Si tienes mascarilla, pónela al final, justo antes de salir.
-  Intenta no usar el transporte público.
-  Si vas con tu mascota, procura que no se roce con superficies en el exterior.
-  LLeva paños desechables, usalos para cubrir tus dedos al tocar superficies.
-  Arruga el pañuelo y tiralo en una bolsa cerrada al basurero.
-  Si toses o estornudas, hazlo en el codo, no en las manos o en el aire.
-  Intenta no pagar en efectivo, en caso de utilizar efectivo desinfecta tus manos.
-  Lávate las manos despues de tocar cualquier objeto y superficie o lleva gel desinfectante.
-  No te toques la cara hasta que tengas las manos limpias.
-  Mantente a distancia de la gente.

# PROTOCOS DE ENTRADA EN CASA

## ACCIONES FRENTE AL COVID-19

- Al volver a casa, intenta no tocar nada.
- Quítate los zapatos.
- Desinfecta las patas de tu mascota si la estabas paseando.
- Quítate la ropa exterior y métela a una bolsa para lavar.  
Con lejía, recomendable a más de 60°.
- Deja bolso, cartera, llaves, etc. en una caja en la entrada.
- Dúchate o, si no puedes, lávate bien todas las zonas expuestas.  
Manos, muñecas, cara, cuello, etc°.
- Lava el móvil y las gafas con agua y jabón o alcohol.
- Limpia con lejía las superficies de lo que hayas traído de afuera antes de guardarlo.  
Preparar la lejía .20 ml por litro de agua.  
No olvides utilizar guantes
- Quítate los guantes con cuidado, tíralos y lávate las manos.
- Recuerda que no es posible hacer una desinfección total, el objetivo es disminuir el riesgo.





# PROTOCOLOS DE CONVIVENCIA CON PERSONAS EN RIESGO

## ACCIONES FRENTE AL COVID-19



- 

Dormir en cama separadas.
- 

Utilizar baños diferentes y desinfectarlo con lejía.

Preparar la lejía .20 ml por litro de agua.
- 

No compartir toallas, cubiertos, vasos, etc.
- 

Limpiar y desinfectar a diario las superficies de alto contacto.

Interruptores, mesas, respaldo de sillas, tiradores, etc
- 

Lavar ropa, sábanas y toallas muy frecuentemente.
- 

Mantener distancia, dormir en habitaciones separadas.
- 

Ventilar a menudo las habitaciones.
- 

Llamar al teléfono designado si se presenta mas de 38° de fiebre y dificultad para respirar.
- 

No rompas la cuarentena durante 2 semanas. Cada salida de casa es un reinicio del contador.

## Preguntas

- ¿Qué porcentaje de la población en la comunidad se ha infectado con el virus?  
R/ Según mi investigación realizada en la comunidad han dado positiva 15 personas, confirmadas, eso representa 5% de la población, eso sin contar sospechas de casos y personas asintomáticas. (estos datos tengo que actualizarlos, con estadísticas actuales)
- En base a esta medida, ¿es necesario realizar un proyecto de este tipo en la comunidad?  
R/ Si es necesario ya que la incidencia de contagios está por encima de los niveles normales.
- En base a su investigación realizada previamente ¿Qué medidas de prevención han tomado los residentes de la comunidad de Playa la Angosta?  
R/ las personas generalmente usan medidas básicas, uso de mascarilla y el uso de gel alcoholado y el alcohol al 70%, en muchos casos solo la mascarilla o ninguna de ambas.
- ¿Qué deficiencias has encontrado en las medidas de prevención en la comunidad?  
R/ No se toma las medidas de distanciamiento, se hacen reuniones (fiestas sin tomar las debidas precauciones), se omiten los protocolos básicos de convivencia, no usan mascarillas, no mantienen una higiene de lavado de manos.

## Lo que debe saber del Coronavirus

### Definición

Los coronavirus son una amplia familia de virus que pueden causar diviertas infecciones, desde resfriado común hasta enfermedades más graves. Los coronavirus o pueden contagiar de los animales a las personas. De acuerdo con estudios exhaustivos al respecto. Además, se sabe que hay otros coronavirus circulando entre animales que todavía no han infectado al ser humano.

Las infecciones causadas por el coronavirus suelen causar fiebre y síntomas respiratorios, tos y disnea con dificultad para respirar. En estos casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal, en el peor de los casos la muerte.

### Historia

El coronavirus, qué científicamente se conoce como Orthocoronavirinae, no es nuevo. Sus ancestros se remontan al siglo IX A.C. y han sido varios los brotes quién ido surgiendo a lo largo de la historia.

Fue en la década de los 90 cuando se identificaron los primeros familiares comunes del coronavirus. En el año 3,300 a.C. existió el Betacoronavirus; en el 2,800 a.C. los investigadores han descubierto que se probó el Gamacoronavirus y en el 2,400 a.C. surgió el Alphacoronavirus.

En el siglo XVIII, los coronavirus bovinos estaban ligados al humano y los investigadores están de acuerdo en que fue entre 1890 y 1899 cuando se produjo el nacimiento del que afecta a las personas, pero no saben si fue por una separación respecto a lo vino o por una mutación.

A pesar de esta línea temporal, el familiar común más cercano remonta a la década de los 50 del siglo XX. Se trata del OC44 y se encuentra estrechamente relacionado con varias especies de murciélago, según han señalado los últimos estudios.

En humanos fue detectado por primera vez en los años 60, concretamente en la cavidad nasal y si desde entonces han sido identificados 6 nuevos miembros de la familia, siendo el último el Covid-19.

## **Tipos de Coronavirus**

**MERS-CoV** es una especie de coronavirus que infecta a humanos, murciélagos y camellos. Inicialmente que amado nuevo corona virus 2012 o simplemente corona virus, se informó por primera vez en 2012 después de la secuenciación del genoma de un virus aislado de muestras de esputo de una persona que enfermó en un brote de gripe nueva en el 2012 enfermedad. En septiembre de 2012 el Dr. Ali Mohamed Zaki aisló e identificó el virus en un paciente saudí de 60 años.

**SARS-CoV** es una especie de coronavirus que causa el síndrome respiratorio agudo grave que surgió en 2003 en los países del sudeste asiático. Mr gi oh en noviembre de 2002 en la provincia china de cantón. Desde su surgimiento en agosto de 2003 El virus a infectados 8422 personas en una treintena de países y causado 916 decesos.

## **COVID-19**

### **Concepto**

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que fue descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes estallara el brote en Wuhan China, en diciembre de 2019

### **Origen**

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus. La

enfermedad ha ido expandiéndose hacia otros continentes como Asia, Europa y América.

En cuanto a su comienzo, todavía no se ha confirmado el posible origen animal de la COVID-19.

### **¿A quién afecta?**

Hay casos confirmados de coronavirus en casi todo del mundo, incluyendo China, Europa (siendo en Italia y España los primeros focos), Irán, Estados Unidos, África, Australia y LATAM. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han reconocido el estado de pandemia, que supone el desarrollo de esta enfermedad. Es por ello que los viajes se han visto restringidos y muchos países ha cerrado sus fronteras, para tratar de evitar su expansión.

### **Modos de transmisión**

Según información de la OMS, el coronavirus se transmite por contacto de persona a persona con algún infectado (incluso si no presenta síntomas). Por ello, la mejor manera de evitar contraer este virus es siguiendo las buenas prácticas de higiene que incluyen:

- Mantenerse alejado de las personas enfermas.
- No tocarse la cara (boca, nariz u ojos).
- Mantener una distancia mínima de un metro con el resto de las personas. (Distanciamiento Social).
- Lavarse las manos frecuentemente y a fondo por, al menos 20 segundos, con un desinfectante para manos a base de alcohol o lávalas con agua y jabón. Es importante hacerlo incluso si no hay suciedad visible en las manos.
- Practique la higiene respiratoria. Esto significa cubrirte la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando toses o estornudas. Desecha inmediatamente el tejido usado.
- Lávese las manos siempre después de toser o estornudar; si está cuidando a alguien; cuando está preparando alimentos, cocinando carnes y/o huevos. También después de comer; después de usar el inodoro; si sus manos están sucias, y/o ha estado cerca de una granja o animales salvajes.
- Quédese en casa y practique el aislamiento social o cuarentena.
- Quédese en casa si no se encuentra bien.
- Siga las indicaciones actualizadas de las autoridades sanitarias de su país



## Cuarentena

Es la separación y restricción de movimientos impuesta a una persona que puede haber estado en contacto con una fuente de infección pero que no tiene síntomas. El objetivo de la cuarentena es lograr que, en el caso de que la persona se hubiera infectado, no transmita a su vez la infección a otros. La realización de cuarentena sólo tiene sentido para aquellas enfermedades que se pueden transmitir durante el periodo asintomático, es decir, antes de que la persona muestre síntomas de enfermedad. Sobre la base de la información que se maneja actualmente se ha establecido una cuarentena de 14 días.

## Síntomas

Los principales síntomas del virus coronavirus incluyen:

- Síntomas respiratorios (similares a los de un resfriado).
- Fiebre (alta temperatura).
- Tos seca.
- Falta de aliento o cansancio.
- Dificultades respiratorias

En casos más graves, el virus puede causar neumonía o síndrome respiratorio agudo grave (SRAS) que es una forma grave de neumonía, insuficiencia renal y hasta la muerte. En otros casos, algunas personas infectadas no desarrollan ningún síntoma, pero pueden contagiar igualmente al resto de población.



## Actividades al aire libre y en interiores

Si desea pasar tiempo con personas que no viven con usted, ¡hacerlo al aire libre es la opción más segura! Es menos probable que esté expuesto al COVID-19 al realizar actividades al aire libre, incluso sin el uso de mascarillas, cuando:

- Permanece al menos a 6 pies de distancia de las personas que no viven con usted.
- Limita el tiempo que pasa con otras personas

Recuerde:

- Lleve consigo una mascarilla para colocársela cuando se encuentre con personas que podrían acercarse a menos de 6 pies.
- Respete las exigencias locales con respecto al uso de mascarillas

## Actividades en interiores

Para que las actividades en interiores sean más seguras:

- Elija lugares bien ventilados y poco concurridos
- Mantenga una distancia de al menos 6 pies
- Use su mascarilla de forma correcta y constante
- Limite la cantidad de tiempo que pasa con otras personas

## Por qué estar al aire libre es la opción más segura

El COVID-19 se propaga con mayor facilidad en espacios interiores que al aire libre. Los estudios demuestran que las personas tienen más probabilidades de estar expuestas al COVID-19 cuando están a menos de 6 pies de distancia de otras personas por periodos prolongados.

Es **más probable que esté expuesto** al COVID-19 cuando:

- Asiste a eventos en espacios cerrados muy concurridos y con mala ventilación
- Tiene contacto cercano con personas infectadas en casa

Es **menos probable que esté expuesto** al COVID-19 cuando:

- Realiza actividades al aire libre
- Mantiene una distancia de al menos 6 pies

- Limita la cantidad de tiempo que pasa con personas que no viven con usted

#### Cosas que puede hacer para protegerse

- Use una mascarilla de forma correcta y constante sobre la nariz y la boca.
- Mantenga una distancia de al menos 6 pies de las personas que no viven con usted.
- Evite las multitudes.
- Evite lugares muy concurridos o con mala ventilación.
- Lávese las manos.



#### **Elabore un plan de juego para reducir el nivel de riesgo**

Existe un mayor riesgo de propagación del COVID-19 cuando se practican deportes en equipo. Hay algunas maneras de reducir el riesgo:

- Entorno: elija entornos al aire libre siempre que sea posible, principalmente para realizar actividades de alta intensidad.
- Proximidad: mantenga una distancia de al menos 6 pies (aproximadamente la longitud de 2 brazos extendidos) y evite tener contacto cercano con otras personas.

- Campo de juego: trate de elegir un área de juego más grande para que los integrantes del equipo puedan separarse unos de otros.
- Uso de mascarilla: use una mascarilla que le cubra la nariz y la boca en todo momento.
- Nivel de esfuerzo: limite las actividades de alta intensidad a entornos al aire libre.
- Viajes: limite los viajes fuera de la comunidad local.
- Ventilación: busque establecimientos que tengan techos altos y donde se implementen prácticas de ventilación como abrir puertas y ventanas o usar purificadores de aire portátiles con filtros HEPA.
- Superficies que se tocan con frecuencia y equipos de uso compartido: limpie con toallitas desinfectantes las superficies que se tocan con frecuencia y los equipos antes y después de cada uso.
- Lavado de manos: lávese las manos con agua y jabón por 20 segundos, o use un desinfectante de manos con al menos un 60 % de alcohol, antes y después de usar las máquinas.
- Cantidad de personas: limite la cantidad de personas con las que interactúa.
- Duración: si decide practicar actividades en espacios cerrados, trate de hacerlo durante lapsos breves para evitar una exposición prolongada.



## **Conclusión**

El tiempo tuvo razón sobre mi iniciativa sobre este plan de reforzamiento en tema de protocolos de bioseguridad en mi comunidad, actualmente la comunidad está pasando por un rebrote de casos de corona virus en el cual se han contabilizado más de 40 casos nuevos, a algunas personas le ha repetido, y ya hubo un fallecido, esto es un indicativo de que la comunidad en general si necesita un plan de acción inmediato ya que es evidente que las personas no han seguido de manera responsable los cuidados para la prevención del corona virus, este plan de prevención y concientización por medios de protocolos de bioseguridad, el cual planteo en este trabajo, tiene una viabilidad y sé que sería de mucha ayuda no solo para mi comunidad, si no para la ciudadanía en general, ya que hoy día estamos viviendo un repunte en casos de COVID-19 y es necesario ilustrar a las personas y concientizarlas de la importancia de protegerse y no contribuir en la propagación de este virus.

## **Referencias**

- Belasco, A. G. S., & Fonseca, C. D. D. (2020). Coronavirus 2020. <https://www.scielo.br/j/reben/a/59cMj854MHCwtCG7X8Pncnr/?lang=es>
- Ena, J., & Wenzel, R. P. (2020). Un nuevo coronavirus emerge. *Revista clínica española*, 220(2), p. 115. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7130265/>
- SABER, Q. D. (2020). SOBRE EL CORONAVIRUS. <https://visionchivilcoy.com.ar/revistas/revista-abril.pdf>



## CULTURIZACIÓN DEL TELETRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS EN PANAMÁ

**Estudiantes:** María Chirinos

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

En el proyecto presentaremos información útil de como inicio el teletrabajo, cuál era su principal propósito y como con el paso del tiempo fue evolucionando sin cambiar su propósito, este mecanismo permite que en vez de ver el trabajo de una sola forma, podamos observarlo como un mundo multifuncional, con diferentes procesos que permitan no solo el avance tecnológico, si no el avance en procesos, ideas, programas, en la manera de controlar y gestionar, cambiando la perspectiva de liderazgo en las empresas

**Palabras clave:** teletrabajo, COVID-19, avance tecnológico.

### Introducción

Este proyecto mostrado a continuación fue pensado por aquellas personas que desde hace un tiempo utilizaban el método del teletrabajo y también especialmente para los miles que se sumaron en el año 2020 de forma forzosa a raíz de la pandemia del Covid-19, provocando inestabilidad en las diferentes operaciones que desarrolla este país, como también en la forma emocional de los colaboradores que hacen vida en ese mundo laboral, brindándoles así, la oportunidad de apoyarlos y guiarlos en este camino de innovación para lograr una formación adaptable e inspiradora en las diferentes circunstancias que se presenten con la nueva aplicación de este sistema.

En el proyecto presentaremos información útil de como inicio el teletrabajo, cuál era su principal propósito y como con el paso del tiempo fue evolucionando sin cambiar su propósito, este mecanismo permite que en vez de ver el trabajo de una sola forma, podamos observarlo como un mundo multifuncional, con diferentes procesos que permitan no solo el avance tecnológico, si no el avance en procesos, ideas, programas, en la manera de controlar y gestionar, cambiando la perspectiva de liderazgo en las empresas y la visión de los empleadores, donde así se fortalecería su preparación ayudando en el crecimiento necesario en esta época.

El teletrabajo nos permite unir aquellos procesos que no veíamos posibles, desde trabajar en áreas lejanas de la oficina hasta lugares fuera del territorio o país donde se encuentre su sede principal o se haya establecido, apoyando la globalización como también la disminución del desempleo a nivel mundial dando más oportunidades a países en vías de desarrollo. En sus tres formas diferentes bien sea, satelital, móvil o en domicilio, que se explicaran más adelante, se debe mencionar que estas no solo cumplen con las responsabilidades obtenidas por su empresa sino que también, por lo menos en el lado de las empresas beneficia con mayores oportunidades si su principal idea es crecer exponencialmente brindando un mercado de opciones en el ahorro de costos entre la mano de obra o los materiales dependiendo su actividad, a su vez en el caso de los colaboradores brinda la libertad de ejercer a su manera, dentro de su ambiente generando comodidad y confianza.

Otros de los propósitos a resaltar sobre el teletrabajo es la intención de incluir al mundo laboral aquellas personas con dificultades, refiriéndonos a esas situaciones familiares que pueden ser limitantes en tus metas profesionales, es decir, personas con familiares enfermos o con condiciones que necesiten supervisión continua, en el caso de las mujeres donde la mayoría de veces esta debe quedarse en casa cuidando a los hijos mientras están en el proceso de desarrollo, puede también ser el caso de las personas que tienen alguna discapacidad o deficiencia motriz, dándoles la oportunidad de formar parte de una empresa, aportando según sus capacidades y habilidades.

En este trabajo se pretende apoyar una investigación acción, en el desarrollo de una cultura que ha evolucionado en pro de mejorar las gestiones laborales en panamá, aun contando con una pequeña guía se intentó sacar el mayor provecho no solo de la información escrita sino también por la experiencia de quienes practican el teletrabajo desde hace años mostrándose como nuestros pioneros al igual que los aprendices iniciados en pandemia, estos últimos mencionados conforman esa gran parte de la población que no se encontraba lista para esta cambio el cual deben tener en mente que con o sin Covid-19 esta modificación iba a suceder tarde o temprano.

A lo largo de cada explicación y definición expresaremos como sintieron las personas, cuales inquietudes manifestaron sobre el ámbito profesional como



también emocionalmente en estos meses cumpliendo con esas diversas responsabilidades encerrados en casa, y decimos encerrados porque literal tuvimos que lidiar con un encierro preventivo y obligatorio para todos, algo positivo e importante de comentar de esto es que por primera vez todos teníamos un enemigo en común y podíamos entendernos con mas facilidad a la hora de sentirnos abrumados por la situación, esto obviamente no aplica para personas que perdieron familiares cercanos o que se vieron graves con esta situación por qué su experiencia tal vez pudo significar algo más caótico, pero fuera de ello se logró recolectar experiencias valiosas de como funciona un nuevo método laboral de la noche a la mañana descrito como el teletrabajo.

### **Planteamiento del problema**

El enfoque de este trabajo va dirigido al impacto generado en el cambio de nuestras vidas laborales, para muchos todo ha ocurrido muy rápido, al principio del año 2020, en marzo para ser más específicos nuestros objetivos eran distintos a los presentes y es normal que nadie estuviera preparado, más aún cuando intentamos organizar nuestro día a día, para que sea totalmente productivo como lo era antiguamente en las oficinas. A raíz del inicio de la pandemia, se obligó a muchos empleados a realizar una mudanza inesperada y perturbadora a cuatro paredes, es decir, a nuestra casa, donde nos vimos en la obligación de estar en ese lugar donde por mucho tiempo no estábamos más de 6 o 7 horas.

La interrogante que muchos se preguntan es de qué manera podemos lograr que nuestro hogar se convierta en un mundo multifuncional y atractivo para hacer vida como un empleado, muchas empresas ya se encuentran en el proceso de estudio para incrementar la productividad de las diferentes compañías donde no solo han bajado en los ingresos, sino que también ha crecido el desánimo por tratar de adaptarnos a esta nueva vida, donde no puedes ir cómodamente al súper o hacer diligencias a un banco, sin dejar de mencionar también el tema de que por la situación se han tenido que realizar despidos y esa carga de trabajo la suman a otros, con un sueldo menor y sin beneficios.

Tenemos muy poca información de aquellos quienes siguieron haciendo que el mundo continuara, la atención aún se centra en otros temas, pero esa otra parte que siguió trabajando desde casa, desarrollo eso que ahora conocemos y que aún estamos intentando mejorar, el "teletrabajo" desde el personal senior hasta el gerente general se vieron forzados adaptarse rápidamente a estos miles herramientas como zoom, Skype, video llamadas por WhatsApp, y muchas otras plataformas, adicional de la falta de información que se encontraba atrapada en las empresas y que más de una vez se tuvo que



improvisar con documentos en línea o formatos para continuar con toda esa agenda que no podía detenerse.

Las empresas en su función deben crear nuevos programas para comprender como está funcionando el mecanismo de sus empleados, entendemos que cada historia es distinta y es imposible complacer a todos, además, de que hay que tener muy claro de que posiblemente no contaremos con una inversión empresarial para llevar a cabo dicha propuesta. Esta labor se deberá ejecutar en conjunto, es decir, dependerá de la colaboración estratégica de los empleados junto con la organización, y cada persona en el ejercicio de sus funciones deberá ser escuchada para saber por medio de la investigación cuales son las principales inconformidades que presentan, donde una vez obtenidas, la siguiente sería buscar la forma de colaborar de parte de la empresa con el apoyo del empleado, podemos mencionar como ejemplo que para muchos el tema de la postura está siendo una dificultad, en muchos hogares no se tiene una silla adecuada para laborar 8 horas diarias, entonces la empresa podría llegar a un acuerdo permitiéndole que busque su silla de trabajo y así pueda tener mejor comodidad, con el compromiso de cuidarla y devolverla en el caso de finalizar con a las funciones o volver a las oficinas.

Muchos hogares no están diseñados para el trabajo, la comodidad y tranquilidad que podíamos sentir en la oficina es distinta al ambiente de la casa, donde solo experimentábamos momentos de descanso, compartir y otras actividades, por ello es importante que iniciemos con este punto, incentivar a las personas de construir un espacio en casa, transformado y acorde a lo más parecido a tu oficina, no es necesario realizar gastos o tener que comprar cosas costosas, se podrían brindar propuestas para crear móviles con los equipos de oficina que estén dañados o materiales de casa que se encuentran en desuso con el fin de diseñar muebles prácticos.

Como todo debemos adaptarnos a esta nueva manera de vivir, es una oportunidad de renovar nuestro sentido en el profesionalismo, reinventarnos personalmente y poder compartir esto con las personas con quienes compartimos las mismas experiencias de practicar el teletrabajo, al fin y al cabo, no todo es tan malo, podremos empezar desde la comodidad de la casa, despidiéndonos de los largos tranques de Panamá, ahorrando gasolina, compartiendo más seguido con la familia, conectando con nosotros mismos y con otros, desde nuestro espacio, las empresas en esta nueva modalidad deben utilizar frases y palabras e incluirlas en el vocabulario de sus lemas como; cooperación, colaboración, operatividad efectiva en el hogar, ingenio, cultura para la productividad en el hogar, unión, desde casa y para el mundo, mente positiva ante el teletrabajo etc.

Esta investigación busca primero entender como se ha desarrollado el comportamiento entre la empresa vs los empleados desde el inicio de la pandemia, para luego detectar esas necesidades primarias que están teniendo

en común los colaboradores y en conjunto con las organizaciones elaborar un plan con soluciones diversas evitando generar que sea un gasto extraordinario, sino más bien que sea un proyecto donde todos aporten y ayuden hacer del teletrabajo una función completamente cómoda, similar a nuestra presencia en una oficina.

## **Formulación del problema**

Un gran porcentaje de empresas y hasta instituciones públicas no podían detener sus labores, el en proceso tuvieron que ir ingeniándose y buscando la forma de seguir en sus funciones aun estando lejos de su lugar de trabajo y con limitado tiempo para poder ir en caso de necesitarlo, básicamente los problemas que engloban el nuevo sistema del teletrabajo son los siguientes;

- Adaptación emocional a la nueva forma de vida que incluye estar en cuarentena o evitar salir de casa, el uso de mascarillas y alcohol a cualquier lugar donde vayas y no poder tener contacto directo.
- Inseguridad de perder el empleo el cual ocasiona presión en los empleados.
- No contar con un espacio ergonómico donde evite sufrir lesiones futuras por la posición de trabajo.
- Incremento de la carga de trabajo a causa del despido de otros empleados.
- Irrespeto del horario de trabajo, en las horas de almuerzo o finalización de la jornada.
- Falta de apoyo en los pagos de servicios.
- Implementación de programas para realizar terapias psicológicas logrando mantener las emociones fuertes.
- Promover de forma constante la práctica de ejercicio como de actividades al aire libre.

Existen otras problemáticas que van dependiendo de la situación familiar y social de cada persona, al igual que diversos factores que influyen como por ejemplo el lugar donde vives, el contar con los recursos necesarios, entre otros, en lo descrito anteriormente se mencionó lo que se consideró como temas principales de la investigación, no todas las personas reaccionan de acuerdo a una situación de la misma manera, pero las conductas analizadas son basadas en las diversas dificultades más presentes y notorias de quien cumple con teletrabajo.

## **Justificación**

Esta investigación tiene como propósito educar a las personas sobre el teletrabajo, haciendo de su camino más cómodo, enfocándolo en lo positivo de este nuevo sistema, entendemos que cada cambio cuesta y la forma en que se ha implementado no fue la correcta, pero ahora que se está practicando debemos informarnos y así lograr hacerlo de la mejor manera posible. El teletrabajo no es un término nuevo para muchos, pero el porcentaje de personas que lo realizaban era bajo, lo que hacían algunas empresas anteriormente era dividir las jornadas entre casa y oficina, donde debido a la situación se tuvo que trasladar completamente a la casa y ahora que se han iniciado las reaperturas muchas empresas pretenden quedarse con este sistema, por motivo de ser más factible.

El teletrabajo es un mecanismo que llegó para darle protagonismo a la innovación, permitir que la persona cumpla sus funciones desde su propia casa nunca había sido tan posible como ahora y por medio de esta investigación se busca darles un apoyo a los colaboradores que empezaran en este nuevo mundo o para aquellos que ingresaran muy pronto, de tal forma que no piensen en lo pesado o difícil de esta situación, si no que desde ya, se sientan preparados y capacitados llevando para ejercer de forma segura una organización estructurada con las diferentes herramientas que se les brindaran a continuación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Culturizar a la población panameña sobre el teletrabajo, con el fin de crear diversas alternativas para facilitar su adaptación.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la comprensión que están generando las personas en la práctica del teletrabajo.
- Suministrar información de fácil entendimiento, con el fin de ampliar los conocimientos sobre el teletrabajo.
- Brindar un Manual o Guía que sirva para crear programas de capacitación o inducción en la aplicación del teletrabajo con el fin de reforzar su productividad.

## **Limitaciones**

**Tiempo:** el trabajo de investigación presentado requiere de un tiempo amplio para su análisis completo, por eso la modalidad de presentación actual, es

decir, en 2 meses será una limitante importante si deseamos abarcar gran parte de su información, el contexto será muy corto, para la recolocación, investigación, y otros. El tiempo personal también juega un papel importante, en el sentido que no solamente estaremos dedicados a realizar este proyecto de investigación, sino que también se debe cumplir con otras responsabilidades como el trabajo, que representa 45 horas a la semana en tiempo, sin incluir las tareas del hogar o los horarios de clases más las actividades de los diferentes módulos a cumplir que serían aproximadamente entre 12 y 15 horas para cada uno.

**El Covid-19:** la presentación de este proyecto desde el inicio mostro su diferencia en el desarrollo por motivo a la pandemia presentada en el país desde marzo de este año, la forma en que se realizara la investigación será en un gran porcentaje con información de la web o por medios de encuestas enviadas vía online, la intención de poder visitar alguna empresa, o conversar de forma directa con colaboradores no será posible por el estado en que se encuentra el país, donde el acercamiento está prohibido y muchas empresas aún se encuentran cerradas o limitadas a recibir público.

**Dependencia:** este punto se refiere al tiempo en el que las personas puedan brindarme su experiencia por medio de encuestas o formularios donde tenemos como primera limitante que debe ser dentro de los dos meses establecidos, entonces todo dependerá del volumen de tiempo que tengan para responder las diferentes interrogantes y así poder obtener la mayor cantidad de información que funcione a la hora de analizar y crear las diferentes estrategias que se desea brindar a este mismo público.

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

En América aún el teletrabajo no ha llegado al siglo en su práctica, sin embargo, en su corta o larga implementación para este y otros continentes ha logrado un impacto revolucionario en diferentes aspectos, cambiando la forma de llevar el nivel empresarial como también la manera de crecer profesionalmente. Es necesario comentar que al principio esta propuesta se conocía como "telecommuting" traducido como "teledesplazamiento o telecomunicación" el cual estuvo obligada a ser generada por la crisis petrolera presentada en los años 70. Este método al inicio establecía su enfoque en tres características mencionadas a continuación:

1. Relación contractual entre el empleador y el empleado.
2. Las funciones son generadas en lugares distintos a la oficina de trabajo.
3. Las tecnologías de información y comunicación (TIC) son medios esenciales para llevar a cabo esta gestión.

De acuerdo con la teoría explicada por (Dimartino 2001, y Bergum 2007) la relación laboral creada para aplicar el teletrabajo se consideraba de la siguiente forma:

1. Teletrabajo desde el hogar o telehomeworking.
2. Teletrabajo cercano al hogar: telecentros comunitarios u oficinas satélites.
3. Teletrabajo en cualquier lugar: telecentros y call centers.
4. Teletrabajo en cualquier lugar: nómada o móvil.
5. Teletrabajo a través de países: transfronterizos (países vecinos) offshore (países distantes).
6. Teletrabajo permanente.
7. Teletrabajo parcial o suplementario.
8. Teletrabajo independiente o self-employed.
9. Teletrabajador dependiente.

Cada forma en que se desarrolla un sistema con cualquiera de los anteriores encuentra su éxito dependiendo la dinámica y el país, por ejemplo, en, Europa y Norteamérica el teletrabajo móvil o suplementario muestran un índice alto de crecimiento, mientras que en América Latina y el Caribe, las gestiones con más uso son desde el hogar, bien sea en; telecentros comunitarios, centro de atención telefónica, teletrabajo fronterizo y offshore.

Jake Nilles, 1970 considerado como pionero del teletrabajo menciona que esta forma definía perfectamente la manera de darle "trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo", donde básicamente este hecho buscaba mantener una relación entre el empleador y el empleado a distancia sin afectar su productividad, esta idea nace por la intención de evitar las pérdidas de capital humano necesarios por motivos familiares, de distancia, de recursos, o de alguna condición o discapacidad, brindando la facilidad de poder ser útil desde el hogar, o cualquier sitio cerca de del entorno de la persona, muchas veces en la vida las personas se ven obligadas abandonar su trabajo porque tienen un familiar enfermo o porque no tienen quien cuide de sus hijos y deben estar en casa para estar pendiente de ellos, otro de los factores es cuando viven en lugares alejados a la empresa y se les hace difícil cumplir con una puntualidad por esta misma razón, entonces es allí donde el teletrabajo cobra su importancia y es aprovechado.

Para el siglo XX una empresa en Canadá llamada Northern Telecom y como ejemplo del teletrabajo creo un programa nombrado, "Telecommuting Program" donde al contratar un nuevo empleador esta hacia llegar a su casa un paquete que incluía un computador con todas sus herramientas, un teléfono, un modem de internet para poder ingresar a la red fácilmente y además una camiseta bordada que identificaba su departamento laboral, con este gesto la empresa motivaba al nuevo teletrabajador a sentirse valorado además, de asegurar una jornada productiva para la empresa. Actualmente

esta empresa continúa utilizando el teletrabajo y con el tiempo se han convertido en una organización preparada en este método, destacándose en su capacidad técnica, eficaz, segura a través de la información que se maneja a nivel de corporación.

De acuerdo a los investigadores de esta materia (Di Martino 2004; Padilla y del Águila 2007) el impacto en la reducción de los costos es el principal atractivo para mundo empresarial, además del importante respiro ambiental que se produce y con esto nos referimos en el uso de transportes y carros, nivelando el consumo excesivo que de cierta forma que genera la contaminación ambiental, este por su parte hace crecer el ahorro de energía con la disminución de emisión contaminante como pasa en las ciudades grandes con la congestión formada por los carros, la contaminación sónica, el humo y los gases generados.

No se puede negar que aún existe un vacío legal y con esto nos referimos a las normas que deben cumplir por ambas partes (empresa-trabajador), establecidas en un contrato. Di Martino 2004, menciona que por ejemplo los riesgos domésticos y laborales o los costos vinculados a las tecnologías como también las relaciones sindicales aún no están del todo claras para su función. En Panamá el teletrabajo se venía utilizando en algunas empresas de trayectoria, pero su crecimiento fue notorio a raíz de la pandemia, tomando por sorpresa las normas como también las leyes que rigen el ámbito laboral en este sentido, se tuvo que improvisar y esto a su vez genero descontento entre los colaboradores que se estrenaban para este sistema, la mayoría no había experimentado un cambio tan radical sin una preparación anterior donde además, debemos sumarle el tener que sobrellevar todo el conflicto mundial generado por el Covid-19 que de alguna manera podría afectarnos.

Si bien es cierto no todo es negativo, en su enfoque se ve el propósito de incluir a mujeres, jóvenes y discapacitado, sin ninguna exclusión social, es decir, que no por que estén en esta modalidad se debe fomentar su apartado de la sociedad, sino más bien seguir respetando y apoyando su interés de superarse a pesar de cualquier circunstancia, al igual que con las mujeres, que no se refiere a que la mujer es la que debe estar en casa cumpliendo con funciones de limpieza y trabajo, si no, que por medio de este método pueda generar una unión entre el trabajo y la familia y así aprovecharla de la mejor forma. En el caso de los jóvenes se presenta como una inducción para la vida laboral, brindándoles esa experiencia necesaria para utilizar a lo largo de su carrera, como también para crear responsabilidades y ambición en su proyecto de vida.

### **Marco teórico**

El teletrabajo se convierte en un movimiento interesante de utilizar bien sea por comodidad o necesidad, las personas que manejan sus negocios desde

casa tienen más posibilidades de fortalecer un vínculo lucrativo familiar, además de sentirse más relajados mentalmente siempre y cuando respete cada actividad y horario. Permite que los empleados tengan una visión y funciones diferentes sobre lo que ellos imaginan de una empresa, por ejemplo; si te piden que imagines como sería el trabajo para ti, un 85% respondería (En el caso de un oficinista) un edificio alto, una oficina con vista a la ciudad, escritorio cómodo, un buen equipo cerca de ti, archivadores y mueblería típica de oficina, tu jefe cerca de ti, increíblemente no se nos pasa por los pensamientos un lugar cómodo en nuestra casa, con un horario acordado con la empresa donde estoy, poder almorzar con en familia, ver por la ventana y que el paisaje sea el jardín que tú mismo creaste, tu mascota a tu lado brindado apoyo emocional, donde toda la información que necesites este en tu laptop, sin necesidad de gastar millones de hojas con todos tus archivos almacenados en él, sintiéndote parte de un sistema que te permita volverte capaz, de organizarte y liderarte tú mismo con un propósito de trascender profesionalmente desde la comodidad de tu espacio.

El término y uso del teletrabajo empezó a dar inicio en los 60, pero no fue entre el siglo XX y siglo XXI donde realmente se puso en práctica de manera concreta, este sistema inicio por la modernización tecnológica presentada en la época, con diversas exigencias que eran limitadas refiriéndonos a la revolución laboral que podía ser argumentada con avances tecnológicos, podríamos pensar que las tiendas textiles usaban este mecanismo desde años atrás, por cuanto enviaban a sus costureras a terminar sus trabajos de costura en casa, pero lo cierto es que el teletrabajo va de la mano de la comunicación, la información, la tecnología y por eso este tipo de actividad no se incluye dentro de este sistema, al igual que muchas otras.

En países como Estados Unidos o en el caso del continente europeo el teletrabajo se empezó a utilizar desde hace 5 y 6 años atrás, mientras que en América Latina se viene implementando desde hace menos de 2 años, donde por medio de la pandemia incremento su uso, esta se cataloga como la nueva tendencia mundial, es decir, el paso para innovar la forma de ver y hacer el trabajo, cambiándolo a un mundo totalmente enfocado en ser más acción que presión.

La evolución significativa de este cambio expresa que se debe también al crecimiento tecnológico en los últimos tiempos, sin el avance de las telecomunicaciones nada de esto sería posible. El teletrabajo posee diversas ventajas como también desventajas que serán comentadas en las siguientes páginas de este trabajo, el cual deben ir cambiando de forma pronta para darle el valor máximo a su propósito, que se refiere a darle mayor comodidad y satisfacción a sus trabajadores para que la productividad sobrepase los límites.

Este método aunque muy poco lo sepan una al mundo, las empresas que usan este mecanismo en la actualidad pueden tener trabajadores en cualquier parte del planeta, ofreciendo un mercado con mano de obra de calidad y rentable, sin mencionar el punto de vista psicológico y ambiental que genera en su impacto, pero para esto se dé, se debe tener una información clara de las funciones de un teletrabajador, del rol que desea la empresa que cumpla fuera de ella, de las diversas obligaciones del teletrabajador como de quien lo contrata para saber cómo se maneja su relación y su método de trabajar.

Cumplir el rol del teletrabajador no es cumplir las mismas funciones que hacías en una oficina, por el contrario, este mecanismo implica modificaciones al proceso que se realizaba tradicionalmente en un oficina o lugar de trabajo, este cambio debe ser a favor de la mejora de gestiones empresariales, podríamos decir que sería el avance de ambos, donde a las personas en el desarrollo profesional y las actividades las volvemos más prácticas y eficaces. Esto también incluye de que si se lleva el trabajo a la casa, cada labor permanecerá en la vida de las personas, por eso es que se debe promover el respeto como también, el cumplimiento de los tiempos y horarios de la vida laboral para no mezclarla con la personal, la asociación española de teletrabajo AET promueve la reorganización de los individuos que cumplen con el trabajo en red de tal forma que eviten que sus derechos sean violentados o más bien terminen siendo explotados, de este modo le brindan soluciones complejas de negociación entre las empresas y el colaborador, logrando que sea un ganar-ganar en ambos lados.

Como avance podríamos pensar que el teletrabajo está siendo remunerado de la manera correcta, es un sentido amplio está tomando el protagonismo social y jurídico para su cumplimiento justo, por ejemplo en América aun estas normas no están totalmente claras, no existen leyes que respalden la aplicación de sus funciones, lo que se le otorga por estar en casa, ejemplo los servicios que se utilizan, luz, internet y hasta se puede incluir la línea personal, cada una de estas necesidades, se están presentando en la actualidad por ende no muestran claridad en la obligación que debe realizar las empresas, como el rol que debe utilizar el teletrabajador. Entonces podemos proclamar que es necesario la construcción de una nueva cultura de trabajo que sea respaldada por una ley o acuerdos de quienes practican de él.

Las personas encargadas de diseñar este tipo de modelo de trabajo deben emplear estrategias de forma pronta, donde necesariamente se deben realizar pruebas con ideas y acciones cambiantes constantemente para identificar cuales tienen éxitos y cuales no tanto, este ejercicio puede generar grandes pérdidas, es por ello que es importante el rediseño de un plan estructurado acorde a la actividad de cada industria, que inicie de forma cautelosa y productiva en su adaptación, muchas veces será necesario compartir ideas de cómo son las reacciones de quien las aplica y ver la forma de como poco a poco este se va moldeando a él, para tomarlo como un punto de evaluación.



## **Definición de términos**

El Teletrabajo: es un modelo o un sistema laboral donde el colaborador desempeña sus funciones fuera del sitio de trabajo o en un lugar distinto de la oficina, este mayormente usa métodos de tecnología de comunicación para cumplir con el cargo y al estar así lograr mantener contacto con la empresa.

Actualmente se reconoce la existencia de tres modalidades principales utilizadas para la operación del teletrabajo:

- El teletrabajo en el domicilio: se considera cuando el colaborador cumple su jornada completa en el hogar, este se encarga de organizar su jornada de forma libre pero también van guiados con sus superiores. En la mayoría de los casos su remuneración se establece por medio del logro de objetivos acordados al iniciar con su puesto de trabajo, anteriormente se usaba para trabajos sencillos como; digitalización de datos, relleno de formularios, atención telefónica de clientes etc., pero hoy en día ya puede funcionar para cualquier puesto que requiera una asistencia administrativa. En empresas medianas y pequeñas casi siempre aplican este sistema de manera informal, es decir, sin contrato, cumpliendo un rol como de servicio profesional, y esto ocurre por la intención de la empresa de no gastar dinero.
- El teletrabajo en oficinas satélites: este se genera cuando se cumplen las funciones en un sitio distinto a las oficinas de trabajo o distante de la oficina principal que tampoco es donde reside el trabajador. Estas básicamente se ejecutan por el aprovechamiento de recursos, es decir, las hacen en sitios donde la prestación de servicios sea más barata funcionando de manera estrictamente geográfica, pero cumpliendo con la misma productividad, un ejemplo de este puede ser los Call Center, donde las empresas prefieren tener instalaciones en otros lugares y hasta en países distintos por motivo de que el pago de instalaciones físicas como el de empleados es mucho menor al sitio donde realmente se creó y está la oficina principal.
- El teletrabajo móvil: esta última modalidad es en la que la persona debe desplazarse de un lugar a otro sin usar el espacio de la oficina, este campo es conocido mayormente por el área de ventas, en algunas ocasiones estas personas deben cumplir con algunas tareas administrativas donde en tiempos cortos deben asistir a las oficinas, esto genera que su interacción sea muy pequeña por ende no suelen formar equipos de trabajos.

## **Ventajas y desventajas del teletrabajo**

A continuación, se mostrará un cuadro con las Ventajas y Desventajas del teletrabajo desde una opinión global.

*Beneficios /Ventajas*

*Limitaciones/ Desventajas*

<b>Para la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de espacio y mejor intensidad de uso del espacio disponible.</li> <li>• Reducción de los costos fijos de operación.</li> <li>• Incremento de la productividad laboral (Gerencia por objetivos)</li> <li>• Disminución del absentismo laboral.</li> <li>• Mayor flexibilidad en las relaciones laborales.</li> <li>• Favorece la selectividad en el puesto de trabajo, reteniendo a los teletrabajadores más eficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de costos por cambios en la estructura organizacional.</li> <li>• Aumento y diversificación del gasto (equipamiento e infraestructura).</li> <li>• Dificultades en el control y la motivación del trabajador.</li> <li>• Dificultades para la transmisión de experiencias laborales y buenas prácticas.</li> <li>• Dificultades asociadas a la distribución espacial de la oferta de trabajo específica y su relación con las redes de telecomunicaciones.</li> </ul>
<b>Para el trabajador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor flexibilidad laboral.</li> <li>• Mayor autonomía y libertad personal.</li> <li>• Mejores posibilidades de autoempleo.</li> <li>• Reducción de costos: alimentación fuera de casa, desplazamiento, entre otros.</li> <li>• Disminución de problemas laborales.</li> <li>• Mejores oportunidades para personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades de organización del trabajo individual (aumento de la jornada laboral).</li> <li>• Dificultades para establecer equipos de trabajo colaborativo.</li> <li>• Percepción de pérdidas de status socio laboral.</li> <li>• Malas (o casi inexistentes) condiciones de promoción laboral.</li> <li>• Bajas remuneraciones.</li> <li>• Tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos conceptos de socialización.</li> </ul>

**Marco metodológico**

**Tipo de Investigación**

La investigación presentada a continuación se basa en un nivel descriptivo, por la razón de que además, de plantear un poco más la información se pudo obtener respuestas reales, de personas que practican desde hace años atrás o recientemente el método de teletrabajo, el resultado satisfactorio se expresó por las interrogantes que al iniciar con este trabajo podíamos dar una idea acerca de cómo se estaba manejando la situación del teletrabajo y de cómo se estaban sintiendo las personas, pero luego en cada una de las consultas

podimos confirmar las teorías planteadas sobre el manejo de aplicación y motivación del teletrabajo en Panamá.

Es importante comentar que la investigación desarrollo un tema de forma directa y precisa, sin extender mucho su resultado con motivo al tiempo limitado de su elaboración, sin embargo, su propósito de acuerdo con la investigación se planteó de forma que pudiera ser aprovechado y entendible para cualquier persona que desee mejorar su adaptabilidad hacia el teletrabajo.

## **Diseño**

El diseño de esta investigación se basó en un método observacional y descriptivo, donde se evaluó la conducta de varias de las personas sobre las posibles dificultades, para luego confirmar por medio de una encuesta donde participaron y se agregaron a más personas, sobre cuales eran esas dificultades de llevar este proceso de una forma poco comprensible y menos agradable en quienes lo practican.

## **Culturización a la población panameña sobre el teletrabajo**

En lo descubierto y analizado mediante la encuesta realizada sobre lo que se sabe y se desea mejorar del teletrabajo, nos enfocamos en resaltar 2 de nuestros objetivos, enfocados en lo siguiente:

1. Conocer de qué manera las personas se han relacionado con el teletrabajo, que conocen, como puede mejorar su adaptación en él y según su opinión que proponen para mejorar esta nueva practica innovadora.
2. Realizar un Manual o guía que funcione tanto para las empresas como para los colaboradores, este método se puede utilizar de inducción para que aquellas empresas que deseen iniciar este sistema, como también de refuerzo de producción para aquellas que ya se encuentran en su práctica.

## **Entrevistas con personal que aplica el teletrabajo en Panamá**

El cuestionario lo implementamos como encuesta en la página de formularios de Google y se puede encontrar en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScjPIHu0v9AIGSwOp3BrQm4zu9I7gO-gAbyPoCspztihERA2Q/viewform>

Luego de consolidar todas las respuestas realizadas a 29 trabajadores sobre el teletrabajo obtuvimos los resultados mostrados en la sección respectiva.

## Población observada y beneficiada

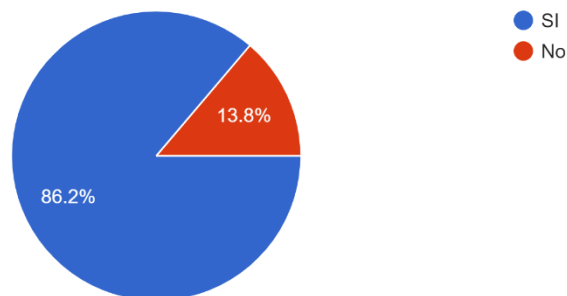
La población escogida para este proyecto fue Ciudad de Panamá, por cuanto es la ciudad donde más se concentra en trabajo en oficinas, es decir, el escenario perfecto para la aplicación del teletrabajo, como muy bien se ha visto en los últimos meses a raíz de la pandemia.

En el caso de la muestra se escogió un pequeño grupo específico que representa a la gran mayoría de personas que aplican este sistema, personas que vienen desde hace varios años o meses con este método y que de una u otra forma han sentido agrado y molestia en diversos temas.

## Resultados de la entrevista

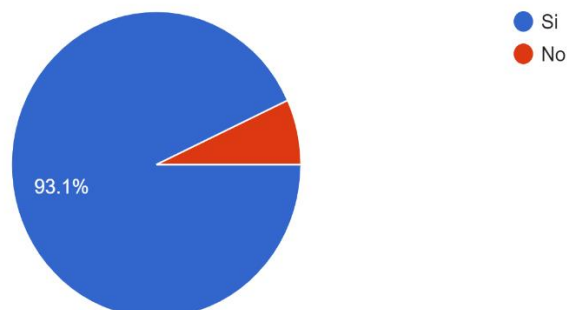
¿Estás actualmente en teletrabajo?

29 respuestas



¿Sabes que es el teletrabajo?

29 respuestas

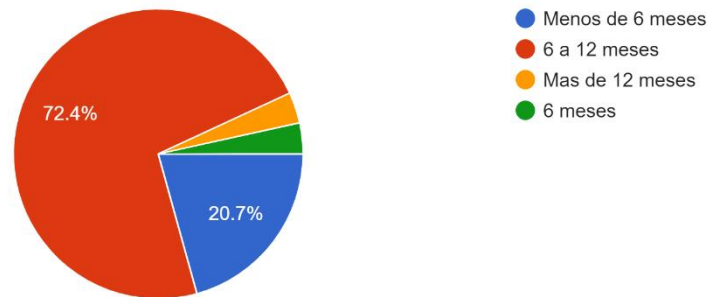


De acuerdo a las gráficas anteriores analizamos que el rango de edad donde se está aplicando el teletrabajo va desde los 18 a los 50 años en población,

esto demuestra que cualquier edad puede hacer uso de este sistema sin distinción alguna, además se puede apreciar también en la segunda y tercera grafica que hay personas que no se encuentran en teletrabajo, pero aun así conocen su significado o cómo funciona este mecanismo, esto demuestra que ya las personas se familiarizan con el tema y pueden incursionar en cualquier empresa que lo utilice.

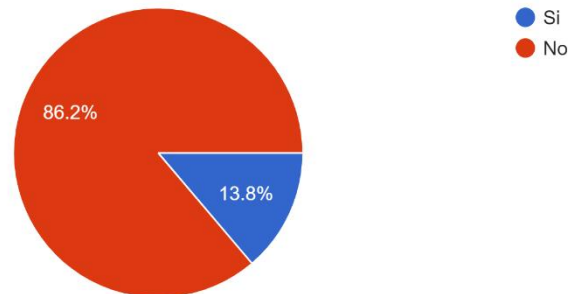
¿Cuánto tiempo llevas aplicando el teletrabajo?

29 responses



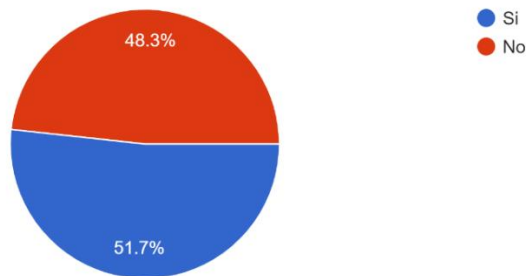
¿Te capacitaron para el teletrabajo?

29 responses

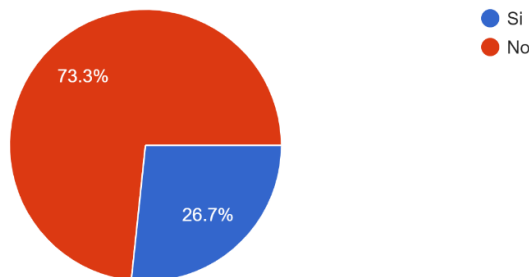


Estas dos graficas nos muestran un dato interesante, el primero que ya conocíamos es que el teletrabajo aumento por la pandemia que inicio en marzo de este año, podríamos decir que el personal administrativo en gran parte de las empresas se encuentra cumpliendo funciones desde casa, ahora bien, para la segunda grafica es importante resaltar que en ella se demuestra que ninguna empresa estaba preparada para esto, fue repentino y obligatorio cambiar de sistema porque así lo exigía la situación presente, sin embargo dichas empresas no aplicaron alguna guía o programa como método de inicio y adaptación para aquellos que eran nuevos en esto.

¿tu trabajo requiere el uso de una línea telefónica?  
29 responses

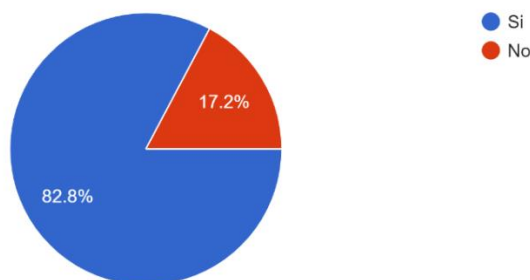


¿Te ayudan a cubrir los gastos?  
15 responses



De acuerdo a las gráficas podemos comentar que la gran mayoría utiliza su teléfono celular para cumplir con las labores y la empresa está consciente de esto, pero aun así no colabora con a cubrir los gastos que se generan en él, lo correcto sería utilizar el correo para aplicar la comunicación entre empresa-colaborador o entre colaboradores, pero sabemos que actualmente muy pocas personas utilizan esto si se cuenta con un dispositivo móvil donde puedes obtener respuesta de forma rápida y sin tanto formalismo.

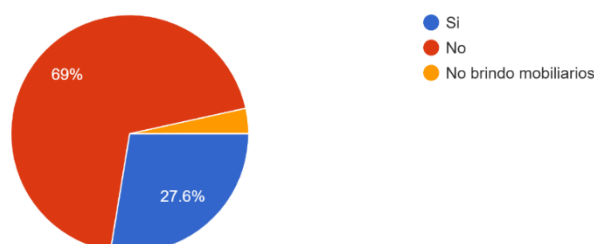
¿Te asignaron alguna Laptop o Computadora?  
29 responses



En la gráfica podemos observar que la gran mayoría de las empresas brinda el equipo tecnológico para el cumplimiento de las funciones, cabe destacar que para el teletrabajo es indispensable contar con esta herramienta, por cuanto su propósito es cumplir con el funcionamiento correcto de sistemas, tecnología y comunicación.

¿Tu empresa colabora con el pago de servicios como Internet y luz?

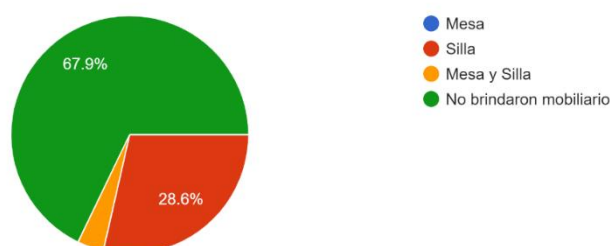
29 responses



De acuerdo con la gráfica observada podemos comentar que el apoyo con los servicios públicos a las personas que aplican el teletrabajo no se ha cumplido, debemos mencionar que estas personas que están laborando desde casa, se encuentran todo el día haciendo uso de sus recursos, por ende, sus facturas han generado un aumento, teniendo ellos que cubrir el gasto completo de las mismas aun cuando no lo están utilizando por una razón propia.

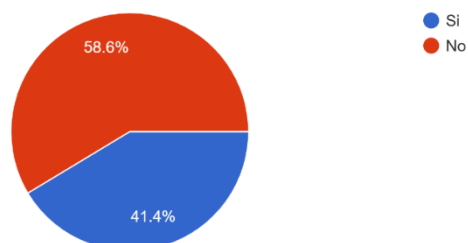
¿Tu empresa te brinda algún mobiliario de oficina? Mencione entre los siguientes.

28 responses



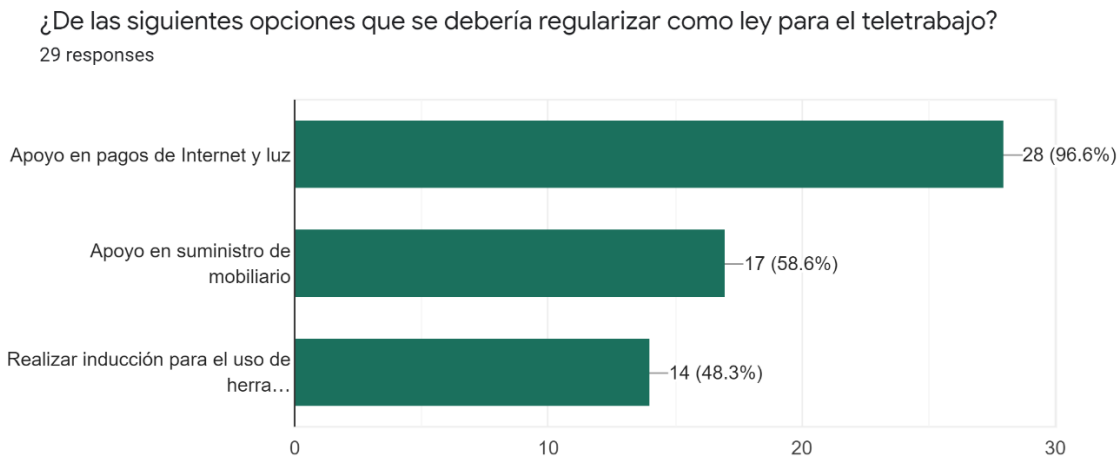
¿Tu empresa respeta tu horario laboral?

29 responses



En las dos gráficas anteriores podemos analizar primero, que las empresas no están brindando mobiliario para que los colaboradores puedan cumplir sus funciones de forma cómoda, solo un porcentaje pequeño de trabajadores tuvo acceso por lo menos a una silla de oficina, cumpliendo con las exigencias ergonómicas necesarias para evitar futuras enfermedades o condiciones que afecten su salud y hasta puedan limitar su crecimiento en la empresa.

En la segunda gráfica se observa un gran porcentaje de personas que no se les respeta su horario laboral, personas que están comiendo a deshoras, que no realizan pausas activas o terminan a altas horas de la noche para cumplir con las labores, generando estrés, cansancio y descontento en ellas, esto produce bajo rendimiento y la productividad se ve afectada en gran parte.



Considere importante esta pregunta por qué a pesar de que en Panamá se viene aplicando el teletrabajo desde hace pocos años atrás, aun no se establecen leyes que controlen y regulen su funcionamiento, si bien es cierto la pandemia tomo por sorpresa el mundo laboral en el país, pero aun ya luego de haber pasado casi un año las normas siguen siendo nulas para todo lo que se necesita especificar en él, como se puede apreciar las personas a las que se les aplico la encuesta describieron que se debe regular el apoyo en pagos de servicios como primera medida, seguido del apoyo en mobiliario como se comentó anteriormente y por último la realizar programas de capacitación con el fin de preparar y hacer más amigable la adaptación de este sistema laboral.





Una de las cosas que nos indica como las personas se sienten al utilizar este mecanismo, son las sugerencias que puedan tener en él, la pregunta que se presenta en este punto fue de libre opinión y al clasificarse entre las más mencionadas, se estableció que las personas requieren de apoyo de mobiliarios y el respeto por el cumplimiento del horario laboral, otro punto importante en mencionar es la capacitación para este sistema, si bien es cierto adaptarnos a este nuevo método lleva su tiempo, pero sería más amigable si las compañías estuvieran dispuestas a capacitar a las personas con el fin de hacer mejor las obligaciones.

El siguiente punto para evaluar es el de los sistemas tecnológicos, refiriéndose a dos temas, que la red de wifi sea un poco más rápida por cuanto los limita a poder realizar sus labores en el tiempo y también que los sistemas internos que utilizan dichas empresas deberían ser actualizados, donde su versión mejore haciendo sencilla o practica su gestión.



Esta pregunta al igual que la anterior fue de libre opinión, la intención era resaltar que no todo el proceso ha sido tan malo y saber qué cosas positivas podría tener este mecanismo siendo de agrado para las personas, la última pregunta de la encuesta nos indicó que las cosas que más disfrutaban del teletrabajo, en primer lugar es la comodidad de poder estar en tu hogar y también evitar el tiempo perdido en tráfico, en ciudad panamá las personas pueden perder diariamente hasta 4 horas en tráfico, este ha sido uno de los problemas más fuertes que se ha generado, por cuanto la ciudad se fue poblando a niveles excesivos y no se pensó en la organización de calles para cubrir esta cantidad de población. Como segundo punto se resaltó el tiempo en familia, dándole valor a esos momentos de poder almorzar en familia, cosa que es muy difícil lograr por el mismo tráfico de la ciudad, tener más tiempo para compartir con hijos y con tu pareja, donde seguramente se pudo aprovechar al máximo mejorando la comunicación y fortaleciendo la armonía en el hogar.

Como tercer punto y muy importante de mencionar las personas comentaron sobre la prevención que esto generaba, puesto que permanecer en casa ayudaba a evitar la propagación del virus y esto a su vez ayudaría a no contribuir con el colapso de hospitales o clínicas, a cuidar de nuestras familias como también nuestros conocidos para que tampoco se enfermaran o perdieran la vida, aparte de cuidarnos para que la empresa donde trabajemos no se vea más afectada de lo que pudo estar este año.

Ahora bien, luego de haber analizado cada una de las variantes y reforzarlas en su confirmación por la encuesta realizada mostraremos a continuación un Manual o Guía de consejos que pueden utilizar tanto las empresas como los colaboradores, de esta forma cumpliríamos con nuestro último objetivo el cual sería la brindar un Manual o Guía que sirva para crear programas de capacitación o inducción en la aplicación del teletrabajo con el fin de reforzar su productividad. Este manual o guía puede ser modificado o adaptado dependiendo de su situación, es decir, cada empresa contiene una actividad diferente al igual que sus departamentos, es por ello, que se darán algunas ideas o herramientas que sirvan de motivación con la intención de crear actividades, programas, charlas, capacitaciones y otros, a través de los diferentes consejos otorgados a continuación.

## **Aportes**

### **Manual o guía para capacitación, inducción, mejora de procesos o de ambiente laboral**

#### **Para Empresas**

De acuerdo con esto se mencionarán de forma preventiva como se debe actuar en diversas circunstancias, de que maneja se puede manejar una situación de

cambio obligatoria como la que vivimos actualmente, brindando ideas o métodos a utilizar para mejorar, fortalecer y enfocar su rendimiento en él. Es importante comentar que lo descrito a continuación no se hizo en referencia a una actividad empresarial específica, sino que se intentó realizar de manera global con el fin de que puedan tomar en ellas las cosas que les funcionen y las que no las usen como modelo para crear métodos adaptados a sus exigencias colectivas.

1. Como primer punto mencionaremos lo importante de una inducción, con esto nos referimos en dar un inicio o bienvenida a este nuevo método donde se le explique al empleado que sus servicios o parte de ellos serán por medio del teletrabajo, cuando nos referimos a parte de ellos es porque a veces es necesario ir a la oficina, esta bienvenida se puede dar a través de una presentación, donde acuerden, discutan o establezcan de qué forma se manejarán los procesos de ahora en adelante para que la personas este consciente de sus funciones y sepa cómo desarrollarlas.

Si es el caso de que por primera vez el colaborador está en teletrabajo, hablarle un poco de este método, de cómo funciona, de cómo se manejaría la relación a distancia entre sus supervisores y sus compañeros, se puede diseñar un recorrido virtual por la empresa y su oficinas de forma real donde se graben videos estándar de sus compañeros de trabajos, dándoles la bienvenida y explicándoles las diferentes funciones que desempeñan, en el caso de requerir ayuda de alguno de ellos, por ultimo podrían compartir número de teléfonos y correos, esto actividad haría que la persona se sintiera más confiada de iniciar este nuevo método y con la disposición de adaptarse más rápido a él.

2. Para el segundo punto resaltamos la importancia de la sinceridad, sabemos que aun en Panamá no se han establecido leyes para la regulación de este mecanismo de trabajo, entonces es importante dejarle claro al trabajador en que cosas se les brindara apoyo y en que no, por ejemplo, mencionar el pago de los servicios públicos (Agua, Luz, Internet o telefonía), al igual que en el pago de salarios y beneficios en caso de que se viera afectado.

Para los colaboradores es importante tener claro con que sueldo o beneficios contarán, sin pensar que están ahí por dinero, sino por la razón de cada persona tiene responsabilidades en las que debe cumplir y llevar control de ellas mismas, además de generar valor como también respeto de los colaboradores hacia la empresa por la transparencia en sus acciones.

3. Brindar mobiliarios o equipos, sabemos que no todas las empresas pueden mudar sus muebles o computadoras a la casa de los trabajadores, pero se puede realizar un acuerdo para que estos los

retiren en sus trabajos, para el caso de las sillas tal vez parezca no importante, pero en las casa es muy difícil que contemos con una silla de trabajo ergonómica, que soporte un uso de 8 o más horas de trabajo, se debe tener claro que con esta simple acción evitarías crear enfermedades o condiciones futuras entre los colaboradores, mejorando su postura haciéndolos sentir más cómodos y confiados.

Se puede crear un documento donde la persona se comprometa a dar buen uso y cuidado de equipos y muebles, estableciendo una nota de que en caso de que se dañe o rompa la persona se haría responsable de su reparación a excepción de que sea por deterioro con el pasar de los años.

4. Respeto de los horarios, es importante cumplir con el horarios establecido y no abusar de él, con esto nos referimos a crear acuerdos, entendemos que existen días pesados, entonces es importante que si es el caso de extender las horas de trabajo se comunique antes y sea de mutuo acuerdo, en las horas de almuerzo por ejemplo se puede negociar que continúen trabajando y que este la toma su hora un poco más tarde dentro de los horarios de la tarde, o en el otro caso si ya finalizo la hora laboral y aun no se han cumplido las tareas del día se puede acordar seguir que al día siguiente entrar un poco más tarde o salir un poco más temprano.

Debemos recordar que la carga de trabajo excesiva genera cansancio y estrés, esta a su vez afecta el desenvolvimiento de las personas en sus funciones. Un punto para mencionar es el hecho de comprender que el colaborador no es una máquina, por eso es importante respetar sus horas de descanso o acordar con ellos, con esto crearas más confianza en la relación, evitando que la persona se sienta obligada hacer algo, donde a su vez le permitas decidir demostrando que su opinión también importante.

5. Fomentar el Apoyo y la Cooperación, en este punto resaltamos lo importante de mantener una comunicación sana entre la empresa y los colaboradores, sin duda vivimos momentos difíciles por eso es importante ofrecer desde el inicio el apoyo laboral, saber que cuentan con sus supervisores o entre los mismos colaboradores, en tener la confianza de conversar sobre alguna incomodidad de los diferentes procesos que se manejen, es importante crear alianzas o grupos bien sea dentro de un apartamento o fuera de esto, para conocer y colaborar entre todos.
6. Brindar apoyo emocional, entendemos que no todas las empresas pueden invertir en psicólogos, por eso se podrían iniciar programas de apoyo emocional, estos programas podrían ser anónimos utilizando aplicaciones en internet que son completamente gratuitas en donde

básicamente la dinámica sería conversar de forma escrita sobre alguna dificultad personal o laboral y de cómo podrían resolverla, para que otros den consejos sin que se relacione lo laboral con lo personal, esto permite que las personas reflexionen y se pongan en los zapatos de otros, que si tal vez se generó alguna mala actitud en sus funciones, buscar la forma de resolverlo sin caer en conflictos con el apoyo de todos.

7. Incentivar en la realización de capacitaciones, ahora con esta era moderna y obligados a trabajar desde casa con una laptop, es importante seguir capacitándolos, se podría evaluar cual herramienta es la que más está costando manejar e invertir en cursos para los trabajadores, ayudándolos a mejorar en sus áreas, este tipo de acciones genera valor en un colaborador al sentir que es importante para la empresa y que invierten en el desarrollo de sus funciones.

Otra idea para estas capacitaciones es realizarlos con sus propios empleados, es decir, si existen personas expertas en alguna herramienta o actividad, proponerles dictar cursos a otros compañeros que estén interesados, se puede acordar que el aporte hacia estas personas que dicten los cursos sea; pagado por la empresa, con un bono o incentivo, pagado por lo colaboradores a un precio bajo acordado entre participantes y el ponente, o también que sea gratis y se tome como punto positivo para su evaluación o cambio de puesto.

8. Creación de espacios, como empresa debemos inspirar y fomentar la creatividad en nuestros colaboradores, muchos manifiestan desánimos por sentirse incomodos desde casas, al igual que en el punto anterior resaltamos que no todo debe ser del trabajo, se pueden brindar estos mismos cursos para diseñar o crear espacios, por ejemplo en carpintería, manualidades, jardinería, decoración, entre otros, con esto logramos que los trabajadores acondicionen un espacio laboral, donde se sientan como si estuvieran en la oficina con la ventaja de ser un ambiente agradable creado por ellos mismos.

Muchas veces las empresas tienen muebles viejos sin usar, ocupando un espacio, se puede crear como un programa para que sean donados a sus trabajadores interesados con el fin de que estos los utilicen para armar mesas o decorativo en el diseño de sus oficinas.

9. Espacios de compartir, como seres humanos no estamos acostumbrados a el aislamiento, somos seres sociales, sentimos la necesidad continua de ver y conocer gente, de distraernos, compartir y sobre todo salir, como empresa se podrían fomentar actividades de esparcimiento y recreación, por ejemplo, celebrar los cumpleaños de fin de mes con la realización de reuniones virtuales, donde puedan tomar, comer y compartir las experiencias de la semana.

Ahora que podemos salir en una “nueva normalidad” se pueden organizar reuniones entre compañeros y supervisores preferiblemente en lugares al aire libre, con un máximo de 7 personas, que pueden ser de tu departamento o compañeros más cercanos, para comer, realizar algún tipo de celebración, discutir algún tema o simplemente relajarse, esto permite afianzar los lazos laborales, intercambiar estrategias o distraerse de un día pesado.

10. Coordinación para una fácil adaptación, los supervisores deben de revisar de forma mensual el rendimiento de sus empleados para saber el nivel de cumplimiento, en el caso de que algún empleado le cueste un poco más adaptarse a este método, es necesario conversar con él o también planificar reuniones semanales de 30 min con todo el grupo a cargo a fin de intercambiar ideas o expresar alguna desconformidad con el proceso. Adaptarse a un cambio repentino no es sencillo, y más si llevabas gran parte de tu vida asistiendo a una oficina, es por eso que resaltamos el poder de la buena coordinación para lograr la evolución y mejora de los procesos.

## **Para Empleados**

1. Abrir tu mente, como empleados entendemos que no es fácil poder adaptarse tan rápido a cualquier cambio, cada proceso requiere de un estudio y de ir poco a poco generando esa confianza, para las personas nuevas en este método lo recomendable sería tomar las cosas con calma, como también de forma positiva, familiarizarse para que en la medida se pueda ir mejorando la técnica, debemos cambiar el chip de la oficina y empezar a pensar que el mundo seguirá cambiando y nosotros junto a él.

Es importante que en caso de iniciar este método preguntes sobre cualquier inquietud, bien sea de tus funciones, ¿de cómo se realizaran?, si puedes apoyarte en otros compañeros para que tu proceso sea amigable o si ya te encuentras en su práctica, pero aun te cuesta, conversar con tus superiores, explicarles las inconformidades y solicitarle consejos para mejorar, demuestra una actitud dispuesta a poner de su parte que se refleje en las mejoras de las actividades.

2. Aclara tu condición, en este punto nos referimos a que debes consultar desde un principio si te apoyaran en el pago de servicios públicos (Internet, luz o agua), y en el caso de que no, que tu estés de acuerdo, también es importante el tema del salario por motivo de que al estar en teletrabajo tienen a disminuir el sueldo, entendemos que aún no exista una ley en Panamá que regule esto, pero importante dejarlo claro con

la persona que te esté contratando para que así tu evalúes si vale la pena de acuerdo a tus necesidades.

Con esto evitaras malentendidos o desanimo al realizar tu trabajo, además, de que no te tome por sorpresa cualquier situación mencionada anteriormente que pueda afectar el control de tu hogar, permitiendo que te prepares de mejor forma o también de que estés dispuesto a negociar con buena intención sobre estos temas.

3. Cumplimiento de los horarios, como colaborador es importante que hagas respetar los diferentes horarios, tanto laborales como personales, y no abusar del tiempo, si en la hora de almuerzo aun no has terminado alguna actividad, acordar con tu supervisor que te permita almorzar para luego seguir o seguir pero con la condición que tomaras tu descanso en horas de la tarde para comer, al igual en horas de salida, si te piden quedarte más tiempo, manifiesta si estás de acuerdo o no, y de igual forma puedes negociar, te quedas más tiempo y al día siguiente entras un poco más tarde, tomas más horas de almuerzo o sales más temprano, pero acuérдалo y que quede establecido, no lo hagas sin que tu supervisor no sepa.

En este punto también haremos mención sobre el respeto por tu espacio personal, si escriben a tu celular personal fuera de horas laborales debes responder amablemente y explicar las razones por las cuales no puedes colaborar en ese momento, deja claro tu horario y exprésales que en ese tiempo si les puedes brindar ayuda.

4. Solicitud de equipos o mobiliarios, si te sientes incomodo con la silla que estas utilizando habla con tus supervisores, bríndales una propuesta para que te suministren por lo menos una silla ergonómica con la intención de cuidar tu postura evitando condiciones o malestar al realizar tus responsabilidades, de esta misma forma para el caso de laptops y computadoras, donde al no ser suministradas es más complicado para ti, si en casa cuentas con un equipo viejo o lento, si es el caso de que puedas trasladar el equipo a casa o te lo compren, establece con ellos los términos de hacerte responsable de cuidar y dar buen uso en lo que te brinden.
5. Invierte en ti, es importante que busques cursos donde puedas mejorar tus debilidades, si estas equivocándote mucho en algo inicia la tarea de investigar de qué forma puedes mejorar en esas actividades, podrías también pedir apoyos entre tus compañeros con más experiencia o que están en un nivel igual que tu para pedirles consejos sobre que método están utilizando ellos que le generen éxito en su rendimiento. Aun si sientes que lo haces bien, puedes intercambiar estrategias para evaluarte y probar nuevas cosas.

Si tu empresa maneja un sistema interno muestra interés en él, cuando dispongas de tiempo libre dedícate a ingresar en otras páginas y busca saber más información, realiza cursos avanzados en las herramientas que más usas, busca aplicaciones gratis que sirvan para ayudar en tu organización o para la facilidad de gestionar algún proceso, y compártelas con tus compañeros también.

6. Se Buen Compañero, intégrate más con tus compañeros de trabajo, comparte información de interés para ellos, invítalos a unirse a grupos de actividades de formación o de recreación, intenta conocer a otras personas en otros departamentos, ayuda en la colaboración, en caso de que se presente alguna situación desafortunada puedes pedir la colaboración de alguno de ellos, no tomes toda la carga tú, si no sabes que hacer, cuéntales sobre tu inquietud con el fin de que te aconsejen o te den ideas para hacer crecer tu proyección, esto te permitirá también ampliar las relaciones para mejorar ambiente laboral.
7. Crea un plan de crecimiento, el método del teletrabajo es una prueba de que debemos evolucionar constantemente, no quedarnos o conformarnos con lo que nos ofrecen y ya, recuerda que en 5 años este sistema puede ser modificado por otro, por eso primordial planificarte bien sea diariamente, mensualmente o anualmente donde crees buenos hábitos comprometiéndote a cumplirlos, empieza levantándote temprano, si te cuesta concentrarte en las mañanas, date una buena ducha con agua fría, prepara comidas saludables, prepara tu café favorito, puede que estar en casa te parezca aburrido, pero debes tomarlo como un espacio para organizar tu día a tu manera, de cierta forma tu jefe no estará allí.

Es importante que no te quedes dentro de tu zona de confort, debes ponerte metas y planificarte entre 1 a 10 años, que inviertas en educación, estudiando otra carrera o especializándote en tu profesión, algún idioma que hablar con fluidez, también, puedes invertir en algún negocio e irlo desarrollando.

8. Evalúate emocionalmente, es esencial trabajar en la inteligencia emocional para lograr un balance en tu vida profesional, esto se define como el buen manejo que le damos a nuestros sentimientos, saber cuándo nos sentimos estresados o frustrados bien sea por las responsabilidades laborales como las personales y así podamos trabajar en esas emociones de manera en transformarlas a nuestro favor, esto permitiría mejorar la actitud, logrando reaccionar de la mejor forma en situaciones que sean de riesgo o que requieran que tomemos una decisión contundente.
9. Transforma un espacio, el trabajo en casa puede tornarse incomodo si no establecemos un lugar para nuestras actividades, si se cuenta con una habitación sin uso, podríamos pintarla y transformarla en una



oficina, lo positivo de esto es que puede ser de la forma en que tú lo desees, al fin y al cabo, no serán las reglas de una empresa si no que, puedes ser libre al decorarla, es recomendable que sea un lugar con ventanas con vista algún jardín, si no también puedes armar una decoración con plantas dentro de esta, procura que sea un lugar donde no se genere mucha interrupción por los ruidos de la calle o de la misma familia que habite en él.

En la medida que puedas ir agregando muebles de madera donde ordenes tus libros, y coloques tus reconocimientos, como también fotografías familiares o cuadros artísticos, un dato inspirador es colocar cuadros con frases positivas o de aliento, que te permitan al momento de estar cansada o estresada mirarlos y así animarte nuevamente, además puedes darle diversos usos a este espacio, convertirlo en tu lugar para leer, para escribir, o hacer cualquier actividad si desees privacidad.

10. Respetar cada espacio, el estar en casa puede generar incomodidad en tu tiempo laboral también, con motivo a las distracciones familiares por ende, es importante explicarle al resto de los miembros del hogar tu horario de trabajo con el fin de que lo respeten y eviten interrumpirte en esos momentos, se podrían crear normas donde los familiares al tener la intención de informar algo importante, te avisen antes por teléfono y así responderles en que tiempo te desocuparas, si en casa hay niños pequeños, podemos enseñarles a tocar la puerta o buscar a forma de entretenerlos, bien sea con juegos recreativos o actividades educativas.

Pasa lo mismo con los teléfonos celulares, como estamos en casa sin que nadie nos vea podemos pasar más tiempo en redes sociales, como empleados debemos evitar este tipo de distracciones para que nuestro cumplimiento de haga de manera eficaz, si es necesario pongamos el celular en modo silencio o dejémoslo alejado de nuestro lugar de trabajo para evitar verlo y revisarlo, mantener la concentración es necesario si nuestro objetivo es ser buenos profesionales.

## **Conclusión**

Esta investigación fue realizada con el desafío surgido en esta pandemia y es el de los grandes cambios en plazas de trabajo administrativas. Ahora que el teletrabajo es una realidad para puestos no operativos, debemos tener claros los derechos y el ecosistema que debemos contar en nuestros hogares para aplicar el teletrabajo. El fin se cumplió con las tres intenciones plasmadas en nuestros objetivos donde básicamente se definen en primer lugar brindar una

presentación sobre el teletrabajo, si bien es cierto una pequeña población en Panamá ya utilizaba el método del teletrabajo, pero de acuerdo con el cambio inesperado nos quisimos enfocar en quienes son nuevos para este proceso y les ha costado un poco más. El segundo se cumplió realizando una encuesta a personas para determinar esas dificultades que impedían avanzar en las oportunidades y mejoras aplicando el teletrabajo. Por último, se desarrolló un manual de consejos y buenas prácticas para aplicar el teletrabajo.

Como expresamos en el material, el teletrabajo inició como un método tecnológico, donde solo se podían cumplir funciones relacionadas a la telecomunicación o informática, pero con el paso del tiempo, nos dimos cuenta de que ya no era necesario esa gran cantidad de materia cuando todo puede estar almacenado de forma digital, y no obstante a eso, de que muchas de las actividades administrativas se pueden dirigir desde ambientes ajenos a la oficina central sin presentar alguna dificultad. Para las empresas con ideales en contra de la evolución piensan que trabajar desde casa no es una buena alternativa y esto se debe a que no pueden vigilar que hace su empleado, pero lo que no están tomando en cuenta es que la forma laboral cambio, ya no es la empresa quien debe estar detrás de un colaborador, es el mismo quien demuestra que le interesa estar allí y crecer junto con la compañía.

Permitimos mostrar las dificultades que genera el teletrabajo con la intención de reflejar en las buenas oportunidades, refiriéndonos a que la intención central fue manifestar cómo podemos cambiar nuestra actitud y tomar esta herramienta como un gran aliado para unirnos en ese avance profesional que está exigiendo el mundo en su transformación. Si bien es cierto fue un año bueno para respirar de las despertadas en las madrugadas, del tranque de casi 4 horas diarias, del clima pesado de la ciudad, donde seguramente el estrés y cansancio siguió existiendo, pero ahora lo podíamos trabajar en él desde un lugar seguro como lo fue nuestro hogar en estos últimos meses.

Es necesario entender que de todo lo que aprendimos anteriormente podemos lograr adaptarnos a este mecanismo sólo si existe un compromiso personal enfocado en el crecimiento profesional, en la aceptación e integración de nuevas formas para el control de procesos, además se requiere también una buena organización que te apoye, o tenga la intención de guiarte en este camino, una propuesta interesante para presentar al gobierno podría ser la inversión para mejorar los sistemas de internet en el país, como también de forma empresarial en el caso de innovar en los sistemas internos facilitando el uso de las herramientas con motivo de agilizar las labores o puede ser el caso de que la empresa maneje una página web pública que necesite modificarse con el fin de que ofrezca un mejor sistema en la atracción de usuarios. Este al final es un aporte o granito de arena ante los grandes cambios por los que atravesamos, los cuales esperamos sean de ayuda para los que tengan la oportunidad de leer este trabajo.

## **Referencias**

### **Libros**

- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., & Vera, A. (2007). Salud ocupacional y teletrabajo. *Ciencia y trabajo*, 9(25), 85-88.
- Ramírez Pérez, J. (2018). Ventajas y desventajas de la implementación del Teletrabajo: revisión de la literatura (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Civit Alaminos, C., & Merlos, M. (2000). Implantación del teletrabajo en la empresa. Ediciones Gestión 2000.

### **Artículos Web**

- Rubio González, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, (45), 119-134.
- [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071834022010000100008&script=sci\\_arttext&tIng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071834022010000100008&script=sci_arttext&tIng=en)
- Contreras, O. E., & Rojas, I. R. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*, 6(13), 74-83.
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129>
- Vargas, A. V., & Osma, J. I. P. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (12), 17-31.
- [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-98952013000200003](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952013000200003)
- Santiago, G. T. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y sociedad*, (19), 31-54.
- <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334691002.pdf>
- Sánchez, C. P. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? IDP. *Revista de internet, Derecho y Política*, (11), 24-33.
- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3424042.pdf>



## ANÁLISIS DEL USO DE LAS TICS Y SU INFLUENCIA EN LOS ADOLESCENTES

**Estudiantes:** Iván Pérez

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Diciembre 2020

### RESUMEN

Actualmente, nuestros hijos o adolescentes desde su educación inicial pueden ver las TICS como una serie de dispositivos importantes en su uso diario, debido a que facilitan a los jóvenes el acceso a la formación a través de cursos, talleres, conferencias, webinars (clases y seminarios transmitidos online). En este trabajo se estudió el impacto social que puede tener el uso excesivo e inadecuado de las TIC por los jóvenes. Se propone un plan de concienciación para estudiantes y padres de familia.

**Palabras clave:** uso correcto de las TICS, exposición de nuestra vida privada, acceso a múltiples recursos.

### Introducción

El presente trabajo fue realizado como un proyecto de pasantía de labor comunitaria para poder explicar el uso correcto de las TICS y como su manejo influye en los adolescentes. Donde quiera que miremos, nuestro dominio de la ciencia y la tecnología crece a pasos agigantados y cada día que pasa llevamos los límites de lo posible un poco más allá. La velocidad del cambio

es impresionante y se encuentra en continua aceleración. Pero quienes se sienten más atraídos hacia ella son los jóvenes, la velocidad, los tamaños, las marcas, los colores de tantos dispositivos son una razón de seducción que si bien pueden traer grandes beneficios educativos y de esparcimiento, también pueden encontrarse frente a una situación de vulnerabilidad por los peligros que pueda representar el mal uso de las TICS, como la exposición de nuestra vida privada.

Actualmente, nuestros hijos o adolescentes desde su educación inicial, pueden ver las TICS como una serie de dispositivos importantes en su uso diario, debido a que facilitan a los jóvenes el acceso a la formación a través de cursos, talleres, conferencias, webinars (clases y seminarios transmitidos online en directo en los que se puede participar) de manera online sin la obligación de asistir presencialmente a ellos, además facilitan el proceso de socialización, por ejemplo los adolescentes hacen un gran uso de las redes sociales como Instagram y Facebook, y de las aplicaciones para conversar como los chats de WhatsApp, Messenger. A través de estas nuevas tecnologías, los jóvenes se sienten integrados en un grupo social con el que puede compartir sus aficiones e incluso sus inquietudes. Las TICS posibilitan el acceso a múltiples recursos de ocio y entretenimiento como blogs, periódicos o revistas online, juegos, películas, series, música, conciertos en directo, etc.

Sin embargo, la accesibilidad de estos servicios en la mayoría de los hogares, representan en ocasiones un factor de distracción, debido a que los adolescentes se encuentran en su etapa de desarrollo todavía no saben cómo ordenar sus prioridades, esto repercute en su rendimiento escolar, también influenciado por la falta de horarios o reglas para los usos de las TICS. Los adolescentes son deslumbrados por la tecnología de una manera adictiva, donde su uso se convierte peligrosamente en parte de su vida, lo que crea muchas veces dependencia.

En la sociedad de consumo no sólo sentimos cada vez mayor dependencia de nuevos bienes materiales y derrochamos los recursos, sino que el consumo se ha convertido en un elemento de significación social. Se compra para mejorar la autoestima, para ser admirado, envidiado y/o deseado. Los adolescentes sienten la necesidad de ser aceptados, de tener un estatus o estar a la moda según su marca o tipo de celular, tableta o laptop. Pero también son afectados por los cambios que sufren las dinámicas en las relaciones interpersonales, especialmente en las familias, donde todos se concentran en sus dispositivos y se genera una decadencia de una convivencia familiar.

La construcción de una sociedad tecnológica, en la que se reúnen tres diferentes generaciones: los que crecieron sin ellas, los que las vieron nacer y aquellos que viven con ellas, entrelazan distintos pensamientos sobre el uso, beneficio y riesgos que pueden representar para los colectivos.

Por todo lo anteriormente dicho, es necesario reflexionar sobre como los efectos de dichas tecnologías influyen de forma positiva y negativa en el rol de cada individuo, en su dinámica familiar y por lo tanto en su sociedad.

### **Planteamiento del problema**

La existencia de la adicción a las nuevas Tecnologías es una realidad que ya está presente en nuestra sociedad y principalmente en nuestros adolescentes, por lo tanto, es un tema que hay que abordarlo, analizarlo, informarse y actuar de forma preventiva contra esta nueva dependencia.

La adicción a los videojuegos, a las redes sociales, a las cibercompras, al cibersexo y en general al Internet son las principales adicciones comportamentales tecnológicas que sufren nuestros adolescentes. Un adolescente adicto a las TICs según estudios psiquiátricos "dedica más de tres horas diarias a estas actividades y va en aumento hasta que hay pérdida del control por la persistencia del deseo de consumo". Además, aparecen manifestaciones resultantes tales como:

- El 55% de los jóvenes entre 14 y 18 años consumen videojuegos.
- Entre el 6 y el 9% de los usuarios de internet tienen problemas de adicción.
- Existe un trastorno de adicción a internet (TAI) derivado del abuso.
- Pérdida del sentido de la realidad.
- Dificultades en aprendizajes.
- Problemas en la lectura, la escritura y el desarrollo del pensamiento abstracto.
- Pérdida del sentido de la realidad.
- Desdoblamiento de la personalidad del adolescente: el "yo real" y el "yo ideal" inventado.
- Pérdida o no adquisición de valores (superhéroe).
- Aprendizaje de la violencia.
- Aprendizaje del abuso de los derechos humanos.
- Disminución de los rendimientos escolares, familiares y laborales.
- Aislamiento y pérdida de afectos y emociones.
- Problemas de atención y concentración
- Conflictos familiares

Aun cuando el uso problemático de las TICs puede aparecer a cualquier edad y en cualquier situación socioeconómica son los menores y adolescentes el primer grupo de riesgo, el grupo más vulnerable debido a que tienden a buscar sensaciones nuevas, son los adolescentes según estadísticas internacionales los que más se conectan a Internet y los que más familiarizados están con las nuevas tecnologías y esto se debe a que son una generación de Nativos Digitales.

Tenemos que ser consciente que nos movemos en un Ciberentorno con cada vez mayor conectividad, un entorno tecnológico que es cambiante que evoluciona a cada minuto, que presenta riesgos, que tiene su lado oscuro y que genera nuevos problemas y nuevas situaciones que tenemos que afrontar. A todo esto, se insiste en que la seguridad se consigue con la adaptación a las nuevas situaciones y con la creación de conocimiento, porque solo así podremos proteger a nuestros adolescentes a adoptar medidas que minimicen el impacto.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Estudiar el impacto social debido al uso excesivo e inadecuado de las TIC por los jóvenes, para concientizar a estudiantes y padres de familia.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar con qué frecuencia y cantidad de tiempo los menores utilizan las nuevas tecnologías de la información (teléfono móvil, ordenador, internet, chat, redes sociales y videojuegos).
- Determinar el impacto social, familiar y académico en los jóvenes.
- Elaborar un plan comunicacional para concientizar a padres de familia y estudiantes sobre el uso responsable de las TIC.

## **Justificación de la Investigación**

La importancia del presente trabajo se basa en el estudio profundo de las nuevas tecnologías indicando aspectos beneficiosos sobre su uso y repercusiones negativas que puede provocar el uso abusivo, tanto en la salud de los jóvenes y en la convivencia familiar.

Dado que la mayoría de las conductas adictivas tienen su origen en la adolescencia es necesario aplicar medidas preventivas desde el entorno social, familiar y educativo. En este sentido justificamos nuestro trabajo orientado a buscar medidas y acciones informativas, de manera que acerque a los padres y a los adolescentes a la realidad objetiva que las TICs ofrecen y además les proporcione habilidades y conocimiento para realizar un buen uso de estas.

Es fundamental que todos debemos vivir la vida con conciencia tecnológica, integrando todo lo que ofrecen las nuevas tecnologías, como Internet, celulares, Tablet, laptop, videojuegos o redes sociales, en un estilo de vida saludable y equilibrado, ya que el uso consciente de la tecnología junto con la

adquisición y practica de hábitos saludables mejoran nuestra salud, nuestro bienestar y ayudan a llevar una vida productiva y saludable.

## Limitaciones

- Complicaciones de obtener datos por la pandemia.
- Conseguir una población adolescente de 12 a 17 años lo bastante considerable para analizar datos eficazmente.
- La sinceridad de las respuestas.
- El tiempo dedicado a la investigación.

## Marco Teórico

### Antecedentes de la Investigación

En los últimos años las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) han tenido un desarrollo acelerado; lo que ha permitido unir lazos cada día más fuertes entre las personas y el mundo, podemos afirmar que en el ámbito de la comunicación las barreras del tiempo y la distancia se han acortado, convirtiéndose estas tecnologías en un uso indispensable para la vida social y laboral de las personas.

El desplazamiento de la información a través del internet involucra a los diferentes sectores que conforman una sociedad. Royo (2008, p. 2) considera al internet "como una sociedad paralela, por la exagerada intromisión en la vida de los individuos", la cual abarca aspectos laborales, académicos, políticos económicos, recreativos, entre otros que sostienen y promueven una estructura social, dominada por el consumismo y expandida por el efecto de la globalización y de los medios de comunicación que promueven aquellas ideologías que reafirman el control social.

Chomsky (2005, p. 18) menciona que: "La sociedad está muy estructurada con el objeto de impulsarnos hacia la opción individualista", las tecnologías facilitan y aíslan a los individuos de los otros, al brindar opciones para el uso personal de las mismas, que desvirtúan y transforman la realidad; sin embargo, más allá de lo que la tecnología ofrece, es necesario resaltar como los medios de información se convierten en los principales conductores de éste nuevo estilo de vida tecnológico.

El ascendente que estos ejercen en la sociedad produce una auténtica transformación del individuo, quien bajo el constante bombardeo de los mismos encuentra a su disposición gran cantidad de información y



entretenimiento, desde el radio, hasta el televisor, desde los materiales impresos hasta el Internet.

Muchas compañías de publicidad, tras estudios de mercadeo, posicionan estratégicamente productos en poblaciones claves a las que orientan todo tipo de campaña y propaganda, que tendrá como objeto presentar de forma atractiva todo aquello que no es indispensablemente necesario para el sujeto; a partir de esto, el auge de las TIC como difusoras de esta publicidad, han encontrado en los adolescentes fuerte aceptación y una respuesta positiva; así la adopción de una cultura tecnológica vista como un avance en el desarrollo de las sociedades, empuja a los sujetos a hacer uso de éstas, porque representan dentro del contexto ser parte del cambio.

Históricamente se puede observar la evolución e introducción de éstos sistemas de comunicación y tecnologías en la sociedad; previo a la aparición del teléfono, la relación de las personas se establecían directamente, con un contacto físico y emocional directo; tras su implementación, estas mismas relaciones se vieron fragmentadas parcialmente, de manera que la relación física se redujo a una percepción sensorial auditiva, en la cual aún era posible la transmisión de emociones entre un sujeto y otro. El radio y la televisión surgieron como opciones para difundir toda aquella información que fuese necesaria transmitir a los colectivos sociales ya expandidos, y posteriormente ocuparon un lugar importante en los tiempos de ocio y recreación de las personas.

Es aquí donde los efectos de la tecnología comienzan a aparecer sutilmente, la comunicación y relación de las personas dentro de un mismo contexto se empiezan a distanciar; en un mismo núcleo social, como lo es la familia, se aprecian transformaciones de rutina con el fin de incorporar las tecnologías dentro de sus actividades, que limitan en algunos casos la convivencia entre ellos mismos, el uso de éstas tecnologías se tergiversa y extrema, como lo es el uso de la televisión, la cual se llega a considerar como un miembro más de la familia, una compañía para no estar solo o como popularmente se le conoce "la niñera de la casa".

Nuestra forma de vida, y de manera especial la de los adolescentes está cambiando debido al impacto que tiene en la sociedad actual las TIC. De entre todas ellas, la televisión es el medio que tiene mayor relevancia, ya que en los países desarrollados ver la televisión se ha convertido en una actividad muy importante de la vida del niño (Bercedo, 2008); y en gran medida también de los adolescentes. La televisión igual que el resto de las TIC puede ser un magnífico instrumento para la formación de los adolescentes y de la sociedad si se utiliza de forma adecuada; o justo lo contrario si no se hace así.

De todas las TIC la televisión y el teléfono son los mayoritarios en la vida de los adolescentes. Prácticamente la totalidad de los adolescentes tienen televisor en su casa, siendo muy frecuente la existencia de varios. La

televisión, es vista por todos los adolescentes, siendo una de las actividades que más tiempo les ocupa, tanto en su día a día, como durante los fines de semana.

En los hogares de hoy no se concibe la vida sin la televisión. Prácticamente en todas las casas y un porcentaje cada vez más elevado, tienen dos o más televisores. Es evidente el gran papel que la TV juega en la información y en el ocio, pero también hay que resaltar los aspectos negativos derivados de un mal uso o el abuso de este medio. Este hecho cobra especial relevancia cuando se trata de niños y/o adolescentes. El uso excesivo o sobreconsumo de televisión en estas edades, se asocia con múltiples efectos negativos para la salud, la educación y las relaciones interpersonales tanto en el ámbito familiar, como en el social de los niños y adolescentes. Parece claro, que este mal uso, contribuye a que se disminuya el tiempo dedicado a la lectura, deporte, juegos, comunicación familiar, relaciones interpersonales, y afecte al rendimiento escolar, de forma que un tiempo excesivo utilizado en ver la televisión se ha asociado con un menor nivel educativo logrado en la edad adulta, un mayor abandono de los estudios y una obtención de peores calificaciones en sus estudios (Bercedo, 2008 y Lara, 2009).

El Internet, por su parte, como una evolución de la televisión, es uno de los medios de comunicación más "automatizados" de la historia que como consecuencia desencadena diversos efectos en las sociedades, favoreciendo además la ideología del consumismo enfocada, entre otros grupos a los adolescentes directamente como se ha mencionado.

Si es cierto que no todos los jóvenes utilizan internet con fines educativos, profesionales, sociales o culturales, pero también es un hecho que a nivel mundial ha aumentado la participación de la mayoría en los procesos políticos de sus países. Los jóvenes de hoy no tienen miedo a experimentar, y entre otras cosas pueden interactuar con otras culturas mediante la tecnología. Esto hace que se cuestionen todo lo que existe en el medio que los rodea, y ese pensamiento crítico es vital para querer cambiar y mejorarlo todo. La participación juvenil activa y significativa en la sociedad es crucial y no solo responde a las necesidades individuales y colectivas, sino que garantiza el respeto de sus derechos humanos básicos.

Ahora cualquier joven puede formar un grupo a fin con sus intereses y desde su dispositivo móvil compartir experiencias de cualquier índole. Las tecnologías han proporcionado las herramientas de participación efectivas a jóvenes que antes se sentían excluidos. Hoy en día los jóvenes están cada vez más cerca del espacio principal de debate sobre temas futuristas y demandan ser partícipes de las decisiones que definen sus sociedades.

Pero la importancia de la red de redes para la juventud, no solo se reduce a relaciones interpersonales o política. También ha despertado el alma creativa de muchos. Son millones los blogueros o youtuberos que se han animado a

subir materiales con sello propio a las redes. Pues el internet sobre todo les ha ayudado a liberarse. Han aumentado las opciones de empleos, solo el periodismo digital ha creado miles de nuevos trabajos, e incluso existen becas estudiantiles en línea.

Los nuevos tiempos, demandan nuevas personas. Personas cultas y competitivas que establezcan un antes y un después en la evolución humana. Los jóvenes tienen a su disposición el instrumento que les permitirá conseguirlo, y hasta el momento han jugado un estupendo papel. El acceso a internet se ha vuelto tan imprescindible, que ya ni siquiera es opcional, es un derecho humano reconocido por la Organización Mundial de Naciones Unidas (ONU) y todas las naciones libres y democráticas tienen la obligación no solo de garantizar este derecho, sino de promover y apoyar a los que luchan a diario por lograr en sus países transitar de dictadura a democracia y lograr un verdadero Estado de derecho que garantice las libertades fundamentales y los derechos de sus ciudadanos.

En nuestro contexto actualmente, puede observarse que los adolescentes manifiestan cambios de conductas por el uso del ordenador, el Internet, los móviles, las tables, entre otros utilizándolos para sociabilizar y crear un status de vida, existe una identidad con la tecnología que los hace transformarse de una época a otra.

Esto representa cambios y ajustes de la sociedad, ante el desarrollo tecnológico al que se enfrentan los adolescentes, quienes bajo la influencia de la ideología de la globalización, del bombardeo de información que generan, pretenden imitar o querer llegar a ser similares a otras sociedades, así, se incrementa el uso de las TIC, y por ende a la adquisición de los aparatos más sofisticados, producto de la demanda de los mismos consumidores, de esta manera se evidencia un desarrollo económico y laboral dentro de la misma sociedad donde también estas tecnologías se convierten en una necesidad imprescindible del adolescente al ser una forma de adquirir conocimiento y tener una comunicación inmediata; esto para el colectivo representa ser sujetos en evolución.

El tema de las relaciones interpersonales de los adolescentes se da en el transcurrir de los años, se puede distinguir que los adolescentes imitan una imagen de lo que la publicidad o las TIC, les proyectan; hay un proceso de identificación con ciertos comportamientos que sus pares demuestran, se integran a grupos donde sus aficiones e intereses son afines, como por ejemplo el uso de las redes sociales, en donde sostienen una comunicación virtual, carente de un contacto presencial, que denota una limitación en el intercambio de elementos significativos, como aquellos que proporciona una mirada, pero que sin embargo, proporciona un grado de satisfacción. Maisonneuve, (1985, p. 33) lo describe como "Su reunión creará una situación favorable para el surgimiento de una nueva forma de sociabilidad: la

comunidad; al simple hecho de estar y sentirse juntos, se agregará un factor decisivo: una voluntad común”.

La interacción que se establece dentro de las redes sociales, propicia a los adolescentes nuevas forma de socialización, que les permite relacionarse con amigos/conocidos, establecer nuevos vínculos de comunicación, que los llevará a tener actividades en común para establecer relaciones afectivas, pero siempre se queda corta esa relación porque puede tener la comunicación cercana pero no directa presencial, para poder percibir así la expresión gestual del otro, cuando estén teniendo un discurso significativo.

Todo este proceso al que se ve sometido el adolescente como protagonista del manejo de las TICs no ha sido fortuito; es importante describir como se ha concatenado el proceso neuronal a través del aprendizaje; el cual creció y evolucionó al mismo ritmo que la tecnología, aprendizaje que no fue electivo sino más bien fue condicionado.

El constante bombardeo de mensajes relacionados al consumo hace creer que un aparato nuevo es mejor y que éste le hará parte del círculo elitista como refiere Chomsky (2005), junto con la influencia de la familia, amistades y centros de estudio que le facilitan el aprendizaje de los pormenores de todo aparato que llega a sus manos; el adolescente ha adquirido destrezas y habilidades a través de las cuales han aventajado a la generación anterior.

Es indiscutible que las TIC son una poderosa herramienta que facilita la información y la comunicación, con posibilidades desconocidas anteriormente. Las aceleradas transformaciones tecnológicas juegan un papel decisivo en el ámbito social.

La familia no queda ajena a estas transformaciones, muchos progenitores tienen una sensación de vértigo, desconocimiento, impotencia e incertidumbre en su vida cotidiana.

Regular y conocer el uso de las TIC es una experiencia a la que se enfrentan los miembros de las familias, que repercute en las relaciones familiares y en el papel que cada uno desempeña en la misma.

Las TIC satisfacen diversas necesidades dentro de las familias, por ejemplo, navegar por Internet o dedicar tiempo de ocio a los videojuegos. Desde esta perspectiva, el hogar se configura como un espacio donde las y los adolescentes acceden a las TIC y también adquieren, por interacción con sus progenitores y hermanos(as), pautas y criterios sobre su uso.

También conviene destacar la necesidad de llevar a cabo una nueva campaña de información y formación adecuada para adolescentes, progenitores y profesorado, en el ámbito de las TIC. Creemos que dicha formación debe basarse en dos perspectivas, una tecnológica y otra humanística. Es decir, que atienda a los medios, pero también a los fines de la educación (Naval y otros,

2003). Este aspecto es importante, ya que los estudios realizados hasta el momento han atendido más a los medios que a los fines educativos.

La nueva educación que hay que realizar en el ámbito de las TIC no se debe limitar a transmitir sólo conocimientos, aunque estos sean necesarios; además, debe procurar capacitar en determinadas destrezas y habilidades, que suscitará unas actitudes y disposiciones. Entre estas últimas es imprescindible la necesidad de formar en una actitud sanamente crítica ante las TIC. Con esto, queremos saber distinguir en qué nos ayudan y en qué nos limitan, para poder actuar en consecuencia. Este proceso debe estar presente y darse de manera integrada en la familia, en la escuela y en la sociedad.

Las y los adolescentes saben que además de la formación tecnológica, necesitan que se les informe del uso adecuado o correcto de las TIC y sus consecuencias. Para ello, se considera idóneo realizar sesiones en las que participen tanto los jóvenes como sus padres y madres.

Respecto a los progenitores, el estudio de Amorós, Buxarrais y Casas (2002) señala que tanto padres como madres presentan carencias en la enseñanza de las TIC y por ello delegan su uso adecuado al profesorado, al consideran que carecen de los conocimientos suficientes. Por otra parte, si sus hijos tienen una base en el colegio sobre el uso adecuado de las TIC, ellos pueden continuar con esta educación en el hogar.

Los resultados de las investigaciones señaladas anteriormente ponen de manifiesto que existe la necesidad de formar tanto a docentes como a progenitores en el uso de las TIC, a fin de que éstos puedan promover en las y los adolescentes un uso adecuado y, de alguna manera estrechar, la brecha digital que les separa. Aquí se encuentra, el gran reto educativo.

## **Marco metodológico**

### **Diseño metodológico**

Este estudio se realiza a partir de la metodología cuantitativa.

**Cuantitativa.** Dado que se obtiene información objetiva, en base a la realización de encuestas a estudiantes o adolescentes; con el propósito de obtener resultados con datos numéricos sobre el tema.

### **Métodos de investigación**

En esta investigación se utiliza los métodos: deductivo y analítico.

- Método deductivo, dado que permite razonar conceptos generales del tema para deducir y obtener una idea singular del tema.

- Método analítico, ya que se examina y estudia de manera profunda las características del problema.

### **Tipo de investigación**

La investigación es explorativa y descriptiva.

- Explorativa. Ya que se profundiza en la problemática para destacar aspectos relevantes, con el fin de comprobar que los adolescentes utilizan de forma excesiva e inapropiada las TIC, y con esto realizar un plan comunicativo para la ejecución del taller de concientización.
- Descriptiva. Porque se analiza la información, para luego señalar las características del problema y describir el proceso de desarrollo de la campaña comunicativa, tal como difusión de la campaña, cronograma, contenido del taller, etc.

### **Software que se utiliza**

Se utiliza los programas: Microsoft Office Word y Formulario de Google Suite

- Microsoft Office Word. - Para el procesamiento de textos de trabajo.
- Formulario Google Suite – para realizar la encuesta a los adolescentes

### **Población y muestra**

- Población.

La encuesta fue realiza a adolescentes entre las edades de 14 a 17 años, pertenecientes al sector de Arraiján, corregimientos de Cerro Silvestre y Nuevo Chorrillo

- Determinación de la muestra.

La investigación se centra en determinar con qué frecuencia utilizan y qué cantidad de tiempo los adolescentes dedican a las TIC (teléfono celular, computador, internet, redes sociales, chat, videojuegos, etc.), por lo que se realizan encuestas adolescentes entre las edades de 14 a 17 años de varios sectores de la provincia de Panamá Oeste para poder recopilar datos de los jóvenes.

### **Técnicas utilizadas en la investigación**

- Encuestas. Se efectuó 34 encuestas a adolescentes de 14 a 17 años, como parte de la muestra determinada.
- Sondeo. Se aplicó la técnica de sondeo a algunos padres de familia como parte del estudio de efectividad, para conocer si la implementación de

la propuesta del proyecto tiene la aceptación de los habitantes de la zona.

## Materiales

Cuadernos, bolígrafos, mapa, grabadora de voz, computador, cámara fotográfica, proyector, modelos de cuestionarios para entrevistas y encuestas.

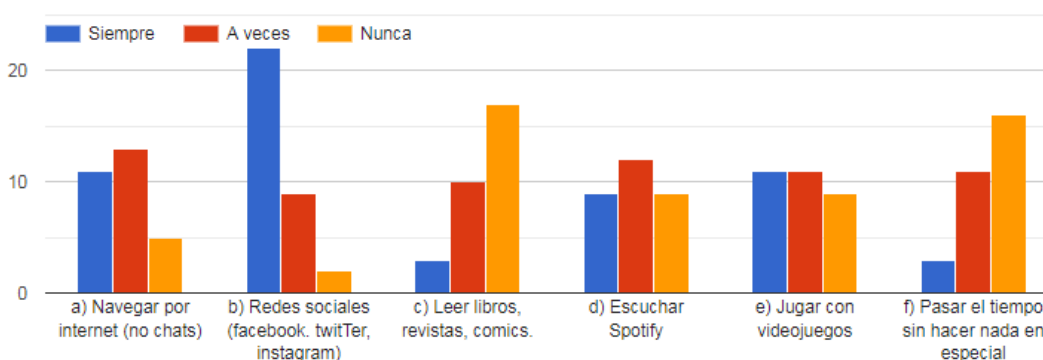
## VARIABLES DE ESTUDIO

- Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Impacto del uso de las TICs en la sociabilización de los adolescentes.

## Resultados

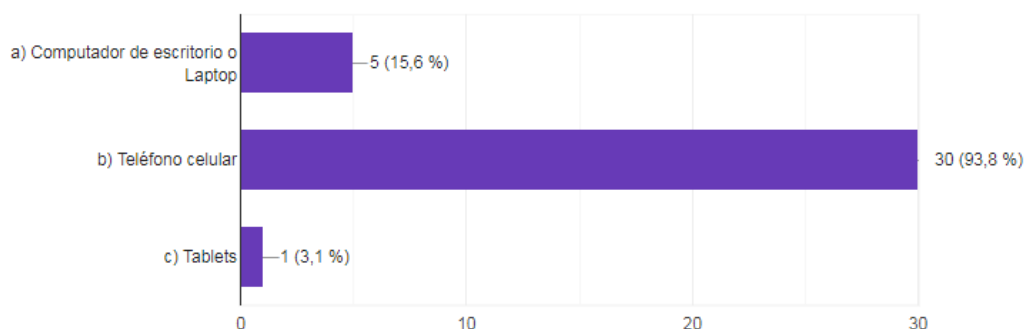
El estudio se llevó a cabo con una muestra de 34 adolescentes, por lo que se encuestó a 34 estudiantes residentes en los sectores de Nuevo Chorrillo y Cerro Silvestre en Arraij2án, provincia de Panamá Oeste. La edad de los menores comprendía entre 14 a 17 años.

1.- ¿En qué actividades utilizas tu tiempo libre en casa?



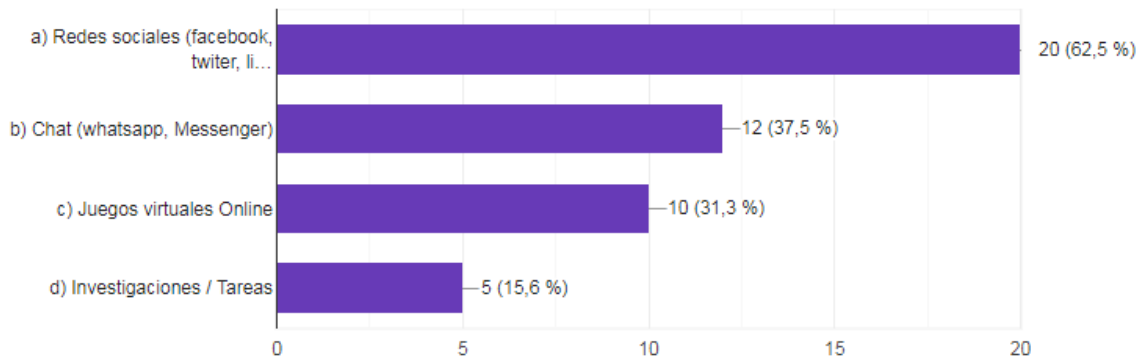
2.- ¿Cuál dispositivo utilizas para acceder a Internet?

32 respuestas



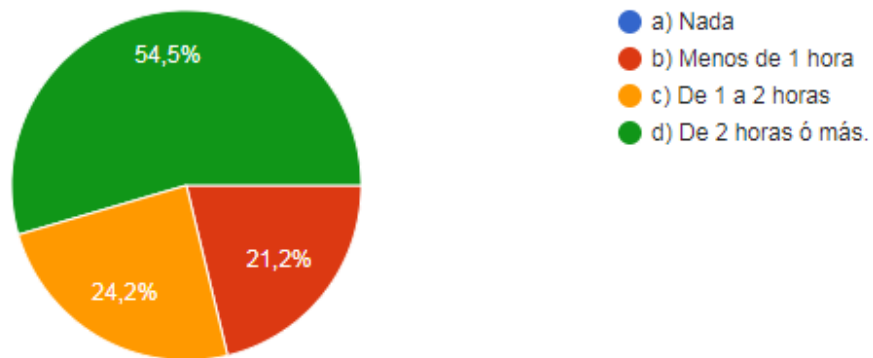
3.- ¿Qué opción utilizas en internet?

32 respuestas

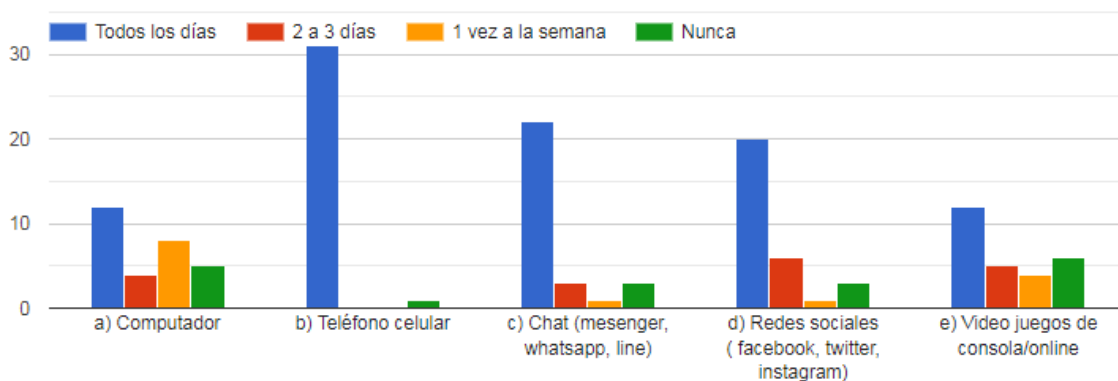


4.- ¿Cuánto tiempo sueles dedicar diariamente a navegar en internet?

33 respuestas



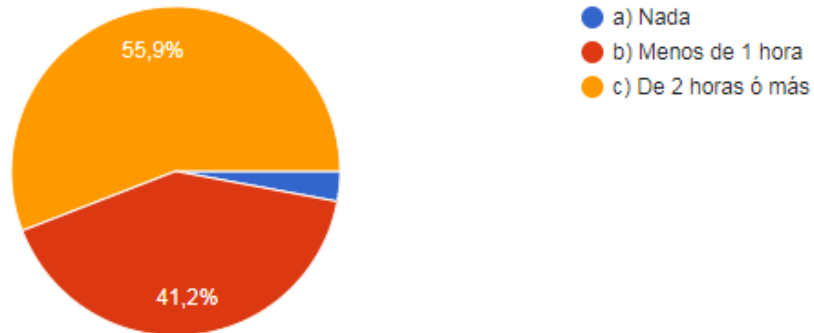
5.- ¿Con qué frecuencia utilizas las siguientes tecnologías?





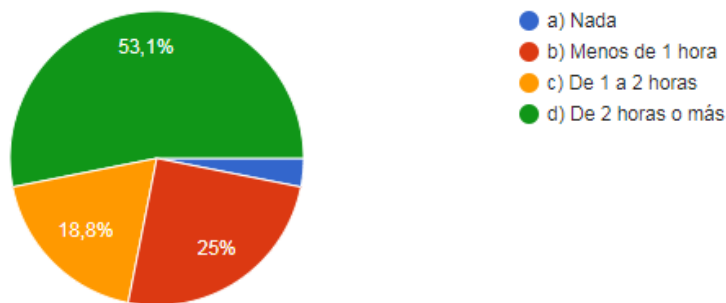
6.- ¿Cuánto tiempo sueles dedicar diariamente a chatear, ya sea por (mensajes de texto, messenger o whatsapp)?

34 respuestas



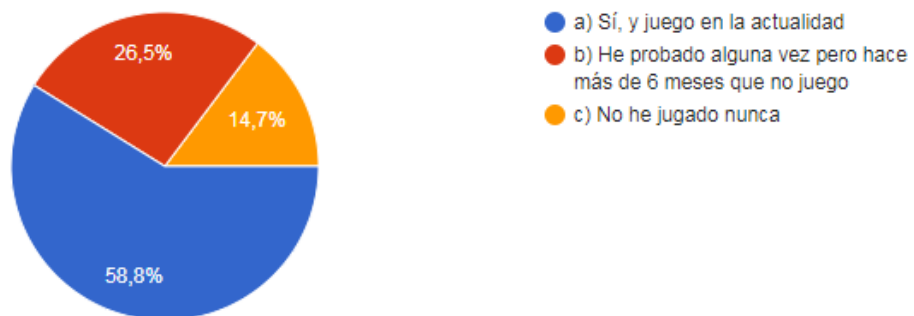
7.- ¿Cuánto tiempo sueles dedicar diariamente a las redes sociales, ya sea (facebook,twitter, instagram)?

32 respuestas



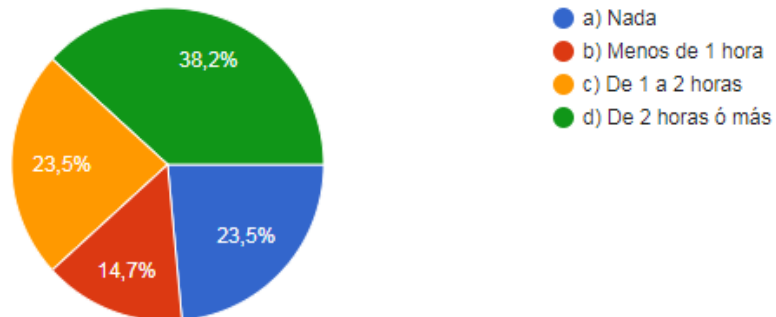
8.- ¿Has jugado alguna vez con videojuegos, ya sea en consola, en un ordenador, en casa o en salones recreativos?

34 respuestas



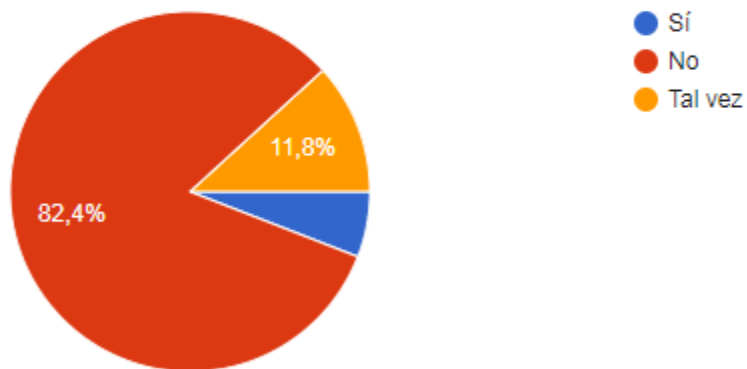
9.- ¿Cuánto tiempo sueles dedicar diariamente a jugar con videojuegos, ya sea de consola o juegos online?

34 respuestas



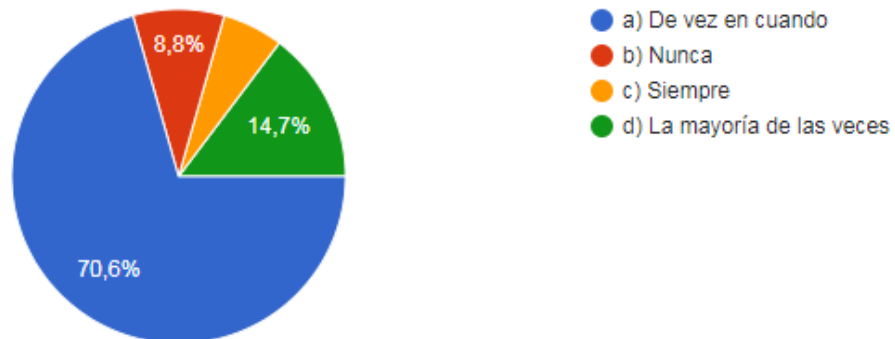
10. ¿Descuidas los deberes del colegio por navegar más horas en internet?

34 respuestas



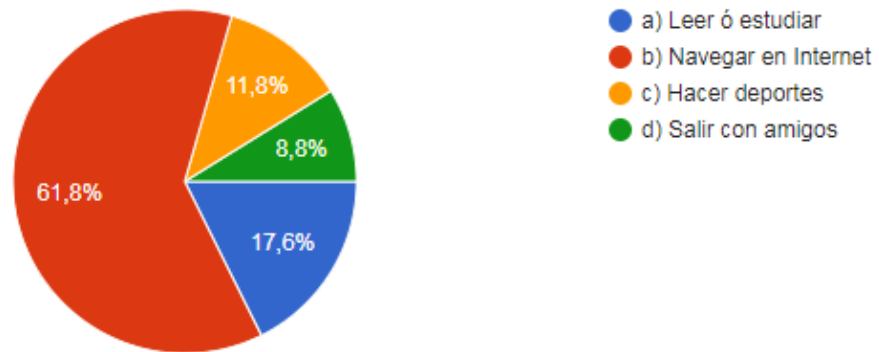
11.- ¿Con qué frecuencia pierdes la noción del tiempo cuando navegas en internet?

34 respuestas



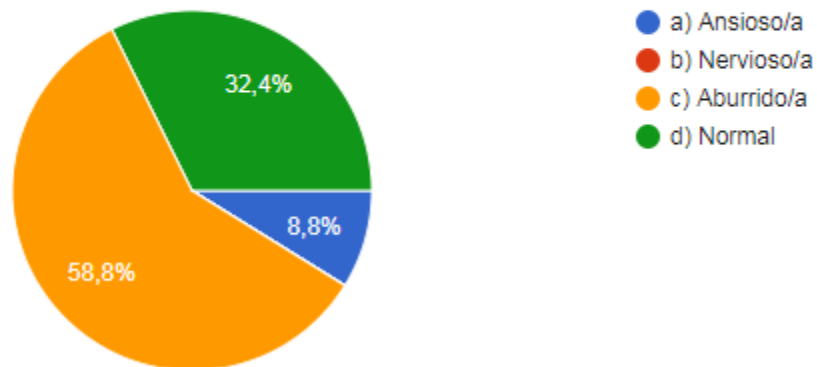
12.- ¿Cuáles de estas actividades realizas con más frecuencia?

34 respuestas



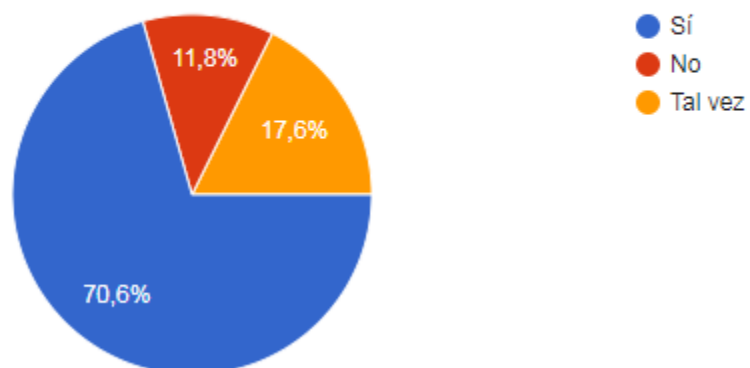
13.- ¿Cómo te sientes cuando pasas sin conectarte a internet por un día?

34 respuestas



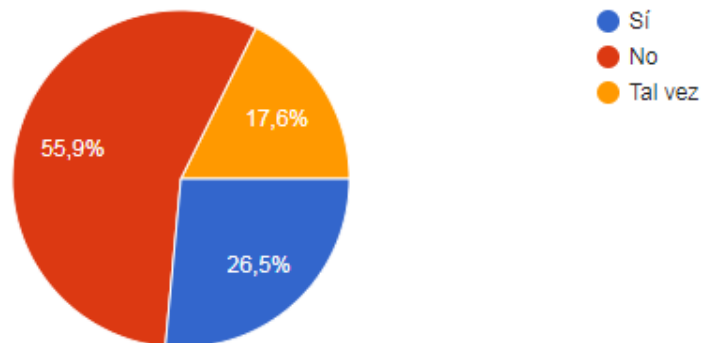
14.- ¿Utilizas las redes sociales para comunicarte con tus padres?

34 respuestas



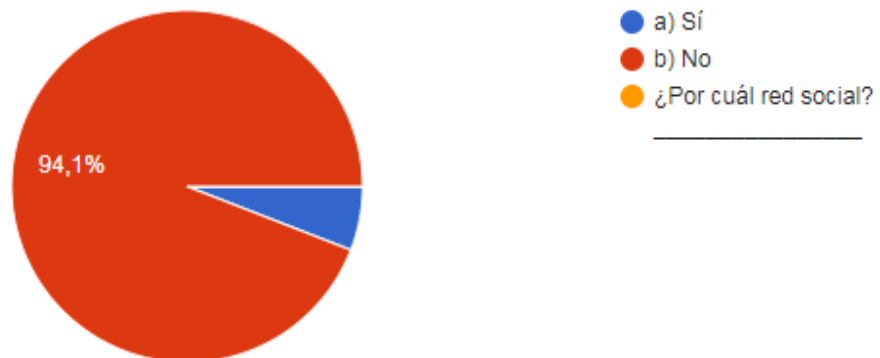
15.- ¿Cuándo usas las redes sociales sueles conversar con personas que no conoces?

34 respuestas



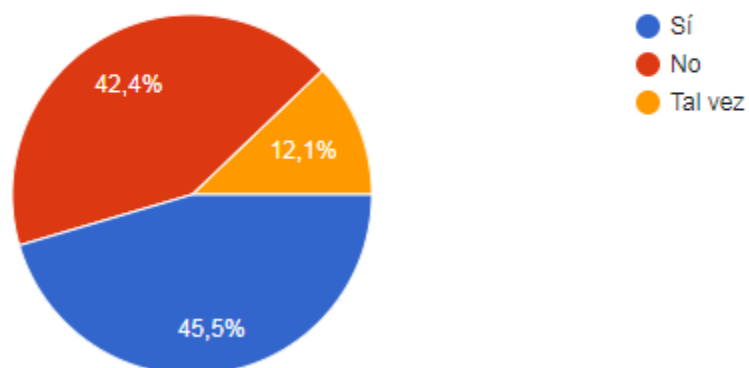
16.- ¿Has sufrido burlas a través de las redes sociales?

34 respuestas



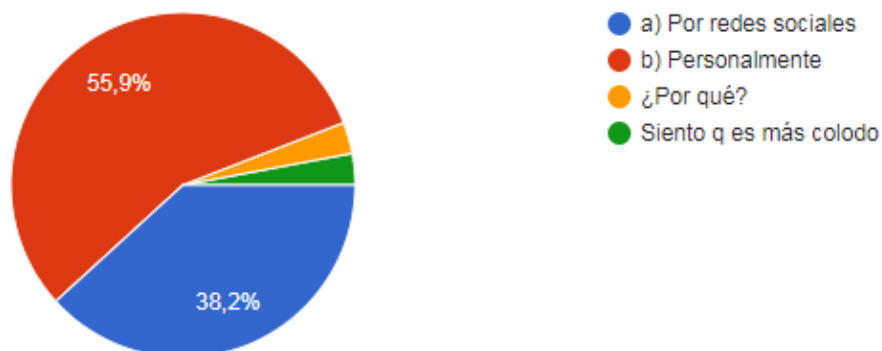
17.- ¿Aprovechas las redes sociales para expresar lo que sientes?

33 respuestas



18.- ¿Prefieres comunicarte con las personas por medio de las redes sociales o personalmente?

34 respuestas



### Análisis de los resultados

Una vez conocidos los resultados de las encuestas, se realiza un análisis de los datos más relevantes del cuestionario de preguntas, obteniendo las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con la utilización del tiempo de ocio en casa, los datos indican que las tres primeras opciones con mayor representación fueron:
  - Las redes sociales
  - Chatear
  - Navegar en Internet

Referente a la alternativa siempre, es decir que los menores siempre dedican su tiempo de ocio a las tecnologías, antes que leer libros, escuchar la radio o pasar el tiempo sin hacer nada en especial, cuyo alcance de estas opciones fue menor.

2. Así mismo, los datos indican que el dispositivo más utilizado por los estudiantes para acceder a internet es:
  - El teléfono celular, ya que tuvo una participación del 94.1% de los jóvenes.
  - En contraste con el uso del computador de escritorio (14.7%) o Tablets (2.9%), cuyos alcances juntos suman 37%.
3. También es importante mencionar que la opción más elegida por los adolescentes sobre a qué sitios web acceden al usar el internet, fue:  
En primer lugar, las redes sociales con un alcance del 61.8%, muy por encima de la opción acceso a investigaciones/tareas (14.7%), chat (38.2%) y juegos virtuales (29.4%).

4. Otro dato significativo obtenido de las encuestas realizadas es sobre la frecuencia de uso de las tecnologías por los adolescentes, lo cual indica que todos los días lo que mayormente usan son:

- El teléfono celular.
- Las redes sociales.
- El chat.

Siendo estas las tres primeras opciones con mayor alcance, a diferencia del computador y jugar con videojuegos las cuales tuvieron un menor alcance.

5. Con respecto al tiempo de uso podemos destacar que, de acuerdo a la información de la muestra, con mayor representación los adolescentes dedican diariamente:

- De 2 hora o más a las redes sociales con un alcance del 59.9% de los encuestados
- En segundo lugar, el chat con un 55.9 % de estudiantes que indicaron que dedican diariamente de 2 horas o más a chatear.
- Los videos juegos tuvieron un alcance menor del 38.2% de acuerdo con la opción menos de 2 horas o más de tiempo de dedicación diaria.

6. Además, es importante mencionar que el 70.6% de los estudiantes encuestados indicaron que de vez en cuando pierden la noción del tiempo cuando navegan en internet. Así mismo, señalaron que cuando pasan sin conectarse a internet por un día el 32.4% se siente normal, sin embargo, es importante destacar que el 58.8% indicó sentirse aburrido si pasan sin conectarse a internet por un día.

7. Con respecto a la frecuencia de realización de actividades cotidianas diarias, como leer o estudiar, hacer deportes, salir con amigos y navegar en internet; la opción mayormente elegida por los estudiantes fue navegar en internet con un 61.8%, a diferencia de las otras actividades positivas como leer o estudiar (17.6%), hacer deportes (11.8%) y salir con amigos (8.8%).

8. También es importante mencionar que el 70.6% de los menores encuestados señalaron que utilizan las redes sociales para comunicarse con sus padres. Así mismo, el 55.9% de ellos respondieron que no conversan con desconocidos, no obstante, es importante indicar que el 17.6 % de los menores respondieron que tal vez si conversan con desconocidos por medio de las redes sociales.

Por lo expuesto anteriormente, se puede deducir que las TIC presentan una elevada frecuencia de uso diaria por los adolescentes, principalmente el uso del internet, redes sociales y videojuegos, las actividades con una frecuencia de uso menor fueron leer libros y pasar tiempo sin hacer nada

Además, según resultados la herramienta más utilizada por los adolescentes es el teléfono celular, ya que supero el 94.1% sobre el mayor tiempo de uso

por los menores encuestados; también, es elemental mencionar que uso de las redes sociales supera la frecuencia sobre preferencia de actividades de ocio, en comparación con otras actividades positivas como leer, hacer deportes y salir con amigos, cuyos porcentajes de alcance fueron menor según la encuesta. Los padres de familia deben poner mucha atención cuando los menores deciden pasar más tiempo con las tecnologías que realizar otras actividades normales acorde a su edad, y sobre todo si presentan síntomas de desobediencia, mal genio, sueño y decaimiento durante las horas de clase, falta de apetito y ausencia de interés por realizar actividades en familia, porque todos estos factores serian indicios para detectar un problema de adicción, que si no se trata a tiempo pueden afectar gravemente la salud y el comportamiento del menor.

Además, según resultados de la encuesta queda demostrado, que los jóvenes mayormente utilizan en sus tiempos libres el teléfono celular para acceder a internet dentro de su propia casa, lo que hace presumir que pasan mayor tiempo en casa, pero así mismo dedican mayor tiempo a navegar en la red, dejando en segundo plano las relaciones interpersonales de persona a persona y las actividades sociales de aire libre con la familia.

Se comprueba que la mayoría de los jóvenes encuestados indicaron que se comunican con sus padres por medio de las redes sociales, también prefieren utilizar las redes sociales para expresar lo que sienten, comunicarse frecuentemente con sus amistades o a veces conversar con personas que no conocen. Los padres deben dedicarles más tiempo a sus hijos, organizando sus horarios, comunicándose con ellos y compartiendo momentos en familia; también que los incentiven y practiquen juntos algún deporte para que los menores noten el valor y la importancia que tiene el compartir con sus seres queridos, que estar atado a un dispositivo virtual. Así mismo, se sugiere tener control permanente sobre el tipo de dispositivo que les obsequian a sus hijos y uso que realizan del mismo; además, transmitirles confianza para que les cuenten sus experiencias en la red, respecto a que sitios web visitan y con quienes conversan frecuentemente en las redes sociales.

Consideramos que mediante la realización de talleres de capacitación sobre el tema en las instituciones educativas o en la comunidad se podría disminuir la afectación de este problema social que se está dando en los adolescentes, ya que ayudaría a concientizar a la ciudadanía, sobre todo involucrando a padres de familia e hijos, para que conjuntamente tengan una apreciación clara sobre la importancia de la unión familiar y el uso responsable de los dispositivos tecnológicos.

## **Aportes**

### **Propuesta**

#### **Introducción**

El uso descontrolado de las TIC por los menores es un problema social reciente, que puede repercutir en la salud y comportamiento de los adolescentes, lo que puede llevar a afectar el rendimiento escolar y el desenvolvimiento de sus actividades diarias.

Por lo que, teniendo en consideración la información relevante extraída de la encuesta, se propone una campaña de comunicación y concientización dirigida a padres e hijos.

Además, se desarrolla un taller de orientación, donde se abordan temas fundamentales para disminuir el impacto social sobre frecuencia y tiempo de uso de las TIC, sobre todo, promover la responsabilidad de uso moderado del teléfono celular, internet, redes sociales y chat, ya que según resultados indican frecuencia de uso elevada de estas herramientas tecnológicas. Así mismo, se socializa las principales estrategias y recomendaciones para consolidar la comunicación e integración familiar y prevenir riesgos que produce el abuso de las TIC.

Debido a la pandemia los talleres no podrán realizarse de manera virtual, por lo que se abrirán cuentas en Facebook e Instagram donde podamos comunicarnos con los padres y dar a conocer la campaña y los talleres. Se tiene pensado comunicarnos con el representante de Cerro Silvestre y Nuevo Chorrillo para hacer llegar la información a su cuenta de Instagram y tener otro medio de promover los talleres. Los talleres se realizarán vía ZOOM los días sábado en la tarde, donde pensamos poder tener mayor número de integrantes de la familia reunidos.

#### **Objetivo de la propuesta**

##### **Objetivo general**

Generar reflexión en padres de familia y estudiantes para orientarlos sobre el buen uso de las TIC mediante la descripción de alternativas fundamentales que beneficien la comunicación familiar, y conozcan cómo proteger a los menores de numerosos riesgos.

##### **Objetivos específicos**

- Elaboración y socialización de campaña de concientización con padres de familia e hijos de la Comunidad de Nuevo Chorrillo y Cerro Silvestre en Arraiján.
- Realización de talleres de orientación en los colegios del sector.



- Medir el impacto de los talleres impartidos, mediante encuestas de efectividad.

## **Contenido de la propuesta**

Para poder cumplir los objetivos de la propuesta, se realiza una planificación, la cual está compuesta por tres etapas que se indican a continuación:

1. Planificación de la campaña.
  - Definir nombre, logotipo y slogan de la campaña.
2. Elaboración de contenido de los talleres.
  - Cronograma de los talleres.
  - Determinación de contenidos de cada taller
3. Ejecución de la campaña.
  - Difusión de la campaña.
  - Comunicación de fechas y horarios de ejecución de los talleres.
  - Desarrollo de los talleres.
  - Evaluación del impacto de los talleres

## **Planificación de la campaña**

- Nombre de la campaña: "UNIDOS POR UN BUEN USO DE LA TECNOLOGÍA"

La idea del nombre de la campaña es con la finalidad de promover el uso correcto de las Tecnología estando unidos en familia, donde el adolescente no sea dejado a merced de la web, sino que reciba apoyo y orientación primeramente por sus padres y segundo por sociedades y grupos civiles, gubernamentales y privados. La unión como primer punto quiere promover la inclusión de todos para orientar y no dejar desamparado al menor, para que a futuro tengamos una sociedad responsable y llena de valores.

- Logotipo



En el logotipo muestra a una familia con sus representantes: mamá, papá, hijo e hija compartiendo momentos de entretenimiento virtual, utilizando una laptop como herramienta para conectarse al internet, la intención es transmitir a padres, hijos y ciudadanía en general que el uso de las tecnologías ya sea internet redes sociales o chat deben unir las familias, y complementar lazos de confianza entre los menores y sus padres, teniendo como canal principal la comunicación.

- Slogan de la campaña: "MENOS INTERNET MAS CONVIVENCIA FAMILIAR"

La intención de esta frase es sugerir pasar más tiempo con la familia, para que los menores dediquen menos horas a solas con los dispositivos virtuales, y que sientan esa confianza y se creen lazos de amistad con sus padres para que prefieran pasar más tiempo con ellos.

### Contenido del taller

- Ficha técnica

Nombre del taller: "USO DE LAS TECNOLOGÍAS CON RESPONSABILIDAD"

Número de reuniones: 3 módulos

Día: sábado

Horarios: 4:00pm a 5:00pm

Dirigido a: Padres de familia e hijos.

Lugar: Sesión ZOOM

### Cronograma de talleres

#	TITULO DEL MÓDULO	PRESENTACIÓN	FECHA Y HORARIO	PARTICIPANTES
1	Las TIC y su influencia	Se expone tipos, características, ventajas y desventajas de uso de las TIC, a través de reproducción de video, opiniones y reflexiones.	Sábado de 4:00pm a 6:00pm	Comunicador, padres e hijos.
2	Riesgos del Internet	Se indican los riesgos del mal uso de las TIC, recomendaciones para padres y consejos para los menores, reproducción de video, opiniones y reflexiones.	Sábado de 4:00pm a 6:00pm	Comunicador, padres e hijos.
3	Convivencia Familiar	Se genera reflexión en los asistentes sobre la importancia del dialogo, comprensión, confianza y dedicación de tiempo entre padres e hijos, reproducción de video, opiniones y reflexiones.	Sábado de 4:00pm a 6:00pm	Comunicador, padres e hijos.

## Contenidos del taller

### MÓDULO 1. LAS TIC Y SU INFLUENCIA

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
<b>Registro de participantes</b>	Verificar la asistencia de los participantes al taller	Se registrará la asistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	5
<b>Bienvenida y presentación de los participantes</b>	Generar un ambiente afectivo y de cordialidad con los asistentes.	Se dará la bienvenida a los participantes, luego cada uno de ellos hace su presentación indicando breves datos personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	5
<b>Presentación de los objetivos</b>	Se presentará los objetivos del Módulo	En esta actividad se presentará en qué consiste el proceso del módulo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	10
<b>Video</b>	Se observará un video sobre las TIC	Se presentarán los documentales: <b>"¿QUÉ SON LAS TIC?"</b> Donde se mostrará el qué son, sus ventajas y desventajas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	5
<b>Reflexión</b>	Se realizará una reflexión sobre el video.	Se compartirá opiniones e ideas de acuerdo con las conclusiones personales sobre el video	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	20
<b>Exposición y explicación del tema</b>	Exponer las características, ventajas y desventajas del uso de las TIC.	El comunicador explicará a los asistentes definición, características y tipos de TIC que existen, además las ventajas y desventajas de su uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	30
<b>Lluvia de ideas</b>	Se abrirá un espacio para compartir opiniones con los participantes	Se escuchará las opiniones de los asistentes sobre los temas expuestos y sus conclusiones personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	30
<b>Reflexión final sobre lo aprendido y cierre del módulo</b>	Conocer las impresiones que tuvo el módulo 1.	Los asistentes compartirán conclusiones sobre aspectos positivos del módulo 1,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laptop</li> <li>Proyector</li> </ul>	20

		comentarios o sugerencias para mejorar.		
--	--	---	--	--

## MÓDULO 2. RIESGOS DEL INTERNET

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
<b>Registro de participantes</b>	Verificar la asistencia de los participantes al módulo 2.	Se registrará la asistencia y se entregará la tarjeta con los nombres utilizada en el módulo anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lista de asistencia</li> <li>• bolígrafos</li> </ul>	5
<b>Saludo a los participantes</b>	Generar un ambiente afectivo y de cordialidad con los asistentes.	Se saludará a los participantes.		5
<b>Presentación de los objetivos</b>	Se presentarán los objetivos del módulo 2	En esta actividad se socializará en qué consiste el proceso del módulo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	5
<b>Video</b>	Se observará un video sobre los Riesgos a los que se exponen los menores cuando usan indebidamente las TIC.	Se presentará los documentales: <b>"RIESGOS DEL INTERNET"</b> Donde dará a conocer a los asistentes sobre los peligros actuales en torno al mal uso del internet y redes sociales, que perjudican principalmente a los menores de edad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	10
<b>Reflexión</b>	Se realizará una reflexión sobre el video.	Se compartirá opiniones e ideas de acuerdo a las conclusiones personales sobre el video.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	20
<b>Exposición y explicación del tema</b>	Presentar los principales peligros del mal uso del Internet, se darán recomendaciones a los padres y consejos a los adolescentes	El comunicador explicará a los asistentes factores de riesgos y definiciones sobre acoso virtual (ciberbullying), envío de fotografías íntimas (sexting), envío de mensajes a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	30

		desconocidos (grooming), adicción a internet, etc. Además, se menciona recomendaciones para padres y consejos para hijos.		
<b>Lluvia de Ideas</b>	Se abrirá un espacio para compartir opiniones con los participantes	Se recibirá las opiniones de los asistentes sobre los temas expuestos y sus conclusiones personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	30
<b>Reflexión final sobre lo aprendido y cierre del módulo</b>	Conocer las impresiones que tuvo el módulo 2	Los asistentes compartirán conclusiones sobre aspectos positivos del módulo 2, comentarios o sugerencias para mejorar, y se agradecerá la asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	20

### MÓDULO 3. CONVIVENCIA FAMILIAR

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
<b>Registro de participantes</b>	Verificar la asistencia de los participantes al módulo 3	Se registrará la asistencia y se entregará la tarjeta con los nombres utilizada en el módulo anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lista de asistencia</li> <li>• bolígrafos</li> </ul>	10
<b>Saludo a los participantes</b>	Generar un ambiente afectivo y de cordialidad con los asistentes.	Se saludará a los participantes.		10
<b>Presentación de los objetivos</b>	Se presentarán los objetivos del módulo 3	En esta actividad se socializará en qué consiste el proceso del módulo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	10
<b>Video</b>	Se observará un video sobre la comunicación asertiva entre padres e hijos.	El video describirá la importancia del dialogo en la familia y del compartir calidad de tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> </ul>	60

<b>Reflexión</b>	Se realizará una reflexión sobre el video.	Se compartirá opiniones e ideas de acuerdo con las conclusiones personales sobre el video.		15
<b>Exposición y explicación del tema</b>	Presentar las principales ventajas del dialogo, la confianza y comprensión en la familia para generar reflexión en padres sobre calidad de tiempo para compartir con sus hijos.	El expositor explicará a los asistentes los beneficios de la comunicación y se dará recomendaciones para dedicar tiempo a la familia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• laptop</li> <li>• diapositivas.</li> </ul>	20
<b>Lluvia de ideas</b>	Se escuchará opiniones de los participantes.	Se escuchará comentarios de los asistentes sobre los temas expuestos y sus conclusiones personales.		15
<b>Reflexión final sobre lo aprendido y cierre del Taller.</b>	Conocer las impresiones que tuvo el módulo 2	Los asistentes compartirán conclusiones sobre aspectos positivos del módulo 3, comentarios o sugerencias para mejorar, y se agradecerá la asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bolígrafos</li> <li>• cuadernos</li> </ul>	20

## Conclusión

- Los resultados de la encuesta realizada a los jóvenes participantes permitieron conocer, en qué actividades utilizan el tiempo libre en casa los menores, dispositivo de preferencia, sitio web más visitado, la frecuencia y cuánto tiempo de uso de las TIC.
- En general los resultados de la muestra comprueban que un porcentaje elevado de menores, usan frecuentemente las TIC; tales como: celular, computador, internet, redes sociales y chat.
- Por tanto, la realización de la campaña comunicativa y taller de orientación servirán para socializar el tema con padres e hijos, y ayudará a reflexionar sobre el uso responsable de las nuevas tecnologías; conocer los diferentes riesgos de su mal uso y ventajas de su buena

utilización en el ámbito académico y para crear lazos comunicativos en el núcleo familiar.

## **Recomendaciones**

- Existe la necesidad de socializar con la ciudadanía sobre el uso productivo y factores de riesgo del mal uso de las TIC, para cultivar responsabilidad social y buenos hábitos para prevenir este problema.
- Se recomienda, que los municipios, alcaldía, representantes de corregimientos, grupos cívicos, líderes comunitarios, policía de menores y empresas privadas se interesen y colaboren en impulsar este modelo de proyecto, para que se pueda implementar la campaña y taller de orientación en todas las comunidades y los colegios a nivel del Distrito de Arraiján.
- Sería importante que los medios de comunicación (televisión, radio e internet) difundan capsulas de información a la ciudadanía sobre esta problemática social que nos involucra a todos.
- Que dentro de la Comisión de la Mujer, La Niñez; la Juventud y la Familia de la Asamblea Nacional se nos dé un espacio para promover un anteproyecto de ley para proteger a los menores de los riesgos que existen en la actualidad, debido al uso inadecuado de las nuevas tecnologías y los delitos informáticos y, además, se brinde rehabilitación para los menores afectados por trastornos de adicción a las TIC.

## **Referencias**

- Marulanda, C. E., Giraldo, J., & López, M. (2014). Acceso y uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs) en el aprendizaje: El Caso de los Jóvenes Preuniversitarios en Caldas, Colombia. *Formación universitaria*, 7(4), 47-56.
- García, F. B. (2010). Usos de las TIC, relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes. *Revista de estudios de juventud*, (88), 97-114.
- Gómez, D. R., Ceacero, D. C., & Meneses, J. (2018). Usos problemáticos de las TIC entre jóvenes en su vida personal y escolar. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (56), 91-100.
- Ruvalcaba, M. M., Arámbula, R. E., & Castillo, S. G. (2016). Impacto del uso de la tecnología móvil en el comportamiento de los niños en las relaciones interpersonales. *Educatconciencia*, 5(6).

- Malo Cerrato, S., & Figuer Ramírez, C. (2010). Infancia, adolescencia y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en perspectiva psicosocial. *Psychosocial Intervention*, 19(1), 5-8.
- Berríos, L., & Buxarrais, M. R. (2005). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los adolescentes. Algunos datos. Monografías virtuales. Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales, 5.
- Hernández Ortega, J., Pennesi Fruscio, M., Sobrino López, D., & Vázquez Gutiérrez, A. (2011). Experiencias educativas en las aulas del siglo XXI.
- Jorge Javier Castellanos Vega, Estefanía Martín Barroso, Diana Rosario Pérez Marín, Liliana Patricia Santacruz Valencia, Luis Miguel Serrano Cámara. Anaya Multimedia, 2011 - 456 páginas. Las TIC en la educación.
- Ana Requesens Moll, Enrique Echeburúa Odriozola. Ediciones Pirámide, 11/20/2014 - 192 páginas. Adicción a las redes sociales y nuevas tecnologías en niños y adolescentes.
- Enrique Echeburúa Odriozola. Ediciones Pirámide, 05/19/2016 - 328 páginas. Abuso de Internet.
- Federico E. Micheli, Emilio Fernández Álvarez, Ángeles Schteinschnaider · 2002. Vivir con Tics.

#### Web consultadas

- <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-utilizacion-internet-entre-adolescentes-S0212656711000059>
- [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=7871](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=7871)
- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032006000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032006000300005)
- <https://childmind.org/article/como-afecta-el-uso-de-las-redes-sociales-los-adolescentes/>
- <https://elordenmundial.com/sociedad-de-consumo/>





## PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE PLANIFICACIÓN O PRESUPUESTO FAMILIAR

**Estudiantes:** Diana Janett Vargas

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Octubre 2020

### RESUMEN

La visión de este proyecto es que cada familia aprenda administrar sus propios ingresos y gasto familiares enseñándoles estrategias que le permitan poder organizar mejor sus ingresos y gastos dentro y fuera de sus hogares, ya que cada uno con lleva una decisión distinta a la otra.

La misión de este programa educativo de presupuesto familiar llegue a cada una de las familias de los diferentes barrios, para que cada una de ellas se adapten a sus realidades económicas.

**Palabras clave:** presupuesto familiar, economía familiar, administración de hogar.

### Introducción

El proyecto sobre presupuesto familiar se realiza con la finalidad de llevar conocimiento sobre finanzas en los hogares de cada una de las diferentes familias de las comunidades, ya que un presupuesto familiar les permite conocer cuánto dinero ingresa a sus hogares y cuanto gastan en un determinado periodo.

Si cada familia aprende a elaborar su propio presupuesto familiar podrá tener conocimiento de sus finanzas el cual les permitirá tener un control de sus gastos mensuales, y de esta forma se estimula el hábito del ahorro,

enseñándoles también que como familia pueden fijarse algunos objetivos a largo plazo que la familia desea realizar en el futuro.

La visión de este proyecto es que cada familia aprenda administrar sus propios ingresos y gasto familiares enseñándoles estrategias que le permitan poder organizar mejor sus ingresos y gastos dentro y fuera de sus hogares, ya que cada uno con lleva una decisión distinta a la otra.

La misión de este programa educativo de presupuesto familiar llegue a cada una de las familias de los diferentes barrios, para que cada una de ellas aprenda a como saber llevar sus finanzas dentro y fuera de sus hogares y a la vez enseñarles a trazarse metas para así lograr tener un mejor futuro como familia.

## **El problema**

En la sociedad en que vivimos muchas de las familias no acostumbran a hacer un presupuesto de sus en los hogares, motivo por el cual los lleva a llevar una vida económica un poco ajustada, ya que muchas veces en algunas familias el problema no es el dinero sino la falta de dinero.

El desconocimiento de cómo llevar sus finanzas le conducirá a saber en que gastan o a donde va su dinero y que en consecuencia el dinero sería quien manejaría sus vidas.

## **Formulación del problema**

¿Como realizar un proyecto de vida familiar, que oriente a las familias aprender a realizar un presupuesto familiar?

¿De qué manera ayudaría este programa a las familias que lo apliquen en sus hogares?

## **Planificar un proyecto de vida familiar financiera**

En el ámbito de la economía doméstica, la planificación financiera familiar es muy importante al ser el primer paso para alcanzar nuestros objetivos vitales. Uno de estos objetivos probablemente será alcanzar la independencia financiera cuanto antes en la vida para no tener preocupaciones.

Esto significa que para realizar el presupuesto familiar debemos tener una proyección de lo que queremos para nuestras vidas, con el fin lograr todas cada una de las metas que se proponga la familia en conjunto.

- Se tiene que tomar en cuenta cuales serían las metas u objetivo primordiales de la familia.
- Cómo se van a realizar, teniendo en cuenta cuales serían los recursos con los que cuenta la familia.
- Saber distinguir cuales serían las necesidades primordiales de la familia y cuáles no.

### **Como llevar a cabo el proyecto de vida familiar**

- Las parejas y sus hijos, como tal deben tener mucha. comunicación.
- Que los valores prevalezcan entre la familia.
- Que las necesidades se establezcan de acuerdo a su importancia.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Definir un proyecto de presupuesto de vida familiar, que oriente a las familias aprender a conocer sobre finanzas, a proponerse metas y objetivos a lograr en un periodo determinado.

#### **Objetivos Específicos**

Ayudar a las familias pasos a paso para que aprendan hacer un presupuesto de ingreso y gastos.

Dando sugerencia como:

- Escoger una herramienta para comenzar a confeccionar su presupuesto, ya sea una libreta, o una plantilla sencilla
- Enseñarles a seleccionar cuáles son sus gastos más necesarios de los menos necesarios.
- Aprender a reducir gastos.
- Saber cuánto es el ingreso familiar.
- Saber qué porcentaje se destinará para cada presupuesto
- Y que al momento de hacer el presupuesto también involucren a toda la familia es decir a los hijos ya que si ellos saben cuál es la situación financiera de la familia no demandaran más de lo debido.

### **Justificación de la Investigación**

Este programa educativo de planificación de presupuesto en el hogar, lo realizamos con la finalidad de educar a las familias en cuanto a finanzas se

refiere, ya que en algunas comunidades no tiene conocimiento alguno de cómo controlar sus gastos, y mucho menos a priorizar los más importantes al momento de que tiene que pagar algunas cuentas, la cual con lleva a las familias a caer en deudas innecesarias.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

En este proyecto de investigación social he podido constatar que hay algunas familias que aún no utilizan un presupuesto familiar para controlar sus ingresos y gastos dentro de sus hogares. Con algunas entrevistas a familias en cuanto a cómo lleva sus finanzas en el hogar, se pudo percibir que muchas de estas familias no hacen uso de un presupuesto, ya sea porque sus gastos superan a sus ingresos y por esto no creen necesario hacer un presupuesto.

Otra de mis investigaciones se basas en la de la universidad Técnica de Machala, en Ecuador en donde ellos haces igualmente una investigación de presupuesto en un barrio en donde para muchas personas el presupuestar es lo más difícil ya que su ingreso no se lo permiten. He aquí un resumen de esta investigación.

#### Resumen

En el presente artículo se ha determinado la tendencia de presupuesto sobre los hogares y su efecto en el consumo. Se parte de una problemática social focalizada en la falta de planificación en el presupuesto familiar. En respuesta a la problemática social y como sustento se identificó como problema científico la insuficiencia del presupuesto en los hogares y su efecto en el consumo familiar. Como Objetivo General o alcance de la investigación se determinó la tendencia del presupuesto en los hogares de la Lotización "Los Laureles" del cantón Pasaje y su efecto en el consumo familiar.

La metodología que se empleó consta de 4 pasos; dentro de los que se identificaron: Estado del arte para la búsqueda de información bibliográfica necesaria y suficiente sobre el tema planteado que incluyeron estudios similares en Europa, Latinoamérica y en Ecuador. Para la recopilación de la información se utilizaron herramientas como Observación Directa y Encuestas lo cual permitió contar con información fidedigna sobre el área de investigación.

Como resultados más significativos se obtuvieron, que el 41% de las familias generaron ingresos menores a \$400 mensuales, el 54% de los hogares consta de 4 a 6 miembros, el 66% poseen casas propias, el 64% trabajan en el sector privado, de los rubros de gastos personales la alimentación se ha destacado con un 59% el cual ha sido el más significativo.

Por último, se utilizaron 10 tablas, 12 gráficos, 1 imagen; de imprescindible inclusión que permite la comprensión y en consecuencia una mejor implementación de la investigación.

## **Marco Teórico**

### **PLANIFICACIÓN O PRESUPUESTO FAMILIAR.**

Es el método financiero con el cual nos encargamos de manejar las cuentas dentro del hogar, logrando de esta manera controlar el dinero de manera responsable y sin incurrir en gastos innecesarios, la mejor forma de llevar un presupuesto es con una periodicidad mensual, para que se acople a nuestros pagos mensuales.

Es un Plan, que no se improvisa, ya que tiene un sentido y una lógica, no es anotar por anotar, ofrece una visión de futuro, no es organizar por organizar ni ahorrar por ahorrar, incluye desarrollo y metas. Permite entre otros beneficios:

- Ordenar, permite priorizar qué es primero, qué después
- Sincerar los gastos, el dinero no desaparece "mágicamente", ya que, al hacer su presupuesto, probablemente le va a faltar plata a fin de mes, si lo gasto en algo que no era necesario.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

El estudio de mi investigación se basa en una investigación de acción, con la cual se quiere llegar a implementar un programa dirigido a todas aquellas familias que, en sus hogares aun no implementan el uso de una planificación de su presupuesto familiar, y en consecuencias muchas de estas familias no logran sus objetivos debido al incremento de gastos que innecesarios que realizan mensualmente.

Con mi investigación de acción busco la manera de que cada una de estas familias que deseen aprender a planificar sus gastos dentro del hogar lo logren, con los diferentes métodos de enseñanzas teóricas y prácticas para su mejor aprendizaje.

### **Material de apoyo**

Mi investigación se basa en el uso de la plantilla de Presupuesto Familiar mensualmente, y también en una lista de compras de alimentos que serán

útiles al momento de hacer las compras, que sugeriremos a cada familia usar para poder controlar los gastos excesivos al momento de las compras en el supermercado con las familias que se escogerán para el desarrollo de nuestro plan de Investigación de acción en cuanto a presupuesto familiar.

PRESUPUESTO MESUAL DE GASTOS

INGRESO 1 B/.....  
 INGRESO 2 B/.....  
 TOTAL DE INGRESOS

GASTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
	Enero	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	agst.	sept.	oct.	nov.	dic.
<b>Gastos Necesarios</b>												
Alimentación												
vivienda												
Educación												
Ahorro												
<b>Servicios básicos</b>												
Luz												
Agua												
Teléfono, Cable e Internet												
Transporte												
<b>Gastos opcionales</b>												
Cena con amistades												
Cuota de del auto												
Gasolina												
<b>Total de gastos</b>												

LISTA DE MERCADO

Familia con niños SALUD Y SEGUROS MEDICOS

<p><b>FRUTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Manzana</li> <li>&gt; Pera</li> <li>&gt; Plátano</li> <li>&gt; Aguacate</li> <li>&gt; Kiwi</li> <li>&gt; Limón o lima</li> <li>&gt; Mandarinas</li> <li>&gt; Frutas rojas</li> <li>&gt; Congeladas</li> <li>&gt; Caqui</li> <li>&gt; Granada</li> </ul>	<p><b>LEGUMBRES, SEMILLAS E HIDRATOS DE CARBONO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nueces crudas</li> <li>&gt; Almendras crudas</li> <li>&gt; Castañas</li> <li>&gt; Quinoa</li> <li>&gt; Pasta integral</li> <li>&gt; Arroz integral</li> <li>&gt; Copos(de)avena</li> <li>&gt; Garbanzos</li> <li>&gt; Lentejas</li> <li>&gt; Chia</li> <li>&gt; Lino dorado</li> </ul>	<p><b>CARNE Y RESTO DE PROTEÍNAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Huevos</li> <li>&gt; Claras de huevo</li> <li>&gt; Pollo</li> <li>&gt; Pavo</li> <li>&gt; Cerdo (corte magro)</li> <li>&gt; Ternera (corte para guiso)</li> <li>&gt; Fiambre de pavo</li> <li>&gt; Jamón cocido</li> <li>&gt; Lomo embuchado</li> </ul>	<p><b>CONDIMENTOS Y ENDULZANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aceite de oliva</li> <li>&gt; Cayena</li> <li>&gt; Sal</li> <li>&gt; Pimienta</li> <li>&gt; Curry</li> <li>&gt; Hierbas provenzales</li> <li>&gt; Algarroba</li> <li>&gt; Azúcar de coco</li> <li>&gt; Miel</li> <li>&gt; Aceite de coco</li> <li>&gt; Tomillo</li> </ul>	<p><b>BEBIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Leche avena</li> <li>&gt; Leche almendra</li> <li>&gt; Agua</li> <li>&gt; Té verde</li> <li>&gt; Infusiones</li> </ul>
<p><b>VERDURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Calabaza</li> <li>&gt; Calabacín</li> <li>&gt; Boniato (para asar)</li> <li>&gt; Pimiento rojo</li> <li>&gt; Pimiento verde</li> <li>&gt; Zanahoria</li> <li>&gt; Puerro</li> <li>&gt; Coliflor</li> <li>&gt; Brocoli</li> <li>&gt; Patatas</li> <li>&gt; Tomates</li> </ul>	<p><b>CONSERVAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Atún</li> <li>&gt; Caballa</li> <li>&gt; Berberechos</li> <li>&gt; Mejillones</li> <li>&gt; Menestra</li> <li>&gt; Tomate triturado</li> </ul>	<p><b>PESCADO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Salmón</li> <li>&gt; Gallo</li> <li>&gt; Dorada</li> <li>&gt; Lomos(de)atún</li> <li>&gt; Bacalao</li> <li>&gt; Calamares</li> <li>&gt; Mejillones</li> </ul>	<p><b>VARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Harina integral</li> <li>&gt; Harina de avena</li> <li>&gt; Mantequilla de cacahuete</li> <li>&gt; Chocolate sin azúcar 70% cacao</li> <li>&gt; Pan de centeno</li> <li>&gt; Pan de molde integral</li> <li>&gt; Humus</li> <li>&gt; Tortitas de fajitas integrales</li> <li>&gt; Barritas de proteínas con</li> <li>&gt; No mas de 5g de azúcar</li> </ul>	<p><b>LÁCTEOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Requesón</li> <li>&gt; Yogur natural</li> <li>&gt; Queso de untar</li> </ul>

## **Aportes**

### **Entrevistas a una familia**

¿Cómo ha sido su economía en tiempo de pandemia?

La entrevista a la familia fue con el fin de obtener información sobre su estatus económico en tiempos de pandemia.

En este hogar la principal entrada económica es un pequeño negocios de servicios de repartición de alimentos secos, el cual se vio muy afectado ya que los viajes que se realizaban antes de la pandemia habían disminuido a la mitad de lo normal.

Esta familia se ha sentido muy golpeada con esta esta pandemia ya que, sus gastos siguieron siendo los mismos pero sus ingresos se redujeron a más de la mitad, teniendo que poner prioridades en sus gastos.

La señora quien es la que se encarga de llevar las cuentas, aun cuando siempre ha manejado los gastos de su hogar con un presupuesto, se vio en la necesidad de reducir al máximo algunos gastos, para poder sufragar los más importantes, como los son: alimento, luz agua, pago de la vivienda el pago de la letra de su camión de reparto el pago del ayudante de trabajo, etc.

¿Durante el tiempo de pandemia pudo ahorrar?

Mucho ante de la pandemia la familia después de hacer su presupuesto de gastos familiar y de su negocio siempre les quedaba un porcentaje para su ahorro familiar, pero a raíz de la pandemia este porcentaje de dinero que estaba destinado para ahorrar tuvo que ser utilizado para cubrir algunos gastos más importantes, y que a su vez también tuvieron que hacer uso del ahorro familiar que tenían para cualquier emergencia.

Esto quiere decir que para muchas familias al igual que la familia en este tiempo de pandemia por más que quisiera ahorrar le fue imposible ya que sus gastos excedían sus ingresos.

¿De qué manera el efecto de la pandemia afecta el hecho de hacer una investigación acción?

Este efecto pandemia si afecta directamente mi proyecto investigación de acción ya que el tema principal es el presupuesto familiar y como orientar a las familias en el hábito del ahorro. Siento que para muchas familias ha sido muy difícil llevar acabo un presupuesto en el cual se pueda incluir el ahorro, ya que los gastos han sido mayores que los ingresos y aquellas familias que tenían ahorros han tenido que hacer uso de ellos para poder solventar sus necesidades dentro y fuera de su hogar. Sobrevivir.

## Conclusión

La planificación del presupuesto familiar permite ordenar y priorizar los gastos del grupo familiar. También permite sincerar los gastos y darse cuenta en qué se gastan los ingresos.

Con este proyecto se puede estimular a que la familia aprenda administrar sus propios ingresos y gastos, enseñándoles estrategias que le permitan poder organizar mejor sus ingresos y gastos dentro y fuera de sus hogares.

## Referencias

Orellana, E. M. M., en Contabilidad, E. D. I., Morales, A. L. O. S., & Francisco, J. M. P. TENDENCIA DEL PRESUPUESTO EN LOS HOGARES DE LA LOTIZACIÓN "LOS LAURELES" CANTÓN PASAJE Y SU EFECTO EN EL CONSUMO FAMILIAR Autores

<https://www.conletragrande.cl/es-cl/guia-de-finanzas-personales-como-ordenar-mis-gastos-y-ahorrar-mas-pilar>

<https://www.bezzia.com/planificacion-del-presupuesto-familiar-paso-a-paso/>

<https://aprendizfinanciero.com/por-que-hacer-un-presupuesto-familiar/>

<https://presupuesto-ejemplo.es/presupuesto-familiar/>





## AGUA LIMPIA VIDA SALUDABLE

**Estudiantes:** Josué Jamir González y Karolay S. Pimentel

**Tutor Académico y Metodológico:** Mgtr. Daniel Brito

**Fecha de realización del proyecto:** Agosto 2020

### RESUMEN

Contar con agua potable permite que las comunidades puedan desarrollar sus actividades sin riesgos para la salud de sus habitantes. Esto incide positivamente en la población contribuyendo al bienestar social y económico de todos.

El objetivo de este trabajo fue mejorar la calidad del agua de los habitantes de la Comunidad Cerro Bandera en Panamá. Para ello se hizo un diagnóstico de la situación y se procedió a adaptarle un filtro a la salida de los tanques de reserva de agua y adecuar la estructura de la base de estos.

**Palabras clave:** agua potable, salud, comunidad Cerro Bandera.

### Introducción

El suministro de agua potable es una necesidad básica y es clave para mantener una población saludable. Es ampliamente conocido que el agua es uno de los principales recursos de Panamá, pero no solo para la actividad económica (Canal de Panamá), o la generación eléctrica; sino también como insumo vital para consumo de la población.

La potabilización permite el consumo humano del agua sin riesgos para la salud lo que es de gran importancia pues incide positivamente en la población contribuyendo al bienestar social, al desarrollo humano y a la productividad del país (CNC de Panamá, 2013). En Panamá cerca del 19.80% del agua potable es abastecido mediante Juntas Administradoras de Acueductos

Rurales (Morales et al., sf) y no siempre garantizan un buen servicio a la comunidad.

## **Formulación del problema**

La comunidad de Cerro Bandera, ubicada en el distrito de Panamá, corregimiento de Pedregal, con una población aproximadamente de 60 habitantes, no cuenta con el suministro de agua potable, opta por un suministro de agua llamado acueducto rural por lo tanto el agua no es 100% saludable.

Esta agua no cuenta con un proceso de tratamiento adecuado para agua potable, ya que la comunidad no tiene los recursos económicos, para implementar la adecuación de los procesos de una planta potabilizadora.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Mejorar la Calidad del Agua.

### **Objetivos Específicos**

- Adaptarle filtro a la salida de los tanques de reserva de agua.
- Adecuar la estructura de la base de los tanques.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes de la Investigación**

La Comunidad Cerro Bandera, desde hace muchos años ha tratado de obtener un suministro de agua potable, pero su remota ubicación los limita. Su altura y lejanía es uno de los principales problemas.

En años anteriores estuvieron conectado a otro acueducto rural más grande, pero por la falta de limpieza, mala administración y la sobrepoblación decidieron por tener su propio acueducto rural.

### **Antecedentes, relacionados con los ODS**

#### **Objetivo N° 3: Salud y bienestar**

Garantizando el mejoramiento de la calidad del agua, para obtener el bienestar y la salud de toda la comunidad.

### **Objetivo N° 11: Ciudades y comunidades sostenibles**

Brindando la disponibilidad del agua, para que obtengan una gestión sostenible y el saneamiento para toda la comunidad.

### **Objetivo N°12: Producción y consumo responsables**

La comunidad, con su acueducto rural es más inclusiva, segura y sostenible. La comunidad cuenta con un comité, organizado y responsable del consumo y operación del acueducto rural sostenible.

## **Marco metodológico**

### **Tipo de Investigación**

Se siguió el protocolo de la investigación-acción.

### **Población observada y beneficiada**

Comunidad Cerro Bandera, Distrito de Panamá, Corregimiento de Pedregal.

## **Resultados**

Se logró adaptarle un filtro a la salida de los tanques de reserva de agua y también se adecuó la estructura de la base de estos.

## **Conclusión**

El agua potable, es una de las problemáticas más grande del país, hoy en día muchas comunidades y barriadas multifamiliares no cuentan con el suministro de agua potable, por la falta de planificación de las constructoras y por las instituciones que tienen que velar por el vital líquido, aparte de los invasores de terrenos.

Muchas comunidades y barriadas optan por agua rurales de quebradas, ríos y ojo de agua para su suministro.

## **Referencias**

CNC de Panamá (2013). COMPETITIVIDAD: ACCESO Y USO DEL AGUA POTABLE EN PANAMA. <http://3.232.35.117/handle/123456789/338>

Morales, S. C., Madrigal-Ballesteros, R., & Benegas, L. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE EN COMUNIDADES RURALES DE PANAMÁ.

**Anexos**  
**Registros fotográficos**



Calidad del agua suministrada por el servicio público.









Especificaciones del filtro de agua instalado.





## **DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE EN LA COMUNIDAD DE QUEBRADA BONITA, PROVINCIA DE COLÓN**

**Estudiante:** Jonathan Andrés Pineda Sanjur

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Períodos académicos:** 012020 y 022020

### **RESUMEN**

Este proyecto se desarrolló en la comunidad de Quebrada Bonita, Provincia de Colón, ya que sus pobladores se sienten preocupados por la falta de agua que se mantiene actualmente. Por ello el objetivo del trabajo fue analizar la distribución del agua potable en la comunidad. Con el uso de un programa para distribución de agua se levantó el sistema de suministro de la comunidad y se dieron algunas sugerencias tanto para el collarín como para las tuberías de suministro.

**Palabras clave:** distribución de agua potable, comunidad Quebrada Bonita, Colón.

### **Introducción**

El agua potable es esencial para la vida. El planeta tierra tiene un 70% de agua, pero mayormente salada, siendo solo el 3% agua potable.

En Panamá hay todavía muchas comunidades que no disponen de un suministro de agua potable, tal es el caso de Quebrada Bonita.



## **Planteamiento y formulación del problema**

Con el inicio del año 2020 los residentes de la comunidad de Quebrada Bonita, Provincia de Colón, se sienten preocupados por la falta de agua que se mantiene actualmente. En varias ocasiones han cerrado la carretera interna y la carretera Panamá-Colón, exigiendo un buen servicio de agua potable las 24 horas.

En varias ocasiones los moradores de la comunidad Quebrada Bonita han cerrado la carretera interna y la carretera Panamá-Colón, exigiendo un buen servicio de agua potable las 24 horas. Las solicitudes de la comunidad son: Aumentar presión, abastecer 2 días a la semana con agua potable, conectar por collarín cada sector. Los efectos serían que las tuberías pueden colapsar dependiendo del aumento de presión, el rebombe demora solo 24 horas, lo que no abastece las partes altas de la comunidad. Y por último no llega con suficiente presión al tanque de reserva.

Actualmente se obtiene la distribución del agua potable por carros cisterna, la cual no da suficiente abasto para toda la comunidad, por lo que tenemos riegos de salud, y mal uso de ella. Tenemos plan de mejora como: Horario al menos 3 veces a la semana por 24 horas cada día, por la red de distribución ya que podemos resolver y abastecer a toda la comunidad con agua potable.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la distribución del agua potable en la comunidad de Quebrada Bonita, Provincia de Colón.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los problemas en la distribución del agua potable en la comunidad de Quebrada Bonita Provincia de Colón.
- Diseñar charla informativa sobre el buen uso del agua potable en la comunidad de Quebrada Bonita Provincia de Colón.
- Proponer Estrategias para el mejoramiento de la distribución del agua potable en la comunidad de Quebrada Bonita Provincia de Colón.

## **Justificación e importancia**

La revisión del diseño de los sistemas de distribución es necesario para lograr una adecuada prestación de los servicios de agua potable: recursos en reparaciones de tuberías de agua, agua potable, ahorro de pérdida de agua

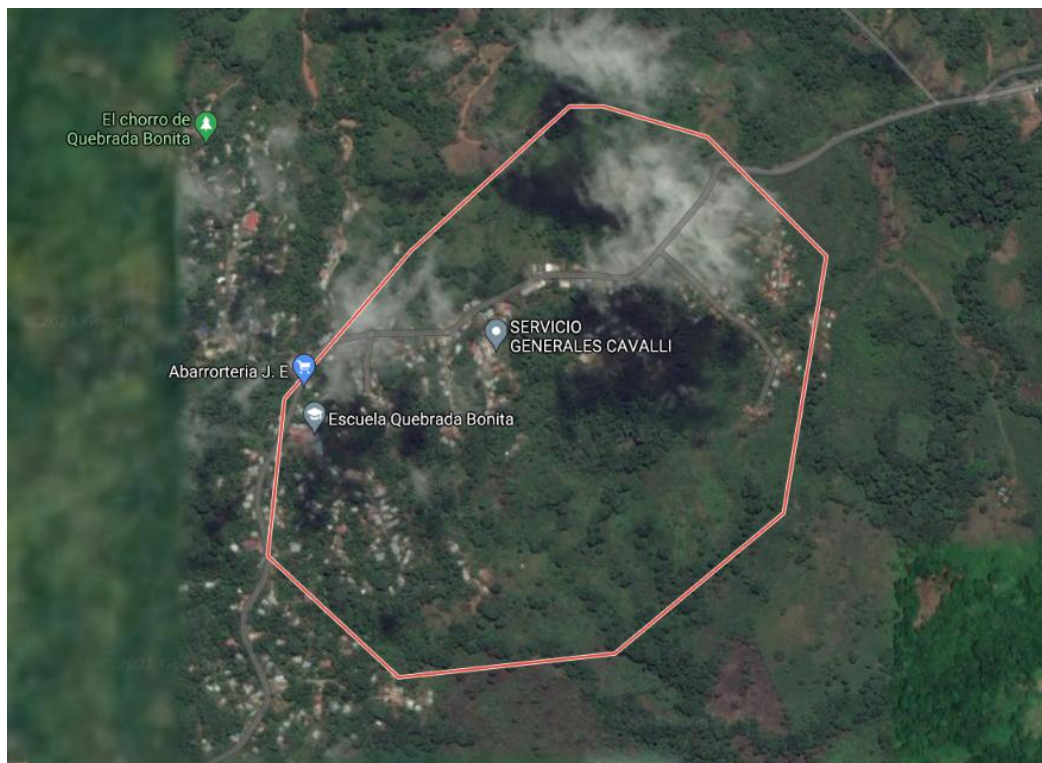
potable por fugas y por reparaciones de tuberías de redes y conexiones rotas, mejor calidad de abastecimiento a la población objetivo.

También es importante la disminución de los problemas por roturas de tuberías: Reparación de conexiones, filtraciones en tomas, filtraciones en cajas, entre otras.

La importancia del suministro de agua es que es el líquido más importante de la naturaleza sin el cual no podríamos vivir. El agua potable nos ayuda a estar sanos, a hacer la digestión, mantiene la musculatura en buen estado, actúa refrigerando o calentando el cuerpo y ayuda a transportar el oxígeno entre las células de nuestro cuerpo. La red de distribución de agua potable, ayuda abastecer la comunidad para cubrir las necesidades de ella. Por ejemplo, limpiar la casa, cocinar, bañarse, entre otros.

### **Delimitación geográfica**

La Comunidad donde se desarrolló la Pasantía de Extensión Social Comunitaria fue Quebrada Bonita. Esta se ubica en la Provincia de Colón, al noreste del país, a 40 km de la capital. Está a 113 metros sobre el nivel del mar y tiene aproximadamente 1.807 habitantes.



Fuente: Google Map.

## Matriz FODA

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

<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topografía del terreno</li> <li>• mal diseño de estructura de flujo de agua</li> <li>• pocas fuentes de agua</li> <li>• mal uso del agua por parte de las personas de la comunidad</li> <li>• deficiente red de distribución del agua.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades</li> <li>• Protesta</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por parte de las autoridades competentes para el apoyo</li> <li>• Abastecimiento de agua potable a la comunidad</li> <li>• Charla informativa</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sectores beneficiados con agua potable</li> </ul>

## Actividades programadas e ejecutadas durante la pasantía

Actividades	Recursos		
	Humanos	Materiales	Duración
Charla Informativa	Jonathan Pineda	Lugar de reunión.	4 semanas
Diseño	Jonathan Pineda	El diseño asistido por ordenador	6 semanas
Mejoras	Jonathan Pineda	Collarín, tuberías.	8 semanas

### **Aportes**

- Se dio una charla informativa a los habitantes de la comunidad de una duración de cuatro (4) horas.
- Con el uso de un programa para distribución de agua, se levantó el sistema de suministro de la comunidad.
- Se dieron algunas sugerencias tanto para el collarín como para las tuberías de suministro.

### **Conclusiones**

Se identificaron las posibles fuentes del origen del problema de abastecimiento de agua en la Comunidad Quebrada Bonita como lo son: mala condición de la estación de bombeo, estado del collarín y de las tuberías de suministro de agua.

Para poder concienciar a la población se dictó una charla informativa a todos los miembros de la comunidad.

### **Referencias**

ESSAP. La importancia del agua potable. Disponible en:  
<http://www.essap.com.py/32217a53b4c76b11a4d967a6ff0dfc14>

Junta comunal de Buena Vista Provincia de Colón. Entrevista con los líderes comunales.



## CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN EN EL CENTRO COMERCIAL SAN MIGUELITO CIUDAD DE PANAMÁ

**Estudiantes:** Mical Carballo

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** marzo 2020

### RESUMEN

Los ambientes de la construcción siempre tienen riesgos para la salud de todas las personas que laboran en ella. Uno de los factores importantes para disminuir los accidentes laborales es que los trabajadores conozcan los riesgos a los que están expuestos. En este trabajo se identificaron los tipos de riesgos a los que se exponen los trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito ciudad de Panamá y se levantaron y socializaron los mapas de riesgos.

**Palabras clave:** riesgos, trabajadores de la construcción, San Miguelito.

### Introducción

La mayoría de los obreros desconocen los riesgos a los que se enfrentan en la industria de la construcción por esa razón una ayuda para la prevención de riesgos en el centro comercial sería la implementación de mapas para prevenir así los riesgos a los que se pueden exponer los trabajadores.

así ellos tendrían una guía de los riesgos a los que se enfrentan en las diferentes áreas de trabajo.

Para poder reducir la exposición al riesgo, en primer lugar, es necesario realizar un análisis de las circunstancias que rodean a la ejecución de nuestro proyecto. Así podremos identificar los riesgos y posteriormente priorizarlos teniendo en cuenta la probabilidad de que ocurran.

El siguiente paso es desarrollar un plan en el que se elabore una estrategia concreta para cada tarea y un plan de acción para cada uno de los riesgos identificados.

Por ese motivo, esta Pasantía de Extensión Social Comunitaria trata sobre el desconocimiento de los riesgos a los que se exponen los trabajadores del Centro Comercial San Miguelito en ciudad de Panamá.

## **El problema**

¿Cómo es el conocimiento de los riesgos en los trabajadores de la construcción centro comercial San Miguelito ciudad de Panamá?

## **Formulación del problema**

La mayoría de los trabajadores del centro comercial San Miguelito desconocen los riesgos a los que se enfrentan día a día en su jornada laboral los trabajadores desconocen los diferentes tipos de riesgos a los que están expuestos.

En el centro comercial San Miguelito están en una etapa de construcción en donde los trabajadores están expuesto a los riesgos mecánicos, biológicos, químicos, físicos y ergonómicos. La mayoría de los trabajadores desconocen estos riesgos por falta de conocimiento y capacitación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar los tipos de riesgos a los que se exponen los trabajadores de la construcción del centro comercial san miguelito ciudad de Panamá.

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar los mapas de riesgos para los trabajadores de la construcción del centro comercial san miguelito.

- Implementar mapas de riesgo para los trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito ciudad de Panamá.

### Justificación de la Investigación

Esta investigación es importante ya que ayudaría a resolver el problema de desconocimiento que tienen los trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito.

Y así minimizar los riesgos para que no sucedan accidentes dentro de la construcción y tener como guías los mapas donde los trabajadores puedan ver en las diferentes áreas de trabajos los tipos de riesgo que pueden encontrar en esa actividad.

Y así los trabajadores tendrán una orientación y una guía diaria de los riesgos

### Delimitación geográfica y limitaciones

Trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito.

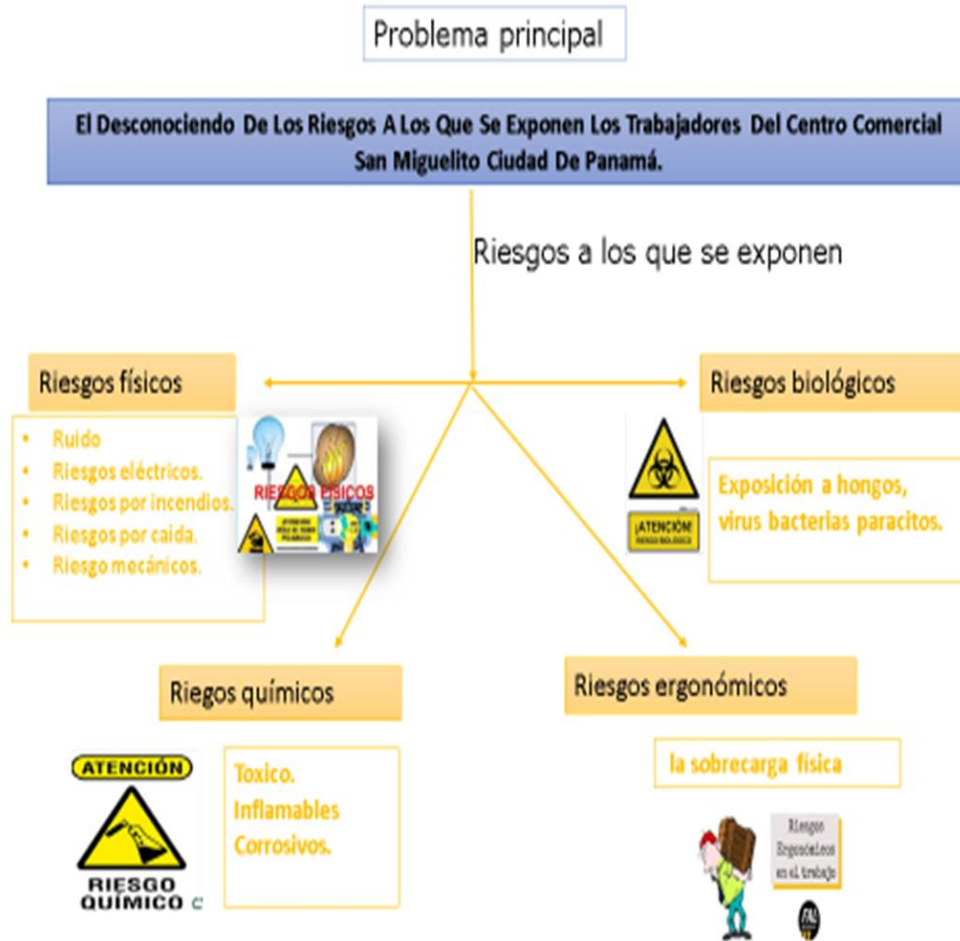
### Matriz FODA

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

<p><b><u>Fortaleza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personal capacitado para realizar sus labores.</li><li>• Tener el equipo de seguridad necesario.</li><li>• Las maquinarias en buen estado.</li><li>• Excelente comunicación con el personal.</li><li>• Capacidad de diseñar mejoras en el plan de seguridad.</li></ul>	<p><b><u>Oportunidades:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La Implementacion de mapas de riesgos</li><li>• tener maxima seguridad para los trabajadores.</li><li>• Contar con un ambiente laboral seguro.</li></ul>
<p><b><u>Debilidades:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La falta de comunicación entre los miembros de los diferentes departamentos.</li><li>• Falta de señalización en las áreas de riesgo.</li><li>• el desconocemos de las responsabilidades y funciones por parte del personal.</li><li>• incumplimiento de las normas de seguridad por el personal.</li></ul>	<p><b><u>Amenazas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La paralización de la construcción por parte de ministerio de trabajo.</li><li>• Multas por parte de la caja del seguro social.</li></ul>



## Marco Teórico



## Marco metodológico

### Tipo de Investigación

Investigación de campo.

### Variables de estudio

El riesgo a los que están expuestos los trabajadores de la construcción en el centro comercial San Miguelito.

### Población observada y beneficiada

Trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito.



## Aportes

### Actividades realizadas

Actividades	Recursos		
	Humanos	Materiales	Duración
<u>Actividad 1</u> Caminar el proyecto.  (identificar los riesgos de cada actividad)	Mical Carballo Jhon villamil	•Libreta •Bolígrafo •celular	1 semana
<u>Actividad 2</u>  Seleccionar los riesgos encontrados en cada tipos de riesgos.	Mical carballo	•Bolígrafo •Libreta •computadora	2 semanas
<u>Actividad 3</u> <u>Recopilando últimos detalles</u>	Mical carballo Jhon villamil	•Libreta. •Computadora •Lápiz	1 semana

## Conclusiones

Se pudieron identificar los tipos de riesgos a los que se exponen los trabajadores de la construcción del centro comercial San Miguelito ciudad de Panamá y se levantaron y socializaron los mapas de riesgos.

## Referencias

- Seguridad e higiene en el trabajo José Manuel Vos Pascual.Ed.Mc Graw Hill 1995.

- Evaluación de los riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva. Dr. Ricardo Fernández García. Septiembre 04-174-182.
- Higiene Industrial Xavier Berraza Sánchez Primera Edición junio 2014.
- Métodos De Evaluación De Riesgos Laborales Juan Carlos Rubio Romero 2014.



## **CONTAMINACIÓN AMBIENTAL POR DESECHOS SÓLIDOS EN LOS MULTIFAMILIARES DE VILLA GUADALUPE – SAN MIGUELITO CIUDAD DE PANAMÁ**

**Estudiantes:** Juan Fernandez, Zaúl Rodriguez y David Sedda

**Tutora Académica y Metodológica:** Dra. Sorayda Rincón

**Fecha de realización del proyecto:** julio 2020

### **RESUMEN**

Lorem ipsus

**Palabras clave:** contaminación ambiental, desechos sólidos, San Miguelito.

### **Introducción**

Cuando se habla de desechos sólidos incluyen principalmente los desechos domésticos (basura doméstica), que puede también incluir desechos comerciales recogidos en una zona determinada, ya sea en estado sólido o semisólido (Busto, 2009).

La Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI, 2007) define desecho como todo lo que es generado como producto de una actividad, ya sea por la acción directa del hombre o por la actividad de otros organismos vivos, formándose una masa heterogénea que, en muchos casos, es difícil de reincorporar a los ciclos naturales.

Según Medina (1999) la mayoría de las ciudades latinoamericanas no recolecta la totalidad de los desechos sólidos generados, y solo una fracción de los desechos recibe una disposición final adecuada, provocando contaminación ambiental y riesgos para la salud. Esta misma situación ocurre en Panamá y, en particular en San Miguelito.

Indudablemente la clasificación de desechos y el reciclaje representa una opción más deseable que su disposición masiva en basureros de los conjuntos residenciales. Sin embargo, pocos PH los tienen procesos o equipos para hacerlo.

### **Formulación y planteamiento del problema**

La problemática de este proyecto es la contaminación por residuos sólidos específicamente por basuras en los Multifamiliares. La realidad sobre el manejo de residuos sólidos en Panamá coloca a los Gobiernos Municipales frente a problemas cada vez más complejos por la cantidad inmensurable y naturaleza diversa de los mismos, por el desarrollo de las zonas urbanas dispersas, por las limitaciones de fondos económicos, el rápido crecimiento demográfico, limitada participación ciudadana, etc.

En la actualidad tenemos un grave problema, y es que cada día que pasa, la producción de residuos va creciendo exageradamente, originando una problemática ambiental, como la contaminación a recursos naturales (agua, suelo, aire) y la contaminación visual entre otros; todo esto se genera debido a que son arrojados a fuentes hídricas, terrenos no poblados, o simplemente en lugares no apropiados, generando la alteración paisajística y de ecosistemas y en consecuencia, afectando a la salud; causando un deterioro en la calidad de vida de las comunidades y una alteración a los recursos naturales. Estos problemas como la contaminación del agua, suelo y aire, degradación de paisajes, problemas de salud pública a raíz del inadecuado manejo de los residuos sólidos debido a las toneladas de basura queda en las calles, afectando las alcantarillas, ríos, cunetas, zanjas y de manera directa la vida cotidiana del ser humano.

El distrito de San Miguelito – Villa Guadalupe desde su creación, no se escapa de esta realidad, y ha padecido de un notorio desinterés por un manejo adecuado de los residuos sólidos. Al no contar con un buen servicio a las comunidades y la misma municipalidad vienen haciendo uso de tinaqueras o tinacos, para depositar los residuos convirtiéndose en peligrosos focos de contaminación y emanación de malos olores, los cuales contribuyen a la proliferación de moscas, roedores, gallinazos, bacterias, hongos y enfermedades, ya que no son lo suficientes para la cantidad de edificios presentes a los alrededores.

¿Cómo es la contaminación Ambiental por desechos sólidos en los multifamiliares de Villa Guadalupe en el distrito de San Miguelito, ciudad de Panamá?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la contaminación ambiental por desechos sólidos de los multifamiliares de Villa Guadalupe en el distrito de San Miguelito en la ciudad de Panamá.

### **Objetivos Específicos**

Determinar el tipo de desechos sólidos que contaminan los Multifamiliares de Villa Guadalupe - San Miguelito - ciudad de Panamá.

Identificar las causas del origen de los desechos sólido que contaminan los Multifamiliares de Villa Guadalupe - San Miguelito - ciudad de Panamá.

Realizar charlas sobre las consecuencias de la contaminación Ambiental por los desechos sólidos en Multifamiliares de Villa Guadalupe - San Miguelito - ciudad de Panamá.

Realizar un programa de apoyo sobre la organización de los desechos sólidos por parte de la comunidad de los Multifamiliares de Villa Guadalupe - San Miguelito - ciudad de Panamá.

## **Justificación de la Investigación**

Como estudiantes, nos motiva a realizar un proyecto de "Contaminación Ambiental por desechos sólidos" en donde beneficie a la comunidad de San Miguelito – Villa Guadalupe. Como parte de nuestra responsabilidad social, es fundamental hacer que la comunidad concientice sobre temas de contaminación ambiental, ya que este es un tema que, a nivel mundial, está provocando graves problemas de salud y calentamiento global. Esto obliga a toda la comunidad a realizar algún tipo de actividad que ayude a disminuir la contaminación.

Este trabajo contribuirá a la resolución del problema de desechos sólidos en la comunidad de Villa Guadalupe ubicada en el distrito de San Miguelito, a través de reciclaje, separación de los residuos de los propietarios y actividades de concientización, educando así, a la comunidad del sector, permitiendo que las mismas tomen otras actitudes, hábitos y costumbres.

Los resultados que se obtengan se difundirán antes los vecinos para que haya participación y lleguen voluntarios. Se quiere concientizar a las personas del daño que causan los desechos sólidos a su entorno natural y social. Se mostrará diferentes métodos que puedan utilizar para el cuidado y conservación del medio ambiente.

Es deber de todos los propietarios del Multifamiliar de Villa Guadalupe, conservar el medio ambiente que los rodea, ya que este problema mundial es urgente y aportando un poco, se podrá atacar esta realidad concreta a la que se enfrenta.

Es fundamental que la comunidad tenga conocimiento de cómo manejar los diferentes desechos sólidos y contribuir a tener una mejor comunidad en el sector y seguir buscando día a día como atacar la contaminación ambiental por desechos sólidos.

### Delimitación geográfica y limitaciones

La comunidad con posibilidades de intervención es:

Provincia: Panamá  
Ciudad: Panamá  
Distrito: San Miguelito – Villa Guadalupe  
Corregimiento: José Domingo Espinar  
Calle: Circunvalación  
Edificio: Multifamiliar #5  
Coordenadas: 9°01'57.0"N 79°29'30.8"W



## Matriz FODA

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

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de las personas de la comunidad son responsables y trabajadoras.</li> <li>• Escuela primarias y secundarias cercas.</li> <li>• Hospital general y clínicas.</li> <li>• Canchas deportivas.</li> <li>• La mayoría de la población es joven y se encuentran en el sistema educativo.</li> <li>• Area cerca de la ciudad de Panamá.</li> <li>• Existencia de transporte público y privado.</li> <li>• Comunidad con ganas de vivir mejor.</li> <li>• Pequeñas empresas y comercios.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Existencia de los servicios básicos (electricidad, agua y aseo urbano, entre otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor aceptación de la comunidad hacia los departamentos</li> <li>• Posibilidades que instituciones públicas apoyen el proyecto.</li> <li>• Espacio adecuado para desempeñar nuestro trabajo.</li> <li>• Acceso a esta comunidad vulnerable.</li> <li>• Adquisición de nuevos conocimientos en materia de salud y de gestión.</li> <li>• Motivación de algunos habitantes de la comunidad en pro del aprovechamiento para un mejor manejo autosustentable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de planificación en el urbanismo.</li> <li>• Impacto generado por actividades relacionadas con el manejo inadecuado de los residuos sólidos sobre el aire, agua, suelo, flora y fauna.</li> <li>• Pocos recursos humanos y económicos dedicados a la gestión municipal ambiental sobre el manejo de los residuos y desechos sólidos.</li> <li>• Deficit de infraestructura.</li> <li>• Falta de estrategias ambientales encaminadas al desarrollo sustentable para el aprovechamiento y tratamiento de los residuos sólidos de origen domésticos.</li> <li>• Mala comunicación interna.</li> <li>• Falta de concienciar a la comunidad para desarrollar acciones que leven a la relación armoniosa con el ambiente.</li> <li>• No existe estacionamientos para personas discapacitadas y/o ambulancias.</li> <li>• No existe un plan de gestión para multifamiliares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proliferación de vectores productores de enfermedades ocasionadas por el manejo inadecuado de los residuos sólidos.</li> <li>• Pérdida de recursos naturales (suelo, agua, aire, flora y fauna) por el manejo inadecuado de los residuos sólidos.</li> <li>• Debilitamiento de la cultura ambiental.</li> <li>• Incumplimiento y control del marco legal ambiental.</li> <li>• Ausencia de planes educativos municipales en materia ambiental.</li> <li>• Problemas sociales.</li> <li>• Contaminación por residuos sólidos en los multifamiliares.</li> </ul>

## Aportes

Para tratar las diferentes temáticas ambientales, existe una amplia variedad de actividades que se propusieron. En el caso concreto de los desechos sólidos, se explican a continuación una serie de actividades que sirvieron para tratar directamente este tema.

El diseño de cada actividad se adecuó al grupo concreto de participantes, al tiempo del que se dispone y a los objetivos que se pretenden conseguir. Además, dicha actividad fue dinámica, amena y participativa para que la comunidad se sienta protagonista. Estas actividades que se proponen sirven para trabajar en cualquier contexto. Así se puede incluir entre:

Actividades	Recursos		
	Humanas	Materiales	Duración
Ir al sitio del proyecto	Organizadores	Cámaras	1 día
Planificación de la encuesta	Organizadores	Laptops	4 días

Organizar y planificar charla de concientización	Organizadores	Laptops	10 días
Divulgar la actividad	Organizadores	Laptops, impresora, papel tape	4 días
Encuestar a la comunidad	Organizadores y comunidad	Celulares, hojas, bolígrafos e impresoras	1 día
Recolección de datos de la encuesta	Organizadores	laptops	2 días
Análisis de datos de la encuesta	Organizadores	laptops	2 días
Acercamiento a los estamentos de gubernamentales	Organizadores, directivos y colaboradores de los estamentos gubernamentales	Cuadernos	1 día
Divulgación de día de limpieza	Organizadores	Hojas y laptops	3 días
Capacitación sobre la contaminación ambiental	Comunidad	Laptops, retroproyector, cámaras, boquitas, sillas, mesa, extensiones	1 día
Constituir una organización	Organizadores	Laptops	1 día
Entrega de un modelo de gestión ambiental	Organizadores y comunidad	Bolígrafos, manual	1 día
Limpieza participativa de la zona	Organizadores y comunidad	Bolsas negras, rastrillos, escobas, clorox, desinfectantes, guantes, trapeadores	1 día



## **Conclusión**

Se determinó el tipo de desechos sólidos que contaminan los Multifamiliares de Villa Guadalupe - San Miguelito - ciudad de Panamá. La mayoría de ellos son domésticos, pero hay algunos contaminantes comerciales como aceites lubricantes para motores,

Se realizaron charlas sobre las consecuencias de la contaminación Ambiental por los desechos sólidos.

Se propuso un programa de apoyo sobre la organización de los desechos sólidos por parte de la comunidad de los Multifamiliares de Villa Guadalupe.

## **Referencias**

- Flores, C. B. (2009). La problemática de los desechos sólidos. *Economía*, (27), 121-144.  
[http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista\\_27/Pdf/Rev27Bustos.pdf](http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Bustos.pdf)
- Medina, M. (1999). Reciclaje de desechos sólidos en América Latina. *Frontera norte*, 11(21), 7-31.
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), (2007). "Guía para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos Urbanos." [http://193.138.105.50/filestorage/download/?file\\_id=72852](http://193.138.105.50/filestorage/download/?file_id=72852)



ISBN: 978-9962-5599-9-3



**PESC 2020**