



SEP
SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



PUEBLA



TECNOLÓGICO®
SUPERIOR DE LA SIERRA NEGRA
DE AULAPAN

REVISTA DE INVESTIGACIÓN - VOL.11 - ENERO - FEBRERO 2019 | ISSN2448-9131

INCAING

INVESTIGACIÓN Y CIENCIA APLICADA A LA INGENIERÍA

QUEBRANTA HUESOS

(Caracara Cheriway)

- INGENIERÍA
- EDUCACIÓN
- CIENCIAS BÁSICAS
- DESARROLLO SUSTENTABLE





SEP
SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



PUEBLA



TECNOLÓGICO
SUPERIOR DE LA SIERRA NEGRA
DE AJALPAN

REVISTA DE INVESTIGACIÓN - VOL.11 - ENERO - FEBRERO 2019 | ISSN2448-9131

INCAING

INVESTIGACIÓN Y CIENCIA APLICADA A LA INGENIERÍA

DIRECTORIO

Dr. Enrique Fernández Fassnacht

Director General Tecnológico Nacional de México

Dra. Yésica Imelda Saavedra Benítez

Directora de Posgrado, Investigación e Innovación del
Tecnológico Nacional de México

MC. Manuel Chávez Sáenz

Director de Tecnológicos Descentralizados.

Mtro. Miguel Robles Bárcena

Secretario de Educación del Gobierno del Estado de Puebla

Mtra. Mónica Barrientos Sánchez

Subsecretario de Educación Superior de la SEP Estatal

M.V.Z. Augusto Marcos Hernández Merino

Director General del Instituto Tecnológico Superior
de la Sierra Negra de Ajalpan

CONSEJO EDITORIAL

Ing. Félix Salvador López

Subdirector Académico

Ing. Socorro Ginez Trejo

Subdirectora de Planeación y Vinculación

L.C. Yazmín Monge Olivarez

Jefa del Depto. de Servicios Administrativos

Mtra. Gabriela Selene Martínez Ruíz

Jefa de División de Ingeniería en Administración

Ing. René Valerio López

Jefe de División de Ingeniería Electromecánica

Mtro. Manuel Aguilar Cisneros

Jefe de División de Ingeniería Industrial

Mtra. Elda Martínez Mendoza

Jefa de División de Ingeniería en Sistemas Computacionales

Editores Responsables

Ing. Socorro Maceda Dolores

Mtro. Luis Antonio Pereda Jiménez

IBQ. Sandra Melina Rodríguez Valdez

Coordinador de investigación

Mtro. José Antonio Morales Flores

Diseño web

MTI. José Arturo Bustamante Lazcano

Jurídico

Lic. Pedro Molotl Temaxte

Jurídico

Lic. Pedro Molotl Temaxte

Fotografía, promoción y difusión

Brigada Ambiental de San José Tilapa

Líder Sr. Benito Olaya

COLABORADORES ESPECIALES

Árbitros Externos Nacionales e Internacionales

Ingeniería

Dr. C. Julio C. González Cruz

Mtra. Lucila Juárez Mendoza

Mtro. Luis Felipe Sexto Cabrera

Mtro. Octavio Raúl Loza Rodríguez

Mtro. Julio Alberto Perea Sandoval

Dra. Edilma Sandoval Mujica

Desarrollo Sustentable

Dr. C. Alexander Chile Bocourt.

Dr. C Viviana María Somoano Núñez

Educación

Dr. C. Miguel Enrique Charbonet Martell

Dr. C. Josbel Gómez Torres

Dr. C. Luis Ugalde Crespo

Dr. Fausto Morfín Herrera

Mtra. Lourdes Gloria Centeno Llanos

Mtro. Gerardo Sánchez Luna

Ciencias Básicas

Dr. Jesús Fernando Tenorio Arvide

Dr. Franco Barragán Mendoza

INCAING, No. 11; enero-febrero 2019 es una publicación bimestral editada por el Instituto Tecnológico Superior de la Sierra Negra de Ajalpan, Puebla. Rafael Ávila Camacho Oriente 3509 Col. Barrio La Fátima, C.P. 75790, Ajalpan, Puebla, México. Tel. 012363812161 www.itsna.edu.mx, revistaitssna@gmail.com. Editor Responsable: Socorro Maceda Dolores; Reservas de Derechos al uso exclusivo 04-2017-061318413100-102, 04-2017-060913275700-203 vía red de computo, ISSN 2448 9131, otorgado por el Instituto Nacional de Derecho de Autor. Impresa por Instituto Tecnológico Superior de la Sierra Negra de Ajalpan.

Este número se terminó de imprimir el 20 de febrero de 2019 con un tiraje de 100 ejemplares. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del instituto Tecnológico Superior de la Sierra Negra de Ajalpan. Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto Tecnológico Superior de la Sierra Negra de Ajalpan.

Mensaje Editorial

Agradecemos especialmente al Centro de Gestión-Distrito Capital (Grupo de investigación en procesos industriales SENA CGI Neurona) quienes con su entusiasmo y talento contribuyen por primera vez en esta revista que humildemente prepara en esta edición un compendio de artículos de ingeniería. Deseamos que este acuerdo generado con el grupo de investigación “Gestión y Desarrollo Tecnológico Regional Sustentable”, sea el principio de muchas contribuciones de corte académico e investigativo que aporten especialmente al desarrollo científico e investigativo.

Al Sr. Fabio Hernández Rodríguez subdirector del Centro de Gestión Industrial y a la Dra. Edilma Sandoval Mujica por hacer posible este lazo entre instituciones y entre países hermanos Colombia-México.

Cabe destacar que las contribuciones especiales para este volumen son dos temas que incluyen salud y seguridad ocupacional, dos más con enfoque de sistemas, un trabajo que incluye la estructura de un manual para una empresa de servicios de la región Tehuacán, así como un proyecto denominado casa sombra y que se considera como resultado de un proyecto integrador.

Bienvenidas todas sus contribuciones y esperamos generar el mejor juicio de valor que le convenga a este número para superar las expectativas de los lectores.



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



PUEBLA



REVISTA DE INVESTIGACIÓN - VOL.11 - ENERO - FEBRERO 2019 | ISSN2448-9131

INCAING

INVESTIGACIÓN Y CIENCIA APLICADA A LA INGENIERÍA

ÍNDICE

<i>ESTUDIO DE VALORACIÓN DE FACTORES DE RIESGO FÍSICO: ILUMINACIÓN, RUIDO Y VIBRACIÓN EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AERONÁUTICO DE COLOMBIA</i>	5
Alexi Geovanni García Castañeda	5
Diana Rojas Zarate.....	5
Marisol Rincón Gutiérrez.....	5
Guillermo Alejandro Hernández Cubillos	5
ANÁLISIS DE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS POR LA SUSPENSIÓN DE GARANTÍAS INDIVIDUALES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 29 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, PÁRRAFO TERCERO	12
Armando León Ayala	12
JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE JUSTICIA PENAL PARA ADOLESCENTES	17
Fátima Mauricio Morales.....	17
CAPACITACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE	24
Alicia Ramírez Mendoza	24
<i>DISEÑO DE APLICACIÓN MÓVIL “EL PRACTICANTE”</i>	28
Israel Martínez Avilés.....	28
<i>IMAGEN & SERVICIO</i>	32
Brenda de los Ángeles Ramos Balderas. José Peralta Pineda. Lizette Pérez Santiago	32
PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE UPAEP CAMPUS TEHUACÁN	39
Karina Itzel Montoya Arroyo	39

ESTUDIO DE VALORACIÓN DE FACTORES DE RIESGO FÍSICO: ILUMINACIÓN, RUIDO Y VIBRACIÓN EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AERONÁUTICO DE COLOMBIA

Alexi Giovanni García Castañeda

Diana Rojas Zarate

Marisol Rincón Gutiérrez

Guillermo Alejandro Hernández Cubillos

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – Centro de Gestión Industrial - CGI
Colombia

aggarcia9@misena.edu.co

drojas178@misena.edu.co

mrincon20@misena.edu.co

gahernandez189@misena.edu.co

Resumen.

El presente estudio se enfoca en la evaluación de los factores de riesgo físico (iluminación, ruido y vibración) en el sector aeronáutico de Colombia mediante mediciones ocupacionales en los diferentes escenarios en que se desarrolla esta actividad económica, para esto se han tenido en cuenta los parámetros ACGIH, Association Advancing Occupational and Environmental Health (Conferencia Americana de Higienistas Industriales Gubernamentales), NIOSH, National Institute for Occupational Safety and Health (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional) y límites recomendados del Retilap, Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público según Resolución 40122 08 Febrero de 2016 . De esta manera, identificar y caracterizar las áreas en donde se deben desarrollar medidas de intervención de higiene industrial.

Palabras clave. Higiene industrial, Sector aeronáutico, Mediciones ocupacionales.

STUDY OF VALUATION OF PHYSICAL RISK FACTORS: LIGHTING, NOISE AND VIBRATION IN A COMPANY OF THE AERONAUTICAL SECTOR OF COLOMBIA

Abstract.

The present study is focused on evaluating the physical risk factors (Illumination, Noise and Vibration) in the aeronautical sector by means of occupational measurements in the different scenarios where its economic activity is developed, for this, the

parameters from ACGIH, Association Advancing Occupational and Environmental Health (American Conference of Governmental Industrial Hygienists), NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health), have been taken into account, as well as the limits of the RETILAP, Technical Regulation of Lighting and Public Lighting according to Resolution 40122 08 February 2016. This way, the areas where industrial hygiene intervention should be developed are identified and characterized.

Keywords. Industrial Hygiene, Aeronautical Sector, Occupational measurements.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST para Colombia “*todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión*” deben implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST , según lo referido en el Decreto 1072 de 2017 en el artículo 2.2.4.6.1.[1] El sector aeronáutico en Colombia se encuentra en la obligación de realizar gestión de los riesgos, dentro de los que se encuentran clasificados los de carácter de higiene industrial en la Guía Técnica Colombiana - GTC 45 de 2012 [2] de mayor relevancia en este sector (iluminación, ruido y vibración), por su

actividad económica las tareas representativas son: vuelos de aeronaves, mantenimiento aeronáutico y actividades administrativas.

Debido a que los factores de riesgos físicos deben ser evaluados de acuerdo al Parágrafo 2 Artículo 2.2.4.6.15. (Decreto 1072 de 2015) [1] ya que tienen el potencial de generar patologías por la exposición, en Colombia entre los años 2009 y 2017 se han alcanzado a evaluar alrededor de 129 enfermedades laborales calificadas según la base de datos recopilada por Fasecolda – Federación de Aseguradores Colombianos. Dichas patologías pueden llegar a encontrarse definidas según el factor de riesgo: ruido, iluminación y vibración; referente al ruido la patología más común es Hipoacusia Neurosensorial que desde el siglo I de n.e. por Plinio el viejo en su "Historia natural", menciona a las personas que perdían su capacidad auditiva parcial o total por vivir cerca de las cataratas del Nilo. A finales del siglo XIX, con el advenimiento de la máquina de vapor y la iniciación de la era industrial, aparece el ruido como un importante problema de salud pública. En esta etapa comienza a documentarse la sordera de los trabajadores expuestos, como los forjadores y los soldadores. Fosbroke, en 1831, mencionó la sordera de los herreros y Wittmarck hizo lo propio en 1907, al mostrar el efecto histológico del ruido en el oído; en 1927, McKelvie y Legge informan acerca de la sordera de los algodoneros; en 1939, Lars describe la sordera de los trabajadores en astilleros y, en 1946, Krisstensen se refiere a la sordera de los aviadores y de los tripulantes de submarinos. [3]

En la iluminación, con trastornos oculares a nivel mundial existen aproximadamente 314 millones de personas de las cuales 45 millones de estas son ciegas. La mayoría de las personas son de edad avanzada. Aproximadamente, un 85 % de los casos mundiales de discapacidad visual son evitables y, en la mayoría de las ocasiones susceptibles de tratar con éxito. Una iluminación deficiente puede aumentar la posibilidad de que las personas cometan errores trabajando y de que se produzcan accidentes, del mismo modo una mala iluminación puede provocar la aparición de fatiga visual con los pertinentes perjuicios que esto representa para la salud de las personas: problemas en los ojos, dolor de cabeza, cansancio, irritabilidad, mal humor, etc [4].

La vibración puede desarrollar la patología más frecuente que son las Enfermedades musculoesqueléticas, se caracterizan por tener una etiología multicausal, y las manifestaciones pueden ser indistinguibles de las enfermedades generales. Hay autores que afirman que la patología profesional a lo largo de este siglo se ha vuelto más universal, extendiéndose a colectivos que antes estaban

aparentemente a salvo de ellas, y al mismo tiempo, sus manifestaciones han devenido más sutiles, dificultando así la identificación laboral que originó sus causas [5].

De esta manera surge la necesidad de realizar el presente estudio en el sector aeronáutico puesto que impacta en mitigar posibles patologías asociadas al desarrollo de su actividad económica.

La empresa del sector aeronáutico donde se desarrolló el estudio realiza actividades a nivel nacional, por esta razón fue necesaria la evaluación en sus diferentes sedes del territorio nacional. A través del estudio se evidenció según los factores de riesgo higiénicos la existencia de un déficit de iluminación en las instalaciones de la empresa, se identificó ruido en las plataformas que superan los 100 dB y se superó el límite establecido para 8 horas de vibración en los procesos de remachado, uso de pulidoras y cortadoras.

II. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Para el desarrollo del estudio se estableció una estructura de ejecución para identificar y evaluar los factores físicos en estudio. A continuación, se presenta el esquema de estructuración implementado:

A. Revisión de fuentes bibliográficas

Verificación de información secundaria existente y análisis bibliométrico de estudios relacionados con mediciones de tipo higiénico en diferentes sectores económicos.

B. Identificación de peligros de higiene industrial, evaluación y valoración de los riesgos

Inspección y caracterización de la empresa por medio de evidencia fotográfica e identificación y valoración de peligros higiénicos de las áreas mediante la metodología propuesta en la GTC 45 de 2012 [2], por medio del cual se priorizan las áreas más expuestas a los tres factores evaluados.

C. Encuestas de percepción de factores de riesgo físico

Aplicación de encuesta a una muestra de 253 trabajadores de la población para evaluar la percepción de exposición a factores de riesgos físicos como ruido, iluminación y vibración, esta encuesta se basa en los parámetros de los métodos LEST [6] y Renault [7].

D. Mediciones ocupacionales de factores físicos (iluminación, ruido y vibración)

Se efectuaron las mediciones ocupacionales teniendo en cuenta los puntos determinados por la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, así mismo por las encuestas de percepción de factores de riesgo físico, estas se realizaron con equipos de medición que cumplen con los requerimientos establecidos de calibración según el ONAC - Organismo Nacional de Acreditación de Colombia de acuerdo a lo establecido en la ISO 17025:2005 y teniendo en cuenta los procedimientos elaborados por el grupo investigador basados en normas legales vigentes, normas y guías técnicas colombianas.

1) *Procedimiento medición de iluminación:* La medición de iluminación se realizó con el equipo Luxómetro EXTECH Modelo HD450 (calibrado según parámetros definidos en CNM-MFO-PT-004). El presente procedimiento fue basado en los parámetros establecidos en la Guía Técnica Colombiana 8 de 1994 “Electrotecnia. Principios de ergonomía visual. Iluminación para ambientes de trabajo en espacios cerrados” de ICONTEC [8]; para la comparación de los resultados se utilizan los niveles de iluminación recomendados en el Retilap [9] como se observa en la tabla I.

TABLA I
VALORES RECOMENDADOS DE ILUMINACIÓN
PARA ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE LA
ENTIDAD AERONÁUTICA
(Retilap)

TIPO DE RESINTO ACTIVIDAD	UGRL.	NIVELES DE ILUMINACIÓN		
		Min	Med	Max
Talleres de ensamble				
Trabajo pesado, montaje de maquinaria pesada	25	200	300	500
Trabajo intermedio, ensamble de motores, ensamble de carrocerías de	22	300	500	750
Trabajo fino, ensamble de maquinaria electrónica y de oficina	19	500	750	1000
Trabajo muy fino, ensamble de instrumentos	16	1000	1500	2000
Industria eléctrica				
Ensamble de devanados	19	500	750	1000
Ensamble de aparatos receptores de radio y TV	19	750	1000	1500
Ensamble de elementos de ultra precisión componentes electrónicos	16	1000	1500	2000
Taller de mecánica y de ajuste				
Trabajo ocasional	25	150	200	300
Trabajo basto en banca y maquinado, soldadura	22	200	300	500
Maquinado y trabajo de media precisión en banco, máquinas generalmente automáticas	22	300	500	750
Maquinado y trabajo fino en banco,	19	500	750	1000

máquinas automáticas finas, inspección y ensayos				
Trabajo muy fino, calibración e inspección de partes pequeñas muy complejas	9	1000	1500	2000
Talleres de pintura y cassetas de rociado				
Inmersión, rociado basto	25	200	300	500
Pintura ordinaria, rociado y terminado	22	300	500	750
Pintura fina, rociado y terminado	19	500	750	1000
Retoque y balanceo de colores	16	750	1000	1500
Oficinas				
Oficinas de tipo general, mecanografía y computación	19	300	500	750
Oficinas abiertas	19	500	750	1000
Oficinas de dibujo	16	500	750	1000
Salas de conferencia	19	300	500	750

2) *Procedimiento medición de ruido:* Las mediciones de ruido se realizaron con el equipo Sonómetro 3M Modelo SE-402 Class 2 (calibrado según parámetros definidos en ANSI S1.4 1983 [10], ANSI S1.43 1997 [11], IEC 61672-1:2002[12]) y el Dosímetro 3M Modelo eg5 Edge Dosimeter (calibrado según parámetros definidos en ANSI S1.25:1997[13], IEC 61252:1993). El presente procedimiento fue basado en los parámetros establecidos en las normas NTC 5626:2008 [14] y NTC 4795:2000 [15] para la comparación de los resultados se utilizan los valores límites permisibles de ruido obtenidos en la Resolución 1792 de 1990 [16] como se observa en la Tabla II.

TABLA II
VALORES LÍMITES PERMISIBLES DE
EXPOSICIÓN A RUIDO OCUPACIONAL
(Resolución 1792 de 1990)

NPS	Tiempo		NPS	Tiempo	
	dBA	Hr		dBA	Hr
80	25	24	106		3
81	20	10	107		2
82	16		108		2
83	12	42	109		1
84	10	5	110		1
85	8		111		1
86	6	21	112		
87	5	2	113		
88	4		114		
89	3	10	115		
90	2	31	116		
91	2		117		
92	1	35	118		
93	1	16	119		

94	1		120		
95		47	121		
96		37	122		
97		30	123		
98		23	124		
99		18	125		
100		15	126		
101		11	127		
102		9	128		
103		7	129		
104		5	130-140		
105		4			

3) *Procedimiento medición de vibración:* La medición de vibración se realizó con el equipo Vibrómetro Larson Davis Modelo HVM200 (calibrado según parámetros definidos en ISO8041:2005 [17], ANSIS2.70:2006 [18], IEC 61260:2014, ANSI S1.11:2004 [19]), Sensor de cuerpo completo Modelo SEN027 (calibrado según parámetros definidos en ANSI Z540.3:2006) y el Sensor de Mano-Brazo Modelo SEN040F (calibrado según parámetros definidos en ANZI Z540.3:2006). Este medidor de 3 canales cumple con los requisitos de ISO 8041:2005 [20] y está diseñado para medir según ISO 2631-1:1997 [21], ISO 2631- 2:2003 [21] & ISO 2631-5:2004 [22] e ISO 5349:2002 [23]. El presente procedimiento fue basado en los parámetros establecidos NTC 5436-1:2006 [24] y para la comparación de los resultados se utilizan los valores límites permisibles definidos según la Conferencia Americana de Higienistas Industriales Gubernamentales (ACGIH) Valores Límite Umbral (TLV) [25] como se observa en la Tablas III y IV.

TABLA III
VALORES LÍMITES PERMISIBLES DE EXPOSICIÓN A VIBRACIÓN MANO-BRAZO
(Conferencia Americana de Higienistas Industriales Gubernamentales- ACGIH)

MANO-BRAZO	
TIEMPO DE EXPOSICIÓN	M/S2
4 horas y menos de 8	4
2 horas y menos de 4	6
1 hora y menos de 2	8
Menos de una hora	12

TABLA IV
VALORES LÍMITES PERMISIBLES DE EXPOSICIÓN A VIBRACIÓN CUERPO COMPLETO
(Conferencia Americana de Higienistas Industriales Gubernamentales- ACGIH)

CUERPO COMPLETO DIRECCION LONGITUDINAL AZ (Dirección pies a cabeza)									
FRECUENCIA HZ	TIEMPO DE EXPOSICION M/S2								
	24 H	16 H	8 H	4 H	2.5 H	1H	25 MIN	16 MIN	1 MIN
4.0	0.140	0.192	0.315	0.53	0.71	1.18	1.80	2.12	2.80
5.0	0.140	0.192	0.315	0.53	0.71	1.18	1.80	2.12	2.80
6.3	0.140	0.192	0.315	0.53	0.71	1.18	1.80	2.12	2.80
8.0	0.140	0.192	0.315	0.53	0.71	1.18	1.80	2.12	2.80
10.0	0.180	0.239	0.40	0.67	0.90	1.50	2.24	2.65	3.55
12.5	0.224	0.302	0.50	0.85	1.12	1.90	2.80	3.35	4.50
16.0	0.280	0.383	0.63	1.06	1.40	2.36	3.55	4.25	5.60
20.0	0.3555	0.477	0.80	1.32	1.80	3.00	4.50	5.30	7.10
25.0	0.450	0.605	1.0	1.70	2.24	3.75	5.60	6.70	9.00
31.5	0.560	0.765	1.25	2.12	2.80	4.75	7.10	8.50	11.2
40.0	0.710	0.955	1.160	2.65	3.55	6.00	9.00	10.6	14.0
50.0	0.900	1.19	2.0	3.35	4.50	7.50	11.2	13.2	18.0
63.0	1.120	1.53	2.5	4.25	5.60	9.50	14.0	17.0	22.4
80.0	1.400	1.91	3.15	5.30	7.10	11.8	18.0	21.2	28.0

CUERPO COMPLETO DIRECCION LONGITUDINAL Ax o Ay (espalda pecho o costado a costado)									
FRECUENCIA HZ	TIEMPO DE EXPOSICION M/S2								
	24 H	16 H	8 H	4 H	2.5 H	1H	25 MIN	16 MIN	1 MIN
1.0	0.100	0.135	0.224	0.355	0.50	0.85	1.25	1.50	2.0
1.25	0.100	0.135	0.224	0.355	0.50	0.85	1.25	1.50	2.0
1.6	0.100	0.135	0.224	0.355	0.50	0.85	1.25	1.50	2.0
2.0	0.100	0.135	0.224	0.355	0.50	0.85	1.25	1.50	2.0
2.5	0.125	0.171	0.280	0.450	0.63	1.06	1.6	1.9	2.5
3.15	0.160	0.212	0.355	0.560	0.8	1.32	2.0	2.36	3.15
4.0	0.200	0.270	0.450	0.710	1.0	1.70	2.5	3.0	4.0
5.0	0.250	0.338	0.560	0.900	1.25	2.12	3.15	3.75	5.0
6.3	0.315	0.425	0.710	1.12	1.6	2.65	4.0	4.75	6.3
8.0	0.40	0.54	0.900	1.40	2.0	3.35	5.0	6.0	8.0
10.0	0.50	0.675	1.12	1.80	2.5	4.25	6.3	7.5	10.0
12.5	0.63	0.855	1.40	2.24	3.15	5.30	8.0	9.5	12.5
16.0	0.80	1.06	1.80	2.80	4.0	6.70	10.0	11.8	16.0
20.0	1.00	1.35	2.24	3.55	5.0	8.5	12.5	15.0	20.0
25.0	1.25	1.71	2.80	4.50	6.3	10.6	15.0	19.0	25.0
31.5	1.60	2.12	3.55	5.60	8.0	13.2	20.0	23.6	31.5
40.0	2.00	2.70	4.50	7.10	10.0	17.0	25.0	30.0	40.0
50.0	2.50	3.38	5.60	9.00	12.5	21.2	31.5	37.5	50.0
63.0	3.15	4.28	7.10	11.2	16.0	26.5	40.0	45.7	63.0

80.0	4.00	5.4	9.00	14.0	20.0	33.5	50.0	60.0	80.0
------	------	-----	------	------	------	------	------	------	------

III RESULTADOS

Se realizaron mediciones en cinco de las sedes de una empresa del sector aeronáutico, donde se tuvieron en cuenta las tareas realizadas en las oficinas administrativas, los hangares y talleres de mantenimiento.

A. Iluminación: A nivel de iluminación se tuvieron en cuenta dos características: el nivel de riesgo y el factor de uniformidad.

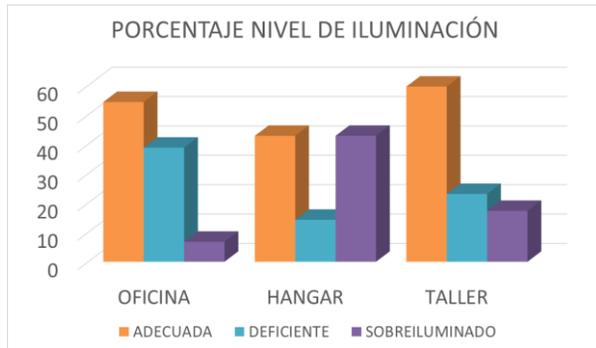


Fig. 1 Grafica porcentajes nivel de iluminación
Fuente: Propia

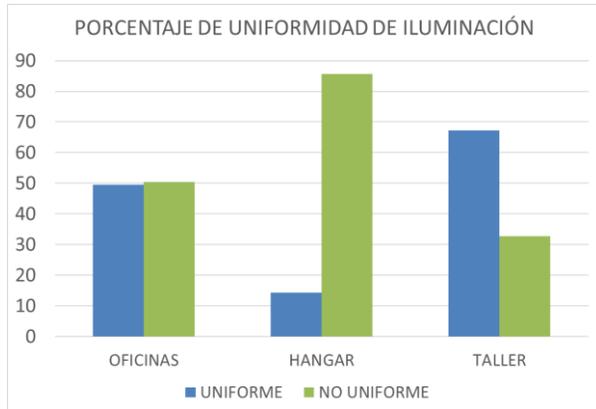


Fig. 2 Grafica porcentajes de uniformidad de iluminación
Fuente: Propia

De las 103 oficinas a las que se les realizó la medición de iluminación el 39% tiene nivel de riesgo por baja iluminación y el 7% nivel de riesgo por sobre iluminación, el 50% de las oficinas no presentan uniformidad en la iluminación. De los 7 hangares a los que se les realizó medición de iluminación el 14% presenta nivel de riesgo por baja iluminación, el 43% nivel de riesgo por sobre iluminación y el 86% no presenta uniformidad de iluminación. De los 52 talleres a los que se les realizó medición de iluminación el 23% presenta nivel de riesgo por baja iluminación, el 17% nivel de riesgo por sobre iluminación y el 33% no presenta uniformidad de iluminación.

Se evidencia en los valores obtenidos en las mediciones de iluminación realizada en las instalaciones de hangares, mantenimiento y oficinas que se presenta condiciones que general deficiencia, sobre iluminación y des uniformidad en la iluminación en algunas áreas de trabajo esto se debe principalmente a la incidencia de iluminación natural por ventanas que aunque mejora notablemente el ambiente visual, esta no se proyecta uniformemente en los distintos ambientes, la iluminación en su gran mayoría es fluorescente y esto también hace que no tenga el mejor factor de uso.



Fig. 3 Mediciones de iluminación
Fuente: Propia

B. Ruido

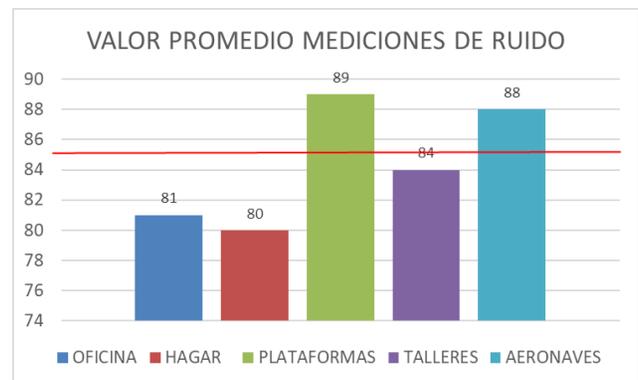


Fig. 4 Grafica valor promedio mediciones de ruido
Fuente: Propia

Se identifica que los procesos en lo cuales hubo mayor incidencia de ruido son Plataformas, pruebas o vuelos de aeronaves que superaron a nivel promedio TLV

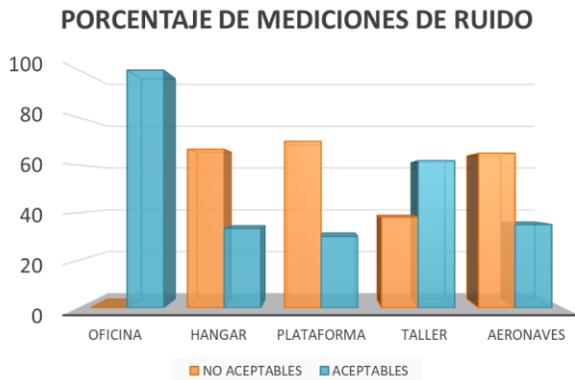


Fig. 5 Gráfica de medición de ruido
Fuente: Propia

Se tomó una muestra de 4 oficinas para realizar medición de ruido con dosímetro donde se encontró que no superan los TLV. Las mediciones que se efectuaron en los 7 hangares donde se encontró que el 67% de las áreas supera el nivel de riesgo de acuerdo con los TLV. Al igual en las plataformas donde se ejecutaron 20 mediciones se encontró que el 70% están por encima de los TLV. En las áreas de talleres se realizaron 21 mediciones obteniendo que el 38% de estas superan los TLV. Y en las 17 mediciones realizadas durante la prueba, despegue o vuelo aeronaves el 65% superaron los TLV.

A nivel general en la mayor parte de las áreas no se superan los límites permisibles establecidos de 85 dB, sin embargo, hay que tener en cuenta que las exposiciones son muy fluctuantes de acuerdo a la cantidad de aeronaves en mantenimiento y tipo de aeronaves. Hay máquinas en los talleres que generan ruidos en el orden entre los 85 y 95 dB donde cabe mencionar que, aunque la exposición no es durante toda la jornada si pueden generar efectos nocivos en la persona expuesta. En las plataformas el ruido con despegues y pruebas de aeronaves superan los 105 dB. En el caso de las aeronaves, la exposición es alta superando en todos los casos los 85 dB.



Fig. 6 Mediciones de ruido
Fuente: Propia

C. Vibración

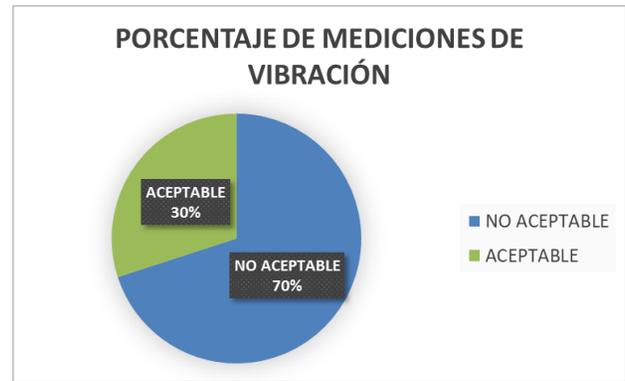


Fig. 7 Gráfica porcentaje de mediciones de vibración
Fuente: Propia

Se realizó un total de 10 mediciones de vibración el 30% superan el límite establecido para 8 horas, pertenecientes a las áreas de mantenimiento, sin embargo, no se pudo establecer el tiempo específico de exposición ya que puede ser muy fluctuante. Estos se evidencian como procesos con criticidad por exposición de vibración mano-brazo en algunos talleres

Con diferencia a las 7 mediciones realizadas a las aeronaves donde no se sobrepasan valores de 4 (m/S²) de acuerdo a los valores límites permisibles, sin embargo, aunque no se superan los niveles es importante tener en cuenta que las frecuencias bajas de vibración pueden presentar enfermedades en la población trabajadora ya que la exposición es constante.

Es importante evaluar la posibilidad de generar sistemas de amortiguación que permitan absorber vibraciones de media y baja frecuencia como las registradas y/o neumáticos y realizar seguimiento individual por medio de exámenes médicos ocupacionales periódicos.



Fig. 8 Mediciones de vibración
Fuente: Propia

IV CONCLUSIONES

Según las condiciones ambientales en las áreas de mantenimiento, pruebas de vuelo y sus zonas próximas se identificaron los factores de riesgos higiénicos determinando como crítico el factor ruido; debido a que tiene una mayor exposición sobre la población trabajadora que tiene contacto directo por las condiciones de trabajo con máquinas, herramientas y fuentes externas como aeronaves que por sus motores y transmisiones son altos generadores de ruido y el personal que se encuentra indirectamente expuesto por la propagación de este en todas las áreas.

El factor de riesgo iluminación es crítico debido a las condiciones de diseño estructural de las sedes, en cuanto a ingreso de iluminación natural, zonas geográficas, tipo de iluminación, por lo cual no se puede generalizar condiciones.

El factor de riesgo vibración se presenta como crítico en las áreas que tienen contacto directo con máquinas y herramientas superando los límites permisibles para vibración en mano brazo por exposición continua.

REFERENCIAS

- [1] M. del Trabajo, "DECRETO NÚMERO 1072 de 2015," *Minist. del Trab.*, p. 351, 2017.
- [2] Icontec, "Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC45," *Decreto 1443*, no. 571, pp. 1–38, 2010.
- [3] H. Hernández and M. Gutiérrez, "Revista Cubana de Medicina Militar Hipoacusia inducida por ruido: estado actual," *Rev. Cuba. Med. Mil.*, 2006.
- [4] M. G. Hernández-Narváez, A. M. Olivares-Luna, A. Carillo-Hernández, G. M. Tovar-Méndez, and A. González-Pedraza Avilés, "Prevalencia de trastornos visuales y su relación con la funcionalidad en adultos mayores Prevalence of visual disorders and their relationship with functionality of the older adults," *Rev. Cuba. Oftalmol.*, vol. 28, no. 2, pp. 190–197, 2015.
- [5] C. Robaina Aguirre and D. Sevilla Martínez, "Epidemiología de las enfermedades relacionadas con la ocupación," *Rev. Cuba. Med. Gen. Integr.*, vol. 19, no. 4, pp. 0–0, 2003.
- [6] F. Pérez Morral, "NTP 175: Evaluación de las Condiciones de Trabajo: el método L.E.S.T.," p. 6, 1986.
- [7] ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO, "Método Renault," *Labotatorio Cndiciones Trab.*
- [8] Icontec, "GTC 8 ELECTROTECNIA. PRINCIPIOS DE ERGONOMÍA VISUAL. ILUMINACIÓN PARA AMBIENTES DE TRABAJO EN ESPACIOS CERRADOS," 1994.
- [9] Ministerio de Minas y Energía, "Retilap," p. 13, 2016.
- [10] T. H. E. United and S. Of, "ANSI S1.4: Specefications for Sound Level Meters," vol. 552, no. 3, pp. 1–52, 1992.
- [11] T. H. E. United and S. Of, "ANSI S1.43 1997," *ASTM E695Standard Method Meas. Relat. Resist. Wall, Floor, Roof Constr. to Impact Load.*, vol. 552, no. 1, p. 203, 1997.
- [12] B. E. Publication, "International Standard International Standard IEC 61000-4-7," vol. 2002, 1998.
- [13] T. H. E. United and S. Of, "ANSI S1.25:1997," *ASTM E695Standard Method Meas. Relat. Resist. Wall, Floor, Roof Constr. to Impact Load.*, vol. 552, no. 1, p. 203, 1997.
- [14] N. Técnica, "NTC 5626 ACÚSTICA. MEDICIÓN DEL NIVEL DE PRESIÓN SONORA DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS EN LOS EDIFICIOS. MÉTODO DE MEDICIÓN E.," no. 571, 2008.
- [15] N. Técnica, "NTC 4795 ACÚSTICA. DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO DE AISLAMIENTOS ACÚSTICOS DE CERRAMIENTOS. PARTE 1. MEDICIONES EN CONDICIONES DE LABORATORIO (PARA PROPÓSITOS DE DECLARACIÓN)," 2000.
- [16] N. De, "RESOLUCIÓN 1792 DE 1990," vol. 1990, pp. 7–8, 1990.
- [17] M. Kisan, S. Sangathan, J. Nehru, and S. G. Pitroda, "ISO 8041: 2005 Human response to vibration - Measuring instrumentation (2005)," 2005.
- [18] M. A. Rodríguez-Pérez, C. R. Katholi, H. K. Hassan, and T. R. Unnasch, "ANSI S2.70:2006," *Am. J. Trop. Med. Hyg.*, vol. 74, no. 6, pp. 1026–1033, 2006.
- [19] American National Standards Institute, "Ansi S1.11-2004 (R2009)," *Slides*, vol. 552, p. 29.
- [20] I. Standard, "INTERNATIONAL STANDARD ISO Human response to vibration —," vol. 2005, 2010.
- [21] I. Standard, "ISO 2631 VIBRACIONES CUERPO COMPLETO," vol. 1, no. 1997, 2006.
- [22] E. D. Bulatov, V. A. Milyaev, V. A. Nikitin, and A. V. Shirkov, "ISO 2631-5: 2004," *Instruments Exp. Tech.*, vol. 29, no. 5, pp. 1049–1051, 1986.
- [23] I. Standard, "INTERNATIONAL STANDARD and evaluation of human exposure," vol. 2001, 2001.
- [24] C. Xing and D. M. Isaacowitz, "NTC 5436-1 2006," *Motiv. Emot.*, vol. 30, no. 3, pp. 243–250, 2006.
- [25] T. Limit and B. Exposure, *Special Note to User*. 2017.

ANÁLISIS DE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS POR LA SUSPENSIÓN DE GARANTÍAS INDIVIDUALES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 29 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, PÁRRAFO TERCERO

Armando León Ayala
UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

Resumen

Respecto a lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la suspensión de derechos y garantías solo podrá ser contemplada por tres aspectos, el primero en caso de invasión, perturbación grave a la paz pública y por último en caso de poner a la sociedad en grave peligro o conflicto, en el país o en un lugar determinado, esto con aprobación del presidente de la República o del Congreso de la Unión y de la Comisión Permanente, estableciendo ciertos derechos que no podrán restringirse ni suspenderse su ejercicio, dentro del cual se cita la discriminación, el reconocimiento de la personalidad jurídica, a la vida, a la integridad personal, a la protección de la familia, al nombre, a la nacionalidad; a los derechos de la niñez; los derechos políticos; las libertades de pensamiento, conciencia y de profesar creencia religiosa alguna; el principio de legalidad y retroactividad; la prohibición de la esclavitud y la servidumbre; la prohibición de la separación forzada y la tortura; ni las garantías judiciales indispensables para la protección de tales derechos. La suspensión deberá estar fundada y motivada en los términos establecidos por esta Constitución y ser proporcional al peligro a que se hace frente.

Si estos supuestos legales están regulados por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ¿Por qué en México existe mucha violación de derechos y garantías individuales provocadas por la misma autoridad? Hasta la fecha existen más de 500 denuncias sobre violaciones a derechos humanos, presentadas ante La Comisión Interamericana de Derechos Humanos, además de las 93 medidas cautelares solicitadas, como mecanismos de protección para evitar daños irreparables a las

personas que denuncian, actualmente se han concedido seis, entre la que se incluye a los estudiantes sobrevivientes de la normal rural de Ayotzinapa y a la testigo de la presunta ejecución de civiles en Tlatlaya, Estado de México, debido a la gravedad de los casos.

México ocupa el primer lugar en número de peticiones, además de dos mil doscientas pendientes de estudio inicial, para que la CIDH (Comisión Interamericana de Derechos Humanos) en el 2017 se investigaron los casos vinculados en relación a violaciones de derechos humanos cometidos en el país; el segundo lugar es Colombia con 396, le sigue Perú con 165 y Argentina con 124 casos. El resto de las naciones se registran con un número menos a 100 denuncias.

Como se puede observar al inicio del presente documento se establecen supuestos de derechos que no se podrán suspender o restringir, lo cual es contradictorio ya que al analizar la información que proporciona la CIDH (Comisión Interamericana de Derechos Humanos), el objeto de este estudio es analizar y establecer un nuevo mecanismo para que la autoridad competente no atente con ningún derecho o garantía reconocido y legitimado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reforzando los derechos que tenemos como ciudadanos o la reestructuración de una nueva normativa para ponerle fin a este tipo de situaciones.

Por lo tanto, se hablará de diferentes aspectos y temas que tendrán relación con lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, párrafo tercero para determinar una mejor situación y aplicación de los derechos humanos y

garantías respecto a la suspensión y su restricción normativa.

Abstract

According to the provisions of Article 29 of the Political Constitution of the United Mexican States, the suspension of rights and guarantees can only be contemplated by three aspects, the first in case of invasion, serious disturbance to the public peace and finally in case to put society in serious danger or conflict, in the country or in a specific place, this with the approval of the president of the Republic or the Congress of the Union and the Permanent Commission, establishing certain rights that can not be restricted or suspended. exercise, within which discrimination is cited, recognition of legal personality, life, personal integrity, protection of the family, name, nationality; to the rights of children; political rights; the liberties of thought, conscience and of professing any religious belief; the principle of legality and retroactivity; the prohibition of slavery and servitude; the prohibition of forced separation and torture; nor the judicial guarantees indispensable for the protection of such rights. The suspension must be founded and motivated in the terms established by this Constitution and be proportional to the danger that is faced.

If these legal assumptions are regulated by the Political Constitution of the United Mexican States, why is there a great violation of individual rights and guarantees provoked by the same authority in Mexico? To date, there are more than 500 complaints of human rights violations filed with the Inter-American Commission on Human Rights, in addition to the 93 precautionary measures requested, as protection mechanisms to avoid irreparable damage to the persons who denounce, six have now been granted. , which includes the surviving students of the rural normal of Ayotzinapa and the witness of the alleged execution of civilians in Tlatlaya, State of Mexico, due to the seriousness of the cases.

Mexico ranks first in number of petitions, in addition to two thousand two hundred pending initial study, so that the IACHR (Inter-American Commission on Human Rights) in 2017 investigated the cases related to human rights violations committed in the country. ; the second place is Colombia with 396, followed by Peru with 165 and Argentina with 124 cases. The rest of the nations register with a number less than 100 complaints.

As can be seen at the beginning of this document, there are established cases of rights that can not be suspended or restricted, which is contradictory because when analyzing the information provided by the IACHR (Inter-American Commission on Human Rights), the purpose of this study is to analyze and establish new mechanisms so that the competent authority does not attempt any right or guarantee recognized and legitimized by the Political Constitution of the United Mexican States, reinforcing the rights that we have as citizens or the restructuring of a new regulation to put an end to this type situations.

Therefore, different aspects and topics will be discussed that will be related to the provisions of Article 29 of the Political Constitution of the United Mexican States, third paragraph to determine a better situation and application of human rights and guarantees regarding the suspension and its normative restriction.

Palabra clave: Análisis de suspensión de garantías individuales contempladas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

1.1 Introducción

Desde la creación de la constitución y sus principales antecedentes históricos se ha reforzado la protección y desarrollo de Derechos Humanos fundamentales para cada uno de los ciudadanos, de una manera nacional e internacional con ayuda de tratados; esto quiere decir que desde hace tiempo se ha visto cambios radicales en la sociedad que han ido estableciendo una restructuración en procesos políticos y judiciales para que no exista una violación de la misma autoridad.

La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 29, establece una clara protección de derechos humanos en tres circunstancias en que se podría encontrar la sociedad, en caso de invasión, perturbación grave a la paz pública y por último en caso de poner a la sociedad en grave peligro o conflicto. Pero actualmente México se encuentra en un gran índice de violación de derechos establecido por la CNDH (Comisión Nacional de Derechos Humanos) por abusos de la autoridad competente en realizar actos de violencia extrema.

Por medio de este análisis se considera la importancia de reconocer la existencia de los Derechos Humanos en la sociedad, para evitar este tipo de circunstancia

que protege la ley, sino también órganos internacionales.

1.2 Objetivo general

Analizar las violaciones de Derechos Humanos, establecidos en el artículo 29, párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

1.3 Desarrollo

- Conocer específicamente las violaciones realizadas por la autoridad de Derechos Humanos, con respeto al artículo 29, párrafo tercero.
- Comprender el ordenamiento jurídico establecido en el artículo 29 Constitucional.
- Realizar una propuesta de regulación de actos de la autoridad por violación a derechos humanos.

1.4 Metodología

Realizando un análisis FODA de dicho artículo.

1.5 Resultados

Fortalezas

- En la actualidad se puede facilitar el acceso gratuito de información sobre la existencia de órganos especializados para brindar apoyo e informar sobre los derechos de los ciudadanos.
- Desarrollo de servicios de defensa y atención a víctimas.
- Especialización de funcionarios en la materia de Derechos Humanos.
- Fortalecimiento de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción.
- Incorporación de la rectoría en Derechos Humanos como protección a los particulares.
- Existe mayor protección y seguridad de derechos referentes a la integridad de la vida, a la no discriminación, al reconocimiento de la personalidad jurídica, a la integridad personal, a la protección a la familia, al nombre, a la nacionalidad; los derechos de la niñez; los derechos políticos; las libertades de pensamiento, conciencia y de profesar creencia religiosa alguna; el principio de legalidad y retroactividad; la prohibición de la pena de muerte; la

prohibición de la esclavitud y la servidumbre; la prohibición de la desaparición forzada y la tortura; ni las garantías judiciales indispensables para la protección de los derechos establecidos.

- Existencia de un proceso judicial ante la violación de derechos humanos (Ley de Amparo).
- Existencia de tratados internacionales que ayuden la eficacia del cumplimiento de derechos.

Oportunidades

- Existencia de fuentes cooperantes para el desarrollo de proyectos.
- La Ley de Protección de Datos Personales, constituye una oportunidad para coadyuvar a la Seguridad Jurídica del Ciudadano.
- Estabilidad económica en el país favorece accesibilidad de recursos para la creación de nuevos órganos especializados en Derechos Humanos.
- Alta demanda de instituciones que reconozcan los derechos humanos.
- Nuevas políticas en Estados sobre la lucha contra la corrupción.
- Elaboración de más tratados internacionales en contra de actos de la autoridad.
- Reconocimiento de derechos fundamentales.
- Funcionarios públicos más preparados.
- Mejoramiento de la ley y procedimientos judiciales.
- Nuevo manejo de conocimiento sobre Derechos Humanos.
- Funcionarios públicos mejor preparados en su carrera judicial para evitar un abuso de poder.

Debilidades

- Alta rotación de colaboradores en puestos políticos.
- Percepción de bajo clima laboral.
- Falta de una Política Criminal y Penitenciaria, que sea preventiva y represiva.
- Limitado conocimiento de la población sobre los servicios que brinda las instituciones de derechos humanos.
- Inadecuada tecnología para un servicio eficiente y de calidad.
- Los Mecanismos de Conciliación aún no son efectivos, en muchos casos constituyen un requisito más para continuar con el proceso judicial.
- Más delincuencias.
- Ineficacia de funcionarios públicos en puestos judiciales.
- Descontrol ante la sociedad en el ámbito de reconocimiento de derechos humanos.
- Reforma de ordenamientos judiciales.
- Desacuerdo de la autoridad.
- Pérdida del respeto por las autoridades,

Amenazas

- Cambios políticos afecta la continuidad de proyectos de protección en el Estado.
- Conflictos sociales, por la débil protección de los derechos fundamentales, puede afectar la imagen institucional.
- El aumento de la criminalidad e inseguridad afecta a que los ciudadanos tomen justicia propia en lugar de los órganos de defensa social.
- Red de corrupción y crimen organizado.
- Ante lo relativo que puede resultar el tema de justicia y derechos humanos, la ciudadanía tiene una imagen de ausencia de justicia.
- Crecimiento de actos de violencia en la familia.
- No aceptación de nuevas reformas.
- No existe algún cambio en la sociedad y autoridad.
- No aprobación del congreso y presidente a nuevos proyectos de protección que beneficien para la sociedad.
- Amnistía.
- Cambios políticos que nacen de una nueva gobernación por el presidente de los Estados Unidos Mexicanos.

1.6 Conclusiones

En la actualidad, los Derechos Humanos tienen dos finalidades: por un lado son el fundamento del desarrollo integral de la persona y por otro lado, proporcionan la base sólida de la organización, equilibrio y control social, de esta manera la igualdad y la libertad son los dos conceptos claves de la dignidad humana. Debemos entender que su uso es normativo, y no descriptivo.

Se ha establecido que la finalidad de los Derechos Humanos es mantener ese equilibrio social, y es por eso que los distintos países normalmente sólo suelen publicar las vulneraciones de derechos que ocurren en otros Estados, en vez de denunciar las que se dan en su propio país para no crear conflictos; sólo se denuncian en los casos relacionados con homicidios, robos, asaltos, desalojos...

Como hemos dicho en un principio, los Derechos Humanos son normativos y no descriptivos y con esto nos referimos a que asientan la base de cómo son las cosas, y como deberían ser en realidad.

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Como conclusión se pretende analizar las violaciones de Derechos Humanos causados por el abuso de autoridad desde hace tiempo, sin que se respete con lo establecido específicamente el artículo 29 de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos párrafo tercero, ocasionando varios actos delictivos que hemos visto en la historia actual de México, uno de ellos fue el caso Ayotzinapa de los 43 normalistas desaparecidos el 26 de septiembre del año 2014, por el cual la autoridad competente con abuso del poder realizó desaparición forzada y tortura, así como la suspensión de sus garantías establecidas en esta constitución.

Por medio de este presente estudio se pretende buscar y re calcar este tipo de acontecimientos que están pasando en nuestro país, como es posible que no exista justicia para este tipo de actos que se realizan, por eso, es importante conocer los derechos humanos que nos protegen y sobre guardan nuestro bien jurídico que es la vida.

Las violaciones de derechos se han ido incrementando mientras las personas tengan más poder en el gobierno, incumpliendo con lo establecido en la constitución, por lo establecido se pretende analizar estas violaciones determinado el origen y causa del porque está pasando esto en nuestro país, así mismo como fin de acabar por completo estas violaciones de Derechos Humanos ante los particulares y las autoridades.

1.7 Referencias Bibliográficas

1. Concha Malo, M. (2016). Comunicar y defender los derechos humanos. Revista Mexicana de Comunicación.
2. Agudelo Ramírez, M. (2016). Pasado, presente y futuro de la idea de los derechos humanos. México. Revista Vox Juris, Vol. 32.
3. García Carranza, P. (2018). Los indicadores de derechos humanos: una oportunidad de avanzar hacia la interiorización de los derechos humanos. España. Revista Derechos y Libertades.
4. Derechos reservados. (2016). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México. Editorial Porrúa.
5. Soberanes Díez, José M. (2016). Los derechos humanos del orden jurídico mexicano en la Constitución Política de México y en los tratados internacionales. México. Editorial MAPorrúa.
6. Gordillo, A. Flax, G. (2007). Derechos Humanos. Buenos Aires. Editorial Gordillo 6ta edición.
7. Contreras Castellanos, Julio C. (2006). Las garantías individuales en México. México. Editorial MAPorrúa.

8. Lara Ponte, R. Martínez Bullé Goyri, Víctor M. (2007). Los derechos humanos en México: un largo camino por andar. Texas. Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
9. Martínez, Juan C. Moguel, M. (2009). Los Organismos Públicos de derechos humanos en México nuevas instituciones viejas prácticas. México. Editorial Gandhi.

JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE JUSTICIA PENAL PARA ADOLESCENTES

Fátima Mauricio Morales
dies_irae23@hotmail.com

RESUMEN

En los últimos años el Estado Mexicano ha realizado diversas reformas constitucionales, específicamente en el Sistema de Justicia Penal, con la finalidad de dar cumplimiento a los compromisos contraídos a través de Tratados Internacionales, entre ellos en Materia de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. De ahí la importancia que juega la Justicia Restaurativa en Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, siendo ésta una respuesta alternativa al crimen, en la que se pretende lograr la reintegración del menor y la recomposición del tejido social. A través de este estudio se busca analizar las ventajas que proporciona la Justicia Restaurativa en el sistema penal.

ABSTRACT

In recent years, the Mexican State has made various constitutional reforms, specifically in the Criminal Justice System, in order to comply with the commitments made through International Treaties, including on the Rights of Children and Adolescents. Hence the importance of Restorative Justice in Comprehensive System of Criminal Justice for Adolescents, this being an alternative response to crime, which seeks to achieve the reintegration of the child and the recomposition of the social fabric. Through this study we seek to analyze the advantages that Restorative Justice provides in the penal system.

PALABRAS CLAVE: Justicia Restaurativa, Reintegración, Mecanismos Alternativos.

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Justicia Penal en México ha sufrido diversas transformaciones, una de las más relevantes: la implementación del Sistema de Justicia Penal para Adolescentes, ya que al tratarse de menores de edad, el trato debe ser diferenciado, priorizando su bienestar y respetando los derechos humanos de las víctimas, de ahí la importancia de proporcionar alternativas distintas a los procedimientos judiciales que permitan la reintegración del menor a la sociedad y eviten su reincidencia. Dicho lo anterior, la Justicia Restaurativa busca recomponer el tejido social, involucrando para ello no sólo al infractor y a la víctima sino a la comunidad y al Estado.

Es importante analizar los beneficios que trae consigo la aplicación de la Justicia Restaurativa en éste sistema, ya que brinda un nuevo panorama, mucho más humano, no solo con aquel que comete un delito sino con quien recibe la ofensa y el entorno en el que viven.

El trabajo está organizado en tres partes. Primero, se hace alusión a los antecedentes que dieron paso a la implementación del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, haciendo hincapié en la Justicia Restaurativa. Segundo, se define qué es, sus principios y los tipos de

procesos restaurativos contemplados en la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes y los casos de procedencia. Tercero, se analizan los beneficios que otorga optar por la Justicia Alternativa. Finalmente, en las conclusiones y reflexiones, y basándose en el análisis, se fundamenta la necesidad de mejorar las condiciones del sistema de justicia penal que permitan mejorar la situación actual y fomentar la participación de la sociedad en general.

II. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL PARA ADOLESCENTES (JUSTICIA RESTAURATIVA)

El Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes es resultado de diversas reformas constitucionales. Es necesario señalar que dichas reformas son producto también de los instrumentos internacionales de los que el Estado Mexicano es parte.

La Convención sobre los Derechos del Niño (1989) en el inciso b) del punto 3 del artículo 40 señala que siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales, si bien es cierto la Convención no habla propiamente de Justicia Restaurativa, si prioriza la adopción de medidas distintas a los procedimientos judiciales, se trata de proporcionar alternativas que cumplan con la función de reintegrar al menor a la sociedad y que éste haga conciencia y asuma la responsabilidad de los actos que lleva a cabo.

Por otra parte, el artículo 18 Constitucional establece el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes y que las formas alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente, de ésta forma es cómo la aplicación de la Justicia Restaurativa tiene su fundamento.

En el mismo sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (2013) emitió la Tesis Aislada “Acceso a los mecanismos alternativos de solución de controversias, como derecho humano. Goza de la misma dignidad que el acceso a la jurisdicción del Estado”, en la que se establece en el mismo plano constitucional la tutela judicial y los mecanismos alternativos.

Asimismo el 16 de Junio de 2016 se publicó la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, en la que se prevén los tipos de mecanismos alternativos que podrán utilizarse en Adolescentes.

III. JUSTICIA RESTAURATIVA

La justicia restaurativa no tiene una definición universal, sino que se ha abordado desde perspectivas distintas, Lefranc (2016) afirma que la “justicia restaurativa” es un concepto que de manera constructiva y cooperativa reúne las necesidades de las víctimas, los autores y de la comunidad para tratar con el prejuicio causado por un hecho criminal. En opinión de Zehr (2007) la justicia restaurativa es un enfoque que considera necesidades y roles. Mientras que Gordon y Walgrave (1999) la definen como toda acción orientada principalmente a hacer justicia a través

de la restauración o reparación del daño causado por el delito.

La justicia restaurativa es un proceso para resolver el problema de la delincuencia enfocándose en la compensación del daño a las víctimas, haciendo a los delincuentes responsables de sus acciones y también, a menudo, involucrando a la comunidad en la resolución del conflicto. La participación de las partes es esencial al proceso y enfatiza la construcción de relaciones y reconciliaciones así como el desarrollo de acuerdos en torno a un resultado deseado por las víctimas y los delincuentes (UNODC, 2006).

Domingo (2013), afirma que: “la Justicia Restaurativa en su dimensión estricta, referida al sistema de justicia penal es definida por las Naciones Unidas como una respuesta evolucionada al crimen, que respeta la dignidad y equidad de cada persona, construye comprensión y promueve armonía social a través de la “sanación” de la víctima, infractor y comunidad”.

Hay una amplia gama en torno a lo qué es Justicia Restaurativa, podemos decir que se trata proceso humano sensibilizador, en el que las partes involucradas buscan y proponen soluciones para resolver el conflicto, además de la importancia de que el menor se responsabilice de sus actos y repare el daño causado, evitando reincidencia en conducta delictivas.

A) Principios de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias

Díaz (2013) hace referencia a lo siguiente: Durante la Conferencia Internacional de Brasilia sobre Justicia Restaurativa realizada en junio de

2005, se llegó a la conclusión que las prácticas del sistema restaurativo deben ser construidas por medio de políticas públicas coordinadas, con la participación del poder público, de la sociedad civil y los organismos internacionales ligados a los derechos humanos. Con motivo de la reunión, se suscribió una declaración de principios y valores de solución alternativa de conflictos y justicia restaurativa denominada “Carta de Brasilia”, se trata de trabajar en conjunto para que el proceso sea integral y cumpla con los objetivos planteados.

Álvarez, B (2014) señala como principios de la Justicia Restaurativa: 1. El crimen lesiona las relaciones entre las personas. 2. El delito implica riesgos y oportunidades. 3. Las víctimas participan en forma indirecta en los hechos delictivos. 4. Atiende las necesidades de víctimas, victimarios y comunidad. 5. Se da respuesta al crimen por la vía de la voluntad y la cooperación. Se trata de fortalecer relaciones, escuchar a las partes y satisfacer sus necesidades, dar la posibilidad de que resuelvan su conflicto de forma pacífica.

Ahora bien, el artículo 4 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias señala que son los principios rectores de los Mecanismos Alternativos los siguientes: I. Voluntariedad; II. Información; III. Confidencialidad; IV. Flexibilidad y simplicidad; V. Imparcialidad; VI. Equidad; VII. Honestidad. Adicionales a los citados con antelación, el artículo 83 de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes

señala: Son principios de los mecanismos alternativos de solución de controversias para adolescentes, además de los previstos en la Ley de Mecanismos Alternativos, los siguientes: I. Equidad en los procesos restaurativos; II. Honestidad del personal especializado en su aplicación, y III. Enfoque diferencial y especializado.

B) Mecanismos Alternativos en Materia de Adolescentes

La ley Nacional del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes, Libro Segundo, Capítulo Tercero, Artículo 84. Mecanismos Alternativos, determina que los mecanismos aplicables en materia de justicia para adolescentes son la mediación y los procesos restaurativos.

La mediación la define como el mecanismo mediante el cual la persona adolescente, su representante y la víctima u ofendido, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia.

En relación a los procesos restaurativos buscan sobre todo la reparación del daño causado, involucrando a todas las personas que quieran participar Maltos (2018). Asimismo, la ley sugiere tres modelos:

Reunión de la víctima con la persona adolescente: Es el procedimiento mediante el cual la víctima u ofendido, la persona adolescente y su representante, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, sin la participación de la comunidad afectada.

Junta restaurativa: es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, la persona adolescente y, en su caso, la comunidad afectada, en el libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia.

Círculos: Es el modelo mediante el cual la víctima u ofendido, la persona adolescente, la comunidad afectada y los operadores del Sistema de Justicia para Adolescentes, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia.

En todos los modelos se pueden llevar a cabo sesiones previas con la finalidad de preparar a las partes para posteriormente ir a sesión conjunta con todas las partes involucradas.

Los mecanismos alternativos son aplicados en la soluciones alternas: el acuerdo reparatorio y la suspensión condicional del proceso. Los acuerdos reparatorios procederán en los casos en que se atribuyan hechos previstos como delitos, en los que no procede la medida de sanción de internamiento, mientras que en la suspensión condicional del proceso procederá a solicitud de la persona adolescente o del Ministerio Público con acuerdo de aquél, y debe cubrirse dos requisitos: que se haya dictado auto de vinculación a proceso por hechos previstos como delito en los que no procede la medida de sanción de internamiento y que no exista oposición de la víctima u ofendido.

C) Beneficios de la aplicación de los Mecanismos Alternativos

La justicia restaurativa brinda a la sociedad una nueva forma de afrontar el drama penal, ampliando con ello tanto a la víctima, ofendido como al ofensor, la posibilidad de participar

activamente en la resolución del incidente, a través de los distintos modelos o procesos restaurativos cómo lo son los encuentros víctima ofensor, en los que si la víctima u ofendido decide participar, y el ofensor se ven cara a cara en encuentros seguros y estructurados, en el que al ofensor se le anima a responsabilizarse por sus actos y la víctima tiene un papel activo en el proceso, en un encuentro así el ofensor puede ver quizá por primera vez a la víctima u ofendido como una persona real con pensamientos y sentimientos y poder experimentar una genuina respuesta emocional (Barba, 2016). Los beneficios que aporta son muchos, no sólo a las partes que participan directamente sino a la sociedad en general porque promueven una cultura de paz, en la que es posible solucionar conflictos a través del diálogo, y en la encuentra un resultado más sanador.

Este tipo de procesos son mucho más eficaces en cuanto a la reintegración del adolescente a la sociedad, siendo un factor de cambio, además de proporcionarle los medios necesarios que le permitan seguir un buen desarrollo, puesto que se involucra a la familia, la comunidad y al Estado.

México es de las naciones peores evaluadas en seis de los ocho indicadores que conforman el índice, siendo los temas de corrupción y justicia penal donde aparece peor posicionado: lugar 103 y 105 respectivamente (Sin Embargo, 2018), situación que hace que la sociedad pierda la credibilidad del sistema en México, sin embargo con este tipo de procesos se reduce la impunidad, porque al haber un acercamiento directo entre las partes, la víctima hace saber al ofensor como

realmente se sentiría reparada por el daño causado.

La Justicia Restaurativa da un trato más humano a las partes, el personal facilitador está capacitado para poder ser empático y entender la problemática que viven las personas que son víctimas de un delito y conocer los motivos que llevan a un adolescente a caer en una conducta delictiva.

Desde el inicio de aplicación de un proceso se brinda la atención necesaria, ya que se prevé la necesidad de que acudan especialistas y de esta forma las partes se sientan seguros y en confianza.

IV. OBJETIVO

Identificar cuáles son los beneficios que brinda la Justicia Restaurativa en el Sistema de Justicia Penal para Adolescentes.

V. MÉTODO

Método Analítico

VI. RESULTADOS

Los beneficios que proporciona la Justicia Restaurativa, no sólo a nivel personal hacia las partes, sino al sistema penal en conjunto, ya que además de ser una alternativa al crimen, también disminuye las cargas de trabajo, dando un resultado más beneficioso y con resultados eficaces en cuanto a la reintegración del menor evitando además la reincidencia.

VII. CONCLUSIONES

La Justicia Restaurativa ha sido producto de una serie de reformas constitucionales e instrumentos

internacionales de los que el Estado Mexicano es parte, y en los que se privilegia el uso de alternativas de justicia distintas a los procedimientos judiciales, mismas que logren reintegrar al menor a la sociedad haciéndolo responsable de sus acciones y tomar medidas para corregirlas en la medida de lo posible.

La justicia restaurativa busca satisfacer necesidades de las partes involucradas, reparar el daño causado, reintegrar al menor a la sociedad, fortalecer las relaciones y la participación activa de la comunidad.

Deben respetarse los principios que rigen los mecanismos, procurando siempre que se desarrollen con apego a los derechos humanos y garantías fundamentales.

Los mecanismos alternativos que contempla la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes son: Medición y procesos restaurativos, que se clasifican en: reunión víctima-persona adolescente, junta restaurativa y círculos.

La Justicia Restaurativa otorga muchos beneficios al Sistema de Justicia, pero es importante que se trabaje en conjunto, y que haya una participación más activa de la comunidad.

Hay mucho por hacer todavía; sin embargo, hemos ido avanzando en este tema, y cada día la difusión es mayor, es importante que las personas conozcan que existe este tipo de prácticas, que son realmente eficaces, ir generando una cultura de paz.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, B. (2014). *Mediación Penal y Justicia Restaurativa*. México, D.F. Tirant lo Blanch.

Barba, R. (2016). *Tratado de Justicia Restaurativa: Un Enfoque Integrador*. Ciudad de México. Tirant lo Blanch.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: www.diputados.gob.mx.

Díaz, I. (2013). *La Mediación en el Sistema de Justicia Penal: Justicia Restaurativa en México y España*. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

Domingo, V. (2013). *Justicia restaurativa, mucho más que mediación. Selección de artículos sobre justicia restaurativa y temas relacionados*. España. Criminología y Justicia.

Gordon, B. & Walgrave, L. (1999). *Restorative Juvenile Justice*. Missouri. Willow Tree.

Lefranc, F. (2016). *Justicia de Transición*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. (2014). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: www.dof.gob.mx.

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes. (2016). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: www.diputados.gob.mx.

Maltos, V. & Valle, H. (2018) *Manual de Justicia Restaurativa y Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*. Ciudad de México. Instituto Internacional de Justicia Restaurativa y Derecho.

Sin Embargo. 2018. *Corrupción e impunidad ponen a México entre los países con peor Estado de Derecho en el mundo*. Ciudad de México. Sin embargo.mx. Recuperado de: www.sinembargo.mx

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2013). *Acceso a los Mecanismos de Solución de Controversias, como derecho humano. Goza de la misma dignidad que el acceso a la jurisdicción del Estado*. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Recuperado de: <http://sjf.scjn.gob.mx>.

UNICEF COMITÉ ESPAÑOL. (2006). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Madrid. Nuevo Siglo.

UNODC. (2006). *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa*. Nueva York. Naciones Unidas.

Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Pensilvania. Good Books.

CAPACITACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Alicia Ramírez Mendoza
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla campus Tehuacán

ali_rm_95@hotmail.com

RESUMEN

En la actualidad, el hablar de la calidad en el servicio es un tema muy importante, debido a que es la pieza clave en todos los ámbitos que engloban la satisfacción de los clientes. Por el simple hecho de que los clientes hoy en día exigen siempre lo mejor. Antaño, la oferta en servicios y/o productos era muy limitada, pero con el crecimiento y desarrollo de los mercados y productos, el usuario ahora exige un mejor servicio.

En este proyecto se hablará del tema de la prestación de servicio de banquetes, ya que al igual que todas las demás empresas que brindan productos y/o servicios, aquí se involucra la atención directa del personal, debido a que hay mucho más contacto con el cliente de parte de todos los prestadores del servicio.

Este problema surge a raíz del desconocimiento que tiene la empresa Banquetes De la Rosa sobre la percepción y las expectativas que observan los clientes cuando reciben el servicio, ya que la empresa no ha realizado procesos previos de averiguación de cómo se está brindando su calidad en el servicio.

Lo que se quiere lograr con la capacitación es que los meseros tengan el conocimiento necesario sobre cómo realizar su trabajo de manera eficaz y

que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

PALABRAS CLAVES

Calidad

Servicio

Capacitación

I. INTRODUCCION

Los establecimientos que se dedican a la prestación de servicios, deben estar preparados adecuadamente para atender a las personas que requieren de su atención, debido a que estos cada vez tienen expectativas más altas sobre la calidad y el servicio que deben recibir y son más exigentes en cuanto a este aspecto.

Muchas veces las empresas tienden a mejorar la calidad de su producto, pero descuidan la formación de su personal en relación al trato con sus clientes. Como saben, es necesario satisfacer las necesidades del cliente, tratar de mejorar constantemente la atención a los servicios, por ello es importante el manejo de la calidad, porque es el resultado de un proceso de evaluación, en el cual los clientes comparan su percepción de la prestación del servicio recibido con las expectativas del mismo.

Lo que deben considerar es que el éxito de un establecimiento es el trabajo en equipo de todos

los que colaboran ahí, porque todos forman el servicio al cliente y hacen posible que se lleve un buen manejo de calidad, porque para poder proporcionar un servicio de calidad hay también que ponerse en los zapatos del otro, esto se refiere a que todos los colaboradores deben de ser empáticos, debido a que a ninguna persona le gusta que le traten de mala manera, que le entreguen productos o servicios que no cumplan con los estándares de calidad que se deben brindar, por ello es necesario que todos los colaboradores estén capacitados para brindar un servicio con calidad.

II. DESARROLLO

En el municipio de Tehuacán, las principales actividades económicas que se realizan son la agricultura, ganadería, industria, minería, comercio y recientemente se suma el turismo, todas son básicas y han ayudado a que la ciudad continúe avanzando y vaya acorde a los tiempos actuales, en donde la sociedad es más demandante. Es por eso que la sociedad actual demanda más calidad en todos los aspectos que engloban la prestación de servicios.

La economía de Tehuacán se basa en la realización de diversas actividades que forman parte de tres sectores, primario, secundario y terciario.

Calidad en el servicio

Lo que ha orillado a las empresas a tomar medidas drásticas para implementar una mejora de la calidad, es la demanda de excelencia que ellos buscan en los servicios que se les brindan. Quizá tiempos atrás las personas solo se enfocaban en la

elaboración de un producto, sin darle importancia a el servicio y calidad de este, pero con el paso del tiempo los clientes ya no solo buscan un producto bueno, sino que este mismo esté acompañado de un buen servicio, que hace que el cliente tenga una mejor satisfacción al adquirir algo. En México, ocho de cada 10 personas estarían dispuestas a pagar más con tal de obtener un servicio de calidad. De hecho, 90% de los mexicanos se fija cada vez más en este aspecto para decidir una compra, afirma el estudio Percepción del servicio en México, en el año 2007.

Capacitación

La capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, realizando un proceso estructurado con metas bien definidas, debido a que en este caso los meseros son una parte esencial en el éxito de un restaurante o cualquier establecimiento; debido a que son la principal cara con la que el cliente interactúa y que con su entrega y actitud crean una experiencia memorable para los clientes. Al darles la facilidad de tener capacitaciones los colaboradores van mejorando en sus puestos y estos traerán mayor rentabilidad para el establecimiento.

Por eso es importante generar planes de capacitación que ayuden a los prestadores de servicio a desarrollarse en su jornada laboral de una manera eficiente, que los ayude a tener un crecimiento y desarrollo más favorable.

Se diseña e implementa el plan de capacitaciones con el fin de mejorar el servicio que brindan los prestadores de servicio (meseros), para así poder reforzar la percepción del cliente en cuanto a:

atención, calidad en el servicio, comunicación, presentación de los productos, imagen de la empresa y actitud de los empleados.

III. OBJETIVOS

- Aplicar una encuesta a los clientes de la empresa para identificar las áreas de oportunidad de mejora en la calidad en el servicio.
- Detectar los estándares de calidad que los clientes esperan recibir en el servicio.
- Identificar cuáles son los beneficios de tener calidad en el servicio.
- Aplicar una encuesta al personal de la empresa para identificar las causas por las que disminuye la calidad en la prestación del servicio.
- Establecer espacios donde los empleados puedan realizar propuestas de mejora para la empresa.
- Estructurar los temas que se impartirán en la capacitación.
- Invitar a ponentes expertos en los temas seleccionados.
- Elaborar una planeación de temas a impartir, ponentes, fechas y lugares.

Los problemas detectados se relacionan con la falta de capacitación, deficiencias en cuanto al servicio ofrecido y falta de políticas claras en atención al cliente.

Para efectos de mejorar los indicadores de calidad y servicio al cliente, se propone diseñar e implementar un programa de capacitaciones constantes orientados al servicio al cliente y la

mejora de las actividades que se realicen dentro de la empresa.

IV. METODOLOGIA

La metodología que se utilizó fue la de investigación-acción que consiste en: detectar una problemática laboral, indagar sobre el tema, consultar fuentes de información como teóricos o corrientes que sustenten una propuesta de posible solución a esa problemática. Aplicar total o parcialmente la propuesta para obtener los resultados de la efectividad de la propuesta.

V. RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron favorables, se beneficiaron a 12 prestadores de servicio, que están dispuestos a recibir más capacitaciones para perfeccionar su desarrollo laboral.

De los 8 objetivos específicos se llevaron a cabo 5 de estas propuestas, las cuales ayudan a la realización del proyecto.

El objetivo general se cumple, debido a que con la investigación-acción realizada en este proyecto se pudo dar respuesta a la problemática de falta de calidad en el servicio y como se puede mejorar esta problemática.

Las capacitaciones que se brindaron les servirán a los prestadores de servicio para aumentar su productividad y la calidad en cuanto al trabajo que desempeñan.

VI. CONCLUSIONES

Aunque la empresa lleva más de 20 años en el mercado tehuacanense y tiene una cartera importante de clientes, hasta la fecha no ha realizado una evaluación de la calidad en el

servicio, ni existen políticas encaminadas a la atención al cliente en pro de la fidelización, recomendación y preferencia del cliente, brindándoles el servicio que ellos esperan.

El servicio y atención al cliente son de gran relevancia para la empresa dado que los productos que ofrecen son los alimentos y la competencia ha ido en aumento en los últimos años en este sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

La importancia del servicio al cliente. (2009).

Recuperado de: <https://expansion.mx>

Alvarez, G. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.*

Kleyman, S. (Julio de 2009). *La importancia del servicio al cliente.* Recuperado de columna de opinión:

<https://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>

Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas.*

Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad.* Editorial McGraw Hill. México.

Percepción del servicio en México (Agosto 2007).

México sube la calidad de sus servicios.

Recuperado de:

<https://expansion.mx/economia/2007/8/31/sonreivende>

Alfonso S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal.* México: Ed. Limusa. Cuarta edición.

Rokes, B. & Núñez, J.L. (2004). *Servicio al Cliente.* Serie Business. México: Editorial Thomson.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios* (Segunda edición). México: Mc Graw Hill.

DISEÑO DE APLICACIÓN MÓVIL “EL PRACTICANTE”

Israel Martínez Avilés

UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

ima0606094@hotmail.com

RESUMEN

Con base en la experiencia del autor se identificó que no existe una base de datos a nivel ciudad que muestre las empresas en las cuales se pueden realizar prácticas profesionales, los estudiantes realizan una investigación que puede no tener resultados favorables puesto que desconocen la oferta total. Las empresas no cuentan con un sistema por el cual puedan facilitar el proceso de selección y reclutamiento de los estudiantes por ello que se propone la realización del diseño de una aplicación móvil que compile la información necesaria. El prototipo del diseño fue evaluado para comprobar su funcionalidad y facilidad de manejo, se tuvieron mejoras después de la idea principal y se realizaron las modificaciones adecuadas para poder lograr el objetivo principal. El poder tener una herramienta tecnológica como la aplicación móvil mejorará la oferta y dará la oportunidad a los estudiantes de encontrar la empresa correcta; así mismo, por la parte ofertante recibirá practicantes que realmente estén interesados en el lugar seleccionado. El beneficio que el autor de esta propuesta busca obtener como principal objetivo es: Desarrollar las competencias profesionales y aplicarlas en la solución de una problemática social-estudiantil, con una proyección a futuro en la cual se pueda percibir un ingreso económico por la puesta en práctica de esta aplicación y así continuar abriendo nuevas áreas de oportunidad laboral y crecimiento personal. El desarrollo de esta

propuesta promueve el trabajo en equipo, cooperativo y colaborativo, competencias que en la actualidad son necesarias para un desarrollo personal integral y formativo.

ABSTRACT

Based on the author's experience, it was identified that there is no database at the city level that shows the companies in which professional internships can be carried out, students carry out research that may not have favorable results since they do not know the total offer. Companies do not have a system by which they can facilitate the process of selection and recruitment of students, which is why the design of a mobile application that compiles the necessary information is proposed. The prototype of the design was evaluated to check its functionality and ease of use, improvements were made after the main idea and the appropriate modifications were made to achieve the main objective. Being able to have a technological tool such as the mobile application will improve the offer and give the students the opportunity to find the right company; likewise, the bidding party will receive practitioners who are really interested in the selected place. The benefit that the author of this proposal seeks to obtain as the main objective is: Develop professional competencies and apply them in the solution of a social-student problem, with a future

projection in which an economic income can be perceived by the implementation of this application and thus continue to open new areas of work opportunity and personal growth. The development of this proposal promotes teamwork, cooperative and collaborative, skills that are currently necessary for a comprehensive personal development and training.

PALABRAS CLAVE:

Aplicación móvil, prácticas profesionales, empresa, estudiante

I. INTRODUCCIÓN

Durante la carrera universitaria el estudiante adquiere distintas herramientas y desarrolla habilidades que le permiten formarse y poder entrar al mundo laboral; previo a esto tiene la oportunidad de realizar prácticas profesionales, un paso importante para que pueda conocer cómo se aplica lo aprendido; para el estudiante es relevante elegir el lugar adecuado ya que a partir de esa experiencia, si se tiene un buen desempeño, puede llegar incluso a obtener una oferta de trabajo.

La búsqueda puede llegar a tener distintos procesos en los cuales se da la toma de una decisión final. Uno de ellos es la oferta que da la institución educativa, que en muchas ocasiones es limitada y esto cierra posibilidades a que el estudiante pueda encontrar otra vacante en una empresa que busque un practicante con las características que él puede ofrecer; al ampliar la oferta con métodos más prácticos de búsqueda, se podrá agilizar el proceso por parte de las universidades y así tener opciones que cubran las necesidades y competencias del estudiante.

Mediante la experiencia personal del autor de este proyecto, en el área de reclutamiento del departamento de recursos humanos se percibe la dificultad existente por tener que rechazar a un solicitante y entender el impacto que esto tiene en el él; la posibilidad de evitar esto a través de un sistema de vacantes disponibles o una carta de rechazo, según sea el caso, de manera automática e indirecta reduce la presión por ambas partes al tener que realizar acciones no gratas como esta, la falta de interacción entre el solicitante y el reclutador disminuye de manera considerable la incomodidad que esta situación pueda provocar.

En la ciudad de Tehuacán existe una amplia gama de empresas y áreas de oportunidad para la realización de prácticas profesionales, las cuales por desconocimiento del estudiante lo obligan a emigrar, es por ello que una aplicación móvil que dé a conocer la oferta de la región puede mejorar las condiciones de vida del mismo al estar en un entorno que favorezca su desarrollo a través de opciones que cubren sus necesidades sin tener las dificultades que implica el trasladarse de ciudad.

II. DESARROLLO

Aplicación móvil

Aplicación móvil es aquel software que se utiliza en un dispositivo móvil como herramienta de comunicación, gestión, venta de servicios-productos orientados a proporcionar al usuario las necesidades que demande de forma automática e interactiva. (Benítez, 2016).

El uso de aplicaciones móviles mejora la comunicación, aumenta la visibilidad de las empresas

que se encuentran utilizándola como herramienta, fideliza usuarios a través de la personalización y está en tendencia puesto que internet se desarrollan casi todas las actividades necesarias para el funcionamiento del mundo, comunicación, entretenimiento, redes sociales, educación, negocios, comercio electrónico.” (Nava, 2018)

Empresa

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial" (2001), definen a la empresa como: "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

La empresa está definida como un todo que tiene inmersos distintos elementos, los cuales unificados forman la unidad y tiene como función básica realizar un intercambio entre dos partes, el vendedor y el comprador. La propuesta del diseño de la aplicación ya tiene dentro de su proceso de elaboración distintos elementos presentes en la empresa; ya que, para poder diseñarla, se necesitan los recursos tecnológicos y humanos.

Prácticas profesionales

“Es la integración del estudiante en un contexto de aprendizaje situado en escenarios reales, con la finalidad de posibilitarle la adquisición las competencias necesarias para el ejercicio profesional”. (Mozqueda, 2012).

El autor de este proyecto comprende la importancia de las prácticas profesionales en la

inserción a la vida laboral y decide realizar el diseño de una aplicación móvil que facilite la búsqueda de las mismas para que el estudiante universitario pueda desarrollarse de mejor manera al encontrar un lugar que resulte idóneo después de un análisis comparativo por el propio solicitante y filtros establecidos por la empresa que los busca.

El proyecto que plantea el autor es un enlace entre el practicante y la empresa, un directorio en el cual encontrará la posibilidad de integrarse al lugar que promueva las habilidades y competencias, además que desde el momento en el que el estudiante ingresa a la aplicación podrá poner en práctica la capacidad de indagar, investigación, análisis y dará un resultado que definirá su elección final para el lugar que considere ideal.

III. OBJETIVOS / HIPÓTESIS

a) Objetivo general

Diseñar una aplicación que favorezca la vinculación empresa-estudiante en el proceso de selección de prácticas profesionales.

b) Objetivos específicos

- Sondear a estudiantes para identificar los elementos de búsqueda de empresas donde puedan realizar prácticas profesionales
- Definir la información para realizar el diseño de la aplicación.
- Realizar una prueba piloto.
- Evaluar la prueba piloto.

IV. METODOLOGÍA / MÉTODO

Proyecto práctico de investigación-acción

V. RESULTADOS

Se hizo una evaluación a manera de sondeo sobre la facilidad de manejo de la página, el gusto por el diseño y la interacción que se tiene con la misma, se pudo confirmar la necesidad existente por reducir el tiempo de investigación de empresas donde se pueden realizar prácticas. Además de ello se definió que la aplicación será subida en la plataforma del sistema operativo Android, Play Store; esto debido a que la mayoría de estudiantes cuentan con este sistema operativo y el proceso para subir una aplicación a la plataforma es menos costoso y con mayores facilidades operativas y técnicas.

Con estos resultados podemos determinar que la propuesta del diseño de aplicación es factible de manera técnica, operativa y económica.

V. CONCLUSIONES

El impacto que llega a tener la idea del diseño puede ser motivador para futuras áreas de oportunidad en las cuales la tecnología no ha sido implementada como medio para la realización de actividades, que esta investigación sirva como apoyo para futuros proyectos que buscan mejorar y facilitar distintas actividades y mantenerse actualizados en las tendencias que irán en aumento.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benítez, L. F. (2016). *La implementación del mobile marketing como herramienta multidisciplinar en el sector turístico y aeroportuario*. España: Editorial Académica Española.
- Cuello, J., & Vittone, J. (2013). *Diseñando apps para móviles*. Barcelona.
- Mozqueda, E. Y. (2012). Significado de las prácticas profesionales. La experiencia de un grupo de alumnos de nutrición de la Universidad de Guadalajara Lamar. *Revista Iberoamericana de educación*, 10.
- Nava, I. (25 de Enero de 2018). *www.merca20.com*. Obtenido de https://www.merca20.com/internet-ocupada-vez-mas-tu-tiempo-la-gente-invierte-casi-un-dia-la-semana-en-la-web/?utm_medium=email&utm_campaign=Daily%20Hoy%20en%20mercadotecnia%20Revista%20Merca20&utm_content=Daily%20Hoy%20en%20mercadotecnia%20%20Revist

IMAGEN & SERVICIO

Brenda de los Ángeles Ramos Balderas. José Peralta Pineda. Lizette Pérez Santiago
UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

brendaramosbalderas@gmail.com, pepj0319@hotmail.com, lizetteps@hotmail.com

RESUMEN

Según una entrevista de la revista Sin Embargo realizada al director de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), las estadísticas realizadas en el 2014, arrojaron que el número de inconformidades en cuanto al servicio médico público en general, aumentó de mil 651 en el 2010 a ser 2 mil 50. Las inconformidades se presentan por distintos motivos, en 2014 registraron en la misma instancia 496 quejas solamente por diferencias administrativas; se habla de un 24.19 % del total de las quejas que se presentan. A pesar de que estas instituciones cuentan con un código de ética estrictamente establecido donde se tienen leyes y reglamentos en cuanto a la actividad profesional que se brinda, simplemente se hace caso omiso y esto es lo que conlleva a un trato deficiente, que puede derivar a un maltrato y en muchos casos a la discriminación de los usuarios del servicio.

Esta problemática se da a nivel nacional y a niveles locales, siendo el foco de atención para este proyecto, el Hospital Regional de Tehuacán, en el cual se hicieron labores de gestión para poder identificar las áreas de oportunidad que el personal administrativo y de atención puede atender a través de un programa de capacitación

para la mejora del servicio que prestan y así contribuir a mejorar la imagen del Hospital y también la imagen personal.

Es así, luego de realizar encuestas tanto al usuario como al mismo trabajador, se llega a la conclusión de atender la necesidad de reforzar este servicio en la institución; los resultados de dicha encuesta se inclinan a un sesgo donde para algunos usuarios tiene poca importancia el obtener un servicio de calidad y una atención adecuada en cuanto al servicio prestado, debido a que acuden a la institución por necesidad emergente, pero después de analizar las respuestas obtenidas es muy probable que la balanza se incline por la espera de un mejor servicio; y es así como que se obtiene la oportunidad de impartir este ciclo de conferencias sobre sensibilización para el talento humano administrativo de este hospital.

PALABRAS CLAVE: Capacitación, talento humano, sensibilización.

I. INTRODUCCIÓN

El proyecto “Imagen y servicio” se inclina a instituciones públicas que existen en el municipio de Tehuacán, el objetivo general se enuncia así “implementar un programa de capacitación al personal

que da atención al usuario en instituciones públicas”; se llevó a cabo por tres estudiantes de la licenciatura en Administración de Instituciones de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), campus Tehuacán, como referencia se implementó en el Hospital General de Tehuacán, que fungió como sede piloto para la aplicación de dicho programa, así contempla la aplicación de capacitaciones que se realizaron en el lapso de un mes, con temas divididos en dos rubros, la salud emocional de la persona y el desarrollo laboral del talento humano.

Previamente para ello se realizaron encuestas a los usuarios y trabajadores de esa institución, con esto se dio paso para al análisis de cada inquietud y debilidad que posteriormente se abordaron con expertos en el tema.

La finalidad de dicho programa es la atención esencial de la persona en este caso del talento humano del Hospital General de Tehuacán, puesto que un personal con un manejo de emociones adecuado se focaliza en que su rendimiento laboral sea mayor y propicie un clima laboral favorable para los demás colaboradores tanto de su departamento como de la organización en general.

Se da una panorámica general de la propuesta que en breve se describirá haciendo énfasis en los puntos importantes del desarrollo del proyecto.

II. DESARROLLO

Como gestión inicial se consideran las actividades que sin duda fueron la base de la ejecución de este proyecto. Previamente se obtuvo la autorización y apoyo de parte del director general del Hospital General de Tehuacán el Doctor Jorge Alejandro Avelino Cedillo. Primeramente, se formularon encuestas para usuarios, así como para el talento humano administrativo. Luego de realizar las estadísticas necesarias y los análisis suficientes para interpretar las respuestas, se pudieron determinar los seis temas de la capacitación, los que abarcarían en su momento las necesidades personales y laborales detectadas. Se continuó con la selección del personal adecuado y necesario para impartir los temas elegidos. Se gestionó cada tema con seis catedráticos de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, campus Tehuacán.

En cuanto a la logística de cada capacitación, se elaboró un cronograma de actividades donde se fijaron fechas, horarios, temas y nombres de los ponentes respectivamente.

A) CREENCIAS LIMITANTES

La parte introductoria al ciclo de conferencias, impartida el día 6 de marzo comienza con la ponencia de “Creencias Limitantes” a cargo del experto en Programación Neurolingüística (PNL) y coordinador de la licenciatura en Administración de Instituciones de la UPAEP campus Tehuacán, Octavio Raúl Loza González. La ponencia conto con un total de 46 asistentes de los distintos departamentos de la institución.



Imagen 1: invitación para la primera ponencia.

El objetivo de este tema se centró en romper los paradigmas que se han ido creando en la sociedad durante un largo tiempo, y con el crecimiento de estos cómo han obstaculizado los proyectos de vida de varias personas, buscando generar actitudes ganadoras, cambios asertivos tanto personales como laborales y alejarse de la zona de confort. El tema se escogió como inicial en esta capacitación, con la finalidad de hacer conciencia en cada persona en cuanto a la necesidad de tener un cambio en su vida, que por muy pequeño que ellos lo consideraran, debería ayudar a su entorno. Culminó con una serie de consejos del ponente para romper sus creencias limitantes y tener la mente abierta para las siguientes ponencias.

B) SENSIBILIZACIÓN

Se da continuación al ciclo de conferencias con la ponencia de "Sensibilización", impartido por el Maestro en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Luis Jesús Rosado Hernández el día 7 de marzo. La asistencia se concentró en 55 personas de la institución.



Imagen 2: invitación para la segunda ponencia.

Dentro de esta conferencia se buscó cumplir con el propósito del proyecto, es decir, que cada persona la cual labora en el Hospital y sobre todo la que tiene el primer contacto con el usuario, muestre total calidad humana al tratar con la persona necesitada del servicio, se habla tanto del paciente como el acompañante de este.

C) ANTES QUE TRABAJADOR ERES PERSONA

Para ejecutar el final del primer bloque del ciclo de conferencias, se dispuso de la ponencia: "Antes que trabajador eres persona", con la Maestra en Terapia Gestalt y en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Cynthia Salome Medina Vázquez en el día 8 de marzo. Se dispuso de una asistencia de 51 personas de distintas áreas del hospital.



Imagen 3: invitación de la tercera ponencia.

Se imparte con el propósito de fortalecer la autoestima de los trabajadores, debido a que no solo se trata de capacitarlos en el área laboral, el vigorizar la esencia de su persona ayuda a un mejor rendimiento en la familia, en el centro de trabajo, en la sociedad y lo más importante con las personas que día a día tienen un trato directo con el personal.

Se decidieron impartir primeramente estos temas con el fin de tener en cuenta el eslogan de la consultoría "La esencia eres tú" ya que el trabajador que tiene una salud emocional equilibrada será el que mejor desempeño

tenga en cualquier parte de su vida, y en especial la que más se inclina la institución que abrió las puertas, que es en el área laboral.

D) SINDROME DE BURNOUT

Se continúa con el segundo módulo centrándose en el área laboral, se da paso a la ponencia, “Síndrome de Burnout”, a cargo de la Maestra en Psicología María de los Ángeles Pacheco Aguilar el día jueves 15 de marzo. La asistencia del personal se inclinó a 48 invitados.



Imagen 4: invitación para la cuarta ponencia y primera del segundo módulo.

La interacción en el área laboral con distintas personalidades tanto en los derechohabientes como los compañeros de trabajo, puede ocasionar estrés laboral, en los temas centrales de la ponencia se dieron consejos que permitieron a la persona tener el conocimiento que es necesario para el control del estrés, así como las repercusiones a nivel emocional y también de salud física que sin duda es de gran ayuda para compartir un agradable clima laboral que claramente es un factor importante para la correcta prestación del servicio. En esta ponencia se realizaron actividades “artísticas” que dieron paso a un reflejo de cómo se tiene acumulado el estrés.

E) ATENCIÓN AL USUARIO

Siguiendo en la línea laboral para conferencias a impartir, se enmarca la ponencia “Atención al cliente”, por la Licenciada en Administración de Instituciones

Nancy Ramírez Gil siendo el día 22 de marzo. La ponencia contó con 43 asistentes del hospital.



Imagen 5: invitación para la quinta ponencia.

Como puntos a destacar en esta ponencia, se menciona que el principal tema se enunció en un ejemplo de las expectativas con las que se llega cuando se es usuario o cliente de cierto establecimiento; se tuvo una actividad donde se hacía una comparación de las realidades de cada persona, y se pasó a explicar con asistentes de la institución. Por otra parte, se relacionó cada trato deficiente del que se tiene conocimiento de las instituciones públicas a nivel nacional, a través de los medios de comunicación, y se hizo tomar conciencia del trato que ofrecían las personas presentes en la ponencia. La ponente se identificó con los asistentes para ayudarles a resolver situaciones adversas con los tipos de derechohabientes con los que tratan a diario.

F) IMAGEN PERSONAL

Como cierre del ciclo, se dio paso a la conferencia: “Imagen personal”, expuesta por la Maestra en Educación, Lourdes Gloria Centeno Llanos el día 23 de marzo. La asistencia concluyó con 55 personas a la ponencia.



Imagen 6: invitación para la última conferencia de este ciclo.

En el caso de esta conferencia, más allá de un señalamiento al código de vestimenta que se debe usar en el área de trabajo, se hizo conciencia sobre la actitud que crea la imagen personal. Primeramente, se enmarcó la autoaceptación, que es la base primordial para tener una sana y cómoda imagen de sí mismo, se hizo parte a la comunicación no verbal ya que da como resultado a una comunicación efectiva. Claramente se tuvo como objetivo el hacer mención de un adecuado y equilibrado uso de accesorios que dan una mejor presentación personal la cual se sabe que debe transmitir seguridad y confianza al derechohabiente. Para concluir se enmarcó cada tema de la ponencia en relación con las demás ya expuestas.

G) OBJETIVOS SMART

Para cerrar el ciclo de conferencias, los integrantes a cargo de la logística y gestión de la capacitación realizaron una actividad con los asistentes para concluir, se dio la explicación de la metodología SMART para lograr realizar un objetivo, continuando con la actividad se les entregó una hoja previamente detallada en relación al tema y se les pidió que realizaran su objetivo personal ya fuera en su familia, en su área laboral, con la

sociedad o de su persona, los asistentes realizaron su objetivo y algunas personas lo compartieron con el público.



Imagen 7: actividad de desarrollo para un objetivo SMART.

H) ENCUESTA DE SALIDA

Después de la actividad mencionada, se dio paso a la realización de la encuesta de salida, para fines de evaluación de las actividades.

Y para concluir, se dio paso al cierre del ciclo de conferencias con acompañamiento del Coordinador de la licenciatura, Mtro. Octavio Raúl Loza González y de la Mtra. Lourdes Gloria Centeno Llanos, así como del público presente. Se hizo entrega de una constancia de asistencia a cada participante del Ciclo de Conferencias: "Sensibilización e Imagen Personal", con la presencia del director general de la institución Dr. Jorge Alejandro Avelino Cedillo.

III. OBJETIVOS / HIPÓTESIS

- Realizar la gestión pertinente con los directivos del Hospital Regional de Tehuacán que fungirá como prueba piloto.
- Analizar la información e investigación reunida a través de la encuesta.

- Determinar áreas a las que se dará la capacitación.
- Diseñar el programa de capacitación, atendiendo el rubro de imagen personal, atención y sensibilidad al usuario.
- Contactar expertos en el tema, desde cómo dar una capacitación, fundamentos de psicología, de ética, calidad de servicio, asesores de imagen, entre otros.
- Implementar la capacitación con el apoyo de las TIC.

IV. METODOLOGÍA / MÉTODO

Proyecto de investigación y acción.

A través de la observación en las distintas áreas del Hospital General de Tehuacán, se dio paso a darle solución a la problemática de un deficiente servicio de calidad, con un ciclo de conferencias que se encamina al trato coherente de la esencia como persona.

V. RESULTADOS

Al finalizar el ciclo de conferencias se analizaron los resultados de las encuestas de salida que previamente se aplicaron al talento humano de la institución, resaltando el gran apoyo e interés que se les brindó con los temas abordados, se ejemplificó haciendo una panorámica de los objetivos específicos del proyecto planteados al inicio, los cuales se cumplieron en su totalidad. Haciendo referencia al cumplimiento en un porcentaje al 100%.

Los resultados que las encuestas concluyeron así:

En promedio, los encuestados respondieron con un 5.78 y una desviación de 0.42 que, los conceptos manejados en las capacitaciones les parecieron excelentes.

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que la profundidad de los temas impartidos fue excelente.

El 50% de los encuestados respondieron que la aplicabilidad de los temas expuestos es excelente. La mayor parte de los encuestados respondió que el dominio del tema que mostró el instructor fue excelente.

En promedio, los encuestados respondieron con un 5.76 y una desviación de 0.42 que, la experiencia con la que el instructor enriqueció el tema fue excelente.

La mayor parte de los encuestados respondió que la comunicación del instructor con el talento humano fue excelente.

En promedio, los encuestados respondieron con un 5.71 y una desviación de 0.51 que, las dudas que surgieron en el grupo, fueron resueltas por el instructor de manera excelente.

El 50% de los encuestados contestaron que la labor del instructor en la sesión fue excelente. La mayoría de los encuestados respondieron que consideran que los ponentes son excelentes.

La mayoría de los encuestados respondieron que consideran que los ponentes son excelentes.

Comentarios y sugerencias generalizadas:

"Excelentes ponentes que dominaron cada uno de los temas que impartieron, se espera que se otorgue más tiempo para cada ponencia y se repitan constantemente los ciclos de conferencia con temas similares que ayuden al enriquecimiento de la persona y del área laboral"

VI. CONCLUSIONES

Es un proyecto viable y con resultados positivos para las instituciones a las que va dirigido, la evidencia que se tiene es la alta respuesta positiva por parte de los trabajadores del Hospital General de Tehuacán Institución pública donde se llevó acabo la prueba piloto de dicho proyecto.

Para los creadores del proyecto obtienen un aprendizaje, una muy grata experiencia y sobre todo satisfacción al ver la huella que se dejó en el talento humano, así como los resultados altamente positivos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ley Federal del trabajo (2015).De la productividad, formación y capacitación de los trabajadores. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf

Sin embargo.mx. Investigaciones. Sistema de Salud: Muchas quejas cada vez menos soluciones (2015). Recuperado de: <http://www.sinembargo.mx/20-07-2015/1414719>

Secretaría de Salud. Desempeño de los sistemas de salud. Página principal. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/presentacion.pdf>

PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE UPAEP CAMPUS TEHUACÁN

Karina Itzel Montoya Arroyo
UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

Karinaitzel.montoya@upaep.edu.mx

RESUMEN

El siguiente trabajo presenta una propuesta de mejora en el programa de protección civil de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla campus Tehuacán.

Es claro que no se puede impedir que los desastres naturales ocurran, es algo imposible, he ahí la importancia que tiene la cultura de la prevención, ya que, si bien puede resultar innecesaria para algunos, la prevención es en realidad lo que puede contribuir a salvaguardar la vida humana. Es imprescindible que dicha cultura se desarrolle en las instituciones de enseñanza, ya sea de educación básica o superior, ya que en estas instituciones son en donde más tiempo pasan los jóvenes durante el día. El propósito de esta iniciativa no es convertir a los profesores ni a los alumnos en especialistas en seguridad, sino contribuir a una formación amplia y sólida en cuanto a seguridad se refiere, para que, como comunidad educativa conozcan los riesgos presentes en sus tareas cotidianas y se conviertan en multiplicadores de comportamientos seguros.

ABSTRACT

The following work presents a proposal of improvement in the program of civil defense of the

Autonomous Popular University of the State of Populates campus Tehuacán.

It is clear that can not prevent that the natural disasters occur, is something impossible, have here the importance that has the culture of the prevention, since, although it can result unnecessary for some, the prevention is in reality what can contribute to

safeguard the human life. It is indispensable that said culture develop in the institutions of education, already was of basic or upper education, since in these institutions are in where more time happen the youngsters during the day. The purpose of this initiative is not to convert to the professors neither to the students in specialists in security, but contribute to a wide and solid training regarding security refers, so that, like educational community know the present risks in his daily tasks and turn into multipliers of safe behaviors.

PALABRAS CLAVE: programa de protección civil, capacitaciones, cultura preventiva.

I. INTRODUCCIÓN

La doctora Irasema Alcántara Ayala, investigadora del Instituto de Geografía de la UNAM, afirma que las actividades preventivas como los simulacros ya no son tomadas en serio, más bien la ciudadanía los ve como un problema, estas fueron sus palabras

durante la conferencia de “Desastres asociados a procesos de remoción en masa: una mirada desde la geografía”, que impartió en agosto del 2015 en el auditorio Adalberto Navarro Sánchez del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH).

Esta situación cambio después de los acontecimientos sucedidos en el mes de septiembre del 2017 en México, después de que el siete de dicho mes se presentara un terremoto de 8,2 grados en la escala de Richter siendo este el terremoto con mayor intensidad que ha sufrido el país en los últimos 100 años, dejando a su paso no solo daños materiales, sino también decenas de pérdidas humanas y dejando en estado de alerta a Oaxaca y Chiapas, siendo estos dos los estados más afectados por el siniestro.

Después de solo unos cuantos días nuevamente un sismo sacude a México exactamente el 19 de septiembre a las 13:14:40, tuvo su epicentro en la latitud 18.40 norte, longitud 98.72 oeste, a una profundidad de 57 kilómetros, a 12 kilómetros al sureste de Axochiapan, Morelos, en el límite con el estado de Puebla, de acuerdo a la información dada a conocer por el Servicio Sismológico Nacional de la UNAM. Causando en la población nuevamente un pánico del cual renace la necesidad de informarse sobre la prevención de sismos, esta vez como iniciativa principalmente de los jóvenes.

Tomando en cuenta la relevancia de los accidentes que se pueden presentar en las instituciones de educación, se hace necesaria la difusión de normas de seguridad para salvaguardar a la comunidad

educativa. Además, la prevención de accidentes escolares será más eficaz si se hace desde edades tempranas, por lo que se hace necesario tener un buen conocimiento de los hábitos, actitudes y percepción del riesgo que tienen las poblaciones.

Por ello, los beneficios que este proyecto deja a la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla campus Tehuacán, es la aportación de mejora en la aplicación del Manual de seguridad, contribuir a que la comunidad educativa tenga la seguridad de que la institución está bien capacitada para cuidar de ellos.

II. MARCO TEÓRICO

Difundir la cultura de la prevención en instituciones educativas como la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla campus Tehuacán, es crear conciencia en los jóvenes sobre la seguridad y la salud a través de una sensibilización y de una capacitación adecuadas; las medidas a seguir pueden ser fácilmente determinadas como reglas que resultan necesarias difundir y publicar con anticipación ya que, van a ser la fuente de información que permita lograr una similitud en el modelo de actuar de las personas ante ciertas circunstancias o condiciones, para tener un comportamiento rotundo y adecuado.

Llegar a crear una conciencia de cultura preventiva en la universidad no solo generará un ambiente escolar más seguro sino también una participación estudiantil activa en acciones preventivas como son las brigadas de primeros auxilios, búsqueda y rescate, entre otras, que permitirá una integración entre los alumnos de la universidad.

a) Fallas geológicas y tipo de suelo

Tehuacán es el segundo municipio más importante en el estado de Puebla, principalmente por su actividad socioeconómica y su variedad demográfica. Esta subregión está compuesta por el Valle de Tehuacán y las montañas que le dan forma en sus flancos al oeste y este. Se caracteriza por albergar la Zona Metropolitana Tehuacán – Santiago Miahuatlán, la segunda de importancia en Puebla y de gran valor para la integración entre Puebla y Oaxaca.

Según las investigaciones del Atlas de Riesgo del Estado de Puebla, el Municipio de Tehuacán, Pue., se ubica dentro de la zona sísmica media, con intensidades sísmicas IX, afectada principalmente por la falla tectónica Tehuacán-Ciudad Serdán. Se clasifica dentro de la Zona 1, ubicada de los 17.13° a los 18.69° N y 96.13 a 99.45°W, corresponde a la zona sísmica donde los epicentros son frecuentes y comprende localidades como Tehuacán, Acatlán, Izúcar de Matamoros y otras menores. A lo que también se suma el hecho de que la ciudad también es susceptible a inundaciones.

De acuerdo a la investigación del Atlas de Riesgo del Estado de Puebla, el equipo de Protección Civil Municipal de la ciudad se identificó la presencia de los siguientes fenómenos:

Los riesgos naturales tipificados según su origen geológico son: sismos, fallas, erosión,

deslizamientos, desprendimientos y colapso de suelo y hundimientos.

En cuanto a los fenómenos hidrometeorológicos: inundaciones, heladas, tormentas eléctricas, sequías y desertificación.

En cuanto a los agentes perturbadores de origen químico se consideran incendios y explosiones, debido al continuo asentamiento de nuevas industrias o el crecimiento de las ya establecidas, así como al proceso de transporte de sustancias químicas.

Durante el foro organizado por el Instituto de Investigaciones en Medio Ambiente, Xabier Gorostiaga SJ, de la Universidad Iberoamericana Puebla, uno de los temas más serio que se trató es la falla de Tehuacán, de la que poco a poco se tiene más información; “una de las más peligrosas, en términos de actividad”, advirtió el biólogo y especialista en hábitat, Ariel Rodolfo Alcántara Egúren, quien enfatizó que “una falla geológica no está muerta, sólo espera volverse a activar”. Por otro lado, Fernando Aragón Duránd, biólogo especializado en Planeación del Desarrollo y Desarrollo Urbano, destacó que, si bien los sismos no son previsible, sí se puede determinar en dónde es funcional y seguro desarrollar ciudades.

b) Programa interno de protección Civil

De acuerdo con la secretaria de gobernación El Programa Interno de Protección Civil es un instrumento de planeación circunscrito al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo

del sector público, privado o social, de cualquier índole, que se compone por el Plan Operativo para la Autoridad de Protección Civil, el Plan de Continuidad de operaciones y el Plan de Contingencias y tiene como propósito definir acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre y mitigar el impacto o daños ante la presencia de un agente perturbador o disminuir los riesgos previamente identificados.

Tiene como objetivo salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a las instalaciones de la Organización, así como de asegurar la Continuidad de Operaciones ante la ocurrencia de una calamidad.

Apoya en la orientación sobre la identificación y análisis de riesgos, tanto internos como externos, a los que está expuesta la Organización para definir e implementar acciones y procedimientos preventivos y de respuesta, acorde a su capacidad y necesidades particulares.

III. OBJETIVOS

- Entrevistar al personal encargado del área de seguridad de la universidad para investigar sobre el Programa interno de protección Civil de la universidad.
- Analizar la información obtenida para detectar las áreas de mejora en el rubro de seguridad escolar.

- Analizar el Programa interno de protección Civil para determinar la propuesta de mejora.
- Encuestar a los estudiantes para identificar el nivel de conocimientos respecto a los procedimientos de seguridad.
- Identificar principales necesidades de atención médica en la institución para diseñar una propuesta de implementación de una enfermería.
- Gestionar con los coordinadores de cada área, para agendar las fechas de capacitación con los estudiantes.

IV. RESULTADOS

Con base a los datos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a la comunidad universitaria y a los docentes que la conforman, se pudo enfocar los puntos a reforzar, por lo que se realizaron diferentes actividades como simulacros, conferencias y capacitaciones, con el fin de reforzar las actividades preventivas en la universidad y aunque la participación en dichas actividades no fue la esperada, se pudo tomar ideas de para mejorar la efectividad de las actividades y acciones a realizar en caso de riesgo.

Esta propuesta tuvo como fin apoyar a difundir las normas de prevención mediante un trabajo en conjunto con el encargado del área de seguridad, realizando charlas, actividades como simulacros y la coordinación de la realización de un video en trabajo interdisciplinario en conjunto con un estudiante de la licenciatura en Comunicación, en el que se muestren

las reacciones y acciones adecuadas a realizar en diferentes circunstancias como son temblores, incendios, entre otros; de esta forma se pretende fomentar la cultura preventiva de una forma dinámica en la que puedan participar activamente los estudiantes.

V. CONCLUSIONES

La mejora de los procesos es la clave para elevar la calidad en el servicio.

En este proyecto se reforzó de una manera lógica y sencilla los conocimientos básicos

de los protocolos a seguir en caso de alguna emergencia y se dio hincapié en el hecho de que las capacitaciones y simulacros no son un protocolo a ciencia cierta a seguir, sino que son una guía de apoyo en la cual se obtienen conocimientos que ayuden en momentos decisivos.

Las diferentes capacitaciones dieron la oportunidad de que los participantes tuvieran la oportunidad de conocer y poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos para que poco a poco desarrollen y mejoren las aptitudes y habilidades.

Cabe mencionar que lo importante de mantenerse en constante capacitación, no solo alumnos sino también catedráticos es la clave para elevar la calidad de un servicio, porque se enseña más con el ejemplo, las catástrofes no matan, matan los errores humanos, la dejadez y la ignorancia.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arenas Romero, Antonio. Guía de la comunidad educativa para la reducción de riesgo y desastre: prevención y protección de la niñez y la adolescencia. San José; 1999.

Coordinación General de protección civil, (2008). “Tu Participación es tu Protección”. Recuperado de <http://www.senado.gob.mx/comisiones/LX/desarrollorural/content/subcomision/docs/interes1.pdf>

Dirección General de Protección Civil (Ministerio del Interior) (1994), Guías Técnicas sobre análisis de riesgos, Centro Nacional de Información y Documentación guías Técnicas.

Dirección General de Protección Civil (Ministerio del Interior) (1994), Guías Técnicas sobre análisis de riesgos, Centro Nacional de Información y Documentación guías Técnicas.

Manual de Procedimientos para Caso de Desastres Serie 3000. (1993) Cruz Roja Mexicana. México D.F 2da edición.

Guía Práctica de Simulacros. Centro Nacional de Prevención de Desastres México D.F. 2º Edición 1994

Romero, A. (2003). La gestión de riesgos como instrumento preventivo. Recuperado 12 de abril de 2008, de Gestipolis, <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fuldocs/rrhh/grip.htm>

INCAING

INVESTIGACIÓN Y CIENCIA APLICADA A LA INGENIERÍA

EDICIONES DIGITALES:

www.incaing.com.mx

CORREOS PARA DIRECCIÓN DE TRABAJOS:

revistaitssna@gmail.com

TELÉFONOS:

238 1306807

ING. SOCORRO MACEDA DOLORES
RESPONSABLE EDITORIAL