

“ESTUDIO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO 1-7-1 EN SATEM”

Br. Marianela Mirchi P.

Profesor Guía: Dante Conti

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO ANTE LA ILUSTRE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

Mérida, Venezuela

Marzo 2005



Universidad de Los Andes © Derechos Reservados 2005

*DEDICATORIA: A mi mamita pilar de mi vida,
inspiración y guía de mis pasos.*

www.bdigital.ula.ve

Índice

Índice de Tablas	vii
------------------	-----

Índice de Figuras	ix
-------------------	----

Agradecimientos	xii
-----------------	-----

Resumen	xiii
---------	------

1 Introducción	1
-----------------------	----------

1.1 Definición del Problema	2
-----------------------------	---

1.2 Objetivos	3
---------------	---

1.2.1 General	3
---------------	---

1.2.2 Específicos	3
-------------------	---

1.3 Metodología	4
-----------------	---

1.4 Palabras Claves	6
---------------------	---

2 Descripción de la Empresa	7
------------------------------------	----------

2.1 Políticas	8
---------------	---

2.2 Estructura Administrativa de SATEM	8
--	---

2.3 Estructura Organizativa de SATEM	12
--------------------------------------	----

2.4 Estructuras Fundamentales	14
-------------------------------	----

2.4.1 Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM)	14
---	----

2.4.2 Sistema de Comunicaciones Troncalizado	14
--	----

2.4.3 Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1)	15
---	----

2.4.4 Aspectos Técnicos Generales:	17
------------------------------------	----

2.4.5	Objetivos del S.A.E 1-7-1	17
2.4.6	Funciones del S.A.E 1-7-1	18
2.4.7	Funciones de las Unidades	18
2.4.8	Metas del S.A.E 1-7-1	19
2.4.9	El Buen Uso del S.A.E 1-7-1	20
2.4.10	El Proceso de Atención de Llamadas	20
2.4.11	El Proceso de Despacho	21
2.5	Análisis FODA	25
2.6	BENCHMARKING	29
2.6.1	Aspectos	29
2.6.2	Benchmarking Competitivo	30
2.6.3	Ejemplos de Factores Críticos de Éxito	30
3	Análisis y Mejoramiento de los Procesos de Trabajo	34
3.1	Fase 1: Análisis Estratégico de la Organización	35
3.2	Fase 2: Estudio/Diagnóstico del Proceso Seleccionado	36
3.3	Fase 3: Diseño de Cambios	36
3.4	Fase 4: Implantación	37
4	Aplicación de la Metodología al Sistema de Atención de Emergencias	38
1-7-1		38
4.1	Fase 1: Análisis Estratégico de la Organización	38
4.1.1	Estructura del Personal del Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1	39
4.1.2	Descripción de Funciones	39
4.1.3	Visión y Misión de la Organización (SATEM)	40
4.1.4	Objetivos Claves	40
4.1.5	Procesos Básicos de la Organización	41
4.2	Fase 2: Estudio/Diagnóstico del Proceso Seleccionado	41
4.2.1	Descripción de los Procesos	41
4.2.2	El Proceso de Atención de Llamadas	41
4.2.3	El Proceso de Despacho	42

4.2.4	El Proceso Supervisión	42
4.2.5	El Proceso Coordinación	43
4.2.6	Problemas y/o debilidades observadas en los Procesos	46
4.2.7	Nivel de Desempeño	55
4.2.8	Identificación de las Dificultades Presentes	55
4.2.9	Diagnóstico del Proceso	58
4.3	Fase 2: Diseño de Cambios	58
5	Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa	61
5.1	"Diagnóstico del Ambiente Interno y Cultura organizativa"	61
5.2	Lineamiento para Realizar Cambios	85
5.2.1	Manual Cargos, Funciones y Procedimientos	85
5.2.2	Objetivos	88
5.2.3	Justificación	88
5.2.4	Relación de Cargos S.A.T.E.M.	89
5.2.5	Diseño del Manual de Cargos, Funciones y Procedimientos S.A.T.E.M.	92
5.2.6	Status de los Manuales de Cargos, Funciones y Procedimientos S.A.T.E.M.	93
6	Estudio de la Imagen Institucional	94
6.1	Encuesta Usuarios	98
6.1.1	Resultado y Análisis	99
6.2	Propuestas para el Cambio Imagen Institucional	108
6.2.1	Divulgación Colectiva	108
6.2.2	Portal informativo Web	108
6.2.3	Diseño Portal Web para Sistema de Atención de Emergencia 1- 7-1 Mérida	110
7	Conclusiones y Recomendaciones	125
A	Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa	127
B	Manual de Cargos, Procedimientos y Funciones	128

www.bdigital.ula.ve

Índice de Tablas

2.1	Análisis SWOT	27
2.2	Análisis SWOT	28
2.3	BENCHMARKING	32
4.1	Situación actual vs Necesidades	56
4.2	Situación actual vs Necesidades	57
4.3	Visualización de los Cambios	59
4.4	Visualización de los Cambios	60
5.1	Distribución de las preguntas según cada eje.	64
5.2	Tabla de Evaluación.	64
5.3	Operadores	69
5.4	Despachadores	72
5.5	Supervisores-Coordinadores	75
5.6	Personal Tecnico-Administrativo	78
5.7	Organización Media	81
5.8	Organización Moda	81
6.1	Pregunta N° 1	99
6.2	Pregunta N° 2	100
6.3	Pregunta N° 3	101
6.4	Pregunta N° 4	102
6.5	Pregunta N° 5	103
6.6	Pregunta N° 6	104
6.7	Pregunta N° 7	105

6.8	Pregunta N° 8	106
6.9	Pregunta N° 9	107

www.bdigital.ula.ve

Índice de Figuras

2.1	Estructura Fundamental del Personal del SATEM	9
2.2	Estructura del Personal Técnico Administrativo	10
2.3	Estructura del Personal del S.A.E 1-7-1	11
2.4	Estructura Organizativa de SATEM	13
2.5	Sala de RETIEM	14
2.6	Sistema de Comunicaciones Troncalizado	14
2.7	Operador del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1	15
2.8	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos	22
2.9	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM	23
2.10	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos	24
3.1	Modelo de Análisis y Mejoramiento/Transformación de los Procesos	35
4.1	Estructura Fundamental del Personal del SATEM	39
4.2	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos	44
4.3	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM	45
4.4	Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos	46
4.5	Proceso de Atención De Llamadas	48
4.6	Proceso de Despacho de Unidades. PEM	50
4.7	Proceso de Despacho de Unidades. Cuerpo de Bomberos	52
4.8	Proceso de Despacho de Unidades. Otros Organismos	54

5.1	Organización o persona con un buen desempeño de operaciones	65
5.2	Organización desequilibrada y con fuertes problemas en los ejes identificados con *	66
5.3	Organización con equilibrio pero se están subutilizando las potencialidades del personal y de los recursos. Es altamente probable y fácil su cambio estructural para incrementar el valor de los ejes	67
5.4	Operador Media	70
5.5	Operador Moda	70
5.6	Despachador Media	73
5.7	Despachador Moda	73
5.8	Supervisor-Coordinador Media	76
5.9	Supervisor-Coordinador Moda	76
5.10	Personal Tecnico-Administrativo Media	79
5.11	Personal Tecnico-Administrativo Moda	79
5.12	Organización Media	82
5.13	Organización Moda	83
5.14	92
6.1	Gráfico Pregunta N° 1	99
6.2	Gráfico Pregunta N° 2	100
6.3	Gráfico Pregunta N° 3	101
6.4	Gráfico Pregunta N° 4	102
6.5	Gráfico Pregunta N° 5	103
6.6	Gráfico Pregunta N° 6	104
6.7	Gráfico Pregunta N° 7	105
6.8	Gráfico Pregunta N° 8	106
6.9	Gráfico Pregunta N° 9	107
6.10	Página Principal	111
6.11	S.A.T.E.M.	112
6.12	1-7-1	113
6.13	Misión-Visión	114
6.14	Organismos de Seguridad	115

6.15 Políticas de la Institución	116
6.16 Metas de la Institución	117
6.17 Organigrama	118
6.18 Estadísticas	119
6.19 Archivo PDF Estadísticas	120
6.20 Galeria Fotográfica	121
6.21 Manual Primeros Auxilios	122
6.22 Iconos manual	123
6.23 Archivo PDF Manual	124

www.bdigital.ula.ve

Agradecimientos

A Dios Fuente de Sabiduría.

A mi Profesor Guía Dante Conti por darle inicio a este proyecto por su valiosa formación profesional, por sus consejos, apoyo y amistad.

A Ethel las palabras no alcanzan para agradecerte tanto amparo, comprensión, gracias inmensas por demostrarme el verdadero valor de la amistad.

A S.A.T.E.M., Ing. Jeanette, Ing. Osuna, Ing. Edilio, Sra. Xiomara, Rosaura, Blanquita, Operadores, Despachadores, Supervisores, Coordinadores y todo el personal por su apoyo y colaboración.

A Francisco Pérez por tu incondicional protección y estímulo.

A José Mogollón gracias por respaldarme y ayudarme en el desarrollo de este proyecto.

A la Ilustre Universidad de los Andes.

Resumen

Los sistemas de atención a emergencia como sistema de apoyo a la seguridad social y ciudadana constituye de por sí un servicio público de acceso colectivo. Esta razón de atención al colectivo los identifica como sistema con apertura frontal hacia la atención del servicio de los ciudadanos. En este tipo de sistema, la coherencia y efectividad del recurso humano, así como la imagen institucional dan sustento a la aceptación y/o rechazo de la efectividad y calidad de los servicios que se presenta.

La efectividad de la organización de los Recursos Humanos garantiza la operatividad en gran parte del servicio, mientras que la imagen institucional ofrece señales de seguridad, alcance y confiabilidad en la atención de emergencias.

Este proyecto de grado titulado “Estudio de la imagen Institucional y Organización de los Recursos Humanos del servicio 1-7-1 en SATEM” delimita el alcance en el diagnóstico de variable para el servicio 1-7-1 de SATEM, presentes en el Estado Mérida. De igual forma se precisa ante el diagnóstico obtenido, una serie de propuestas enfocadas a la organización óptima del Recurso Humano interno y el mejoramiento de la imagen institucional del servicio ante la colectiva merideña.

La metodología utilizada dividió el problema en dos subsistemas: el primero se asocia a la estructura o cuadro organizativo de la institución y su interrelación con los procesos claves de funcionamiento. El segundo aborda la imagen que presenta el servicio ante la colectiva merideña.

En ambos cuadros de estudio se utilizan técnicas de exploración y análisis sustentados en encuestas de medición cuantitativa que presenta el diagnostico actual del servicio. Los resultados se interpretan bajo esquemas estándares de gerencia de organizaciones, benchmarking, matrices de planeación y diagramas- gráficos descriptivos. Finalmente este diagnóstico permitió formular los lineamientos que se aportan al engranar el esquema organizativo, mediante la implementación de Manuales de Cargos, Procedimientos y Funciones y la creación de un portal Web como medio de difusión para la educación y concienciación del servicio 1-7-1 ante la colectividad regional y nacional.

Palabras Claves:

- Decisiones Gerenciales.
- Planificación Estratégica.
- Servicios y Gerencia Pública.
- Sector Público.
- Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1.

Capítulo 1

Introducción

Alrededor del mundo y en cualquier sociedad moderna con un Estado vigilante de la seguridad social y la seguridad pública, existen como políticas básicas, los números de atención a emergencias, desastres y seguridad. Estos números o centrales de emergencias se apoyan en sistemas de apoyo civil, organismos de seguridad y mecanismos de gestión pública como bomberos, médicos, policías, entre otros. Se fundamentan además en tecnología de la información y el soporte de sistemas complejos de telecomunicaciones.

Venezuela y especialmente Mérida no escapan a este tipo de políticas de seguridad ciudadana radio-telefónica. En el estado Mérida desde hace un buen tiempo y legalmente desde diciembre del 2003 se establece el Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida SATEM, el cual entre sus servicios implanta el Sistema de atención de emergencias 1-7-1. Resulta evidente que a través de un número de emergencias como el 171 de soporte ágil y eficaz ante cualquier contingencia que pueda enfrentar un ciudadano se pueda garantizar la asistencia y seguridad en el menor tiempo de respuesta posible. La importancia de los servicios como el 171 enfocada en una óptima seguridad ciudadana y su grado de complejidad motivaron la presentación de esta propuesta de proyecto de grado.

Es de acotar que la organización tiene poco tiempo en funcionamiento y por ende tiene deficiencias. Para tal fin y según las premisas establecidas se decide definir el marco de ataque para el estudio de este sistema dividiéndolo en dos grandes bloques

de trabajo: Estructura interna e imagen institucional y por otra parte, la gestión operativa ligada a la conexión entre todos los subsistemas que componen al sistema de atención de emergencias 1-7-1 establecido por SATEM. El primer bloque será tratado en esta propuesta de proyecto, mientras que la segunda constituye de por sí otro tema de proyecto de grado, el cual será abordado por otra bachiller del Dpto. de Investigación de Operaciones (Br. Ethel Colmenares). Dadas estas premisas de referencia se pretende atacar el sistema en su globalidad considerando planeación estratégica, medidas de control de calidad de servicios, índices de gestión y relocalización y organización de recursos humanos, técnicos y materiales. De esta manera, la propuesta acá presentada delimitará sus alcances en la ejecución de políticas óptimas para la mejora en la imagen externa que se tiene del servicio ante la sociedad emeritense ligado a la evaluación interna y capacitación del Recurso Humano dentro de la organización.

1.1 Definición del Problema

Como se mencionó en el apartado anterior, esta propuesta centra su investigación en el estudio de la imagen institucional externa del Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1 ante su cliente directo, es decir, la colectividad merideña y por otro lado, la interrelación y status de los recursos humanos dentro de la organización que son los entes responsables, en gran parte, del éxito y eficacia de las respuestas a las solicitudes de emergencia procesadas a través del 1-7-1. El problema se presenta en la óptica de la planeación estratégica y otros recursos propios de la gerencia y la investigación de operaciones.

Esta enmarcación permite su subdivisión en varios módulos de interrelación directa:

- Status actual de la misión, visión y valores institucionales.
- Organización y Recursos Humanos: estudio de organigramas, jerarquías y flujo de funciones y procesos.
- Status de la visión externa sobre el sistema de atención de emergencia 1-7-1, es decir, opinión y juicios de valor de dicho servicio en la colectividad merideña en todos sus estratos sociales y geográficos.

- Definición de escenarios bajo criterios de fuerzas y debilidades presentes en el sistema.
- Optimización del manejo interno de los procesos a través de la creación de manuales de cargos y procedimientos.
- Definición de estrategias de imagen institucional con el apoyo de recursos informáticos y la creación de un portal Web informativo y educativo - cultura interna de servicios hacia la comunidad y plan de políticas de concienciación ciudadana sobre la seriedad, beneficio y usos del servicio.

Esta división permite el desarrollo del primer gran bloque (enfoque externo y organizativo), el cual se confrontará y fusionará con la segunda propuesta de proyecto establecida para atacar el ámbito operativo y la interconexión entre los entes participantes del servicio 171.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Proponer lineamientos y políticas para mejorar la imagen institucional del servicio de atención de emergencias 1-7-1 de SATEM interrelacionando la conciencia ciudadana y la organización de los Recursos Humanos.

1.2.2 Específicos

- Evaluar la calidad del servicio prestado desde la óptica del cliente final a través de entrevistas, encuestas y formularios de preparación sobre las características básicas que componen el 171.
- Fijar lineamientos para la creación de manuales de cargos y funciones adaptados a la realidad de la institución y orientados hacia la calidad total del servicio.
- Establecer políticas de concienciación ciudadana con la implementación de un portal Web interactivo e informativo.

- Enfrentar la realidad actual y a futuro del sistema de atención de emergencias 1-7-1 con otras propuestas similares en Venezuela, Latinoamérica y el mundo.

1.3 Metodología

Se establece por fases consecutivas e interrelacionadas siguiendo las pautas del problema planteado y los objetivos a lograr, es decir:

- FASE 1. Estudio del sistema interno mediante revisión estratégica con matrices FODA, indicadores de calidad y encuestas al Personal.
- FASE 2. Medición de la imagen institucional mediante encuestas y llamadas telefónicas efectuadas a lo largo y ancho de Mérida barriendo todos los estratos sociales.
- FASE 3. Análisis de la estructura organizativa y definición de manuales de cargos y funciones según lo arrojado en las fases 1 y 2 y los resultados operativos a obtener de la segunda propuesta de proyecto de grado establecida para este sistema.
- FASE 4. Diseño e implantación del sistema Web como soporte informativo y educativo y vehículo bandera de la imagen del sistema de atención de emergencias 1-7-1.
- FASE 5. Propuestas finales de política institucional a la alta gerencia de la institución.

Por lo descrito anteriormente, este proyecto de grado se esquematiza bajo los siguientes Capítulos:

- Capítulo 1: Introducción, donde se encuentra la definición del problema, los objetivos y la metodología.
- Capítulo 2: Descripción de la Empresa, aquí se habla sobre el Sistema de Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida (SATEM), misión, visión, políticas, estructura administrativa, estructura organizativa, estructuras fundamentales: red

de teleinformática del estado Mérida (RETIEM), sistema de comunicación troncalizado y el sistema de atención de emergencias 1-7-1 (S.A.E 1-7-1), de este último se describe la misión, la visión, los aspectos técnicos generales, objetivos, funciones del S.A.E 1-7-1, funciones de la unidades, metas del S.A.E 1-7-1, el proceso de atención de llamadas, el proceso de despacho. También en este capítulo se encuentra un análisis SWOT o análisis FODA y un Benchmarking.

- Capítulo 3: Análisis y Mejoramiento de los Procesos de Trabajo, donde se describe un modelo para el análisis y Mejoramiento/Transformación de los procesos de trabajo. La cual consta de 4 partes.
- Capítulo 4: Aplicación de la Metodología al Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1, en el cual se desarrolla la aplicación de la metodología expuesta en el capítulo anterior al proceso global del servicio 1-7-1, donde se estudiaron a fondo los procesos, encontrando los cuellos de botella, las debilidades y posibles soluciones planteadas.
- Capítulo 5: Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa, en este se procedió a aplicar una encuesta o instrumento de medición que engloba los elementos básicos sobre el desempeño interno del Personal, para reflejar con esta herramienta la problemática y consecuentemente las posibles soluciones para emprender un cambio organizacional y para optimizar las operaciones y procesos de la organización, entre los lineamientos propuestos para el cambio tenemos el diseño de un manual de cargos, procedimientos y funciones, para todo el personal.
- Capítulo 6: Estudio de la Imagen Institucional, en este capítulo se aplicó una encuesta a una población de 500 personas, habitantes del Estado Mérida, con la finalidad de conocer el status de la imagen de la organización a nivel de la colectividad merideña, para con esta información hacer los lineamientos correspondientes a las carencias y debilidades encontradas, tal es el caso del portal web, con el cual se pretender dar información relacionada con el servicio y ofrecer al usuario un manual en línea, para que pueda brindar asistencia mientras es atendido por la unidad solicitada.

- Capítulo 7: Conclusiones y Recomendaciones.
- Bibliografía.

1.4 Palabras Claves

- Decisiones Gerenciales.
- Planificación Estratégica.
- Servicios y Gerencia Pública.
- Sector Público.
- Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 2

Descripción de la Empresa

El Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida fue creado en fecha 23 de Diciembre del 2003 identificado con las siglas SATEM, mediante Decreto No. 326 del Gobernador Florencio Antonio Porras Echezuria [2]. Tiene como objeto brindar a través de un sistema de comunicaciones de alta tecnología, óptimo y eficiente, una oportuna y adecuada respuesta a las llamadas de emergencia y auxilio de la ciudadanía a través de los organismos a los cuales compete la seguridad del estado en corto tiempo, asistencia y seguridad.

SATEM esta adscrito a la Dirección de Seguridad Ciudadana [25], y esta integrado principalmente por el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1), la red Teleinformática (RETIEM) y el Sistema de Comunicaciones Troncalizado, destinados a brindar un servicio público de carácter social y humanístico a toda la población de la geografía merideña. [1].

MISIÓN. “Administrar y regular los servicios de atención de emergencia 1-7-1 y telecomunicaciones mediante el manejo eficiente de la información a través de un sistema tecnológico de punta, logrando así un servicio de alta calidad y una respuesta efectiva a la colectividad merideña”.

VISIÓN. “Ser el ente centralizador de los servicios de atención de emergencia 1-7-1 y telecomunicaciones del Estado Mérida, mediante el manejo óptimo de la información, con la finalidad de lograr alta eficiencia y garantizar servicios de alta calidad”.

2.1 Políticas

Desde su creación SATEM se ha regido por las siguientes políticas:

- Contar con tecnología avanzada para coordinar las operaciones de seguridad ciudadana y el S.A.E 1-7-1.
- Mejorar las comunicaciones entre los organismos responsables de la seguridad ciudadana del Estado Mérida.
- Atender rápida y eficazmente los requerimientos de auxilio y emergencia de la ciudadanía merideña.

2.2 Estructura Administrativa de SATEM

Personal del S.A.E 1-7-1: Esta compuesto por setenta (70) personas.

- 15 Técnico Administrativo.
- 03 Coordinadores.
- 04 Supervisores.
- 24 Operadores.
- 02 Suplentes de Operadores.
- 18 Despachadores.
- 02 Portero.
- 02 Obreros.

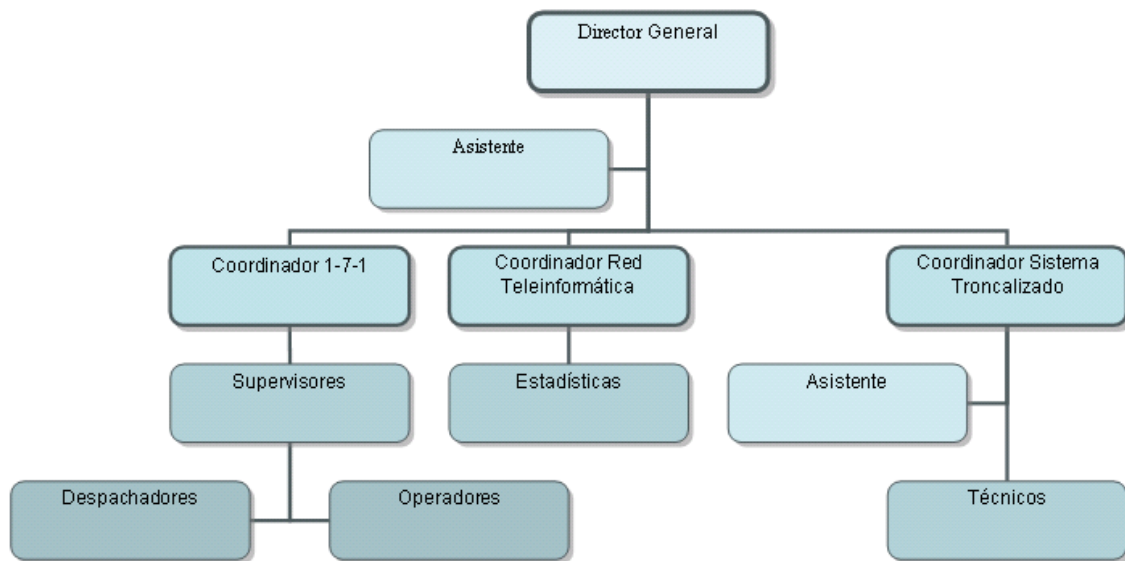


Figura 2.1: Estructura Fundamental del Personal del SATEM

www.bdigital.ula.ve

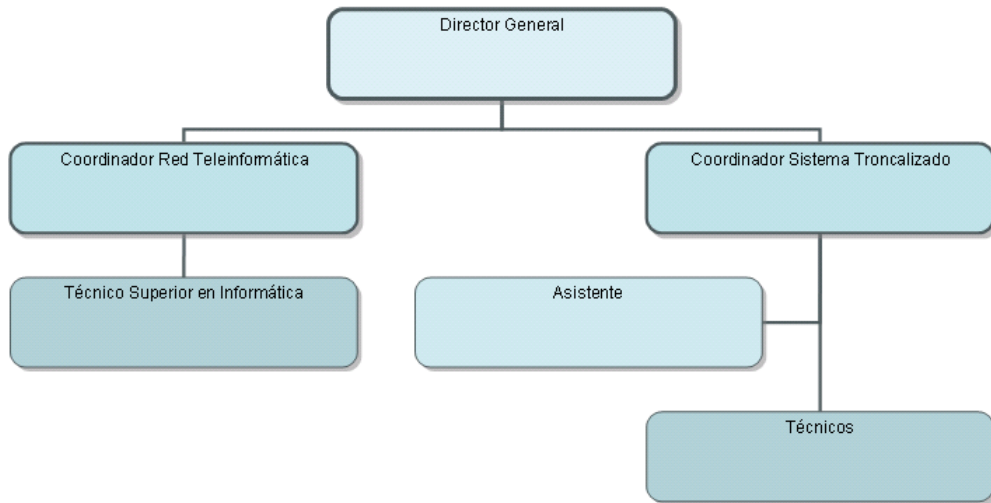


Figura 2.2: Estructura del Personal Técnico Administrativo

www.bdigital.ula.ve

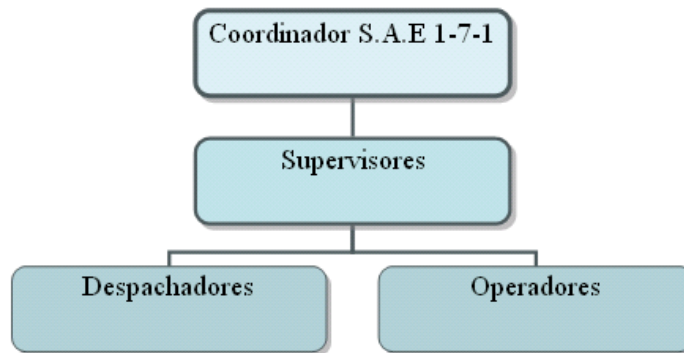


Figura 2.3: Estructura del Personal del S.A.E 1-7-1

En la figura 4.1 se observa la estructura del Personal de SATEM, en la figura 2.2 la estructura del personal técnico administrativo y en la 2.3 la estructura del personal del S.A.E 1.7.1.

www.bdigital.ula.ve

2.3 Estructura Organizativa de SATEM

SATEM cuenta con tres Estructuras Fundamentales, tales como: La Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM), El Sistema de Comunicaciones Troncalizado y El S.A.E 1-7-1. En este trabajo se va a tratar básicamente con esta última y cada una de estas estructuras serán descritas en el próximo Capítulo, el estudio estará enfocado en el S.A.E 1-7-1.

SATEM también cuenta con tres Estructuras de Apoyo: Tecnopolítica(01), Administración (01) y Recursos Humanos (01), estas estructuras se encuentran en desarrollo.

La figura 2.4 muestra la Estructura Organizativa de SATEM.

www.bdigital.ula.ve

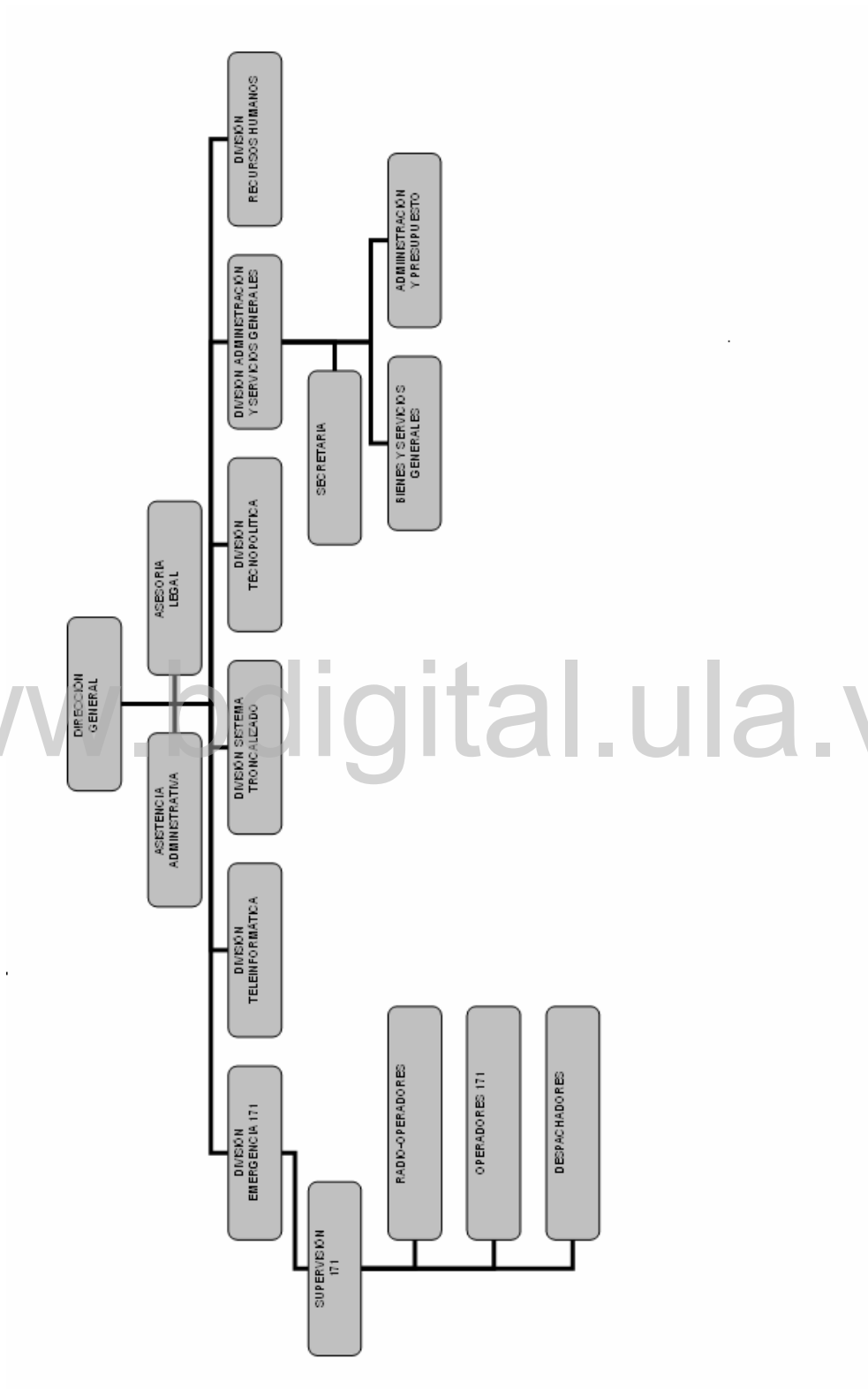


Figura 2.4: Estructura Organizativa de SATEM

2.4 Estructuras Fundamentales

2.4.1 Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM)



Figura 2.5: Sala de RETIEM

RETIEM es una plataforma tecnológica que ofrece a los usuarios acceso inalámbrico a servicios de banda ancha de internet y teleinformática, que se adapta a la geografía merideña y da cobertura principalmente al área metropolitana del Estado Mérida.

2.4.2 Sistema de Comunicaciones Troncalizado

Es un sistema que permite la comunicación entre los organismos de seguridad y prevención del Estado Mérida, mediante la realización de llamadas tanto analógicas como digitales sobre el sistema a través de enlaces microondas.

Permite un número ilimitado de usuarios a través de él, sin que ocurra el fenómeno de interrupción de escucha y de voz ofreciendo también privacidad y seguridad entre sus usuarios.

La técnica de troncalización está basada en el principio de que al compartir un número reducido de enlaces de comunicación entre un gran número de usuarios, es



Figura 2.6: Sistema de Comunicaciones Troncalizado

posible proveer un grado de servicio aceptable a estos usuarios; con la finalidad de que todos estos usuarios intenten el acceso a los enlaces de comunicación al mismo tiempo.

Es bueno destacar que las compañías de teléfonos fueron las primeras en aplicar el concepto de troncalización, al asignar enlaces troncales entre centrales telefónicas para conectar los abonados telefónicas de ambas centrales. Al terminar la conversación, la línea troncal queda disponible para otro enlace entre las centrales telefónicas.

Debido a la eficiencia inherente del concepto de troncalización, éste se aplicó a los sistemas de radio frecuencia, permitiendo de esta manera la utilización eficiente de los canales de radio frecuencia (RF). El tiempo de espera para obtener acceso al sistema disminuye así, mediante la distribución proporcional del tráfico entre los canales disponibles.

2.4.3 Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1)



Figura 2.7: Operador del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1

Es el servicio permanente de atención ciudadana, donde se reciben y procesan todas las llamadas de emergencia y auxilio del estado Mérida. Es el único número gratuito para las llamadas de emergencia a nivel nacional desde cualquier teléfono móvil, fijo, residencial, comercial o público, disponible las 24 horas del día. Se utiliza para reportar cualquier tipo de emergencia o eventualidad que se le presente al ciudadano.

Fue creado en respuesta a las necesidades de la colectividad, con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos, brindando condiciones de seguridad confiables a través de un servicio accesible y económico.

Para lograr este objetivo, se requiere de la coordinación entre los distintos organismos de seguridad que contribuyen a la seguridad ciudadana.

El S.A.E 1-7-1, recibe todas las llamadas de auxilio y emergencia que se emiten en todo el Estado Mérida que se manejan mediante la centralización de las comunicaciones de los organismos de seguridad presentes en SATEM, permitiendo con ello la unión de todas las fuerzas necesarias para lograr una respuesta efectiva, actualmente en el S.A.E 1-7-1 se encuentran presentes, en la sala de despacho, los siguientes representantes de los organismos de seguridad del estado:

- Cuerpo de Bomberos.
- Policía del Estado Mérida (PEM).
- Tránsito Terrestre.

Todos estos organismos funcionan en conjunto con la finalidad de brindar todo el apoyo que permita solventar la necesidad del usuario, para esto, existe una central digital telefónica que permiten identificar el número desde donde el ciudadano realiza la llamada, ayudando al rápido envío de la unidad de auxilio.

Existe también un sistema de grabación de las llamadas recibidas a través del S.A.E 1-7-1 para llevar un registro de las diferentes solicitudes emitidas por la ciudadanía. También se cuenta con un conjunto de radio-operadores que se encargan de controlar las transmisiones policiales y del cuerpo de bomberos en las diferentes comisarías y estaciones que están en coordinación con las ocho (08) consolas de transmisión trunking (consolas de despacho de radio), que permite definir grupos y subgrupos de trabajos, que a su vez permiten la mejor organización en los niveles de transmisión de data vía radio.[20].

De igual forma, poseen comunicación con los diferentes puntos de control que se encuentran ubicados a lo largo y ancho de todo el Estado.

MISIÓN. “Atender todo tipo de emergencia que necesite la ciudadanía con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos, brindando condiciones de seguridad confiable a través de un servicio accesible y seguro”.

VISIÓN. “Centralizar la recepción de las llamadas de emergencia o auxilios de todos los ciudadanos que requieran el servicio, con el fin de recabar toda la información necesaria para lograr la integración de los organismos de seguridad que darán rápida

respuesta y solución efectiva a la necesidad planteada a través del número telefónico 1-7-1”.

2.4.4 Aspectos Técnicos Generales:

El S.A.E 1-7-1 cuenta con un servicio CPA de CANTV con treinta (30) líneas digitales entrantes, las cuales son direccionadas por la Central Telefónica Ericsson MD110, [5], a seis (06) Operadores Telefónicos, que son los encargados de almacenar todos los datos que se requieren obtener del ciudadano que esta emitiendo la solicitud con el fin de brindarle una respuesta inmediata.

Los operadores cuentan con la identificación del usuario 1-7-1 para Mérida, el cual tiene la función fundamental de mostrar la información de éste para ofrecer datos precisos que permitan identificar la veracidad de las llamadas y obtener un mejor control del procedimiento que esté por ejecutarse.

Por otro lado la central telefónica cuenta con cinco (05) líneas para direccionar llamadas salientes de SATEM. Los operadores procesan las llamadas mediante una aplicación de software: Sistema Integral de Inteligencia y Atención de llamadas de Emergencia 1-7-1.

El Sistema Integral de Inteligencia y Atención de llamadas de Emergencia 1-7-1, es un método de cómputos en línea y tiempo real, diseñado para mejorar las operaciones de S.A.E 1-7-1, que brinda un ambiente operativo donde las funciones críticas se pueden realizar rápida y efectivamente.

2.4.5 Objetivos del S.A.E 1-7-1

- Fortalecer la coordinación con otras instituciones nacionales, regionales, municipales y de la sociedad civil, con la finalidad de dar respuesta inmediata a las solicitudes de emergencia.
- Coordinar la emergencia ciudadana con los organismos de seguridad del estado para casos de emergencia y desastres naturales.
- Realizar las estadísticas de las llamadas recibidas y procesadas a través del S.A.E

1-7-1 con la finalidad de maximizar la eficiencia de los servicios de seguridad y auxilio.

- Coordinar con los organismos de seguridad regional a fin de unificar criterios de información y comunicación como apoyo al S.A.E 1-7-1.
- Centralizar los sistemas de comunicaciones de los diferentes organismos de seguridad presentes en el S.A.E 1-7-1 mejorando la transmisión y el tiempo de respuesta de las unidades operativas que darán respuesta a la emergencia ciudadana que se planteó.

2.4.6 Funciones del S.A.E 1-7-1

- La función primordial es atender todo tipo de emergencia solicitada por la ciudadanía del Estado Mérida.
- Velar por dar una respuesta inmediata a las solicitudes de la ciudadanía.
- Dar un trato adecuado al solicitante.
- Orientar y calmar al usuario en las diferentes emergencias que se puedan presentar.
- Mantener una buena comunicación con los diferentes organismos involucrados con el sistema.

El S.A.E 1-7-1 cuenta con un personal altamente capacitado para atender cualquier tipo de emergencia, con la finalidad de satisfacer las necesidades existentes en los diferentes estratos sociales, en el sector seguridad y prevención.

2.4.7 Funciones de las Unidades

Coordinador. Mantener el contacto con los diferentes organismos de seguridad del estado, para así tener un mejor control en casos extremos que sobrepase la capacidad del supervisor.

Supervisor. Velar porque todas las solicitudes se cumplan o se procesen de inmediato en el menor tiempo posible.

Recepción de llamadas (Operadores). Brindar atención a través de la línea telefónica (1-7-1) a las solicitudes de auxilio o emergencia del ciudadano ante las situaciones de emergencia que enfrenta.

Despacho (Despachadores). Localizar y despachar las unidades móviles del servicio de seguridad ciudadana para atender los requerimientos de la colectividad.

2.4.8 Metas del S.A.E 1-7-1

El S.A.E 1-7-1 surgió de la necesidad que existía de estandarizar bajo un número único nacional la atención telefónica de emergencia, y así tener una política de Seguridad Integral, dirigida a satisfacer las necesidades existentes en los diferentes estratos sociales, en las áreas de Salud, de Seguridad y Prevención Comunitaria.

Entre las principales metas de la Institución están:

- Contar con tecnología avanzada para la coordinación de las operaciones de seguridad ciudadana y el control estratégico del Sistema de Seguridad del Estado.
- Mejorar y ampliar las comunicaciones entre los organismos responsables de la seguridad ciudadana.
- Continuar el proceso de consolidación y mejora del servicio de atención de llamadas de emergencia y despacho de unidades móviles.
- Ampliar el sistema de enlaces que permiten la comunicación entre transmisiones convencionales y comunicaciones Trunking.
- Continuar el programa de cursos de formación y/o mejoramiento en las áreas de atención de solicitudes de emergencias.

2.4.9 El Buen Uso del S.A.E 1-7-1

Como una proyección sobre el trabajo, efectividad e importancia que tiene el S.A.E 1-7-1 hacia la población, y en coordinación con El Instituto de Protección Civil y Administración de Desastres del estado Mérida (INPRADEM), se ha puesto en marcha un plan de visitas programadas de estudiantes de primaria, secundaria y educación superior de diferentes centros educativos a la Institución, con la finalidad de dar a conocer a través de charlas, observación y contacto con personal de la misma, el uso adecuado del S.A.E 1-7-1.

Esto es debido a que existe un alto índice de llamadas de mal uso de este sistema (llamadas de sabotaje), siendo un gran porcentaje de niños y adultos que engruesan este rubro, lo que trae como consecuencia la ocupación de las líneas telefónicas.

2.4.10 El Proceso de Atención de Llamadas

Una vez que la central distribuye la llamada hacia el operador, éste recopila en forma detallada toda la información del suceso o requerimiento y lo envía, mediante una red, al despachador el cual canaliza a través de los diferentes organismos de seguridad que se encuentran dentro de la sala de despacho, la ayuda o soporte que se enviará al sitio del acontecimiento.

El sistema grabará la conversación entre el operador y la persona que pide ayuda y además, almacenará los datos. La sala de despacho del S.A.E 1-7-1 además cuenta con sistemas de información que permiten canalizar las necesidades del ciudadano en el área que compete a la policía del estado, en los traslados de pacientes en ambulancias, en el área de Bomberos y en los remolques de vehículos por grúas, en el área de Tránsito Terrestre.

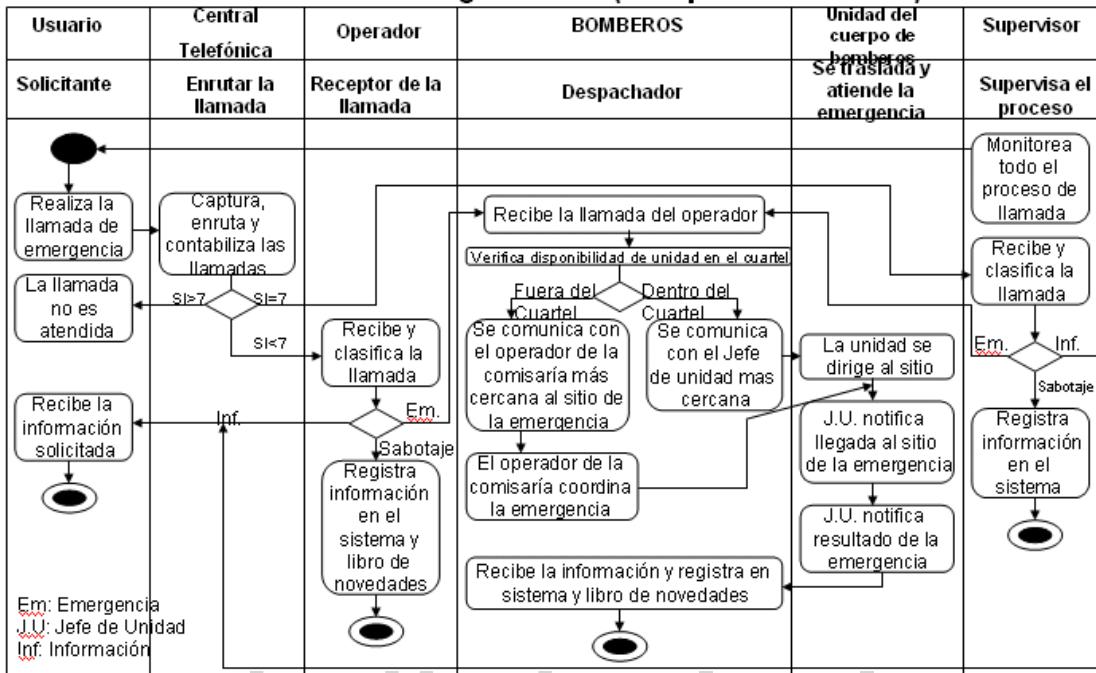
2.4.11 El Proceso de Despacho

Una vez que el operador recibe toda la información ésta es pasada a la sala de despacho directamente al organismo al cual compete dicha emergencia. Si es el caso del Cuerpo de Bomberos el despachador se comunica con el cuartel central, y procede a darle toda la información recabada por el operador específicamente a el Jefe de Servicio quien es el que toma la decisión si se despacha o no la unidad para que se realice dicha atención, posteriormente la unidad se comunica con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de Policía del Estado y Tránsito Terrestre el despachador se comunica con la unidad en servicio que este más cerca del sector, le transmite toda la información referente a la emergencia, luego la unidad se comunica nuevamente con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de los demás organismos tales como Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA, Ejército; los supervisores del S.A.E 1-7-1 son los encargados de comunicarse con dichos organismos por medio de radio, dándoles toda la información necesaria, luego los supervisores nuevamente hacen comunicación con los anteriores para verificar como fué el procedimiento y su resultado.

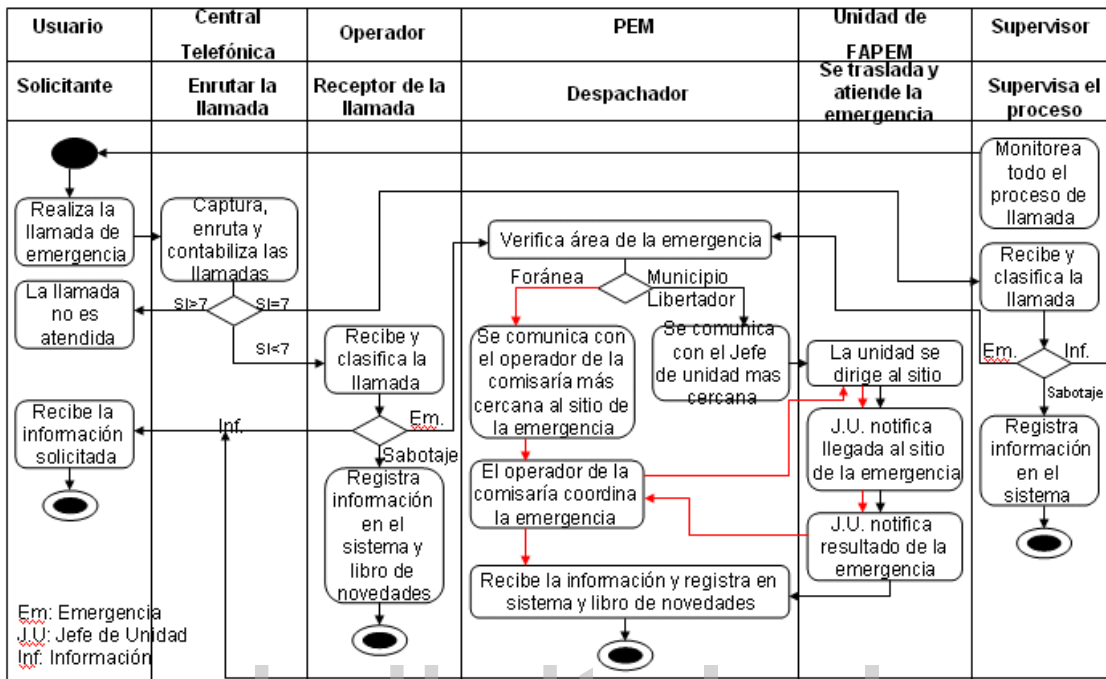
Relaciones entre roles y actividades
Atención de la solicitud de emergencia 171 (Cuerpo de Bomberos)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.8: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos

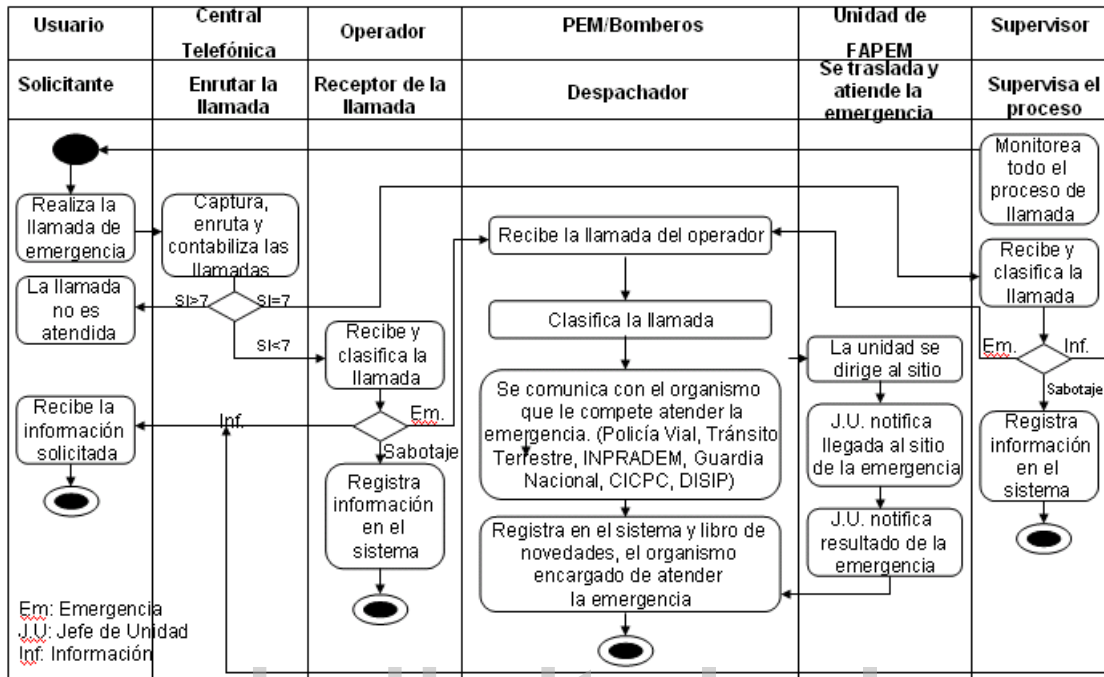
Relaciones entre roles y actividades
Atención de solicitudes de emergencia 171 (PEM)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.9: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM

Relaciones entre roles y actividades
Atención de las solicitudes de emergencia 171 (OTROS ORGANISMOS)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.10: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos

En la Figura 2.8, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho del Cuerpo de Bomberos.

En la Figura 2.9, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de PEM.

En la Figura 2.10, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de Otros Organismos.

Cabe mencionar que estos procesos serán auditados y evaluados en los próximos capítulos mediante una muestra de teinta (30) servicios tomados aleatoriamente durante los meses julio, agosto y septiembre.

2.5 Análisis FODA

El análisis SWOT o FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. [16] [17].

El término SWOT es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (en español FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). De estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atacar incluso contra la permanencia de la organización.

Para hacer un análisis FODA hay que tener la capacidad de distinguir en un sistema:

- Lo relevante de lo irrelevante.
- Lo externo de lo interno.
- Lo bueno de lo malo.

La relevancia es el primer proceso y funciona como filtro: no todo merece ser elevado a componente del análisis estratégico. Es sentido común ya que en todos los órdenes de la vida es fundamental distinguir lo relevante de lo irrelevante. En FODA este filtro reduce nuestro universo de análisis disminuyendo nuestra necesidad de procesamiento.

En la tabla 2.1 y la tabla 2.2 que se muestran a continuación se observa que la institución tiene más debilidades en comparación con las fuerzas, pero cabe destacar que posee mayor cantidad de oportunidades que miedos, de lo cual se puede afirmar que tiene una probabilidad bastante alta de convertir estas debilidades en fuerzas, lo anterior se puede lograr llevando a cabo una mejor coordinación tanto de recursos económicos como materiales y humanos.

<p>S (FUERZAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posee Equipos de alta Tecnología (Computadoras de última generación, sistema troncalizado MOTOROLA). • Posee un sistema de grabación de las llamadas recibidas. • Tiene una central telefónica ERICSON MD110. 	<p>O (OPORTUNIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carece de Competencia • Hospedaje de Pagina Web • Servicio de correo electrónico • Coordinación con otros organismos públicos y privados • Futura interconexión con los estados vecinos
<p>W (DEBILIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las unidades de los organismos de seguridad del estado que la integran no prestan su servicio directamente desde SATEM sino desde su respectivamente sede. • No cuenta con un médico de guardia. • No posee sistema GPS. • Aunque existe coordinación con todos los organismos de seguridad del estado, estos no están disponibles desempeñando su respectiva función. • Carece de un sistema de información para canalizar necesidades como sistema para el centro de transporte de químicos peligrosos, aplicación para el control de expedientes policiales (SIPOL) etc. <p>No tiene sistema de información meteorológico.</p>	<p>T(MIEDOS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca credibilidad en el sistema de atención de emergencias

Tabla 2.1: Análisis SWOT

S (FUERZAS)	O (OPORTUNIDADES)
<p>W (DEBILIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No posee interconexión con los diferentes organismos de seguridad de los estados vecinos. • No tiene acceso a los bancos de datos de los distintos cuerpos policiales nacionales. • Carece de interconexión con las redes internacionales de transmisión de información policial. • No posee un sistema de inteligencia para verificar y sancionar las llamadas de sabotaje. • No existe CARDER. • No tiene departamento de recursos humanos. 	T(MIEDOS)

Tabla 2.2: Análisis SWOT

2.6 BENCHMARKING

La definición formal se derivó de la experiencia y los primeros éxitos de los primeros días de aplicar las técnicas de benchmarking en el proceso de fabricación:

Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria. (David T. Kearns, director general de Xerox Corporation).

Además, benchmarking es un proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia. [19].

2.6.1 Aspectos

Calidad: Entre los aspectos tenemos a la calidad, que se refiere al nivel de valor creado de los productos para el cliente sobre el costo de producirlos.

Dentro de este aspecto el benchmarking puede ser muy importante para saber la forma en que las otras empresas forman y manejan sus sistemas de calidad, aparte de poder ser usado desde un punto de vista de calidad conforme a la calidad percibida por los clientes, la cual es determinada por la relación con el cliente, la satisfacción del mismo y por último la comparaciones con la competencia.

También se puede ver el aspecto de la calidad conforme a lo que se llama calidad relativa a normas, la cual se refiere a diseñar sistemas de calidad que aseguren que la calidad resultante de los mismos se apegará o cumplirá con especificaciones y estándares predeterminados, lo cual se puede hacer a través de revisar el proceso de desarrollo y diseño, los procesos de producción y distribución y los procesos de apoyo como contabilidad, finanzas, etc.

Por último dentro del aspecto de calidad se puede ver lo referente al desarrollo organizacional en base a que tanto nos enfocamos en lo que hacemos, en el desarrollo del recurso humano, en el compromiso e involucramiento del mismo, así como en el entrenamiento.

Productividad: El benchmarking de productividad es la búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos de entrada, y la productividad puede ser expresada por el volumen de producción y el consumo de recursos los cuales pueden ser costos o capital.

Tiempo: El estudio del tiempo, al igual que de la calidad, simboliza la dirección del desarrollo industrial en los años recientes. Flujos más rápidos en ventas, administración, producción y distribución han recibido una mayor atención como un factor potencial de mejora de la productividad y la competencia. El desarrollo de programas enfocados en el tiempo han demostrado una habilidad espectacular para recortar los tiempos de entrega.

2.6.2 Benchmarking Competitivo

Los competidores directos de productos son contra quienes resulta más obvio llevar a cabo el benchmarking. Ellos cumplirían, con todas las pruebas de comparabilidad. En definitiva cualquier investigación de benchmarking debe mostrar las ventajas y desventajas comparativas entre los competidores directos. Uno de los aspectos más importantes dentro de este tipo de investigación a considerar es el hecho que puede ser realmente difícil obtener información sobre las operaciones de los competidores. Quizá sea imposible obtener información debido a que está patentada y es la base de la ventaja competitiva de la empresa.

2.6.3 Ejemplos de Factores Críticos de Éxito

Servicio:

- Tipo y volumen de queja de los clientes.
- Disponibilidad de asistencia.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo promedio de reparaciones.

- Prontitud de entrega.
- Calidad profesional del personal que contacta al cliente.
- Procesos de formulación de pedidos .
- Disponibilidad de educación a clientes.

Calidad del producto:

- Ritmo de producción.
- Cantidad de retrabajo.
- Costos de reparaciones.
- Promedio de vida útil del producto.

Metodología de calidad Imagen:

- Reconocimiento público.
- Penetración publicitaria.
- Utilización de medios.
- Inversión publicitaria
- Esfuerzos de cabildeo.
- Actividad promocional.

Niveles de desempeño Procesamiento de datos:

- Inversión en sistemas.

Tecnología, aplicaciones Recursos humanos:

- Actividad de búsqueda y contratación.
- Políticas de remuneración.
- Políticas de prestaciones.
- Actividades de capacitación .
- Sistemas de reconocimientos.
- Políticas no discriminatorias.
- Programas de servicio a la comunidad.
- Políticas de comunicación.

Estado o País	Instalaciones	Atención	Recursos	Tecnología	Médico	Mapa digital	Helicopteros	Ambulancias
1-7-1 Merida	X	X	X	X				X
1-7-1 Carabobo	X	X	X	X	X	X		X
1-7-1 Anzoátegui	X	X	X	X	X			X
1-7-1 Delta Amacur	X	X	X	X			X	X
1-7-1 Dist. Capital	X	X	X	X	X	X	X	X
9-1-1 E.E.U.U	X	X	X	X	X	X	X	X
9-1-1 Paraguay	X	X	X	X	X	X		X
9-1-1 Puert Rico	X				X			
9-1-1 Guatemala	X	X	X	X		X		X
9-1-1 El Salvador		X	X	X	X	X		X

Tabla 2.3: BENCHMARKING

La tabla 2.3, muestra el estudio comparativo de 8 servicios, los cuales fueron considerados los mas relevantes de los números de emergencia 1-7-1 en Venezuela y los números de emergencia 9-1-1 en América. [14][15][18][21][23].

En Venezuela el Distrito Capital es el que presta el mejor servicio, ya que cumple con los ocho (08) rubros que fueron tomados en consideración para este estudio, mientras que Mérida es el que presenta más deficiencia, puesto que carece de varios de ellos. En América el 9-1-1 de E.E.U.U., es el que está mejor organizado y por ello presta un buen servicio. Puerto Rico, en cambio, es el país que posee mayores deficiencias por tener escasa cantidad de servicios.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 3

Análisis y Mejoramiento de los Procesos de Trabajo

Una de las características principales que posee una organización, es la búsqueda del mejoramiento y actualizaciones de los procesos de trabajo para satisfacer las necesidades del entorno.

Cada organización esta conformada por innumerables procesos de diversos tipos, los cuales deben ser realizados para producir servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes.

Los procesos en este caso se caracterizan por tener flujo de información que da paso a múltiples funciones de la organización.

A continuación se describe un modelo para el análisis y Mejoramiento/Transformación de los procesos de trabajo. La cual consta de 4 partes. La aplicación de este modelo se debe al alto grado de adaptabilidad que posee el mismo, para organizaciones y procesos, esto gracias a la generalidad que presenta en las definiciones de sus 4 fases y las actividades incluidas dentro de cada una de ellas. [10][11][12][13]. Metodología heurística proporcionada por el profesor tutor Dante Conti.

Otro aspecto importante tomado en cuenta para su selección es el de permitir la aplicación de una o mas herramientas de mejoramiento y/o transformación de los procesos, lo que permite una gran flexibilidad a la hora de plantear soluciones, pues el uso combinado de ellas permite abarcar las distintas características de los procesos en

estudio y aplicar la mejor solución en función de las necesidades particulares para cada caso.

En la siguiente figura se presenta el diagrama lógico de la secuencia de las distintas fases de la metodología, las cuales serán analizadas con detalle en los puntos siguientes.

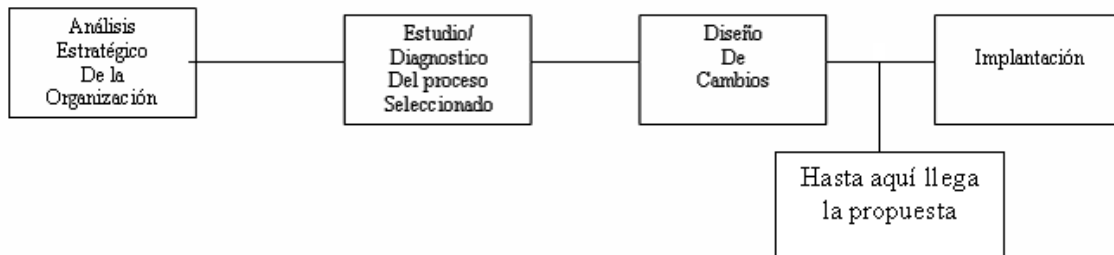


Figura 3.1: Modelo de Análisis y Mejoramiento/Transformación de los Procesos

3.1 Fase 1: Análisis Estratégico de la Organización

El Propósito de esta fase consiste en realizar un análisis, con el fin de garantizar que el esfuerzo de mejoramiento o la necesidad de transformación, se enfoquen los procesos de mayor importancia.

Actividades

- Analizar la situación actual de la organización, evaluando la forma como se ha manejado, sus fortalezas, debilidades, recursos, personal y todos aquellos elementos que participan en el funcionamiento de dicha organización.
- Revisar/Establecer la Visión y Misión de la Organización. Visión: Imagen de la situación futura que desamos alcanzar. Misión: Razón de ser o propósito.
- Verificar que los objetivos claves de la organización, esten guiados por las intenciones reales y con el propósito de lograr la visión, proporcionando un sentido de dirección, apuntando a los retos corporativos y sus áreas prioritarias.

- Determinar los factores claves del éxito, o las condiciones específicas necesarias para el logro de los objetivos fundamentales.
- Establecer el modelo Gráfico de los procesos, en los cuales se representan tanto los procesos principales como los de apoyo.
- Identificar los procesos básicos de la organización; es decir; aquellos que requieren atención de forma inmediata debido a su importancia.
- Evaluar oportunidades mediante un análisis de costo-beneficio con el que se cuenta para el mejoramiento/transformación de dichos procesos.

3.2 Fase 2: Estudio/Diagnóstico del Proceso Seleccionado

La idea de esta fase es recolectar información, así como realizar investigaciones preliminares relacionadas al proceso seleccionado, con la participación de los coordinadores, supervisores, operadores y despachadores, para así establecer objetivamente un diagnóstico de la situación actual. [8].

Actividades

- Descripción del Proceso para lograr su conocimiento completo.
- Visualizar el nivel de desempeño óptimo deseado en el proceso.
- Verificar el desempeño actual del proceso mediante la entrevista del personal a cargo de los procesos.
- Comparar el desempeño actual del proceso con el óptimo deseado, para así determinar las fallas.

3.3 Fase 3: Diseño de Cambios

Objetivo de esta fase es establecer los cambios y recursos requeridos siguiendo la metodología apropiada según el enfoque de mejoramiento seleccionado.

Actividades

- Visualizar los cambios que requiere el proceso.
- Diseñar los cambios necesarios siguiendo el enfoque de mejoramiento seleccionado.
- Elaborar el plan de Implantación.

3.4 Fase 4: Implantación

En esta fase se establecen los cambios diseñados anteriormente, siguiendo las actividades y asignando los recursos establecidos y asignando los recursos esenciales. [9][10]

Actividades Después de elaborar el plan de Implantación aplicaremos el ciclo PERA (Planificar-Ejecutar-Revisar-Actuar), con la finalidad de llevar a cabo las actividades descritas en dicho plan.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 4

Aplicación de la Metodología al Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1

Preliminares

A continuación se desarrolla la aplicación de la metodología expuesta en el capítulo anterior al proceso global del servicio 1-7-1 que consta de cuatro subprocesos:

- Recepción de la llamada de Emergencia (Operador)
- Despachado de la unidad para la atención de dicha llamada (Despachador).
- Supervisión del Proceso (Supervisor).
- Comunicación abierta con los diferentes organismos del estado (Coordinador).

4.1 Fase 1: Análisis Estratégico de la Organización

En esta etapa se realiza un análisis del proceso completo de atención de llamadas de emergencia separando cada uno de los subprocesos con el fin de mejorar la respuesta y eficacia de dicho servicio.

4.1.1 Estructura del Personal del Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1

SATEM esta estructurado tal como se presenta en la siguiente Figura.

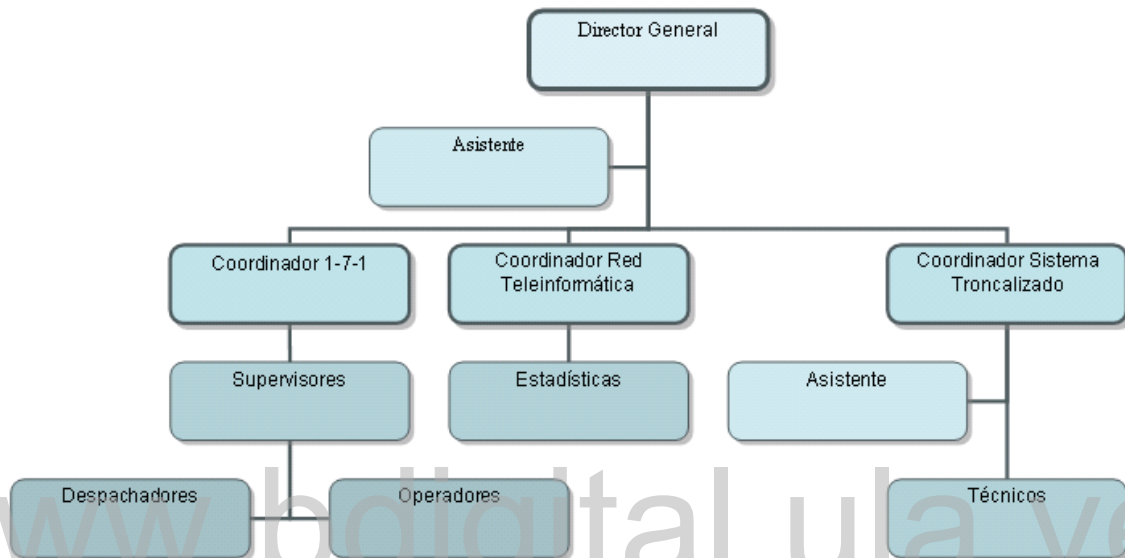


Figura 4.1: Estructura Fundamental del Personal del SATEM

4.1.2 Descripción de Funciones

Coordinador. Mantener el contacto con los diferentes organismos de seguridad del estado, para así tener un mejor control en casos extremos que sobrepase la capacidad del supervisor.

Supervisor. Velar por que todas las solicitudes se cumplan o se procesen de inmediato en el menor tiempo posible.

Recepción de llamadas (Operadores). Brindar atención a través de la línea telefónica (1-7-1) a las solicitudes de apoyo del ciudadano ante las situaciones de emergencia que enfrenta.

Despacho (Despachadores). Localizar y despachar las unidades móviles del servicio de seguridad ciudadana para atender los requerimientos de la colectividad.

Entonces, se deduce que el objetivo primordial de estas funciones es: Verificar que el contacto y la comunicación con los diferentes organismos se cumplan, así como hacer un seguimiento a las solicitudes y verificar que se cumplan a cabalidad, para mejorar el tiempo de respuesta, así como la eficacia del servicio. De esta forma se verifica el perfil estratégico de estos procesos.

4.1.3 Visión y Misión de la Organización (SATEM)

MISIÓN. “Atender todo tipo de emergencia que necesite la ciudadanía con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos, brindando condiciones de seguridad confiable a través de un servicio accesible y seguro”.

VISIÓN. “Centralizar la recepción de las llamadas de emergencia o auxilios de todos los ciudadanos que requieran el servicio, con el fin de recabar toda la información necesaria para lograr la integración de los organismos de seguridad que darán rápida respuesta y solución efectiva a la necesidad planteada a través del número telefónico 1-7-1”.

A fines prácticos y de difusión masiva a la colectividad, se aconseja reformular en términos más coloquiales la misión y visión, ya que el número de emergencia 1-7-1 es un servicio de alcance colectivo y popular.

4.1.4 Objetivos Claves

- Fortalecer la coordinación con otras instituciones, nacionales, regionales, municipales y de la sociedad civil, con la finalidad de dar respuesta inmediata a las solicitudes de emergencia.
- Coordinar la emergencia ciudadana con los organismos de seguridad del estado para casos de emergencia y desastres naturales.
- Realizar las estadísticas de las llamadas recibidas y procesadas a través del 1-7-1 con la finalidad de maximizar la eficiencia de los servicios de seguridad y auxilio.

- Coordinar con los organismos de seguridad regional a fin de unificar criterios de información y comunicación como apoyo al Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1.
- Centralizar los sistemas de comunicaciones de los diferentes organismos de seguridad presentes en el S.A.E 1-7-1 mejorando la transmisión y el tiempo de respuesta de las unidades operativas que darán respuesta a la emergencia ciudadana que se planteó.

Se aprecia en general que los objetivos se cumplen, aunque existe debilidad de comunicación y coordinación con las instituciones nacionales, es decir, no se ha puesto en marcha la interconexión con los estados vecinos.

4.1.5 Procesos Básicos de la Organización

Los Procesos que requieren atención inmediata son los de atención de llamada, despacho de unidades y supervisión de dicho proceso. Debido a las altas exigencias de los clientes, se requiere que el servicio sea más rápido eficaz y efectivo para cubrir las expectativas y necesidades de los usuario.

4.2 Fase 2: Estudio/Diagnóstico del Proceso Seleccionado

4.2.1 Descripción de los Procesos

4.2.2 El Proceso de Atención de Llamadas

Una vez que la central distribuye la llamada hacia el operador, éste recopila en forma detallada toda la información del suceso o requerimiento y lo envía, mediante una red, al despachador el cual canaliza a través de los diferentes organismos de seguridad que se encuentran dentro de la sala de despacho, la ayuda o soporte que se enviará al sitio del acontecimiento. El sistema grabará la conversación entre el operador y la persona que pide ayuda y además, almacenará los datos. La sala de despacho del S.A.E 1-7-1

además cuenta con sistemas de información que permiten canalizar las necesidades del ciudadano en el área que compete a la policía del estado, en los traslados de pacientes en ambulancias, en los remolques de vehículos por grúas, en el área de Bomberos.

4.2.3 El Proceso de Despacho

Una vez que el operador recibe toda la información ésta es pasada a la sala de despacho directamente al organismo que compete a dicha emergencia. Si es el caso del departamento de Bomberos el despachador se comunica con el cuartel central, y procede a darle toda la información recabada por el operador específicamente el Jefe de Servicio quien es el que toma la decisión si se despacha o no la unidad para que se realice dicha atención, posteriormente la unidad se comunica con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de (PEM) y Tránsito Terrestre el despachador se comunica con la unidad en servicio que este más cerca del sector, le transmite toda la información referente a la emergencia, luego la unidad se comunica nuevamente con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de los demás organismos tales como Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA, Ejército; los Supervisores del S.A.E 1-7-1 son los encargados de comunicarse con dichos organismos por medio de radio, dándoles toda la información necesaria, luego los supervisores nuevamente hacen comunicación con los anteriores para verificar como fué el procedimiento y su resultado.

4.2.4 El Proceso Supervisión

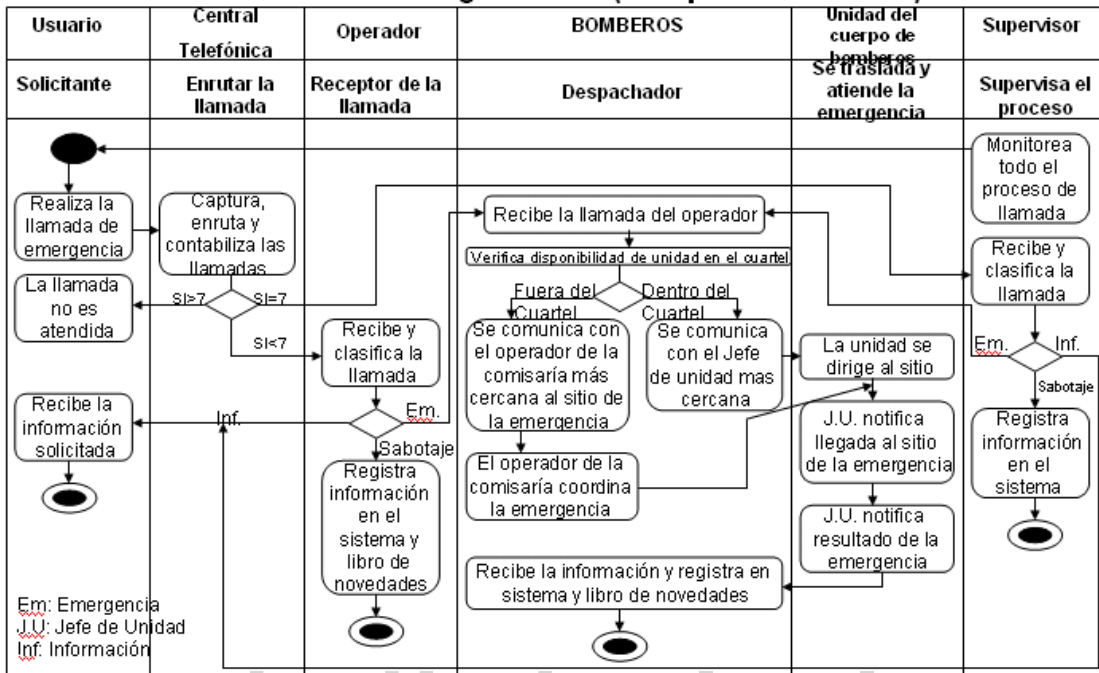
Una vez que el operador ha recaudado toda la información necesaria, y la ha pasado al despachador y el ha asignado la unidad, este debe supervisar el proceso de atención y a su vez verificar que las solicitudes se cumplan en el menor tiempo posible y satisfactoriamente.

4.2.5 El Proceso Coordinación

En dicho proceso se verifica y se mantiene contacto con cada uno de los organismos de seguridad del estado Mérida que prestan su colaboración, para el bienestar de la comunidad emeritense y así de esta manera tener un mejor manejo de la atención de emergencias.

www.bdigital.ula.ve

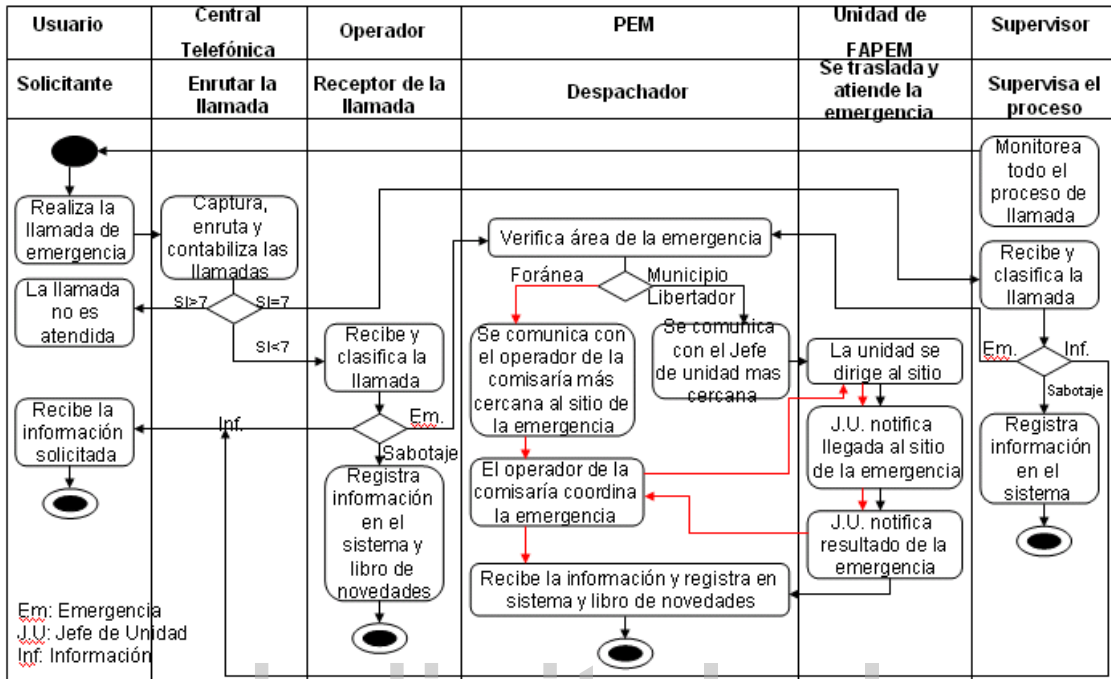
Relaciones entre roles y actividades
Atención de la solicitud de emergencia 171 (Cuerpo de Bomberos)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 4.2: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos

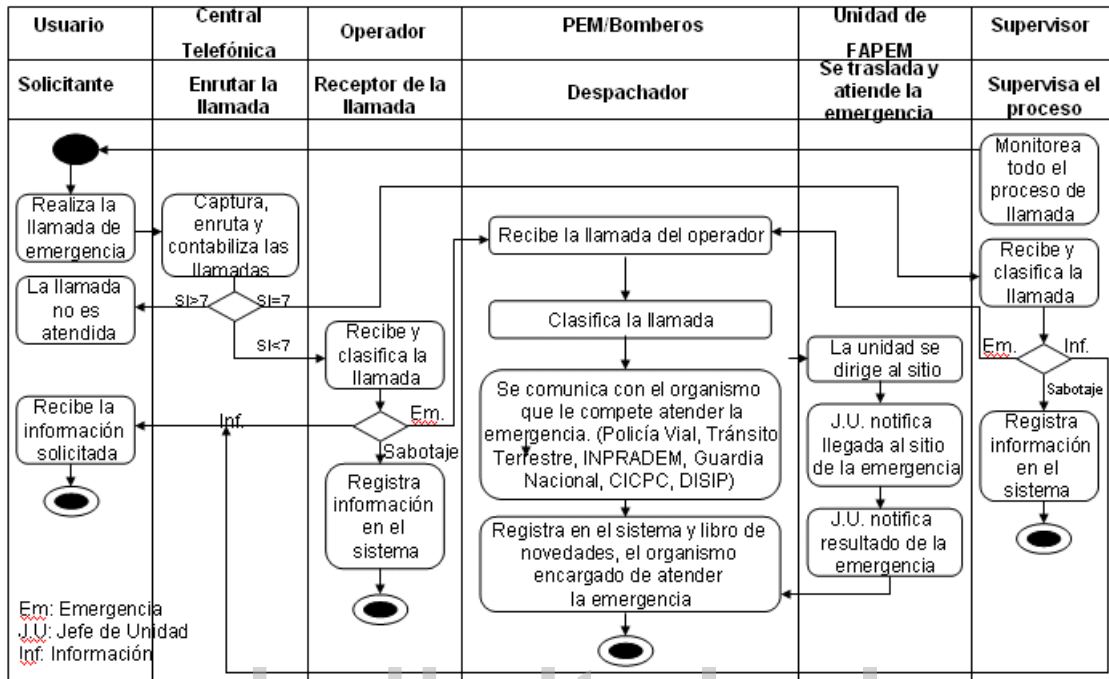
Relaciones entre roles y actividades
Atención de solicitudes de emergencia 171 (PEM)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 4.3: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM

Relaciones entre roles y actividades
Atención de las solicitudes de emergencia 171 (OTROS ORGANISMOS)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 4.4: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos

En la Figura 4.2, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho del Cuerpo de Bomberos.

En la Figura 4.3, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de PEM.

En la Figura 4.4, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de Otros Organismos.

4.2.6 Problemas y/o debilidades observadas en los Procesos

Proceso de Atención de Llamadas de Emergencia

El usuario realiza la llamada de emergencia, ésta es capturada en ruta y contabilizada por la central digital telefónica, si el número de llamadas es mayor que siete (07) la llamada no es atendida (El usuario tendrá que intentar de nuevo la llamada) , si el

número de llamadas es menor que siete (07) el operador recibe la llamada sigue el protocolo de atención y según la información pedida la clasifica: si es de sabotaje registra la información en el sistema, si es de información el solicitante recibe la información solicitada, dicho operador registra el tipo de llamada para el control y si es de emergencia el operador solicita información detallada de la emergencia, características del hecho y cualquier otro tipo de dato que sea de importancia para el organismo, la transfiere vía red al despachador del organismo al cual le compete atender la emergencia. Si el número de llamadas es igual a siete (07) la llamada es atendida por el supervisor, éste recibe y clasifica la llamada, si es de sabotaje registra la información en el sistema, si es de información el usuario o solicitante recibe la información, dicho supervisor registra el tipo de llamada para el control y si es una emergencia el supervisor solicita información detallada de la emergencia, características del hecho y cualquier otro tipo de dato que sea de importancia para el organismo, éste transfiere la información al despachador del organismo al cual le compete atender la emergencia.

En cuanto a las llamadas de sabotaje se registran en el libro de novedades solo cuando este tipo de llamadas ocurren de un mismo número de teléfono y cuando tiene un número elevado de llamadas

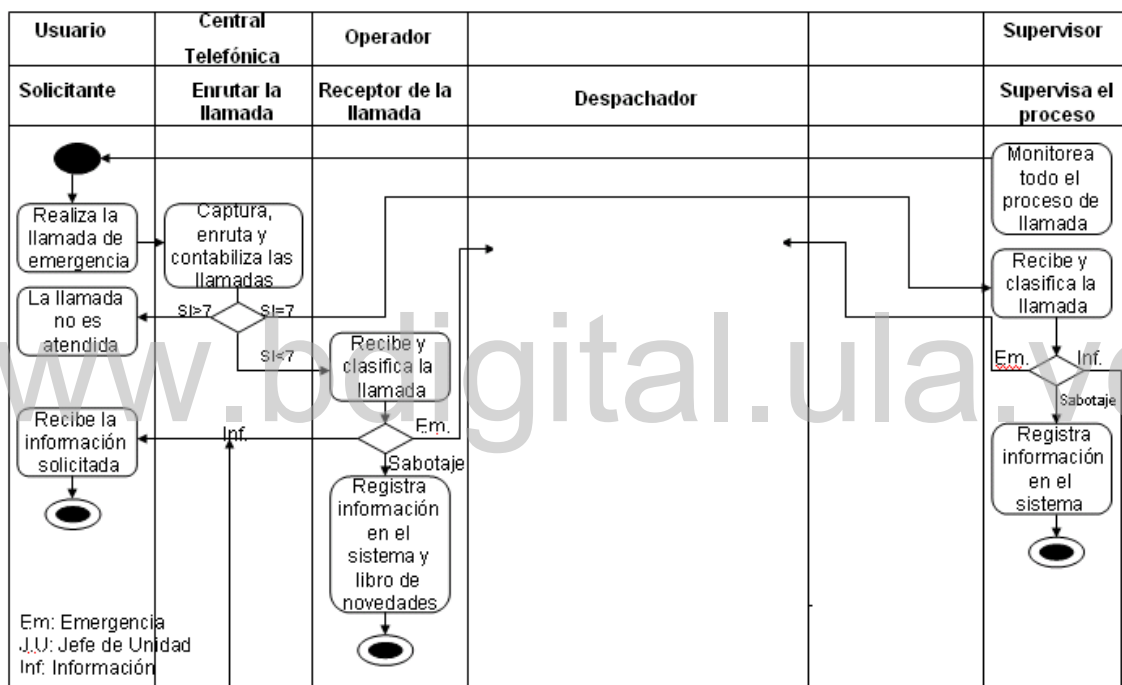


Figura 4.5: Proceso de Atención De Llamadas

Proceso de Despacho de Unidades Por Organismo

PEM El despachador recibe la información que le transmite el operador, la lee detalladamente, verifica el área de la emergencia, y si pertenece al Municipio Libertador se comunica con el Jefe de la Unidad más cercana vía radio para ver si hay una unidad disponible, si la unidad no esta disponible el despachador refleja en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad disponible porque esta ocupada, atendiendo otra emergencia o a la orden de un comandante.

Si la unidad esta disponible ésta se traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

Si la emergencia es en Foráneos, es decir, fuera del Municipio Libertador, el despachador se comunica con el operador de la comisaría más cercana al sitio de la emergencia, el operador de la comisaría coordina la emergencia, verifica si la unidad esta disponible, si no esta disponible lo refleja en el libro de novedades y se comunica vía radio con el despachador del S.A.E 1-7- 1 y pasa la información y éste recibe la información y registra en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad y el motivo porque cual se encuentra ocupada.

Si la unidad esta disponible ésta se traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al operador de la comisaría el resultado de la emergencia. El operador de la comisaría notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 quien recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

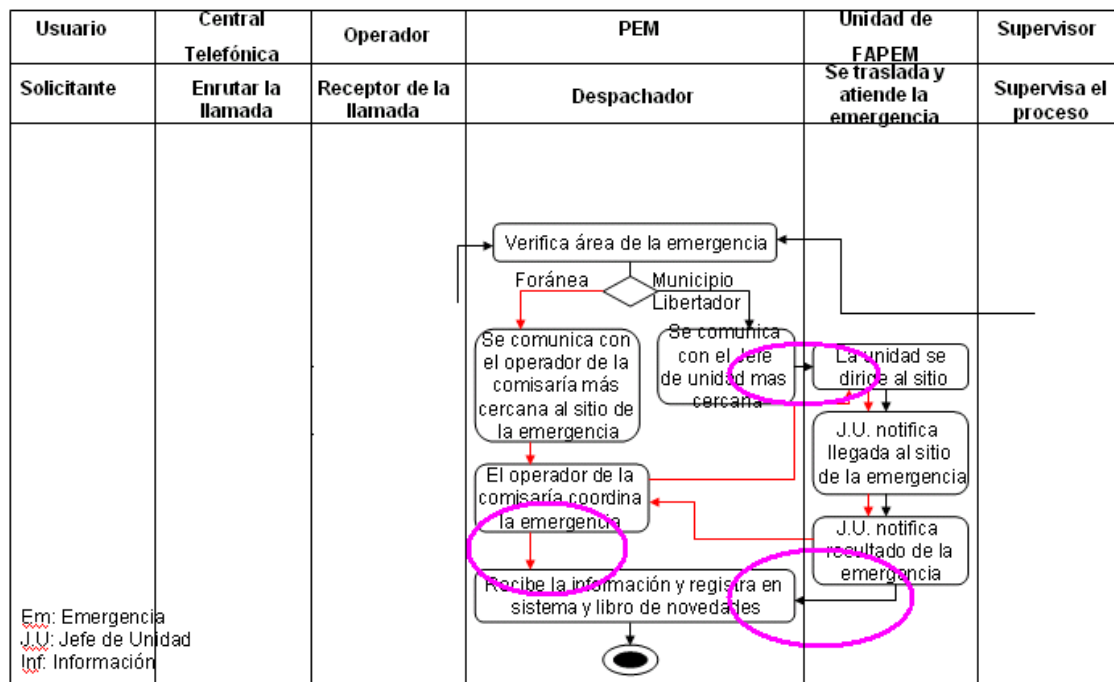


Figura 4.6: Proceso de Despacho de Unidades. PEM

En la figura 4.6, se observa que están marcados con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador y las unidades para el caso del Municipio Libertador y la comunicación con el operador de la comisaría más cercana en el caso de Foráneos.

CUERPO DE BOMBEROS El despachador recibe la información que le transmite el operador y éste verifica la disponibilidad de las unidades en el Cuerpo de Bomberos, es decir en el Municipio Libertador, éste se comunica con el Jefe de la Unidad más cercana vía radio para ver si la unidad esta disponible, si la unidad no esta disponible el despachador refleja en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad disponible porque esta ocupada o esta atendiendo otra emergencia.

Si la unidad esta disponible se comunica con el Jefe de la unidad más cercana al sitio de la emergencia, ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

Si la emergencia es fuera del Cuartel Central, es decir fuera del Municipio Libertador, el despachador se comunica con el operador de la comisaría más cercana al sitio de la emergencia, el operador de la comisaría coordina la emergencia, verifica si la unidad esta disponible, si no esta disponible lo refleja en el libro de novedades y se comunica vía radio con el despachador del S.A.E 1-7-1 y pasa la información y éste registra en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad porque esta ocupada.

Si la unidad esta disponible ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al operador de la comisaría el resultado de la emergencia. El operador de la comisaría notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 quien recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

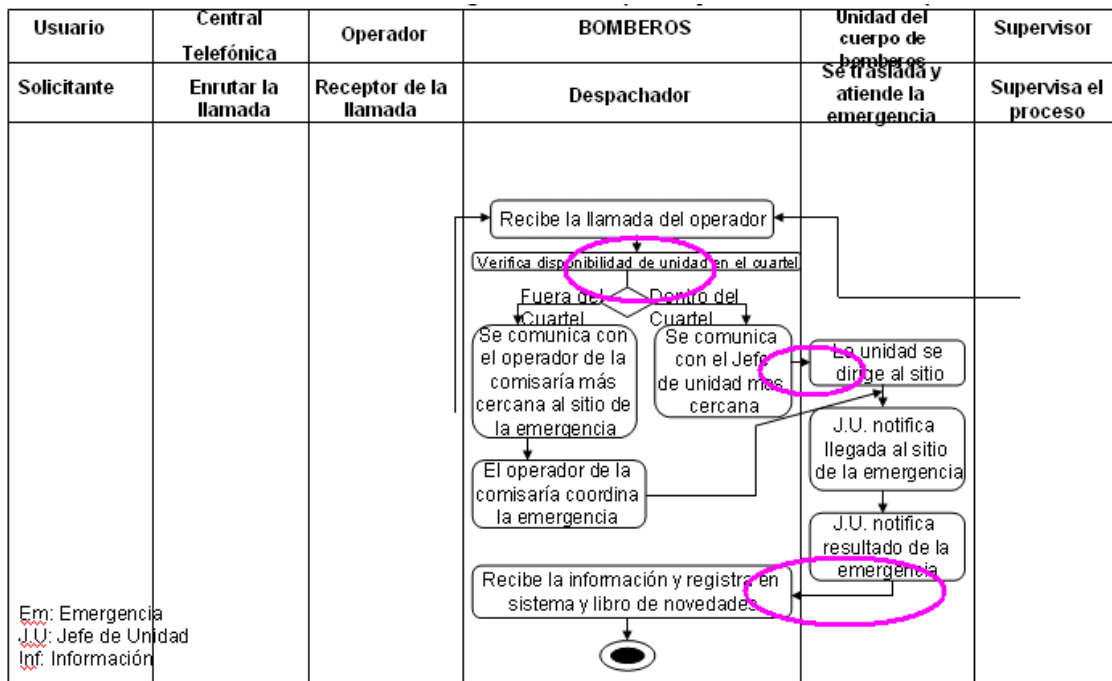


Figura 4.7: Proceso de Despacho de Unidades. Cuerpo de Bomberos

En la figura 4.7, se marcaron con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador y las unidades para el caso de que la emergencia sea dentro del Cuartel Central (Municipio Libertador) y la comunicación con el operador de la comisaría más cercana en el caso de que la emergencia sea fuera del Cuartel Central (fuera del Municipio Libertador).

Además se marcaron con un círculo la comunicación entre el despachador y el cuartel ya que éste no se comunica directamente con las unidades sino que en la receptoría del cuartel central, es decir en la sala de radio lo comunican con el Jefe de Ambulancia y éste es quien autoriza o no el despacho de la unidad, es decir, que la emergencia sea atendida depende en un gran porcentaje a la coordinación interna de dicho organismo y a las unidades disponibles en ese momento.

OTROS ORGANISMOS El despachador recibe la información que le transmite el operador y éste clasifica la llamada y se comunica vía radio con el organismo que le compete atender la emergencia (Policía Vial, INPRADEM, Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA).

El organismo se encarga de enviar o trasladar la unidad al sitio de la emergencia, el Jefe de la unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades indicando cual fue el organismo encargado de atender la emergencia.

www.bdigital.ula.ve

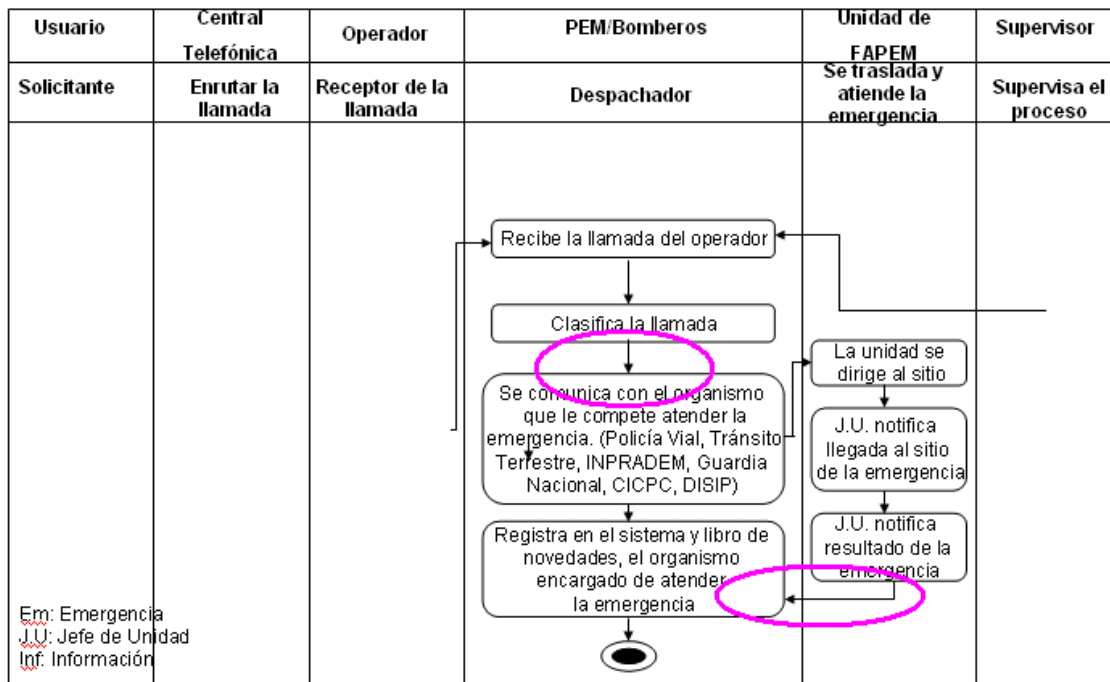


Figura 4.8: Proceso de Despacho de Unidades. Otros Organismos

En la figura 4.8, se observa que están marcados con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador los organismos de seguridad y entre el despachador y las unidades, pues que la emergencia se a atendida depende en gran parte de la buena comunicación entre los funcionarios y la coordinación que exista dentro del organismo, asi como tambien de la unidades disponibles..

4.2.7 Nivel de Desempeño

Para la determinación de los niveles de desempeño óptimo de los procesos se estudiaron las capacidades de los operadores, despachadores y coordinadores, por medio de la observación directa de su funciones y de una entrevista personal que se estudiara en el capítulo 5.[?]

4.2.8 Identificación de las Dificultades Presentes

Como ya es conocido el (S.A.E. 1-7-1) tiene poco tiempo en funcionamiento y por consiguiente posee deficiencias en el servicio en el caso de dicho estudio se determinara si la situación actual de los procesos satisfacen las necesidades de los usuarios o, si por el contrario debe iniciarse un plan de transformación que le permita satisfacer todas y cada una de la exigencias establecidas.

Para esto se realizó un una comparación entre las características de la situación actual versus las necesidades observadas en la siguiente tabla se resumen los resultados obtenidos.

www.bdigital.ula.ve

Situación Actual	Necesidades	Dificultades Presentes
La coordinación entre los organismos de seguridad es débil.	Buena coordinación para brindar una atención inmediata.	Falta de comunicación entre los Organismos de Seguridad.
La disponibilidad de unidades depende directamente de cada organismo de seguridad	Dotación de Unidades.	Falta de Unidades.
El Personal de Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 carece de motivación.	Planes de entrenamiento y reconocimiento al logro.	Mala redacción en los informes emitidos, desinterés, etc.

Tabla 4.1: Situación actual vs Necesidades

www.bdigital.ula.ve

Situación Actual	Necesidades	Dificultades Presentes
Los Recursos Económicos son manejados por la dirección de seguridad ciudadana	Descentralizar el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.	Administración dependiente
Carece de un grupo de médico presente en las instalaciones.	Asistencia médica en línea	Brindar asistencia médica, mientras que llega la unidad al sitio.
La comunicación entre el personal de los diferentes organismos es débil.	Trabajar en conjunto	División por organismos, es decir no están integrados, Parcialidad por jerarquía.
Cansancio y apatía del personal	Salas aptas para descanso (turno Nocturno) y comedor	Poca disponibilidad económica y falta de mobiliario.

Tabla 4.2: Situación actual vs Necesidades

4.2.9 Diagnóstico del Proceso

Luego de determinar las necesidades de cambio y mejoramiento sobre los procesos de trabajo del (S.A.E 1-7-1), por medio de la comparación o enfrentamiento de las exigencias presentadas, se debe buscar herramientas o métodos de que permitan conseguir el estado deseado para satisfacer de esta manera los requerimiento de los usuarios y su personal.

Para realizar un proceso de transformación o mejoramiento existen una gama de de métodos. En la actualidad son muy utilizados los que son orientados hacia la búsqueda de la calidad y la excelencia entre ellos estan: Benchmarking, reingeniería de los procesos. En este proyecto de grado se darán las conclusiones para mejorar el aspecto organizativo. Existe otra propuesta de grado que aborda la problematica y la fase de cambio asociada a los procesos y la operatividad del servicio.[30]

4.3 Fase 2: Diseño de Cambios

En esta sección se establecen los cambios y recursos requeridos para los procesos siguiendo la metodología apropiada, según los enfoque de mejoramiento seleccionado para cada caso.

Situación Actual	Necesidades	Dificultades Presentes	Herramienta o Propuesta de Solución
La coordinación entre los organismos de seguridad es débil.	Buena coordinación para brindar una atención inmediata.	Falta de comunicación entre los Organismos de Seguridad.	Coordinación con la dirección de Seguridad Ciudadana.
La disponibilidad de unidades depende directamente de cada organismo de seguridad.	Dotación de Unidades	Falta de Unidades	Coordinación con la dirección de Seguridad Ciudadana.
El Personal de Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 carece de motivación.	Planes de entrenamiento y reconocimiento al logro.	Mala redacción en los informes emitidos, desinterés, etc.	Gerencia Central del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1. Mecanismos de incentivo laboral.

Tabla 4.3: Visualización de los Cambios

www.bdigital.ula.ve

Situación Actual	Necesidades	Dificultades Presentes	Herramienta o Propuesta de Solución
Los Recursos Económicos son manejados por la dirección de seguridad ciudadana	Descentralizar el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.	Administración dependiente	Gerencia Central del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 y Dirección de Seguridad Ciudadana
Carece de un grupo de médico presente en las instalaciones.	Asistencia médica en línea	Brindar asistencia médica, mientras que llega la unidad al sitio.	Bomberos o crear un perfil o Departamento Médico dentro del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.
La comunicación entre el personal de los diferentes organismos es débil.	Trabajar en conjunto	División por organismos, es decir no están integrados, Parcialidad por jerarquía.	Gerencia Central del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 y Dirección de Seguridad Ciudadana
Cansancio y apatía del personal	Salas aptas para descanso (turno Nocturno) y comedor	Poca disponibilidad económica y falta de mobiliario.	Gerencia Central del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 y Dirección de Seguridad Ciudadana

Tabla 4.4: Visualización de los Cambios

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 5

Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

Preliminares: A los fines de establecer cuantitativamente el status general sobre el Recurso Humano y la relación ambiente laboral y cultura organizativa se procedió a aplicar una encuesta o instrumento de medición que engloba los elementos básicos sobre el desempeño interno del Personal mediante seis (6) ejes de acción sistémica, los cuales reflejan la cultura organizativa y el status interno de la organización. Dichos ejes se analizan detalladamente en las siguientes secciones de este capítulo y muestran gráfica y numéricamente el status organizacional del servicio de emergencias 171 de SATEM.

5.1 ”Diagnóstico del Ambiente Interno y Cultura organizativa”

DESCRIPCIÓN, RESULTADOS Y ANÁLISIS Este sistema permite recopilar la información necesaria para establecer la situación y diagnóstico actual del personal de cualquier organización. La encuesta contiene treinta (30) ítems que son respondidos en una escala numérica del 1 al 10 para jerarquizar los problemas y cuellos de botella en la gestión, desempeño y manejo de tareas del personal de la empresa o institución. La encuesta es una herramienta estándar y se ha adaptado a las necesidades propias para

un estudio de reingeniería organizativa a los fines de mejorar internamente la organización del personal que labora dentro del servicio de emergencias 171 de SATEM. Esta encuesta es el resultado de varias herramientas aplicadas por empresas consultoras en las que el Prof. Tutor ha desempeñado proyectos y labores de investigación. Tiene su adaptación al mercado y realidad latinoamericana y mezcla técnicas de reingeniería, empowerment o descentralización de tareas con delegación de autoridad y toma de decisiones, así como aspectos ligados a la psicología y al comportamiento organizacional.

Ejes de Evaluación y Descripción del Instrumento de medición:

Las encuestas y las entrevistas realizadas al personal de la institución buscan reflejar la problemática y consecuentemente las posibles soluciones en 6 grandes ejes centrales de identificación de problemas:

- Misión, Visión y Valores: este eje representa la filosofía y estructura "cultura" organizativa de la empresa. Mide el grado de pertenencia, apego y claridad con los objetivos fundamentales de la organización como un "todo", es decir, sistema gerencial de la institución y guía común para todo el personal.
- Información: este eje determina los fallos y los aciertos en el manejo y fluidez de la información para la consecución de las tareas y procesos de cada uno de los miembros de la empresa. Este eje es capaz de cuantificar fallas por motivos personales, fallas por no tener claros los procesos, falta o quiebre de un proceso secuencial, entre otros puntos.
- Nivel de Desarrollo del Subordinado: este eje mide el grado de incentivos, situación de desempeño del trabajador y uso o desuso de las potencialidades del personal de la institución.
- Funciones y Toma de Decisiones: este es un eje clave que permite definir el grado de centralización, el grado de poder y la autonomía que tienen los miembros dentro de una organización. Permite cuantificar si existe excesos de burocracia, falta de coordinación o presencia de un grado alto de dependencia a la hora de efectuar tareas por más sencillas que estas sean.

- Recursos: este eje guarda estrecha relación con el eje de la información y el eje anterior. Cuantifica la centralización, falta de recursos monetarios, tecnológicos o de posición geográfica dentro de la institución.
- Normas, Políticas y Procedimientos: junto con el eje de información constituye la columna vertebral para la detección de la problemática crítica y actual de una organización. Permite identificar las fallas, desconocimiento de tareas, respeto y ética entre el personal, así como la presencia de procesos paralelos o no coordinados. Con este eje se definirá y se detectarán:
 - Repetición de tareas
 - Coordinación entre empleados
 - Paralelismo entre procesos
 - Burocracia - Lentitud
 - Irrespeto e incumplimiento a procesos y tareas
 - Ausencia en la definición de cargos y perfiles laborales.

- Cuantificación de la Encuesta: (sistema de medición estándar) Los 30 ítems que componen la encuesta evalúan los 6 ejes para emprender un cambio organizacional y para optimizar las operaciones y procesos de una organización. El orden o pertenencia de la pregunta con cada eje esta salteado dentro de la encuesta, a los fines de obtener, datos fieles y acordes con el perfil y posición del entrevistado. Además, la escala evaluativa contiene ajuste de escala con el propósito de anular respuestas contradictorias. De esta manera se tiene que a cada uno de los 6 ejes descritos corresponden 5 preguntas distribuidas según se indica en la tabla 5.1.

Cada eje puede tener un puntaje máximo cercano a 50 puntos (en el caso que la gran mayoría se asocie a la respuesta ideal). Como se evalúan 6 ejes, la puntuación máxima sería $6 \times 50 = 300$ puntos globales (cada pregunta se evalúa con puntajes entre 1 y 10, ver tabla 5.2).

EJE	PREGUNTAS
Funciones y Toma de Decisiones	1-7-13-19-25
Nivel de Desarrollo del Subordinado	2-8-14-20-26
Información	3-9-15-21-27
Misión, Visión y Valores	4-10-16-22-28
Normas, Políticas y Procedimientos	5-11-17-23-29
Recursos	6-12-18-24-30

Tabla 5.1: Distribución de las preguntas según cada eje.

1= Nunca	6= A veces
2= Casi nunca	7= Frecuentemente
3= Muy de vez en cuando	8= Muy frecuentemente
4= De vez en cuando	9= Casi siempre
5= Ocasionalmente	10= Siempre

Tabla 5.2: Tabla de Evaluación.

Ahora bien, en una empresa con clara definición de cargos, funciones y procesos optimizados, con una estructura organizativa bien definida y adaptada a los recursos y a la misión, visión y valores internos, es bastante probable que el nivel de puntaje promedio en general sea cercano a 190 - 200 puntos. En organizaciones que emprenden un cambio de estructura y de optimización de operaciones bajo la reingeniería y que carecen de definiciones clásicas o estructuradas de cargos, funciones y procesos, es muy probable que el nivel de puntaje arroje valores entre 120 y 140 puntos, es decir, valores cercanos al 50% del tope máximo permitido, o sea, 300 puntos. La encuesta finalmente detecta el nivel de prioridad en las necesidades más urgentes para cada empleado y de manera global para toda la organización. Este punto se refleja en el diagrama o "caja de medición" de los 6 ejes. De esta forma, una caja irregular demuestra desequilibrio en los 6 ejes; una caja geoméricamente estable y con niveles superiores a 30-35 puntos por eje, implica equilibrio y buen camino para llegar al óptimo de las operaciones.

En cambio, una caja simétrica y geoméricamente estable pero con valores inferiores a 25 puntos por eje implica equilibrio medio, en este caso, la organización labora a 1/3 de su potencialidad pero se aprecia el firme propósito de alcanzar el 100 % en el rendimiento de recursos, información, coordinación y control de las operaciones.

En la figura 5.1 pueden ilustrarse los ejemplos clásicos de la caja de medición.

Casos típicos en la caja de medición

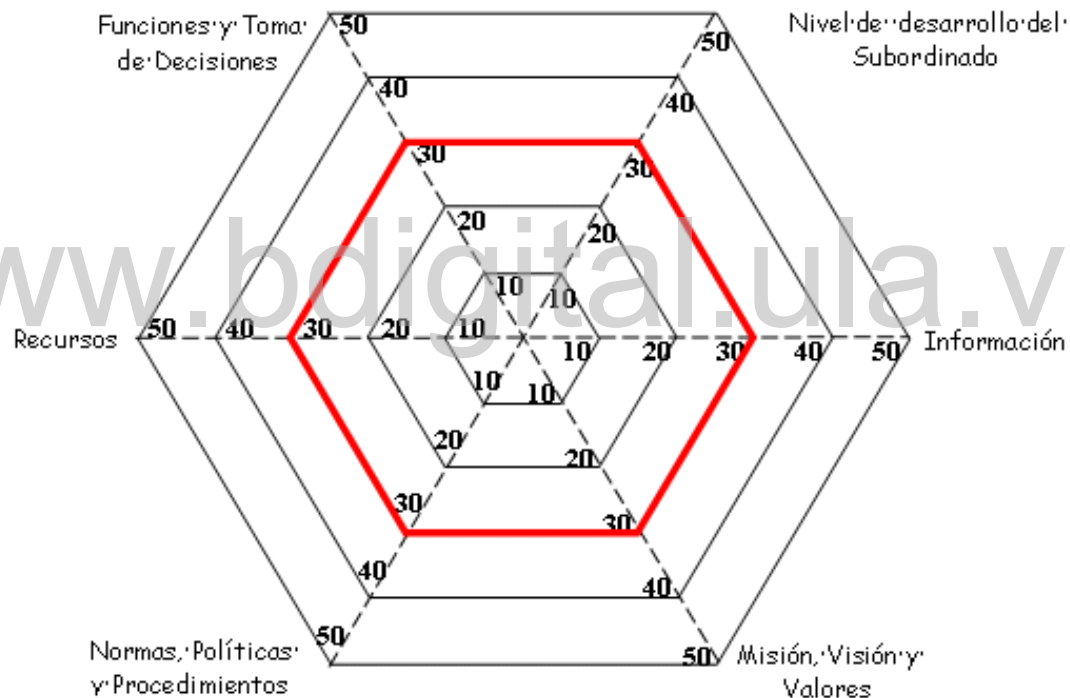


Figura 5.1: Organización o persona con un buen desempeño de operaciones

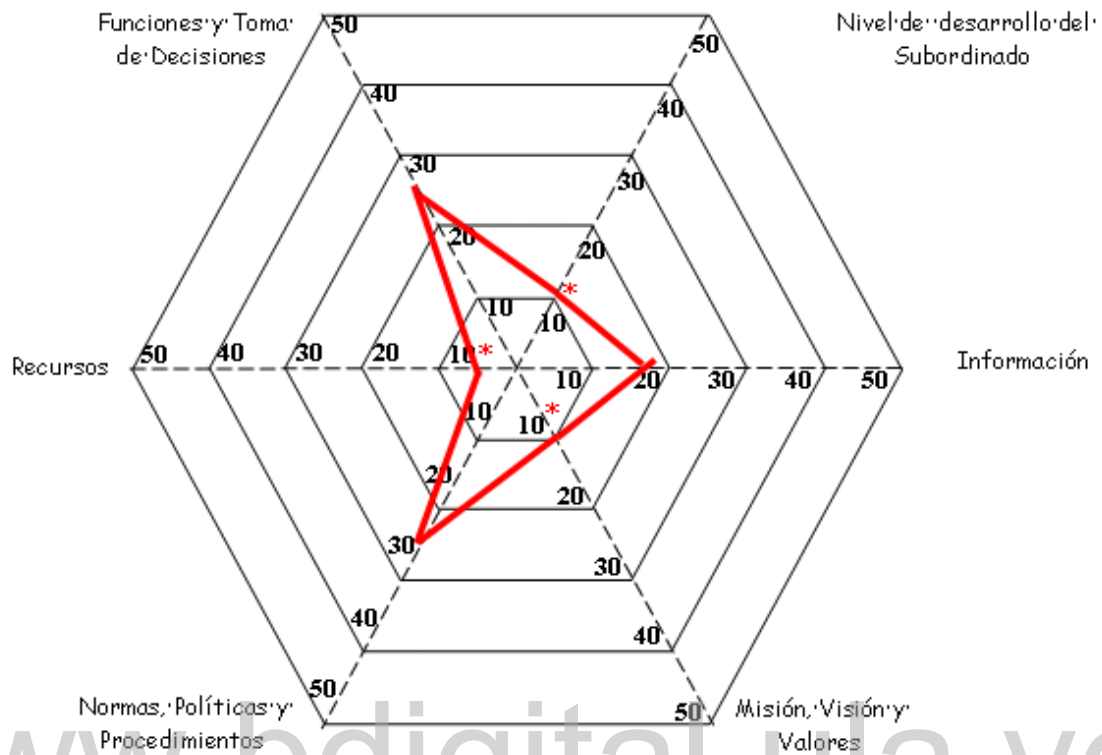


Figura 5.2: Organización desequilibrada y con fuertes problemas en los ejes identificados con *

www.bdigital.ula.ve

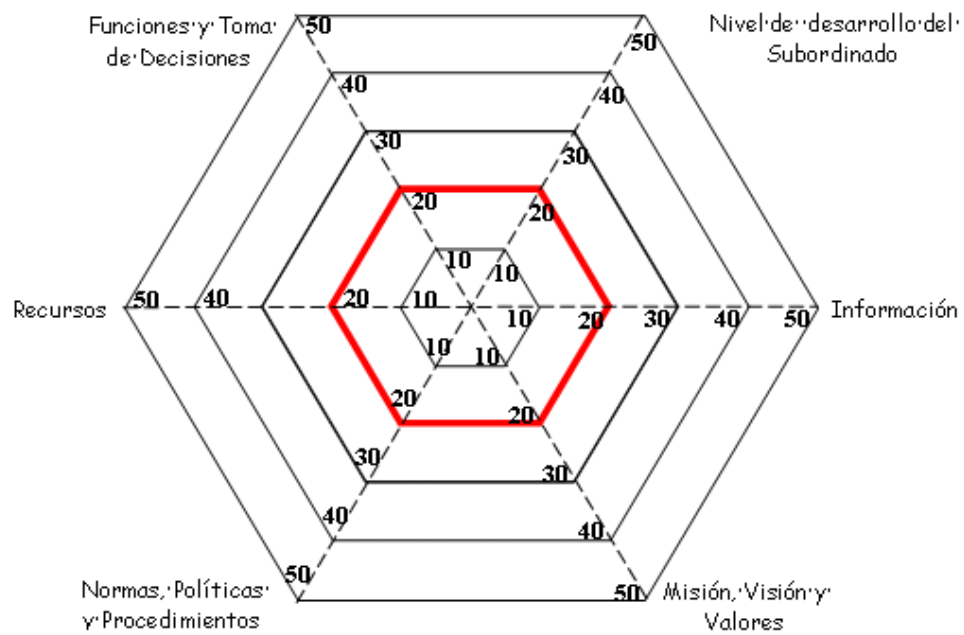


Figura 5.3: Organización con equilibrio pero se están subutilizando las potencialidades del personal y de los recursos. Es altamente probable y fácil su cambio estructural para incrementar el valor de los ejes

- Aplicación de la Encuesta en el Servicio 171 de SATEM **Universo:**Total de 38 personas encuestadas divididas de la siguiente manera:
 - 20 Operadores
 - 8 Despachadores
 - 5 Supervisores
 - 5 Personal Técnico Administrativo

Lugar: SATEM Avenida Los Proceres Sector Santa Bárbara Oeste Mérida Venezuela.

Modalidad: en su gran mayoría la encuesta se llevo a cabo en forma guiada y personal con cada uno de los N° encuestados. Se les leían las preguntas, se daba el tiempo prudencial para la identificación o puntaje a las respuestas y luego se archivaba para su posterior cuantificación, evaluación y análisis.

- Resultados

Se presentarán los resultados de manera global para el universo entrevistado (hablamos de universo y no de muestra representativa porque el estudio contempla el análisis para todos y cada uno de los empleados de la institución).

Los resultados globales se muestran en el puntaje total promedio, la variabilidad de los datos y la caja de medición de la organización.

Operador

	Promedio	Moda
--Funciones-&Toma-de-decisiones-	36,25	47
--Nivel-de-Desarrollo-del-Subordinado	26,3	29
Información	28,15	32
Misión,Visión-&Valores	30	29
Normas,Políticas-&Procedimientos	26,35	47
Recursos	20,6	11
Total	167,65	195

Tabla 5.3: Operadores

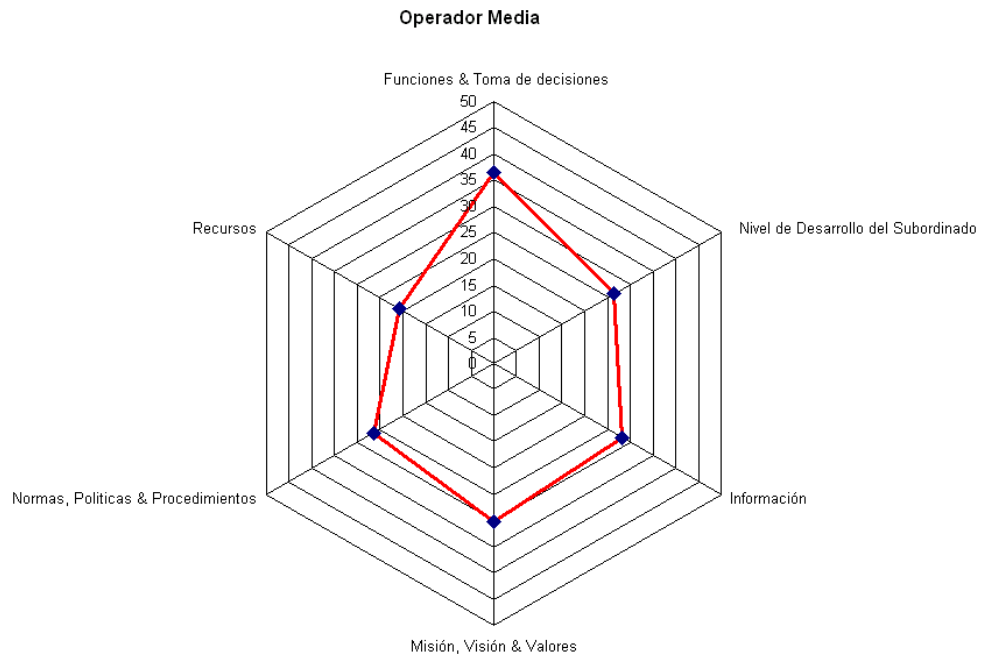


Figura 5.4: Operador Media

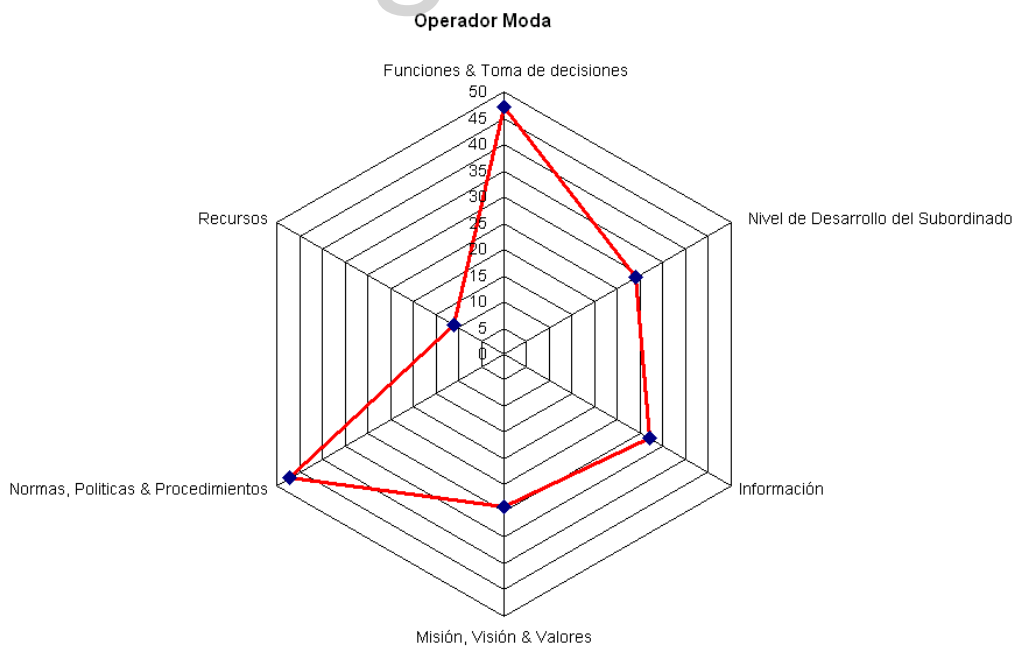


Figura 5.5: Operador Moda

Analizando tanto por la media o por la moda, que la caja no es uniforme, se observan picos más altos en unos ejes que en otros. No obstante el grupo estudiado y catalogado como operador, presenta una cierta uniformidad con el criterio de la media salvo en el eje de Funciones y Toma de Decisiones .

Se puede apreciar que la gran mayoría de los ejes supera el mínimo necesario que es de veinticinco (25) puntos, excepto el eje de recurso que tiene 20, así mismo, se tienen dos (2) niveles en la frontera con 26,3 puntos los cuales son Nivel de Desarrollo del Subordinado y Normas, políticas y Procedimientos.

En líneas conclusivas, el grupo de operadores presenta debilidades medias con respecto al nivel del desarrollo dentro de la institución y con las Normas, Políticas y Procedimientos. Este diagnóstico corrobora las necesidades de redefinir los Manuales de Cargos, Procedimientos y Funciones y la creación de planes de capacitación y formación dentro de este grupo. Medidas de este tipo elevarían el puntaje de la caja y uniformaría el diagrama para así obtener el equilibrio organizacional entre los ejes y poder alcanzar una figura N°5.1 o una figura N°5.2

www.bdigital.ula.ve

Despachador

	Promedio	Moda
--Funciones-&Toma-de-decisiones-	36,375	36,375
--Nivel-de-Desarrollo-del-Subordinado	33,75	35
Información	36,5	30
Misión,-Visión-&-Valores	40,375	40,375
Normas,-Políticas-&-Procedimientos	37,125	47
Recursos	22,5	11
Total	206,625	199,75

Tabla 5.4: Despachadores

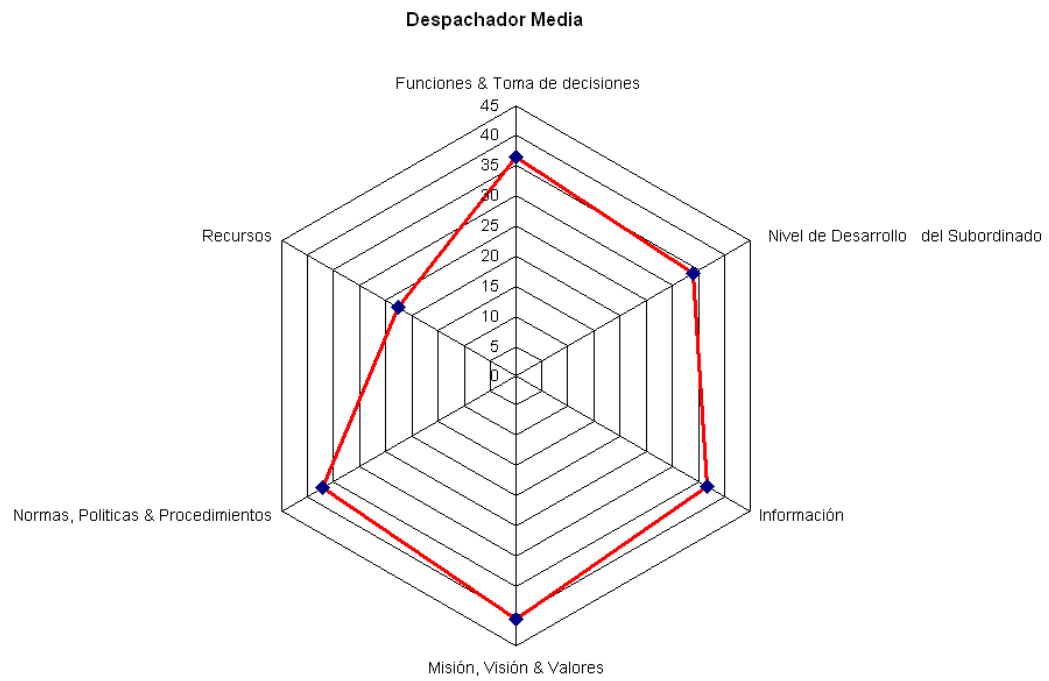


Figura 5.6: Despachador Media

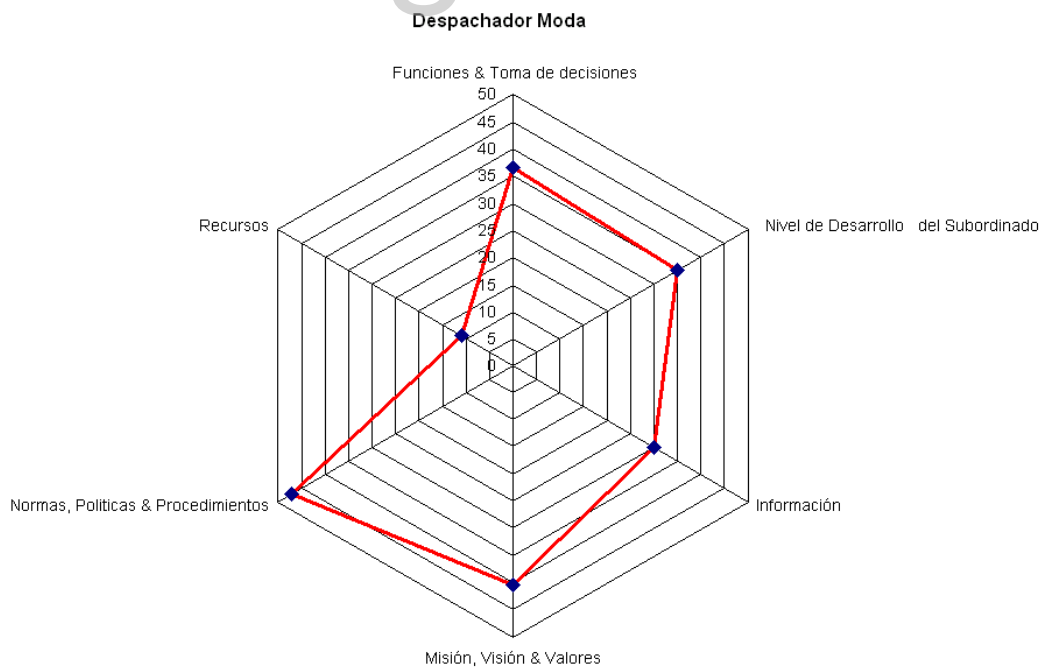


Figura 5.7: Despachador Moda

Se observa claramente que las cajas para el promedio y para la moda son casi uniformes, salvo para el eje de los recursos.

También es de notar que todos los ejes superan el mínimo necesario de puntajes (25 puntos), con la exclusión de los recursos con 22,5.

En deducción, el grupo denominado con el nombre despachadores, presenta debilidades con respecto al eje de recursos, no obstante este eje no es vital dentro de este grupo organizativo ya que estos (Típico de los Organismos Públicos) no participan en la redistribución y planificación de los recursos.

www.bdigital.ula.ve

Supervisores y Coordinadores

	Promedio	Moda
·Funciones & Toma de decisiones	36,2	41
·Nivel de Desarrollo del Subordinado	28,6	24
Información	41,2	46
Misión, Visión & Valores	33,2	42
Normas, Políticas & Procedimientos	20,4	15
Recursos	15,8	15,8
Total	175,4	183,8

Tabla 5.5: Supervisores-Coordinadores

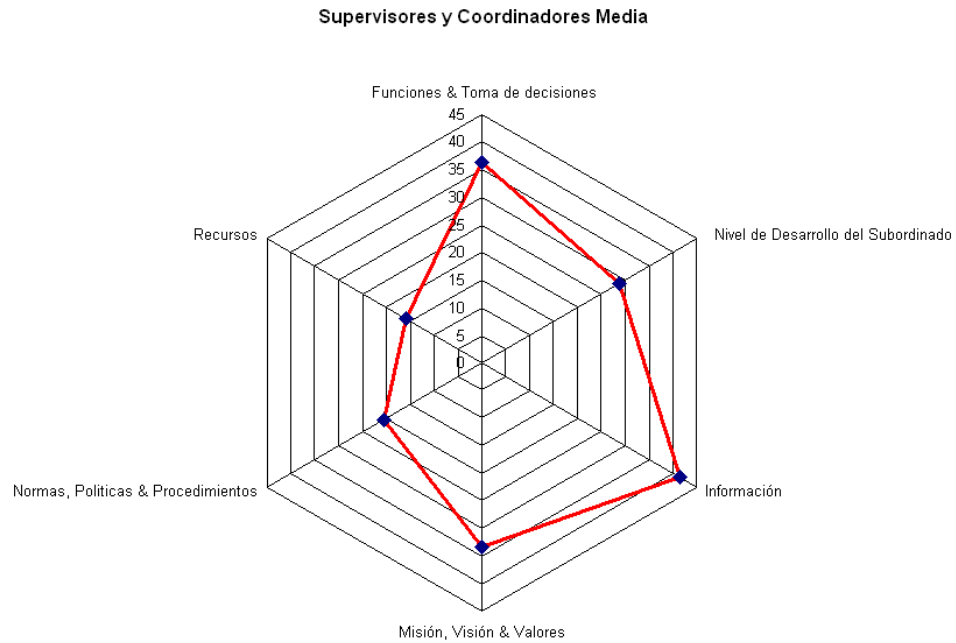


Figura 5.8: Supervisor-Coordiador Media

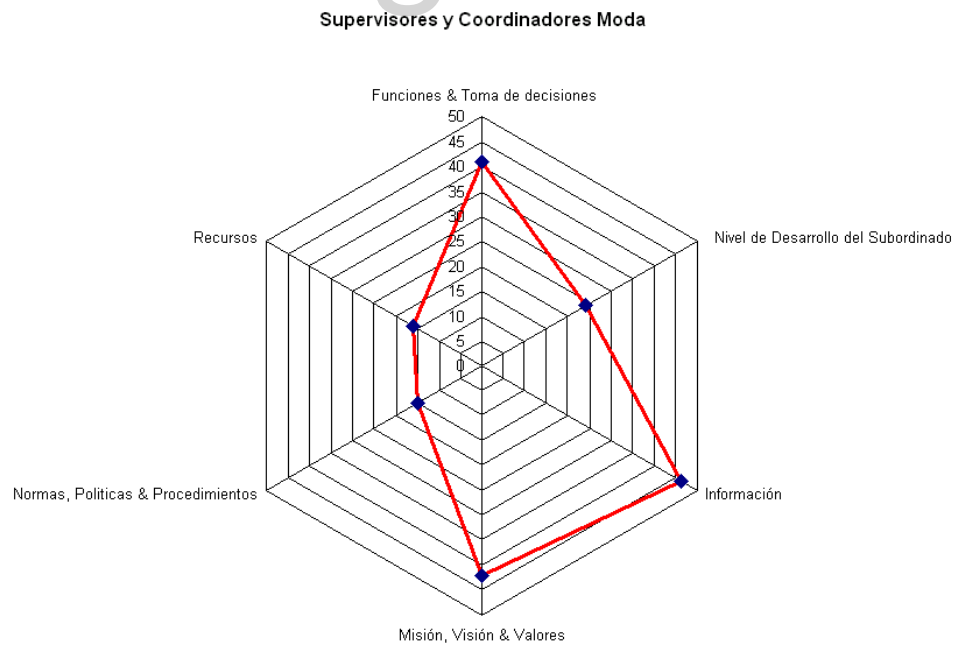


Figura 5.9: Supervisor-Coordiador Moda

Haciendo el análisis se ve deficiencias medias, en los ejes de Normas, Políticas y Procedimientos y en el eje de recursos.

Sin embargo, cabe destacar que la mayoría de los ejes superan el puntaje mínimo requerido(25 puntos) salvo el eje de Normas, Políticas y Procedimientos con 20,4 puntos y recursos con un bajísimo puntaje de 15,8.

En consecuencia esto refleja que el grupo de supervisores y coordinadores no tienen claro como manejar procesos de gerencia, existiendo además de planificación de los recursos, aunque es de saber que este último no depende directamente de dicho grupo, sino de la centralización de la administración Pública sobre este organismo.

www.bdigital.ula.ve

Personal Técnico-Administrativo

	Promedio	Moda
-Funciones-& Toma-de-decisiones-	33,6	33,6
-Nivel-de-Desarrollo-del-Subordinado	29	29
Información	31,2	31,2
Misión,-Visión-& Valores	34,4	33
Normas,- Políticas-& Procedimientos	24,6	24,6
Recursos	14,2	14,2
Total	167	165,6

Tabla 5.6: Personal Técnico-Administrativo

Personal Técnico Administrativo Media

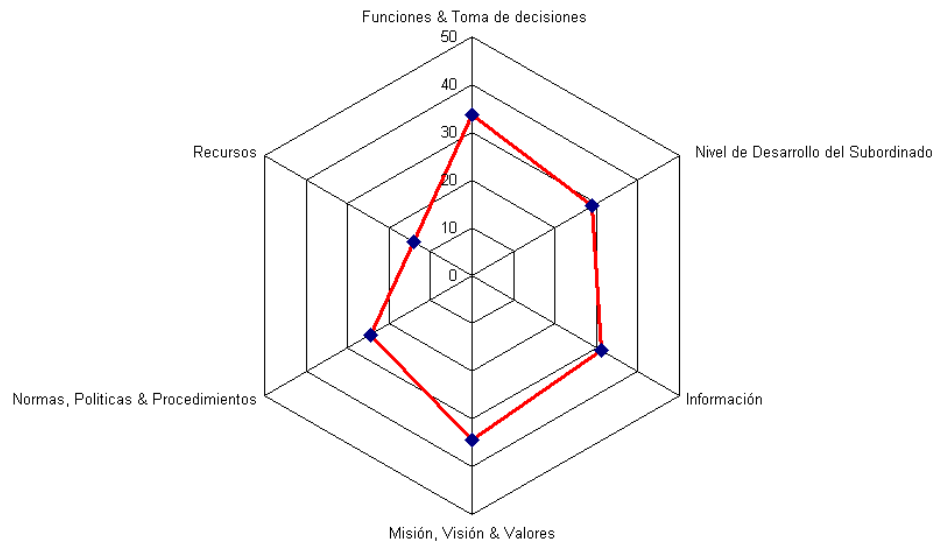


Figura 5.10: Personal Técnico-Administrativo Media

Personal Técnico Administrativo Moda

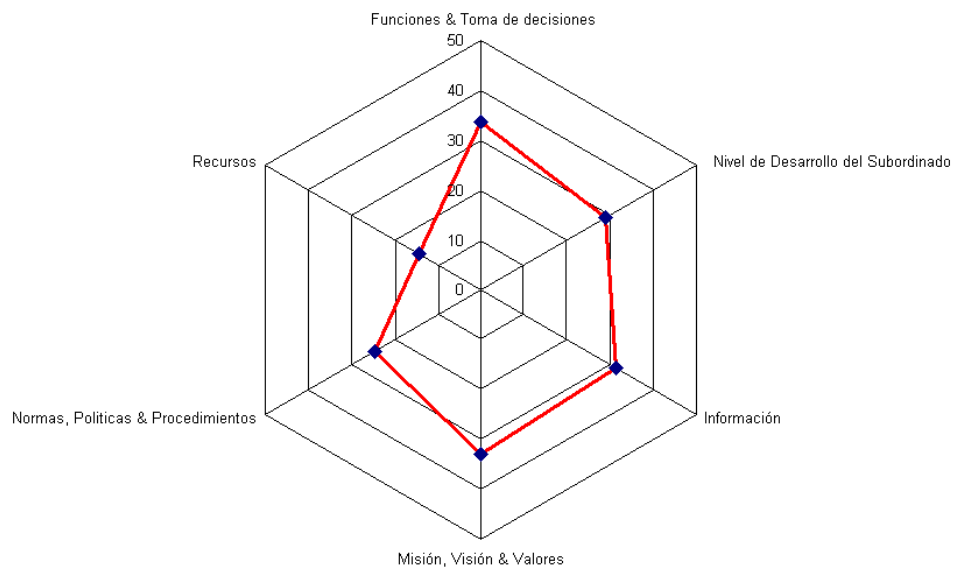


Figura 5.11: Personal Técnico-Administrativo Moda

En este conjunto de personal se ve notoriamente la deficiencia media en los ejes Normas, Políticas y Procedimientos y en el eje de recursos.

Aunque en general los ejes superan el mínimo puntaje excepto para el eje Normas, Políticas y Procedimientos con 24,6 puntos y recursos con 14,2, considerando este como muy bajo.

Como se dijo anteriormente en cuanto a los recursos, no es falla directa de la organización, sino que los entes no reaccionan a las peticiones emitidas por la organización.

Se propone realizar cambios y nuevos diseños para la planificación de los recursos, para atender y mejorar el servicio. Mientras que para Normas, Políticas y Procedimientos se recalca lo expuesto para el grupo de operadores, en cuanto a la puesta en marcha del manual de Cargos, Procedimientos y Funciones.

www.bdigital.ula.ve

A los fines de establecer parámetros de comparación y evitar sesgos que pueda traer la interpretación de los resultados al usar promedios, se presentan los resultados para la empresa considerando el criterio de la "moda", es decir, la cuantificación de los resultados usando las respuestas más repetidas para cada eje y pregunta. De esta forma se obtuvieron los resultados mostrados en las tablas 5.7 5.8 y en la figuras 5.12 5.13

Organización

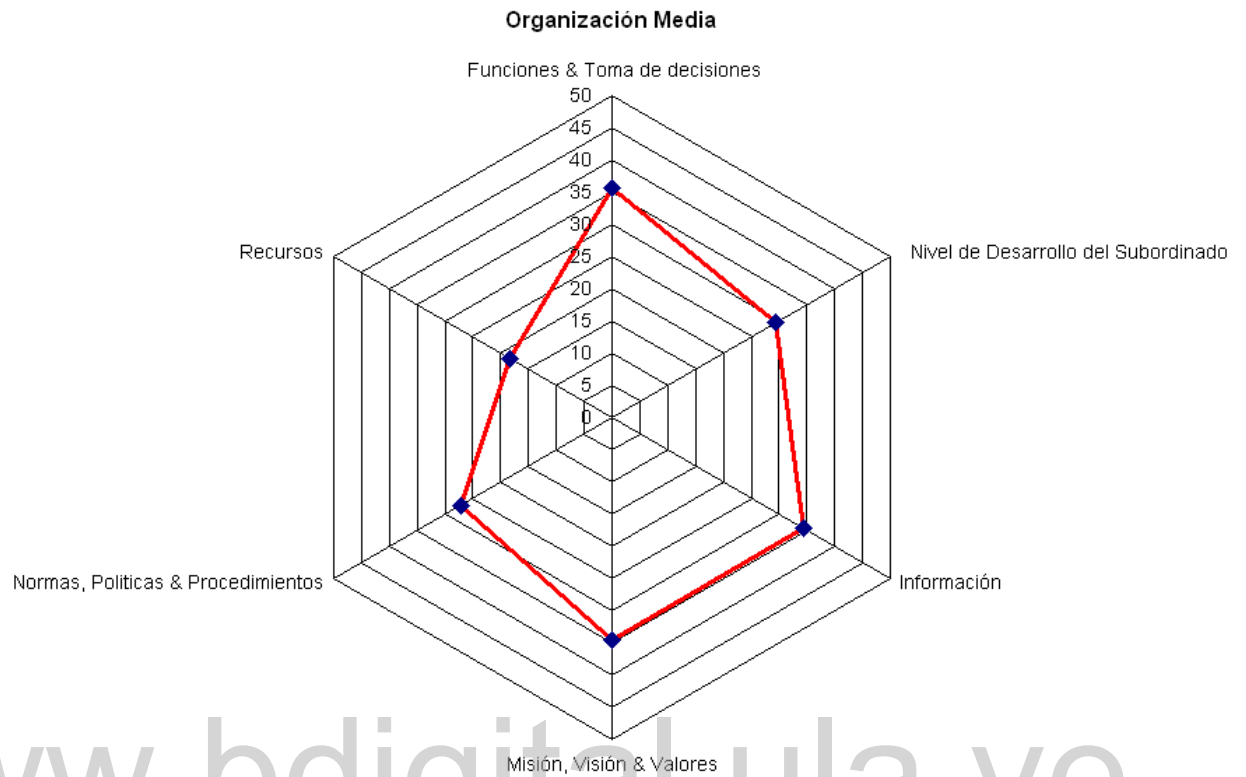
Media	Operadores	Despachadores	Sup. y Coord.	Téc. Administ.	Promedio
Funciones & Toma de decisiones	36,25	36,375	36,2	33,6	35,60625
Nivel de Desarrollo el Subordinado	26,3	33,75	28,6	29	29,4125
Información	28,15	36,5	41,2	31,2	34,2625
Misión, Visión & Valores	30	40,375	33,2	34,4	34,49375
Normas, Políticas & Procedimientos	26,35	37,125	20,4	24,6	27,11875
Recursos	20,6	22,5	15,8	14,2	18,275

Tabla 5.7: Organización Media

Organización

Moda	Operadores	Despachadores	Sup. y Coord.	Téc. Administ.	Promedio
Funciones & Toma de decisiones	47	36,375	41	33,6	39,49375
Nivel de Desarrollo el Subordinado	29	35	24	29	29,25
Información	32	30	46	31,2	34,8
Misión, Visión & Valores	29	40,375	42	33	36,09375
Normas, Políticas & Procedimientos	47	47	15	24,6	33,4
Recursos	11	11	15,8	14,2	13

Tabla 5.8: Organización Moda



www.bdigital.ula.ve

Figura 5.12: Organización Media

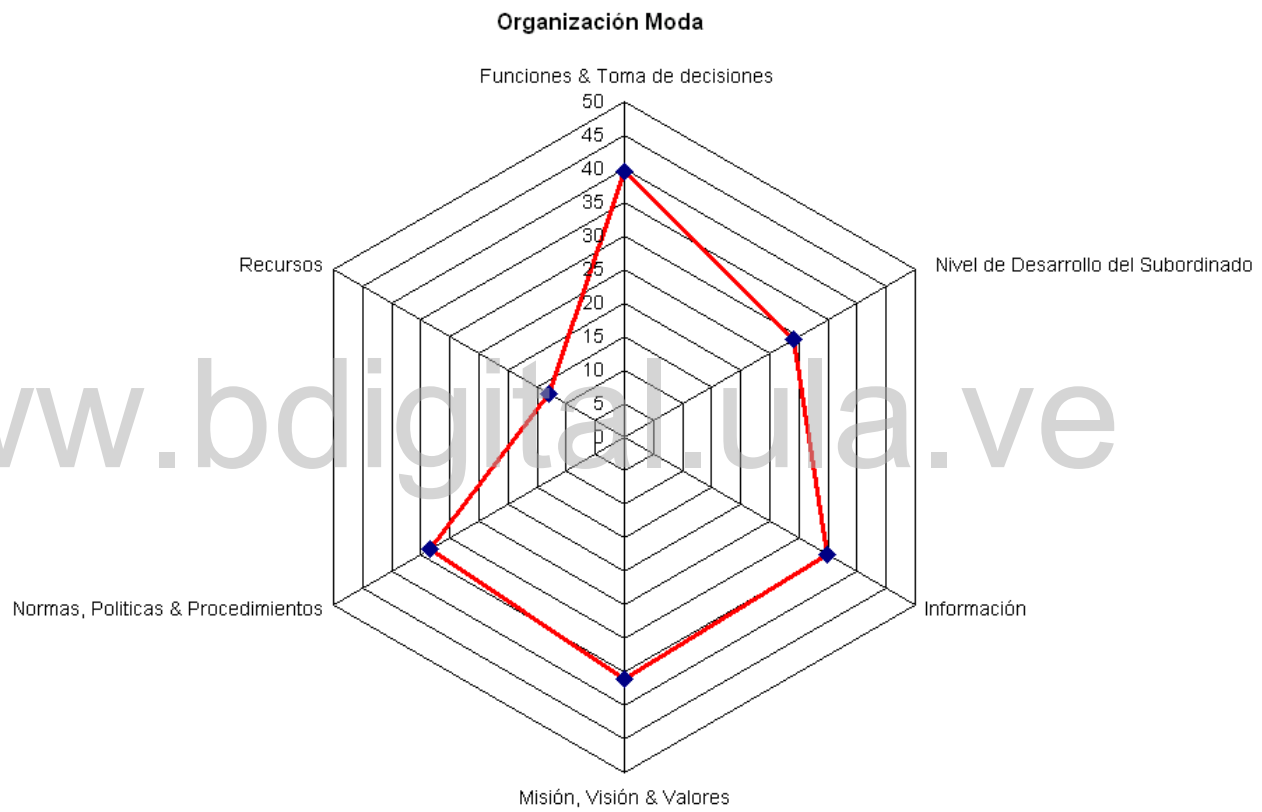


Figura 5.13: Organización Moda

Vemos a nivel organizativo que se presentan deficiencias medias en cuanto a Normas, Políticas y Procedimientos y Recursos.

Los recursos requieren de una planificación a nivel de gerencia, supervisores y coordinadores, de tal manera eliminar excesiva centralización y comenzar a definir metas en el manejo de recursos en base a grupos o entes participantes en el servicio de atención de emergencias 1-7-1.

Para tal fin se propone esquematizar necesidades según los tipos de emergencia atendidos y la capacidad física de los organismos involucrados.

El otro eje que presenta debilidad y que esta referido a las Normas, Políticas y Procedimientos, debe mirarse con lupa: dado que el 1-7-1 es un servicio de emergencia, y donde la vida puede estar en juego, resulta primordial tener pleno conocimiento de las Normas, Políticas y Procedimientos, que garanticen la atención oportuna para la cual fue creado el servicio. Por lo tanto y a pesar que el puntaje obtenido está un poco por encima del nivel mínimo que es de 25, su cercanía con respecto a este valor (Puntaje obtenido 27) dan señales de inmediata actuación. Se propone entonces, llevar un control preciso, sobre el flujograma de los procesos de manera continua y redefinir y hacer colectivos los Manuales de Cargos, Procedimientos y Funciones.

5.2 Lineamiento para Realizar Cambios

5.2.1 Manual Cargos, Funciones y Procedimientos

Introducción

El presente trabajo permitirá diseñar un manual de cargos y funciones para S.A.T.E.M con la finalidad de dotarlos de un manual técnico y práctico que permita reclutar, seleccionar, contratar y capacitar el personal requerido con las competencias deseadas por la institución. La Administración de Recursos Humanos depende de la cultura existente en la organización, así como de la estructura organizacional adoptada. Más aún depende de las características del contexto ambiental, del ramo de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de variables importantes. En esta época de crisis, incertidumbre, restricciones, problemas, amenazas y dificultades de toda especie, la administración de los recursos humanos se torna cada vez más compleja, debido a que muchas organizaciones consideran los recortes implacables de nómina o de los beneficios concedidos a los empleados como la manera más fácil, de reducir costos con efectos inmediatos y visibles.

Una excelente gestión de Recursos Humanos, se basa en la visión futurista de los administradores y su capacidad de manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios, por los que muchas instituciones no han sobrevivido y que para poder sobrellevar estos cambios es importante una estructura organizacional sólida y bien definida.

Hoy en día las nuevas tendencias demográficas, sociales, económicas y tecnológicas obligan a cambios en las organizaciones y el personal.

Frente a estas tendencias el papel de la Administración de Recursos Humanos está evolucionando. La función de personal se transformó de un modo específico que incluye cambios en las prestaciones de los empleados, nuevas estructuras de la organización, reestructuración de los escalafones de carrera, la experimentación con nuevos métodos de reclutamiento y una mayor capacitación de los trabajadores para ayudarlos a salir adelante con los nuevos puestos basados en el conocimiento.

S.A.T.E.M está en un proceso de revisión fundamental y un rediseño de sus procesos

para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como: calidad, servicio y rapidez. Esto se liga directamente a los puestos diseñados para la organización, ya que ellos son los generadores de los procesos que se desarrollan para lograr eficacia y eficiencia. De hecho, un cargo debe ser diseñado (o rediseñado) dentro de los parámetros del equilibrio que debe existir entre la especialización, los conceptos de productividad, satisfacción, aprendizaje, rotación y objetivos organizacionales.

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar a S.A.T.E.M. un Manual de Cargos y funciones que le facilite reclutar, seleccionar y capacitar a los candidatos con las competencias mínimas requeridas para una adecuada adaptación e identificación de cada trabajador dentro de la institución [24][25]

Planteamiento del Problema

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos. Es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar a los Recursos Humanos como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

Las decisiones sobre los Recursos Humanos que toma una empresa determinan su éxito, ya que sea que involucre a los directores ejecutivos o a empleados a nivel operativo. Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable. Es importante un esfuerzo coordinado de todo el personal para lograr una administración efectiva y para que la organización alcance los objetivos deseados.

Una organización funcional debe estar estructurada por un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos a cuyas normas de comportamiento deben sujetarse todos sus miembros. Chiavenato (1999) expone:

El principio básico de esta forma de concebir una organización plantea que, dentro de límites tolerables, sus miembros se comportarán de modo racional, es decir, de acuerdo con las normas lógicas de comportamiento prescritas para cada uno de ellos. En otras palabras, la formulación de un conjunto lógico de cargos funcionales y jerárquicos está basada en el principio de que los hombres funcionarán efectivamente de acuerdo

con tal sistema racional.

La teoría clásica hizo demasiado énfasis en la organización formal; según Taylor y sus discípulos de la investigación científica, la organización debe basarse en la división del trabajo y, por consiguiente, en la especialización del trabajador; según Fayol y sus seguidores de la escuela anatómica, la organización debe preservar su totalidad, su integridad global. (p. 252)

El primer intento de definir y establecer racionalmente los cargos y tareas desempeñadas por las personas se dió con la administración científica, aspecto en que Taylor fue pionero.

Por lo mencionado hasta el momento, se desprende que para reclutar y seleccionar al personal apropiado para la empresa, el administrador debe establecer los requisitos y preparar descripciones de los trabajos que cada miembro del equipo deberá realizar.

Para orientar al personal, se debe contar con un manual de cargos, ya que esta herramienta puede ayudar al personal nuevo a familiarizarse con su trabajo y también será útil para relacionar al personal existente con nuevos programas, objetivos y metas de la organización. El Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida Tiene como objeto brindar a través de un sistema de comunicaciones de alta tecnología, óptimo y eficiente, una oportuna y adecuada respuesta a las llamadas de emergencia y auxilio de la ciudadanía a través de los organismos a los cuales compete la seguridad del estado en corto tiempo, asistencia y seguridad.

A pesar del tiempo que esta institución presta servicio, no cuenta con un Manual de Cargos y funciones que le facilite reclutar, seleccionar y capacitar adecuadamente su Recurso Humano, las contrataciones se hacen sin conocer realmente que tareas, deberes y responsabilidades tendrá el empleado dentro de la organización y se terminan definiendo a medida que van surgiendo nuevas necesidades en el cargo.

Ante esta irregular situación se plantea la necesidad de diseñar un Manual de Cargos que facilite a S.A.T.E.M. reclutar, seleccionar y capacitar a los candidatos con las competencias mínimas requeridas de manera eficaz y eficiente mejorando aún más su calidad, eficacia y eficiencia.

5.2.2 Objetivos

General

”Diseñar un Manual de Cargos, Procedimientos y funciones para S.A.T.E.M que facilite reclutar, seleccionar y capacitar los candidatos con las competencias mínimas requeridas.”

Específicos

- Identificar las áreas que conforman la estructura organizativa en S.A.T.E.M.
- Identificar y clasificar los lineamientos para el desarrollo de las funciones asociadas a cada uno de los cargos.

5.2.3 Justificación

La investigación que se plantea tendrá una importancia de primer orden, ya que dotará a la institución de una herramienta técnica y moderna, de fácil manejo para la persona responsable de reclutar, seleccionar y capacitar el personal necesario para cubrir las vacantes dentro de la organización, logrando así los objetivos de la empresa.

A su vez este estudio permitirá revisar y/o estudiar las técnicas y novedades que se utilizan para estructurar las descripciones de cargos y los perfiles con la metodología a seguir.

La Planificación de Recursos Humanos es el proceso de análisis de las necesidades de personal en una organización y el desarrollo de un programa que satisfaga esas necesidades. Implicará tener un manual de cargos y funciones que facilitará el proceso de reclutamiento, selección y contratación, definiendo cual es el perfil mínimo requerido y cual es la descripción detallada de todas las competencias, experiencias, funciones, nivel académico, etc.

Actualmente cuenta con una nómina de alrededor de 70 personas que funcionan en una estructura organizacional.

Su motivación al cambio a ser una institución moderna y estructurada acorde a sus necesidades justifica esta investigación y se centra en aprovechar una necesaria

reestructuración organizacional, que daría paso a una sinseración de cargos contratando al personal clave en todas las áreas de la empresa, así como aclarar el proceso de relevo generacional, para buscar también una mayor eficiencia operacional y hacerse mas competitivos.

El Desarrollo de un Manual de Cargos para el reclutamiento de personal tendrá gran utilidad dentro de la institución ya que orientará de manera asertiva la búsqueda de la persona adecuada a la hora de tener una vacante o iniciar la búsqueda de un cargo nuevo dentro de la organización, ya que en dichas descripciones se observarán los diferentes factores que influyen en la búsqueda de personal, basándose en el perfil y en las descripciones de cada cargo, por lo tanto servirá para agilizar la captación de personal dentro de la organización, permitirá que cada departamento conozca el personal con el que deberá contar al momento de tener una vacante o de necesitar un cargo nuevo apoyándose en el manual de descripciones de cargos y funciones.[4][5].

5.2.4 Relación de Cargos S.A.T.E.M.

- Dirección General
 - Director
- Asistencia Administrativa
 - Asistente Administrativo
- Asesoría legal
 - Abogado
- División de Emergencia
 - Coordinador 171
 - Supervisor 171
 - Radio- Operadores
 - Operadores

- Despachadores (Representado por los Organismos de Seguridad del Estado: FAPEM, Inpradem, Transito Terrestre, Cuerpo de Bomberos y policía vial.)
- División de teleinformática
 - Ing. en Computación
 - T.S.U. Informática
 - Asistente de Estadística III
- División de Sistema Troncalizado:
 - Ing. Electrónico
 - T.S.U. Electrónica
- División de Tecnopolítica
 - Politólogo
 - Analista de Medios
- División de Administración y Servicios Generales
 - Contador I
 - Administrador
 - Registrador de bienes generales
 - Chofer
 - Mensajero
 - Aseo y mantenimiento
 - Almacenista
 - Asistente Administrativo III
 - Analista de presupuesto III
- División de de Recursos Humanos


www.bdigital.ula.ve

- Asistente Administrativo III
- Analista de personal III
- Secretaria

www.bdigital.ula.ve

5.2.5 Diseño del Manual de Cargos, Funciones y Procedimientos S.A.T.E.M.

A continuación en la figura 5.14 se muestra un perfil de estos manuales. El resto se podrá consultar en el anexo 1: Manuales de cargos, procedimientos y funciones para el servicio de emergencia 1-7-1 de SATEM. [6][7][24][25][26][27][28][29].



Título del Cargo	Director
Objetivo General	Planificar, Implementar, coordinar y desarrollar políticas enfocadas hacia la correcta marcha de la Institución.
Especificación del cargo	<p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas o en Computación) con Postgrado o especialidad en Gerencia Administrativa o equivalente. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis (6) años de experiencia progresiva en cargos similares, reportando al más alto nivel de dirección. <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólidos conocimientos de organización, planificación, en general, manejo de todas las funciones de una organización. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y dirección de personas. • Trabajo en equipo y cooperación. • Liderazgo. • Pensamiento analítico y conceptual. • Autocontrol.

Figura 5.14:

5.2.6 Status de los Manuales de Cargos, Funciones y Procedimientos S.A.T.E.M.

Se realizó una auditoria total en la relación de cargos y en el manual de funciones y cargos suministrados por la institución de la cual se pudo extraer:

- Contienen todas las divisiones exigidas.
- Carecen de gran parte de los cargos.
- Débil información descriptiva de cada uno de los perfiles.
- No existe la aprobación del Manual.

Se propone en esta fase de cambio organizativo los siguientes manuales de cargos, funciones y procedimientos. Estos manuales cumplen con los objetivos primordiales del servicio 1-7-1 y se adaptan a la propuesta de cambio de imagen institucional. Además siguen los lineamientos preestablecidos por el Estado según las leyes.

A continuación se muestra un perfil de estos manuales. El resto se podrá consultar en el Apéndice B Manuales de cargos, procedimientos y funciones para el servicio de emergencia 1-7-1 de SATEM.

Todo lo mencionado anteriormente corrobora, lo arrojado en las encuestas de Diagnóstico del Ambiente Interno y Cultura Organizativa.

Capítulo 6

Estudio de la Imagen Institucional

Una imagen vale más que mil palabras”; esta frase, aparentemente trivial, resume el espíritu de la sociedad actual, una sociedad que algunos han calificado como la civilización de la imagen. El mundo laboral, las relaciones sociales, el mercado, el liderazgo político o los nuevos métodos de enseñanza reflejan una nueva forma de percibir, pensar y sentir que se sirve de la imagen para alcanzar sus objetivos. No en vano, GIOVANNI SARTORI se refiere al hombre actual con el término *homo videns*, con el que pretende sintetizar la enorme receptividad visual de la sociedad del siglo XXI. A este entorno deben adaptarse tanto los individuos como los distintos grupos en los que se integran: familias, asociaciones, empresas y Administraciones públicas. En la medida en que la nuestra sea una sociedad organizada, las corporaciones se sirven de imágenes para reforzar su identidad y lograr con eficacia sus fines. La imagen de una corporación constituye un lenguaje no verbal, de gran eficacia para la transmisión de conceptos abstractos y valorativos, que el público asimila de forma inconsciente, sin el intermedio de procesos intelectivos superiores. En el caso de la Administración Pública el substrato de su imagen es el Estado social y democrático de Derecho del que ella es instrumento de acción. Este lenguaje no verbal debe, por tanto, reflejar de manera fidedigna la realidad constitucional.

El valor oculto de una buena reputación

El más puro tesoro al que puede aspirar un ser humano en estos tiempos es a una reputación sin mancha, que le sobreviva, Los hombres son como cerámica dorada o

barro pintado. - William Shakespeare

Creando imágenes consistentes

Largamente ignorada la reputación, esta valiosa cualidad intangible esta ganado notoriedad. En los últimos años, quienes estudiamos estrategias corporativas hemos comenzado a reconocer que esta valiosa cualidad podría proveer a las empresas de una más duradera fuente de ventajas competitivas incluso más que las patentes y la tecnología, los venerables nombres como 3M, Procter & Gamble, McKinsey & Company, y Johnson & Johnson son, literalmente, tan buenos como el oro. Sin importar el hecho de que muchos administradores hoy están dispuestos a aceptar que esta cualidad tiene valor, muchos aun demuestran una inconsistente atención a las practicas necesarias para sostener la reputación corporativa como son: Diseño de campañas publicitarias que promuevan a la empresa como un todo, no solo sus productos y marcas. Crear ambiciosos programas que proclamen la calidad y el servicio a clientes con miras a mantener feliz al cliente. Sistemas de control y mantenimiento que examine cuidadosamente las actividades de los empleados por sus posibles consecuencias en la reputación del negocio. Demostrar sensibilidad por el medio ambiente, no solo porque es socialmente importante sino porque estas acciones cuidadosamente unidas a programas de marketing aumentan las ventas. Contratar personal interno y contratar agencias de relaciones publicas para cuidar la comunicación de la empresa a través de los medios. Demostrar civilidad corporativa a través de la filantropía, actividades comunitarias, etc. Y ¿Cómo logramos esa reputación?

La reputación de una organización debe ser el resultado de su esencia misma, es decir, de su cultura, la cual de manera ideal derivará en una identidad de la empresa congruente con esa cultura y será la imagen que proyecte la empresa de si misma a sus distintos públicos, de manera que logre transmitir una representatividad optima de la empresa a un costo mínimo.

Cultura de la Empresa

La cultura de la empresa se puede definir de diferentes maneras incorporando aspectos como: la filosofía empresarial, los valores dominantes en la organización, el ambiente o clima empresarial, las normas que rigen los grupos de trabajo en la empresa, las reglas de juego, las tradiciones su voluntad de permanencia y los comportamientos

organizativos.

La filosofía sirve para orientar la política de la empresa hacia los diferentes públicos con los que se relaciona, ya sean internos o externos. Los valores dominantes aceptados por la empresa se pueden expresar en términos de identidad de la organización.

El ambiente o clima se establece en la empresa para la estructura de relaciones de sus miembros con los distintos públicos externos. Las normas que se desarrollan en los grupos de trabajo, todas las organizaciones poseen algunas de ellas, que la condicionan y sirven para controlar su comportamiento, y que afectan a toda la organización, no solo a un grupo de roles dentro de ella; aunque muchas veces tales normas constituyen una ideología que crea una verdadera cultura de la organización.

Las reglas de juego rigen el sistema de ascensos para ser aceptado como miembro de la comunidad empresarial y para el progreso profesional dentro de la organización. Los comportamientos observados de forma regular en la relación entre individuos de la empresa constituyen el último de estos aspectos asociados a la cultura empresarial, y entre ellos se incluyen el lenguaje y los rituales empleados en la organización.

La cultura de la empresa se concreta en su estilo de organización y de comportamiento que desemboca en un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas.

Estas presunciones básicas son las suposiciones que los miembros de la organización hacen en relación a los entornos físico y social de la empresa y sobre la naturaleza de los sucesos que enfrenta la organización, que son: La realidad, el tiempo, el espacio y el factor humano en cuanto a su género, actividad y relaciones.

Principios de la imagen corporativa

Una imagen es un conjunto de notas adjetivas asociadas espontáneamente con un estímulo dado, el cual ha desencadenado previamente en los individuos una serie de asociaciones que forman un conjunto de conocimientos, que en la psicología social se les denominan estereotipos o creencias.

Por tanto, la imagen de la empresa- como la imagen de marca- es el conjunto de

representaciones mentales tanto afectivas como racionales que un individuo o grupo de individuos asocian a una empresa o a una marca; representaciones que son el resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos asociados a la empresa o marca en cuestión.

Se trata, pues, de una representación mental que un individuo se hace de una organización empresarial - imagen corporativa - como reflejo de la cultura de la empresa en las percepciones del entorno.

Dicha representación goza de una estabilidad necesaria para su supervivencia, pero también es verdad que la imagen no es algo estático, sino que posee una estructura dinámica sensible tanto a los cambios que experimenta el entorno social en el que la empresa se inserta como a los que se suceden en las estrategias empresariales propia y de la competencia.

Elementos que la componen

Los elementos que componen una imagen son la notoriedad, la fuerza y el contenido. La notoriedad se refiere al grado de conocimiento - espontáneo o no- que los individuos tienen de una empresa o sus productos. Sin notoriedad, no podría existir la imagen, no obstante, una empresa puede tener una notoriedad débil, es decir, ser conocida por un pequeño grupo de individuos y sin embargo disfrutar de una buena imagen. La fuerza de la imagen tiene que ver con la rapidez y espontaneidad con la que un producto, una marca o una empresa se asocia con un estímulo relacionado con el (o ella): una imagen cercana tiene mucha fuerza y una imagen lejana carece de ella; lo que relaciona en buena medida la fuerza con la notoriedad. El contenido de la imagen hace referencia a las notas características (atributos) que se asocian al producto o empresa en estudio.

Para aplicar estas nociones se procedió a diagnosticar con una encuesta los elementos básicos de entrada, que permitirán a la alta gerencia las premisas iniciales para el cambio de la imagen institucional requerida.

6.1 Encuesta Usuarios

Se tomó una muestra representativa de 500 personas, en relación al universo de la población del Municipio Libertador. No se considero una muestra mayor por cuestión práctica de tiempo y dinero.[22].

Encuesta

- 1 Nombre y Apellido:
- 2 Número Telefónico:
- 3.-¿Conoce Usted el número de emergencia 1-7-1?

Si No

- 4.- ¿Ha usado el número de emergencia 1-7-1?

Si No

- 5.- ¿Cual fue el tipo de emergencia?
- 6.- ¿Cuál fue el organismo que solicitó?
- 7.- ¿Como fue la atención brindada por parte del Operador?
- 8.- ¿Como Fue el tiempo de respuesta?
- 9.- ¿Cómo fue la efectividad de la emergencia?
- 10.- ¿Sabe usted cuales son los organismos que prestan servicio al número de emergencia 1-7-1?
- 11.- ¿Cree usted que existe suficiente publicidad sobre el número de emergencia 1-7-1?

Observaciones:

6.1.1 Resultado y Análisis

Pregunta-Número-1

	SI	NO
¿Conoce Usted el Número de emergencia 1-7-1?	410	90

Tabla 6.1: Pregunta N° 1

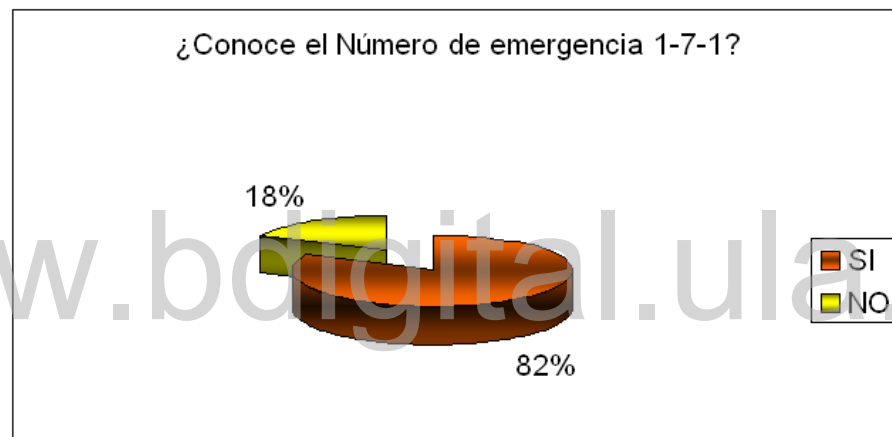


Figura 6.1: Gráfico Pregunta N° 1

La figura 6.1 muestra que del 100 % de las personas encuestadas, un 82% conoce el servicio de Emergencia 1-7-1.

Pregunta-Número-2

	SI	NO
¿Ha usado el número de emergencia 1-7-1?	156	254

Tabla 6.2: Pregunta N° 2

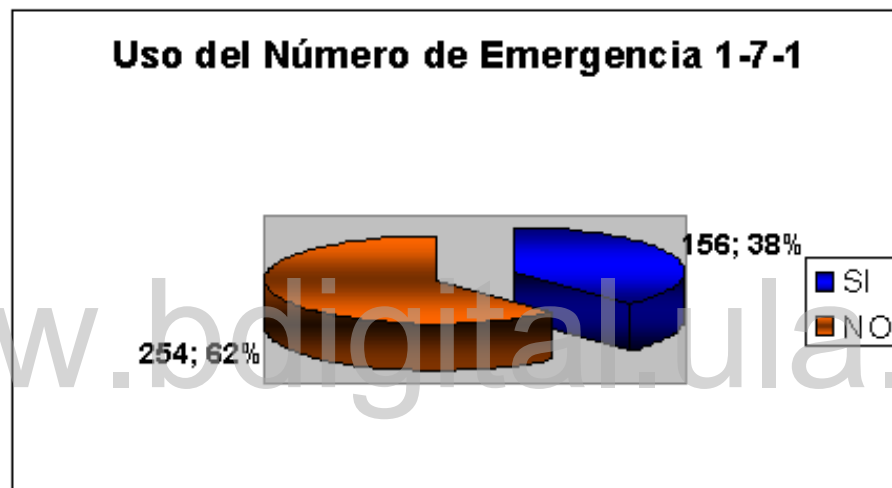


Figura 6.2: Gráfico Pregunta N° 2

Se puede comprobar a través de la Figura 6.2 que de las 500 personas encuestadas, 410 conocen el número de emergencia 1-7-1, de las cuales solo 156 personas ha usado el número de emergencia 1-7-1, mientras que el resto no lo ha utilizado.

Pregunta-Número-3

*	Información	Alarma Bancaria	Accidente de Tránsito	Desorden Público	Robo	Servicio Médico	Total
¿Cuál fue el tipo de emergencia?	9	4	45	13	18	67	156

Tabla 6.3: Pregunta N° 3

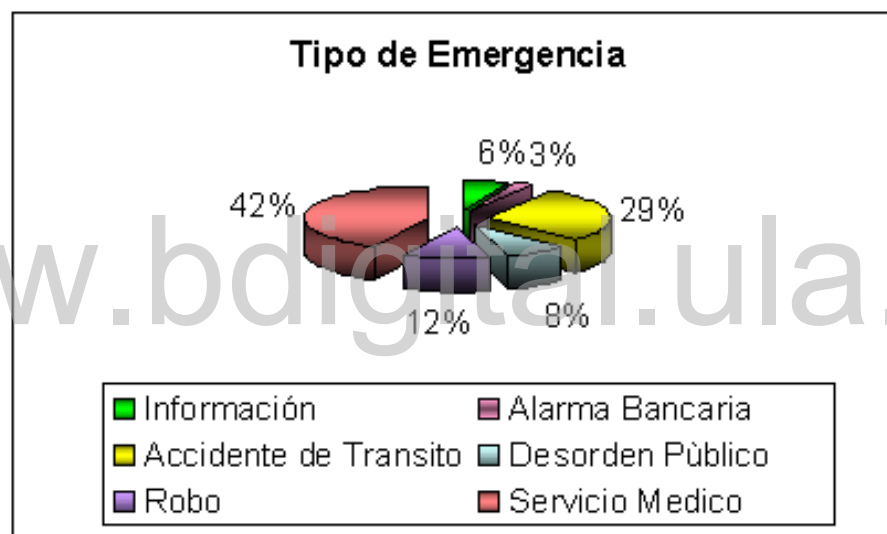


Figura 6.3: Gráfico Pregunta N° 3

La Figura 6.3 muestra los diferentes tipos de emergencias, se observa claramente que el servicio más requerido es el servicio médico alcanzando casi la mitad de las solicitudes, seguido por robo.

Pregunta-Número-4

	Policía	Transito	Bomberos	Atención al Público
¿Cuál fue el organismo que solicitó?	44	18	85	9

Tabla 6.4: Pregunta N° 4

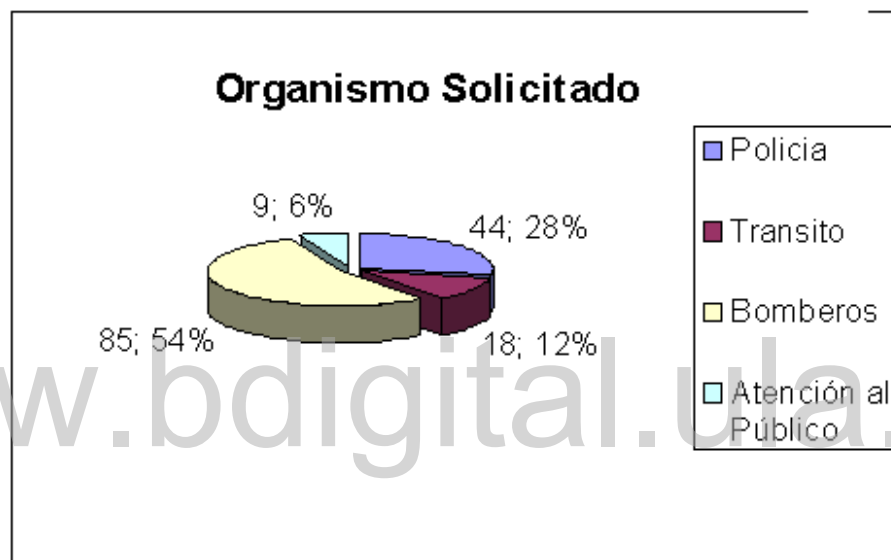


Figura 6.4: Gráfico Pregunta N° 4

En la Figura 6.4 se observa que la emergencia con mayor demanda es la de Servicios Médicos, cuyo organismo encargado de brindar esta atención son los bomberos, seguida por robos cuyo organismo encargado de brindar esta atención es PEM.

Pregunta-Número-5

	Buena	Regular	Mala
¿Como fue la atención brindada por parte del operador?	316	71	23

Tabla 6.5: Pregunta N° 5

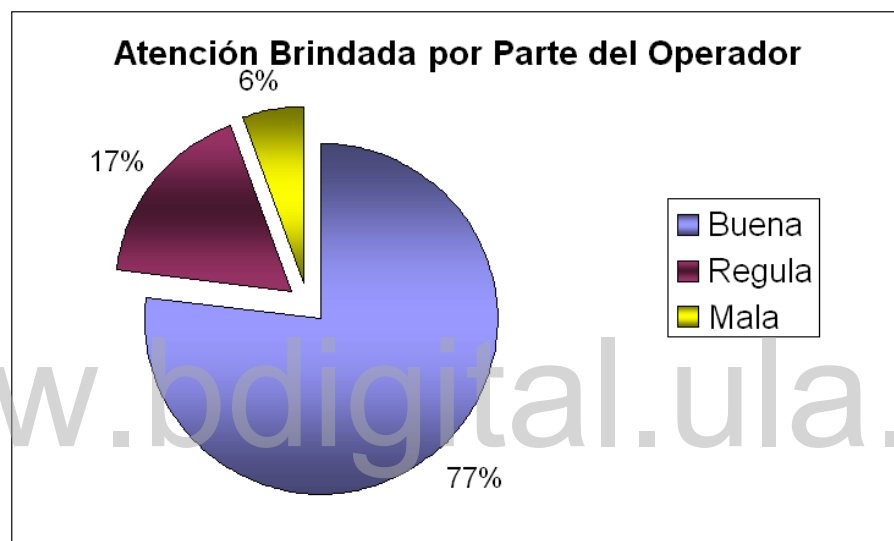


Figura 6.5: Gráfico Pregunta N° 5

La Figura 6.5 muestra con claridad que la atención brindada a los usuarios por el personal que labora atendiendo las llamadas es cordial y oportuna en el momento de la captación de la solicitud de auxilio o emergencia.

Pregunta-Número-6

	Lenta	Regular	Rápida
¿Como Fue el tiempo de respuesta?	54	13	89

Tabla 6.6: Pregunta N° 6

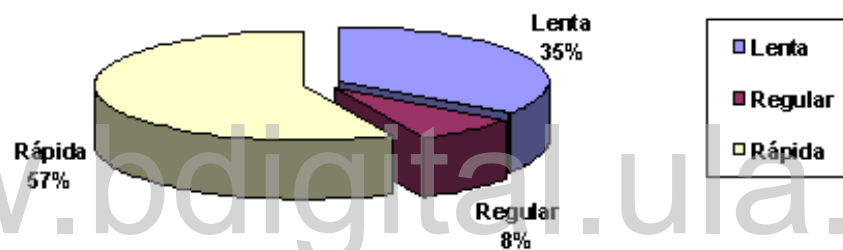
Tiempo de Respuesta

Figura 6.6: Gráfico Pregunta N° 6

En la Figura 6.6 se observa que el Tiempo de respuesta que brinda el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 a los usuarios es apreciablemente Rápido.

Pregunta·Número·7

	SI	NO
¿Fue efectiva la emergencia?	129	27

Tabla 6.7: Pregunta N° 7

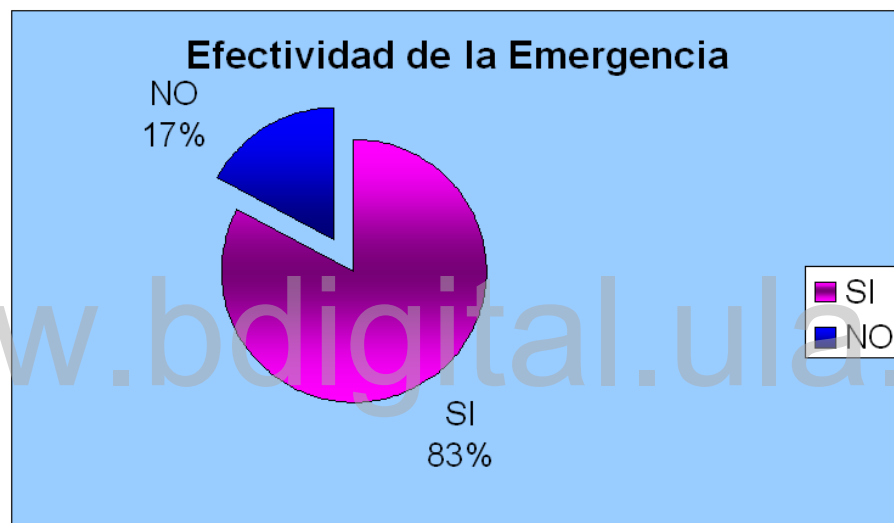


Figura 6.7: Gráfico Pregunta N° 7

La Figura 6.7 muestra que existe rapidez en la atención o recepción de la llamada, se observó en el contacto con las personas encuestadas que no están satisfechos puesto que dicha efectividad no es sinónimo de rapidez, es decir, los usuarios efectúan la llamadas ésta es atendida con rapidez, pero existe un alto nivel de ineficacia, ya que los organismos responden o llegan al sitio con demora.

Pregunta-Número-8

	SI	NO
Sabe usted cuales son los organismos que prestan servicio al número de emergencia 1-7-1?	254	156

Tabla 6.8: Pregunta N° 8



Figura 6.8: Gráfico Pregunta N° 8

En la Figura 6.8 se observa que la diferencia es mínima entre las personas que conocen los organismos de seguridad que prestan servicio y las que no, por lo tanto resulta evidente elaborar planes de difusión sobre todos los entes que coordinan tal servicio. Esto permitiría evitar llamadas o solicitudes no asociadas al servicio, ya que la actividad de promoción mostraría efectivamente los entes y servicios conexos a la atención de emergencia en el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.

Pregunta-Número-9

	SI	NO
¿Cree usted que existe suficiente publicidad sobre el número de emergencia 1-7-1?	18	482

Tabla 6.9: Pregunta N° 9

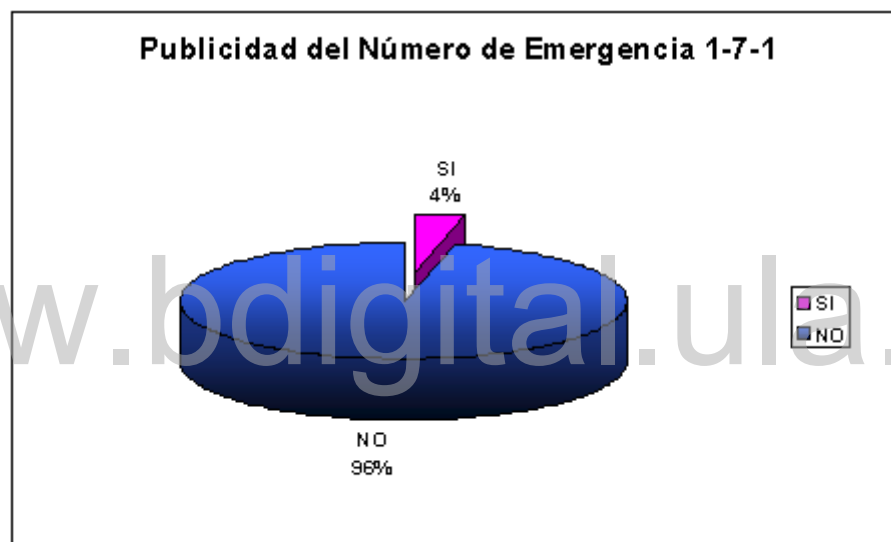


Figura 6.9: Gráfico Pregunta N° 9

En la Figura 6.9 se observa que la fracción de personas que creen que existe suficiente publicidad es casi nula en comparación con las personas que opinan que la publicidad sobre este servicio no existe, este ítem ratifica y refuerza las conclusiones asociadas a la pregunta N°8.

6.2 Propuestas para el Cambio Imagen Institucional

6.2.1 Divulgación Colectiva

Programas de enseñanza de: escuelas, asociación de vecinos , hospitales, ambulatorios, vallas publicitarias etc.

6.2.2 Portal informativo Web

El Internet, algunas veces llamado simplemente "La Red", es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras.

World Wide Web, o simplemente Web, es el universo de información accesible a través de Internet, una fuente inagotable del conocimiento humano. El componente más usado en el Internet es definitivamente el Web. Su característica sobresaliente es el texto remarcado, un método para referencias cruzadas instantáneas. En la mayoría de los Sitios Web, ciertas palabras aparecen en texto de otro color diferente al resto del documento. Por lo general, este texto es subrayado. Al seleccionar una palabra o frase, uno es transferido al sitio o página relacionado a esa frase. En algunas ocasiones hay botones, imágenes, o porciones de imágenes que pueden activarse mediante un clic. Si Usted mueve el apuntador sobre el contenido del documento y el apuntador cambia a un símbolo con una mano, eso indica que Usted puede realizar un clic para ser transferido a otro sitio. Usando el Web, se tiene acceso a millones de páginas de información. La exploración en el Web se realiza por medio de un software especial denominado Browser o Explorador. La apariencia de un Sitio Web puede variar ligeramente dependiendo del explorador que use. Así mismo, las versiones más recientes disponen de una funcionalidad mucho mayor tal como animación, realidad virtual, sonido y música.

Página Web

Una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene

información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo. Una página Web es la unidad básica del World Wide Web. Una página Web tiene la característica peculiar de que el texto se combina con imágenes para hacer que el documento sea dinámico y permita que se puedan ejecutar diferentes acciones, una tras otra, a través de la selección de texto remarcado o de las imágenes, acción que nos puede conducir a otra sección dentro del documento, abrir otra página Web, iniciar un mensaje de correo electrónico o transportarnos a otro Sitio Web totalmente distinto a través de sus hipervínculos. Estos documentos pueden ser elaborados por los gobiernos, instituciones educativas, instituciones públicas o privadas, empresas o cualquier otro tipo de asociación, y por las propias personas en lo individual.

Sitio Web

Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada home page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos. Empleados por las instituciones públicas y privadas, organizaciones e individuos para comunicarse con el mundo entero. En el caso particular de las empresas, este mensaje tiene que ver con la oferta de sus bienes y servicios a través de Internet, y en general para eficientar sus funciones de mercadotecnia. Su Sitio Web no necesariamente debe localizarse en el sistema de cómputo de su negocio. Los documentos que integran el Sitio Web pueden ubicarse en un equipo en otra localidad, inclusive en otro país. El único requisito es que el equipo en el que residan los documentos esté conectado a la red mundial de Internet. Este equipo de cómputo o Servidor Web, como se le denomina técnicamente, puede contener más de un sitio Web y atender concurrentemente a los visitantes de cada uno de los diferentes sitios. Al igual que los edificios, oficinas y casas, los Sitios Web requieren de una dirección particular para que los usuarios puedan acceder a la información contenida en ellos. Estas direcciones, o URLs (por sus siglas en inglés Uniform Resource Locator), aparecen cotidianamente en todos los medios de comunicación como son prensa escrita, radio, televisión, revistas, publicaciones técnicas y en

el propio Internet a través de los motores de búsqueda (por su denominación en inglés search engines). Los nombres de estos sitios Web obedecen a un sistema mundial de nomenclatura y están regidos por el ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers). Los Sitios Web pueden ser de diversos géneros, destacando los sitios de negocios, servicio, comercio electrónico en línea, imagen corporativa, entretenimiento y sitios informativos.

Portal

Portal es un término, sinónimo de puente, para referirse a un Sitio Web que sirve o pretende servir como un sitio principal de partida para las personas que se conectan al World Wide Web. Son sitios que los usuarios tienden a visitar como sitios ancla. Los portales tienen gran reconocimiento en Internet por el poder de influencia que tienen sobre grandes comunidades. La idea es emplear estos portales para localizar la información y los sitios que nos interesan y de ahí comenzar nuestra actividad en Internet. Un Sitio Web no alcanza el rango de portal sólo por tratarse de un sitio robusto o por contener información relevante. Un portal es más bien una plataforma de despegue para la navegación en el Web.[22].

6.2.3 Diseño Portal Web para Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 Mérida

El principal objetivo de la creación del portal web para el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1, es ser un medio informativo, sobre el sistema, como funciona, misión, visión, metas, políticas, estructura organizativa, estadísticas de las llamadas recibidas, organismos que prestan servicios y el más resaltante un manual de primeros auxilios, el cual es de gran ayuda al momento de presentarse una emergencia, este permitirá a los usuarios brindar asistencia mientras llega la unidad solicitada.

A continuación se muestra cada una de las fases y funcionamiento del portal.

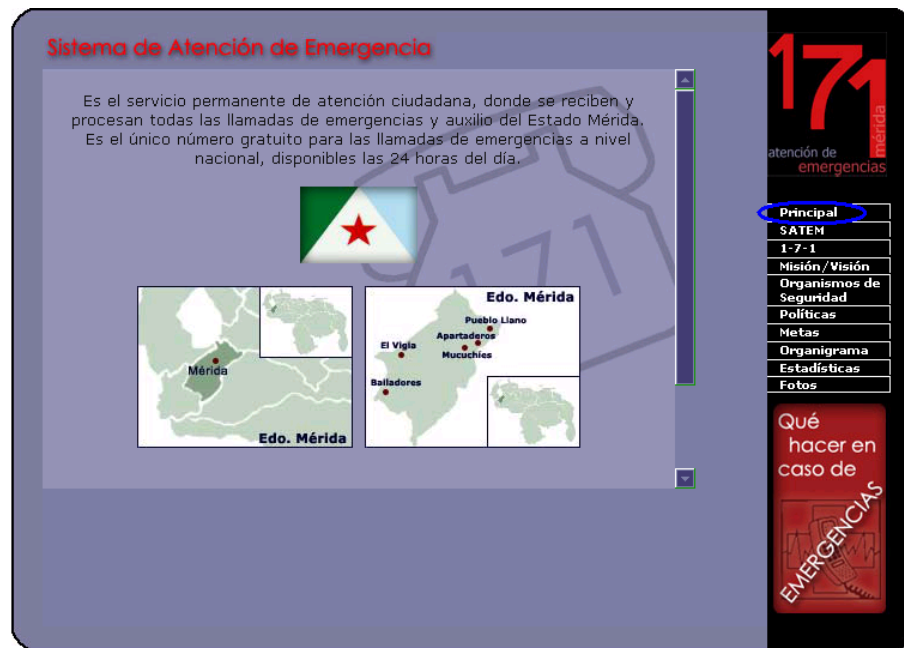


Figura 6.10: Página Principal

www.bdigital.ula.ve

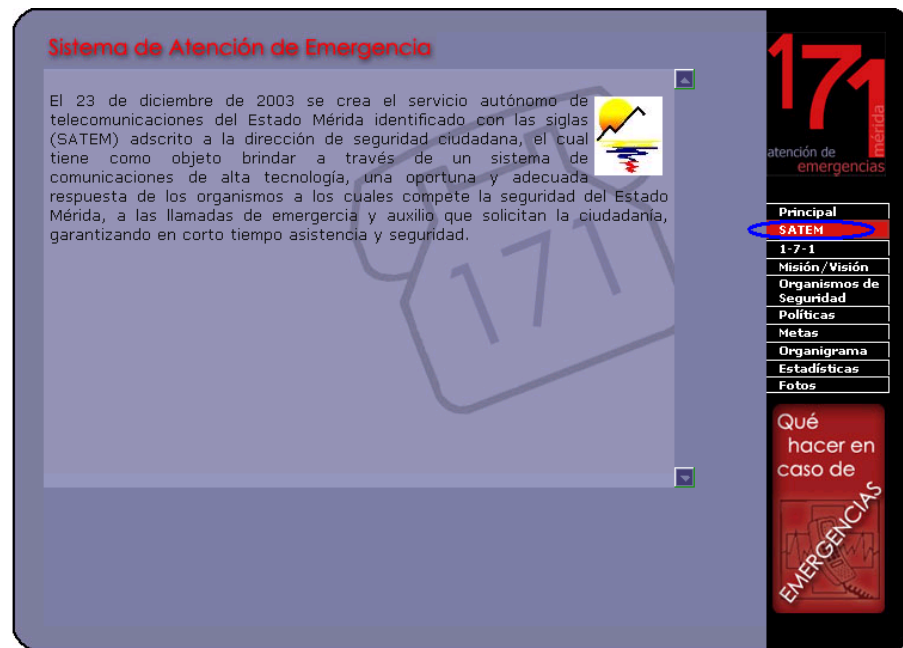


Figura 6.11: S.A.T.E.M.

www.bdigital.ula.ve

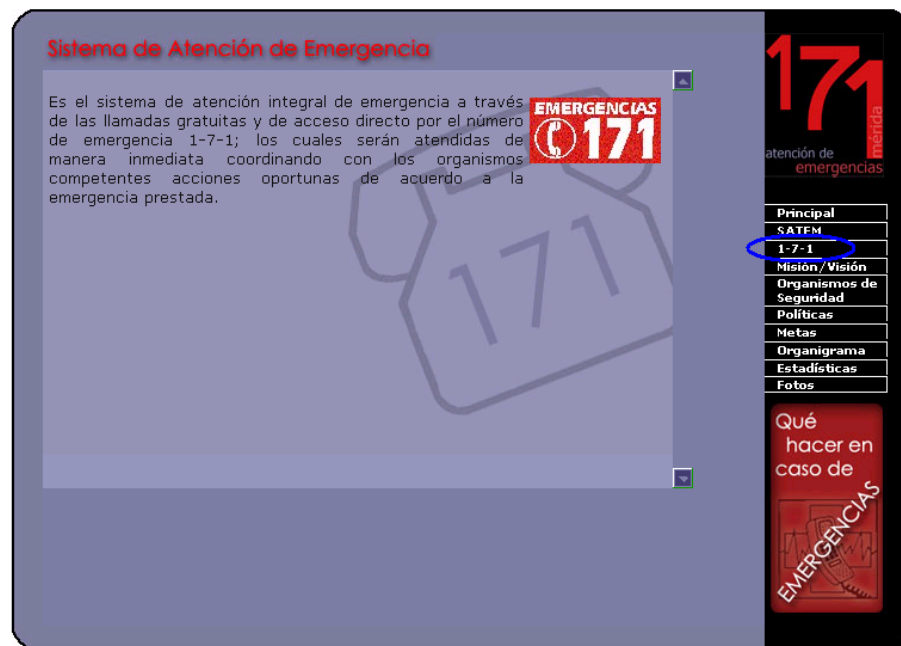


Figura 6.12: 1-7-1

En las figuras N° ?? 6.11 y 6.12 se observa la página principal o de inicio, y las otras opciones, mostrando breves reseñas sobre el Sistema, así como también imágenes de la bandera de Mérida, mapas del Estado, etc.

En la parte derecha de la figura se encuentra el menú, por medio del cual se accede a las demás opciones.

En las figuras N° 6.13 6.14 6.15 6.16, se muestran la misión, visión, organismos de seguridad que prestan servicio ilustrado con imaginas, políticas y metas de la institución.

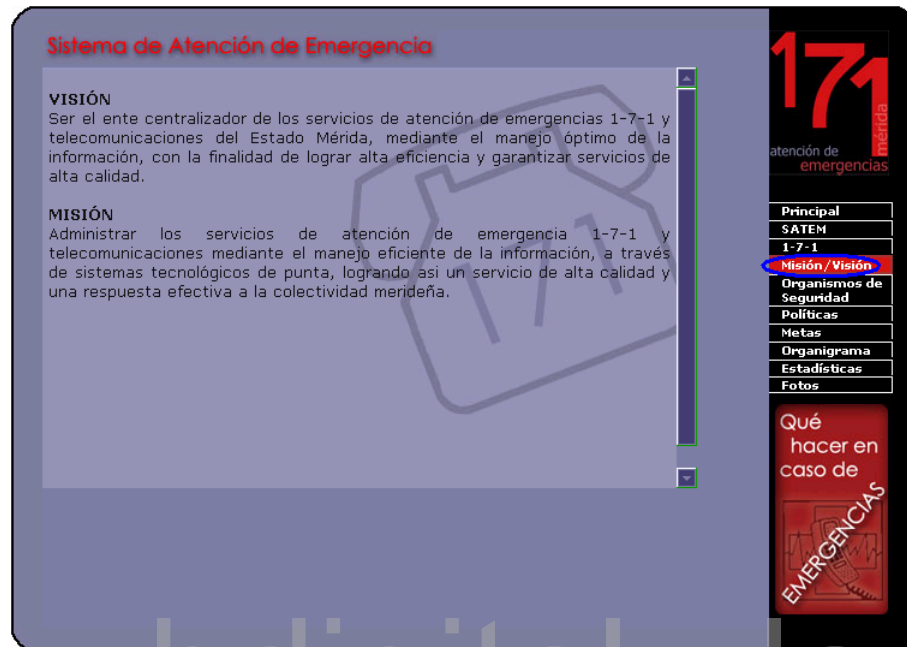


Figura 6.13: Misión-Visión



Figura 6.14: Organismos de Seguridad

www.bdigital.ula.ve

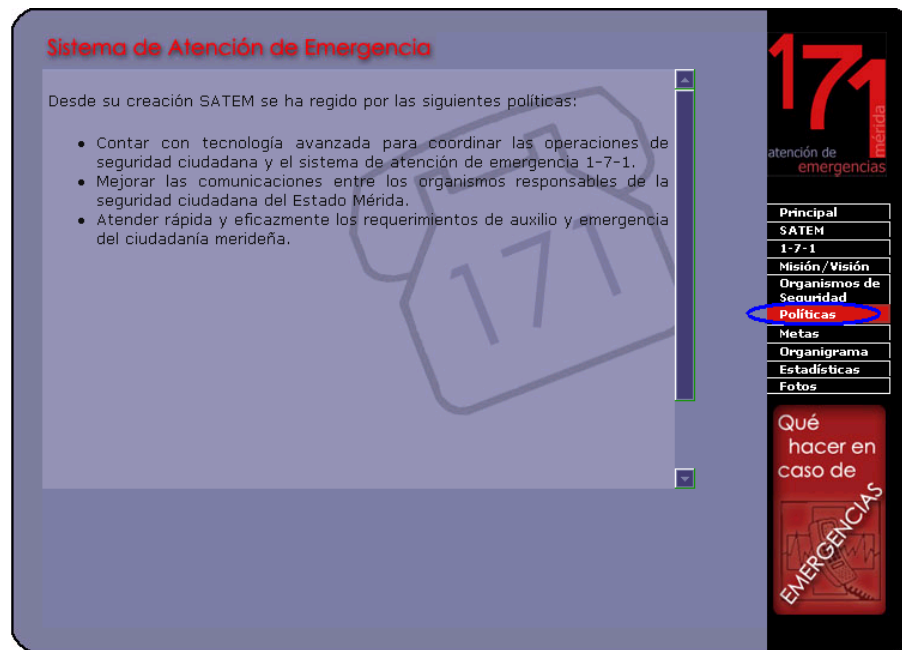


Figura 6.15: Políticas de la Institución

www.bdigital.ula.ve

Sistema de Atención de Emergencia

El Sistema de atención de emergencia 1-7-1 surgió de la necesidad que existía de estandarizar bajo un número único nacional la atención telefónica de emergencia, y así tener una política de Seguridad Integral, dirigida a satisfacer las necesidades existentes en los diferentes estratos sociales, en las áreas de Salud, de Seguridad y Prevención Comunitaria. Entre las principales metas de la Institución están:

- Contar con tecnología avanzada para la coordinación de las operaciones de seguridad ciudadana y el control estratégico del Sistema de Seguridad del Estado.
- Mejorar y ampliar las comunicaciones entre los organismos responsables de la seguridad ciudadana.
- Atender rápida y eficazmente los requerimientos de auxilio y emergencia del ciudadano. Responder a las llamadas de emergencia en 30 segundos. Acudir al lugar de la emergencia dentro de los diez minutos después de haber realizado la salida.
- Continuar el proceso de consolidación y mejora del servicio de atención de llamadas de emergencia y despacho de unidades móviles.
- Ampliar el sistema de enlaces que permiten la comunicación entre transmisiones convencionales y comunicaciones Trunking.
- Continuar el programa de cursos de formación y/o mejoramiento en las áreas de atención de solicitudes de emergencias y en emergencias pro...

171 atención de emergencias

Principal
SATEM
1-7-1
Misión/Visión
Organismos de Seguridad
Políticas
Metas
Organigrama
Estadísticas
Fotos

Qué hacer en caso de EMERGENCIAS

Figura 6.16: Metas de la Institución

www.bdigital.ula.ve

En la figura N°6.17 se observa el organigrama de la estructura organizativa del personal, para ver este con mas claridad, hay que hacer click sobre el ovalo de color azul, el cual mostrará la imagen con un mejor tamaño y mas agradable a la vist.

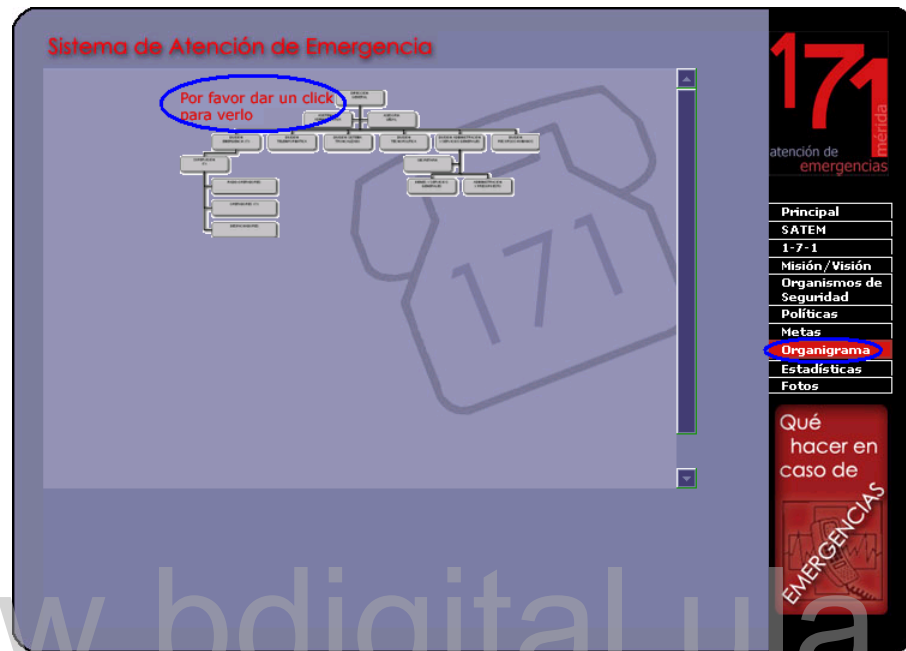


Figura 6.17: Organigrama

Para la figura N°6.18 tenemos las estadísticas de registro de las llamadas de emergencia clasificadas por mes, al hacer un click sobre el mes que se quiera consultar se obtendrá la imagen del archivo PDF el cual posee dichas estadísticas como se muestra en la figura 6.19, además el usuario tendrá la opción con este formato de guardar el archivo para fines de estudio u otros, a simplemente para la visualización. En la parte superior derecha se muestra el icono para regresar al menú de la estadísticas.



Figura 6.18: Estadísticas

Sistema de Atención de Emergencia

A92 Servicio Pre-hospitalario [volver](#)

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
5								
6								
		J	V	S	D	L	M	M
		1	2	3	4	5	6	7
7	Heridos por Arma de Fuego	0	0	0	0	0	0	0
8	Heridos por Arma Blanca	1	0	0	0	0	0	0
9	Heridos en Riña Colectiva	0	0	0	0	0	0	0
10	Activación de Alarma	6	7	5	6	1	3	1
11	Riña Colectiva	3	2	7	1	1	1	1
12	Intentos de Suicidios	0	0	0	0	0	0	0
13	Por otras causas	0	3	3	1	0	2	2
14	Violencia Domestica	0	1	0	3	0	0	0
15	Heridos por Obj. Contundentes	0	0	0	0	1	0	0
16	Heridos por Accidente de Tránsito	0	0	0	0	0	0	0

Principal
 SATEM
 1-7-1
 Misión / Visión
 Organismos de Seguridad
 Políticas
 Metas
 Organigrama
 Estadísticas
 Fotos

Qué hacer en caso de EMERGENCIAS

Figura 6.19: Archivo PDF Estadísticas

Como se muestra en la figura N°6.20 un espacio dedicado para una galería de fotos, las unidades que prestan servicio, personal que labora, instalaciones de la institución, etc.



Figura 6.20: Galería Fotográfica

En las figuras N°6.21 N°6.22 N°6.23 se muestra el funcionamiento del manual, el cual consta de siete (7) tipos de Fases:

- Primeros Auxilios
- Botiquines de primeros Auxilios
- Intoxicaciones
- Picaduras y Mordeduras
- Traslado de Heridos
- Cuerpos Extraño
- Vendajes

El cual puede observarse con claridad en el Apéndice C.



Figura 6.21: Manual Primeros Auxilios

Cada uno de ellos posee un icono y su respectivo nombre, al hacer click sobre cualquiera de estas dos opciones se desplegará un archivo PDF, el cual contempla toda



Figura 6.22: Iconos manual

la información referente a la necesidad, en la parte superior derecha se muestra el icono para regresar al menú del manual, aquí también el usuario tendrá la opción de guardar esta información, la cual puede ser útil en cualquier momento.

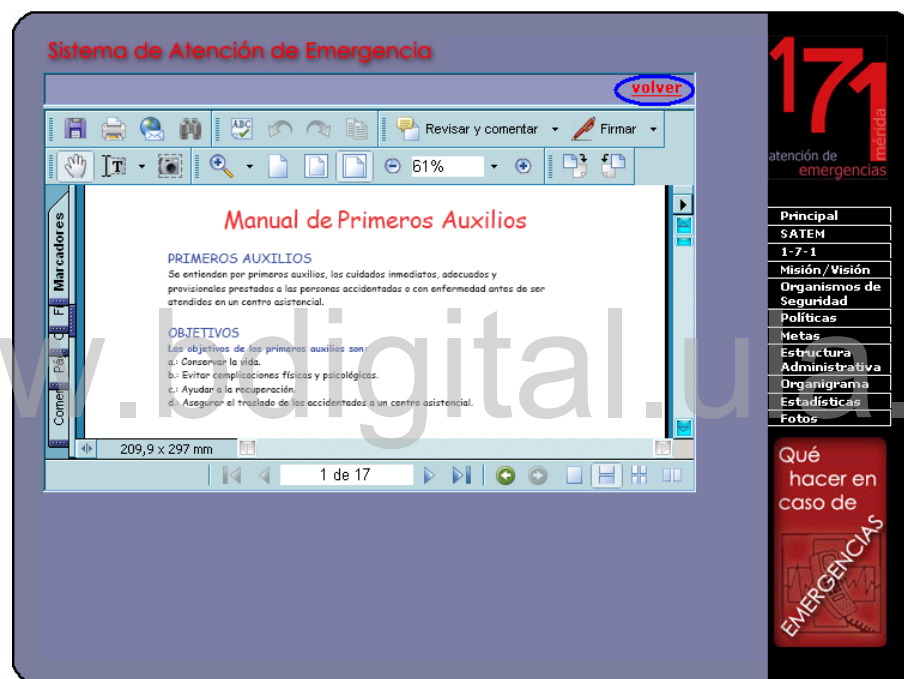


Figura 6.23: Archivo PDF Manual

Capítulo 7

Conclusiones y Recomendaciones

Para la culminación de este proyecto de grado se proponen las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- Coordinar con las operadoras un plan de sanciones para aquellas personas de cuyo teléfono se reciben numerosas llamadas de sabotaje, ya que estas llamadas ocasionan lentitud en el sistema de recepción de llamada.
- Dotar al Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1, de unidades propias, para de esta manera y en coordinación de los organismos de seguridad brindar un buen servicio.
- Planes de incentivos laborales por ejemplo: metas al empleado del mes, cursos de capacitación, etc.

De esta forma se crea una cultura de motivación hacia el personal, logrando efectividad del servicio.

- Proponer eliminar el sistema rotativo en cuanto a operadores, despachadores, supervisores y coordinadores, para ello, se plantea un esquema híbrido, es decir, personal a rotación con personal fijas que facilite el adiestramiento de los nuevos entrantes.
- Poner en marcha planes de adaptación de recursos en coordinación con la Dirección de Seguridad Ciudadana.

- Implantar y difundir el portal web, como medio básico de información, su divulgación garantizaría conocimiento sobre funcionamiento y ventajas en el uso de este servicio, así como publicidad adicional tales como propaganda en radio y televisión, etc.
- Implantar Manual de Cargos, Procedimientos y Funciones: en primera fase se debe poseer todo el personal que allí se indica, y en segunda fase validar los manuales existentes según las normativas y directivas planteadas para el mejoramiento de la imagen institucional y organizativa.

La reputación tiene una importancia capital para las empresa, esta tiene un valor que incluso se puede valorar, por lo tanto en un servicio de esta índole resulta imprescindible incentivar políticas de satisfacción al cliente inculcando para ello principios de calidad de servicio para los operadores, despachadores y entes responsables de atender la emergencia.

www.bdigital.ula.ve

Bibliografía

- [1] BASTARDO, J. (2002). *Informe Técnico sobre la Situación Actual del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 del Estado Mérida*. Mérida. INPRADEM.
- [2] Decreto No. 326 (*Creación del Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida. SATEM*). Gaceta Oficial (Estado Mérida) de la República Bolivariana de Venezuela, No. 726. Diciembre 30, 2003.
- [3] Ericsson. *Manual de Entrenamiento de Ericsson - DAMOVO: Operación del Sistema Telefónico MD110*.
- [4] GABALDÓN, F. (2003). *GERNCIA DE ORGANIZACIONES DE SERVICIOS*. 2ª. ed. Venezuela: Edit. Gráfica Editorial Minerva.
- [5] KOONTZ, H. y WEIHRICH. (1998). *Administración Global* 11ª. ed. México: Edit. McGraw Hill.
- [6] **Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 37.318, Noviembre 06, 2001.
- [7] **Ley de la Administración Pública de Estado Mérida**. Gaceta Oficial (Estado Mérida) de la República Bolivariana de Venezuela, No. 195 (Extraordinaria), Abril 17, 2001.
- [8] MÉNDEZ, C. (2002). *METODOLOGÍA Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3ª. ed. Bogotá: Edit. McGraw Hill.

- [9] ROBBINS, S. (1998). *LA ADMINISTRACIÓN EN EL MUNDO DE HOY*. 1ª ed. México: Edit. Prentice Hall.
- [10] STONER, J., FREEMAN, R. Y GILBERT, D. (1996). *ADMINISTRACIÓN*. 6a. ed. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- [11] MORRIS, D. Y BRANDON, J. (1994). *REINGENIERIA, COMO APLICARLA A LOS PROCESOS*. McGraw Hill Interamericana S.A.
- [12] JOHANSSON, McHUGH, PENDLEBURY, y WHEELER. (1994). *REINGENIERIA. COMO APLICARLA*. McGraw Hill Interamericana S.A.
- [13] RIVAS, G. (1996). PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE REINGENIERIA DE PROCE3SOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO. Limusa S.A.
- [14] www.dccarabobo_atencion.com
- [15] [www.policia.gov.py/911/que es.html](http://www.policia.gov.py/911/que_es.html)
- [16] www.gestiopolis.com/canales/domarketing/articulos/no%209/dofa.html.
- [17] www.gestiopolis.com/recursos/documentos/folldocs/ser/estoesfoda.html
- [28] www.monagas.gov.ve/servicios/unosieteuno/unosieteuno.asp
- [19] www.monografias.com/trabajos3/bench/shtml
- [20] www.motorola.com
- [21] www.pnc.gob.sv/servicios/emergencias.shtml
- [22] www.www.monografias.com
- [23] www.vidamericana.com/emergency.shtml
- [24] www.ulaweb.adm.ula.ve/DSIA/presentaciones/DOCUMENTANDO%20LA%20ORGANIZACIÓN%20ELVIA.ppt
- [25] www.www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/more26.shtml

- [26] Decreto No. 373522 (**Ley del Estatuto de la Función Pública**).GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Septiembre 06, 2002
- [27] Decreto No. 37783 (**Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional**). GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Septiembre 25, 2003.
- [28] Decreto No. 36229 (**Normas Generales de Control Interno**). GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Junio 17, 1997.
- [29] Decreto No. 37305 (**Ley Orgánica de la administración Pública**).GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Octubre 06, 2001.
- [30] COLMENARES, E., (2005) *Optimización de los Índices de Gestión y Operatividad en el Servicio 1-7-1 de SATEM*. Mérida. ULA.

www.bdigital.ula.ve

Apéndice A

Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

www.bdigital.ula.ve

Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

Nombre del Encuestado _____

Cargo que desempeña _____

Instrucciones

En las siguientes hojas encontrará 30 enunciados en los que se describen diversas situaciones. Los enunciados deberán ser leídos con extremo detenimiento. Después de leer la escala de puntajes abajo detallada, deberá responder según corresponda.

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Muy de vez en cuando

4= De vez en cuando

5= Ocasionalmente

6= A veces

7= Frecuentemente

8= Muy Frecuentemente

9= Casi Siempre

10= Siempre

Al seleccionar la respuesta, trate de ser lo más realista posible, reflejando su selección al acontecer cotidiano y no cómo le gustaría o considera que la persona evaluada debería comportarse.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE SISTEMAS

Tesista Marianela Mirchi.
Profesor Tutor Dante Conti.

Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

- _____ 1. Mi Jefe acapara funciones que pienso que yo podría desarrollar que mejorarían el servicio del área en general.
- _____ 2. Mi jefe tiene un estilo de liderazgo marcado y no lo varía de acuerdo a la situación. Casi siempre usa el mismo estilo sin tomar en cuenta mi compromiso, competencia y experiencia en ciertas funciones en el cargo.
- _____ 3. No cuento con toda la información que requiero para tomar decisiones en mi puesto.
- _____ 4. La empresa tiene una visión, misión y valores definidos y explícitos.
- _____ 5. Existen varias normas, políticas y/o procedimientos que dificultan mi trabajo e impiden que mejore el servicio al cliente.
- _____ 6. En mi área yo decido con bastante autonomía la ejecución de un gasto presupuestado.
- _____ 7. El nivel de toma de decisiones en mi puesto es bastante autónomo. En las funciones en las que tengo la debida experiencia, tomo la mayor cantidad de decisiones solo o en equipo sin consultar con mi jefe.
- _____ 8. A medida que he adquirido más experiencia en el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1, mi jefe me ha otorgado más responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.
- _____ 9. Mi jefe comparte información que me permite entender la figura completa de el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1; resultados del servicio, datos financieros, planes estratégicos etc.
- _____ 10. La misión, visión y los valores no están internalizados ni compartidos por el personal.
- _____ 11. Debido a la falta de una normativa clara en el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1, se dificulta el trabajo y se impide que mejore el servicio al usuario.
- _____ 12. Los topes para gastar el presupuesto sin consultar con mi jefe son bastante amplios. Prácticamente no tengo que consultarle antes de gastar.
- _____ 13. Mi jefe se entromete, controla y decide en funciones que me corresponden y que él mismo me ha delegado.
- _____ 14. Siento que mi jefe no dedica tiempo y esfuerzo a capacitarme y apoyarme en áreas que considero que necesito desarrollar para tomar mayor responsabilidad.

Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

- _____ 15. Mi jefe incentiva la comunicación abierta sobre éxitos y fracasos en el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1. No hay temas tabú y las personas pueden decir lo que piensan. Se incentiva la comunicación franca y transparente.
- _____ 16. Frecuentemente el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 desarrolla actividades y servicios que escapan a su misión.
- _____ 17. Las normas, políticas y procedimientos existentes en la organización promueven una nueva forma de administrar el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1, donde se integran todos los recursos: capital, servicio, equipo, y a su gente, haciendo uso de una comunicación efectiva y eficiente para lograr los objetivos del mismo.
- _____ 18. No puedo disponer, sin autorización de mi jefe, de ingresos adicionales a los presupuestados, generados por una buena gestión en mi área, para invertir, comprar o realizar gastos necesarios para continuar el crecimiento.
- _____ 19. Está claramente definido el nivel de toma de decisiones en las funciones que desarrollan las personas en mi área. No existen cruces, cada persona tiene bien definidos sus límites y atribuciones.
- _____ 20. He acordado con mi jefe de forma explícita para cuáles actividades y funciones en mi puesto requiero que tenga un estilo más directivo y en los cuáles otras requiero que me de mas libertad de acción y autonomía.
- _____ 21. Mi jefe promueve una cultura de confianza donde se comparte la información estratégica.
- _____ 22. No existen planes estratégicos con metas claras alineados con la misión del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.
- _____ 23. Las normas, políticas y procedimientos se crean, revisan y cambian con periodicidad con el fin de mejorar el servicio al usuario.
- _____ 24. Todo gasto no presupuestado debe ser consultado previamente con mi jefe antes de su ejecución, sin importar la magnitud del mismo.
- _____ 25. Mi jefe promueve la formación de equipos de trabajo, definiendo claramente sus metas y funciones y entregándoles poder para la toma de decisiones.
- _____ 26. De acuerdo a mi experiencia, mi jefe no me otorga la máxima responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.

Encuesta Diagnóstico del Ambiente y Cultura Organizativa

- _____ 27. Recibo la información necesaria, periódica y sistemática que me permiten tomar decisiones y ofrecer un buen servicio al usuario.
- _____ 28. Los valores definidos por la empresa se respetan con integridad. Constituyen un marco de referencia para el desempeño de las actividades del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1.
- _____ 29. Las normas, políticas existentes, o la falta de las mismas, generan en muchos casos la contrariedad de los usuarios y no puedo hacer nada al respecto.
- _____ 30. Todo gasto debe ser aprobado por mi jefe, aun si existe un presupuesto aprobado para todo el año.

www.bdigital.ula.ve

Apéndice B

Manual de Cargos, Procedimientos y Funciones

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Director

Objetivo General

Planificar, Implementar, coordinar y desarrollar políticas enfocadas hacia la correcta marcha de la Institución.

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas o en Computación) con Post-grado o especialidad en Gerencia Administrativa o equivalente.

Experiencia:

- Seis (6) años de experiencia progresiva en cargos similares, reportando al más alto nivel de dirección.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos de organización, planificación, en general, manejo de todas las funciones de una organización.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Liderazgo.
- Pensamiento analítico y conceptual.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Comportamiento ante fracasos.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Dirigir personal de alto nivel.
- Visión estratégica de negocios.
- Capacidad para promover y gerenciar proyectos orientados al logro de resultados proactivos.
- Poder de Negociación.
- Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows, manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las políticas de la Institución, con el fin de cumplir los objetivos preestablecidos.
- Establecer, cumplir y hacer cumplir los objetivos y normas de la Institución.
- Representar a la Institución frente a los trabajadores, usuarios, organismos de seguridad del estado, etc.
- Desarrollar, aprobar y controlar los planes de organización interna y hacer seguimiento de su cumplimiento.
- Escoger la mejor estrategia para implementar los planes de trabajo en todos los niveles de la institución.
- Aplicar las evaluaciones de desempeño del personal a su cargo.
- Cumplir y hacer cumplir lo establecido en los procedimientos de la Institución.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.
- Cooperar en la selección del personal.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo**Ambiente de Trabajo:**

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.



Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Asistente Administrativo III

Objetivo General

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico Superior Universitario en Administración.

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en funciones de ejecución y tramitación de procesos administrativos.

Conocimientos:

- En el manejo y método de oficina.
- Redacción, ortografía y sintaxis.
- Retención de Impuesto sobre la Renta.
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos dentro de la Administración Pública.
- Leyes y reglamentos del Impuesto sobre la Renta.
- Principios y prácticas de contabilidad.
- Elaboración de documentos mercantiles en el área de su competencia.
- Elaboración de documentos administrativos en el área de su competencia.

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Pensamiento analítico y conceptual.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Manejar los diferentes formatos de compras.
- Supervisión a personal
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.
- Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión.

Destrezas:

- Manejo de calculadoras.
- Manejo de micros y programas bajo ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Asistir en el desarrollo de los programas y actividades de la Institución.
- Distribuye y supervisa el trabajo de empleados que realizan tareas de carácter administrativo.
- Participar en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo de la institución.
- Llenar formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicio, ayudas, avances a justificar, alquileres y otras asignaciones especiales.
- Realizar seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
- Controlar los pagos efectuados al personal por diversos beneficios.
- Llevar registro y control de los recursos financieros asignados.
- Realizar registros contables.
- Entregar los cheques correspondientes a la nomina, revisar los recibos y enviarlos al archivo correspondiente.
- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.

- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la institución.
- Llevar y mantener actualizado el archivo, registros, libros contables, entre otros.
- Elabora solicitud de cotizaciones a los proveedores previamente seleccionados.
- Informar a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ujia.ve

Título del Cargo	Abogado
Objetivo General	Actúa en la esfera de la administración de justicia en toda su variedad
Especificación del cargo	<p>Educación: Profesional Universitario (Abogado).</p> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tres (3) años de experiencia progresiva en cargos similares, reportando al más alto nivel de dirección. <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ordenamiento jurídico venezolano.▪ Redacción de documentos▪ Redacción de expedientes legales.▪ Leyes, reglamentos y decretos. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Trabajo en equipo y cooperación.▪ Liderazgo.▪ Pensamiento analítico y conceptual.▪ Autocontrol.▪ Confianza en sí mismo.▪ Comportamiento ante fracasos.▪ Compromiso con la organización.▪ Motivación al logro. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Elaboración de documentos legales.▪ Evaluar consultas legales <p>Destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows,

Funciones, actividades y/o tareas

- Podrá ejercer la defensa de los derechos de personas naturales o jurídicas pertenecientes a la institución, en todas las instancias establecidas en las leyes.- Realiza gestiones a favor de personas naturales o jurídicas de la institución, ante las instituciones de derecho público.
- Asesoramiento legal a la institución en sus funciones ejecutiva, legislativa, judicial, electoral.
- Asesoramiento legal o ejercer la defensa de la institución.
- Actuar en las distintas funciones del Ministerio Público, tales como la Fiscalía, Defensoría del Pueblo, Tribunal Constitucional.
- Ejercer actividades notariales o en los Registros, etc.
- Participa en la elaboración de contratos.

www.bdigital.ula.ve

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo	Coordinador 171
Objetivo General	Velar por la coordinación del sistema de comunicaciones, que el mismo sea óptimo para el usuario en las diferentes emergencias que puedan presentarse.
Especificación del cargo	<p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Funcionario integrante de los organismos de seguridad. ¿? <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares. <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ -Sólidos conocimientos seguridad <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollo y dirección de personas.▪ Trabajo en equipo y cooperación.▪ Liderazgo.▪ Autocontrol.▪ Confianza en sí mismo.▪ Compromiso con la organización.▪ Motivación al logro. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordinación.▪ Comunicación.▪ Organización▪ Dirigir personal.▪ Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. <p>Destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows,▪ Manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Coordinar, vigilar el buen funcionamiento en conjunto con el supervisor.
- Supervisar los programas de orientación y entrenamiento del personal.
- Planificar, coordinar y conducir charlas de capacitación Interinstitucionales (Escuelas e Instituciones Públicas-Privadas).
- Realiza los estudios necesarios para determinar la eficiencia del recurso humano.
- Evalúa el desempeño de los supervisores, operadores, radio-operadores y despachadores.
- Planifica y controla cualquier operación de emergencia que pudiera existir en el Estado.
- Preparar y mantener actualizado el plan de vacaciones del personal a su cargo.
- Velar porque el personal cumpla con las normativas internas establecidas en el reglamento interno de SATEM.
- Atender las solicitudes, quejas y reclamos que el personal pudieran presentar durante sus labores.
- Supervisar y mantener el orden y el buen comportamiento dentro de las instalaciones.
- Cumplir y hacer cumplir las órdenes e instrucciones emanadas del director.
- Mantener una relación directa con los diferentes departamentos.
- Efectuar supervisión constante de las diferentes oficinas y áreas restringidas.
- Velar por el cumplimiento del reglamento de comunicación del despachador.
- Velar por el buen funcionamiento de los equipos y notificar cualquier deterioro o falla que presenten, al departamento técnico.

www.bdigitalula.ve

- Supervisar en conjunto con el personal técnico las diferentes instalaciones de repetidoras y microondas pertenecientes a SATEM.
- Mantener informado al director de cualquier eventualidad o emergencia.
- Mantener informado al director de comunicaciones, mediante la realización de un reporte de actividades semanal, sobre el estado de actividades desarrolladas en la institución.
- Llevar estadísticas de todos los procedimientos recibidos.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Supervisor 171

Objetivo General

Velar por la coordinación del sistema de comunicaciones, que el mismo sea óptimo para el usuario en las diferentes emergencias que puedan presentarse, e igual porque los organismos envíen las unidades a los lugares solicitados por el ciudadano comunidad.

Especificación del cargo

Educación:

- Funcionario integrante de los organismos de seguridad. ¿?

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos seguridad

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Coordinación.
- Comunicación.
- Organización
- Dirigir personal.
- Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Velar por el cumplimiento del horario establecido por los relevos de guardia.
- Estar atento al normal desenvolvimiento del sistema. En caso de alguna falla, notificar de inmediato al encargado de solventar la misma dependiendo del caso.
- Supervisar que los operadores y despachadores cumplan con sus funciones dentro de los parámetros establecidos por el SATEM.
- Supervisar a los operadores para que estén conectados al sistema tanto en la red como las llamadas entrantes de emergencia.
- Supervisar que los operadores cumplan con el protocolo al momento de recibir una llamada de emergencia, de igual manera que estos no excedan del tiempo de atención o de transcripción, para que sea pasada la información a los despachadores.
- Supervisar que los operadores al momento de
- transcribir la información, la hagan de forma clara, concisa y precisa, sin errores, con datos completos y específicos de quien realiza la llamada, así como también del sitio y el suceso, para que los despachadores realicen las debidas coordinaciones con sus organismos.
- Supervisar que los operadores no reciban llamadas de índole personal por el numero de emergencia 171, bien sea para el mismo o para otro funcionario perteneciente a SATEM, ya que estas se podrán recibir por el numero telefónico local que se encuentra en la oficina de supervisión.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

www.bdigital.ula.ve



Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Operador 171

Objetivo General

Recepción de llamadas que emanan los servicios de emergencia y clasificarla de acuerdo a su competencia, para ser ejecutada de acuerdo al organismo de seguridad correspondiente.

Especificación del cargo

Educación:

- Funcionario integrante de los organismos de seguridad.

Experiencia:

- Un (1) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos seguridad

Competencias:

- Buen Trato al público
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Integración
- Comunicación.
- Facilidad y buen trato al público.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Responder a las llamadas recibidas a través de las consolas realizando el filtraje de las mismas para minimizar la posibilidad de falsas alarmas o sabotaje, utilizando estrictamente el procedimiento para tal fin.
- Ser cortes a la hora de recibir cualquier tipo de llamada.
- Tratar de mantener la calma de la persona que llama.
- Recopilar la información necesaria, correcta y clara de cualquier tipo de emergencia.
- Minimizar el tiempo de ocupación de líneas del
- 171, tratando de administrar la información de una manera rápida, así como el tiempo de respuesta del sistema.
- Restringir absolutamente su uso a una línea de emergencia.
 - Tratar de que la ciudadanía este conforme con el servicio de emergencia, dando buena atención y buen tiempo de respuesta a los servicios solicitados.
- Responder por el uso adecuado de los equipos existentes en el área, realizando reportes inmediatos de fallas.
- Ser eficiente manteniendo una igualdad de léxico, para mantener una comunicación acorde y un buen entendimiento con el solicitante.
- En todo momento los operadores tienen que identificarse según la clave de operador establecida.

www.bdigital.ula.ve



Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Radio - Operadores

Objetivo General

Opera equipos de radiotelefonía para la recepción y transmisión de llamadas y mensajes entre las distintas unidades de un organismo y realiza tareas afines según sea necesario.

Especificación del cargo

Educación:

- uncionario integrante de los organismos de seguridad.

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Conocimiento de los métodos y procedimientos modernos usados en la operación de equipos de radiotelefonía
- Sólidos conocimientos seguridad

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Seguir instrucciones orales y escritas.
- Fácil expresión y claridad.
- Tratar en forma cortés y efectiva con público en general.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows, manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).
- Manejo de equipos de radio telefonía.

Funciones, actividades y/o tareas

- Opera un equipo de radiotelefonía, para establecer comunicación entre las distintas unidades de un organismo.
- Mantiene el control de las llamadas y elabora informes mensuales sobre las mismas.
- Controla el tiempo de cada comunicación, por medio de un cronómetro.
- Mantiene el equipo en buen estado de funcionamiento.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Despachador 171

Objetivo General

Sostener acuerdos con la dirección general de FAPEM y el cuartel central de los BOMBEROS MÉRIDA, teniendo el control absoluto de las unidades, para un mejor despacho a la hora que se presente cualquier emergencia.

Especificación del cargo

Educación:

- Funcionario integrante de los organismos de seguridad.

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos seguridad

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Integración
- Comunicación.
- Facilidad y buen trato al público.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

www.bdigital.ula.ve

Funciones, actividades y/o tareas

- Recibir la emergencia que transcriben los operadores a través del sistema 171.
- Asignar la unidad al sitio de acuerdo a la emergencia que se presente.
- Estar atento a las comunicaciones.
- Reconocer la prioridad en cada llamada, para así enviar comisión idónea.
- Dar respuesta inmediata a las llamadas de solicitud atendida por los operadores.
- Velar que las unidades lleguen al sitio.
- La información transmitida vía radio sea clara y precisa.
- Hacer uso correcto del manual de comunicaciones.
- Llevar el control de las solicitudes que pasan los operadores en el libro diariamente.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Ingeniero de Computación

Objetivo General

Responsable la de planificación, dirección y administración de un área funcional de computación y realiza tareas afines según sea necesario.

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario (Ingeniero en Computación)

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos en métodos y técnicas utilizadas en el área de computación.
- Coordinar las diversas actividades de un centro de computación.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Coordinación.
- Comunicación.
- Organización
- Dirigir personal.
- Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows, manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Planifica y coordina las actividades integradas del personal a su cargo para obtener la máxima efectividad de los recursos disponibles.
- Planifica, organiza y dirige la presentación de las proposiciones de nuevos sistemas, estimado de costos, asignación de prioridades y recursos necesarios para la implementación de los mismos.
- Coordina e implementa las políticas, normas y procedimientos en materia de operación, programación y diseño de sistemas.
- Elabora programas de adiestramiento para el personal de la institución.

Condiciones de Trabajo**Ambiente de Trabajo:**

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

TSU Informática

Objetivo General

Responsable por parte de las operaciones y manejo del equipo en un centro de procesamiento de datos, y coordina el trabajo de un grupo de personas de menor nivel y realiza tareas afines según sea necesario.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico superior en Informática.

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos de todos los componentes de un centro de procesamiento de datos.
- Conocimiento del idioma Inglés técnico.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Desarrollar normas y procedimientos relacionados con los equipos de computación.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows
- Manejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

www.bdigital.ula.ve

Funciones, actividades y/o tareas

- Coordina y distribuye el trabajo del personal bajo a su cargo.
- Establece normas para la mejor utilización de los equipos.
- Mantiene actualizado el manual de operaciones.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Asistente de Estadística III

Objetivo General

Realiza trabajos estadísticos sub-profesionales de dificultad promedio, supervisa, analiza y dirige la recolección, tabulación, ordenación y análisis de datos estadísticos.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico superior en Estadística o su equivalente.

Experiencia:

- Tres (3) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos en técnicas estadísticas.
- Sólidos conocimientos de las técnicas básicas para el análisis de mercado.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Analizar e interpretar datos estadísticos.
- Supervisar personal.
- Elaborar informes.

Destrezas:

- Manejo de máquinas calculadoras.
- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows,

Funciones, actividades y/o tareas

- Realiza diseño de encuestas para la recolección de datos con fines estadísticos.
- Supervisar la recolección, tabulación, organización y análisis de datos para el estudio de estadísticas económicas vitales, agrícolas, biológicas y sociales.
- Colaborar en el diseño de folletos cuadros y gráficos estadísticos.
- Supervisar el trabajo del personal a u cargo.
- Presenta informes técnicos.
- Coordinar la elaboración de la memoria y cuenta del organismo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Ingeniero Electrónico

Objetivo General

Capacidad investigativa para la interpretación de los fenómenos en los cuales interviene la energía eléctrica, capacidad para desarrollar métodos científicos y técnicos que permitan la producción y utilización práctica, útil y económica así como también Diseñar e instalar sistemas eléctricos, supervisa estudios y proyectos de diseño e instalación de obras.

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario (Ingeniero Electricista) o equivalente.

Experiencia:

- Tres (3) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos:
- Potencia eléctrica.
- Sistemas eléctricos.
- Instalaciones eléctricas.
- Instrumentación Virtual.
- Automatización.
- Sistemas de control.
- Simulación de sistemas eléctricos.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Analizar datos.
- Diseño de sistemas eléctricos complejos.
- Elaborar informes.
- Supervisión de personal-

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows,
- Manejo de equipos eléctricos.

Funciones, actividades y/o tareas

- Diseñar y operar mantenimiento de los equipos de potencia.
- Protección y control de las centrales de generación de energía.
- Estudio comparativo de fuentes alternas de energía.
- Diseño y construcción de redes de mediana y alta tensión.
- Modelado de sistemas eléctricos inscritos en un marco de calidad y continuidad.
- Construcción de sistemas de monitoreo y automatización de las redes eléctricas.
- Diseño de software y hardware mediante las nuevas tecnologías, para el mejoramiento de la competitividad y eficiencia de los procesos.

Condiciones de Trabajo**Ambiente de Trabajo:**

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

TSU Electrónica

Objetivo General

Aplica y desarrolla métodos tecnológicos de la energía eléctrica para la satisfacción de las necesidades, y contribuir en el desarrollo económico y social.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico Superior Universitario en Electrónica.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos:
- Aplicación de las normas de calidad y los Estándares aplicables.
- Humanísticos y sociales.
- Fundamentos científicos.
- Formación profesional

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Resolución de problemas.
- Aplicación de herramientas y maquinaria apropiada.
- Interpretación de mediciones eléctricas de los diferentes parámetros.
- Mediciones de magnitudes mecánicas.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo de equipos eléctricos.

Funciones, actividades y/o tareas

- Aplicar control manual y automático de las máquinas.
- Seleccionar las máquinas eléctricas adecuadas para su aplicación.
- Elaborar y aplicar un adecuado mantenimiento eléctrico.
- Adaptar las técnicas de la alta tensión y aplicarlas al medio.
- Operar y controlar de forma óptima los sistemas de generación y redes de transmisión de alta y baja tensión.
- Diseñar e implementar la automatización de Procesos industriales.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdi.com.ve

Título del Cargo	Político
Objetivo General	Canalizar y entender la realidad política y la forma como operan las instituciones del país.
Especificación del cargo	Educación: <ul style="list-style-type: none">Profesional Universitario (Licenciado en Ciencias Políticas) Experiencia: <ul style="list-style-type: none">Tres (3) años de experiencia progresiva en cargos similares. Conocimientos: <ul style="list-style-type: none">Sólidos conocimientos:PolíticaSituación actual del paísFuncionamiento de la administración pública. Competencias: <ul style="list-style-type: none">Desarrollo y dirección de personas.Trabajo en equipo y cooperación.Autocontrol.Confianza en sí mismo.Compromiso con la organización.Motivación al logro. Habilidades: <ul style="list-style-type: none">Análisis estratégicos.Críticos.Soluciones viables a problemas específicos. Destrezas: <ul style="list-style-type: none">Manejo de micros y programas bajo el ambiente de WindowsManejo y conocimiento de software (Sistema Integral de inteligencia y llamadas de emergencia 171).

Funciones, actividades y/o tareas

- Planear y diseñar estrategias para mejorar el rendimiento de las políticas.
- Entender la forma en la que el gobierno toma decisiones.
- Evaluar la opinión pública a través de sofisticadas metodologías.
- Brindar consultoría sobre distintos temas de orden público.
- Analizar el riesgo político de diversas decisiones.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ujia.ve

Título del Cargo

Analista de de Medios

Objetivo General

Disposición a servir a la sociedad, con una mirada analítica, crítica y prospectiva, en el que la información es un bien por excelencia y la cultura esta ligada a la comunicación masiva

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario en Periodismo

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimiento
- Comunicación.
- Sociología.
- Psicología.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.
- Desarrollo de su labor.

Habilidades:

- Creatividad.
- Planificación de medios.
- Investigación social.
- Redacción.
- Producción audiovisual.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo diversos medios gráficos y audiovisuales.

Funciones, actividades y/o tareas

- Resolver problemas de comunicación en cualquier área de la institución.
- Planificación en comunicación.
- Realiza diagnósticos de comunicación interna y externa para la institución.
- Realiza tareas relacionadas con la difusión del servicio.
- Realiza acciones destinadas a generar pertenencia, mejorando los vínculos mantener informados a todo el personal de la institución.
- Organiza eventos internos y externos referentes a la institución.
- Realiza actividades vinculadas a la difusión y emisión de la información a través.
- Supervisa las campañas de interés público.
- Actividades para el mejoramiento de las habilidades comunicacionales de sectores jerárquicos y no jerárquicos en la institución.
- Aplicación de técnicas destinadas al autoconocimiento de los grupos para una mejor satisfacción de sus necesidades y motivar procesos de transformación.
- Transmitir los conocimientos en el campo de la comunicación.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Contador I

Objetivo General

Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.

Especificación del cargo

Educación:

- Licenciado en Contaduría Pública.

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de contabilidad.

Conocimientos:

- Principios y prácticas de contabilidad.
- Aplicación y desarrollo de sistemas contables.
- Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad.
- Clasificación y análisis de la información contable.
- Paquetes Administrativos- Sólidos conocimientos

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Pensamiento analítico y conceptual.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Aplicar métodos y procedimientos contables.
- Preparar informes técnicos.
- Analizar la información contable.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Recibir y clasificar todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).
- Examinar y analizar la información que contienen los documentos que le sean asignados.
- Codificar las cuentas de acuerdo a la información y a los lineamientos establecidos. Preparar los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.
- Contabilizar las nóminas de pagos del personal de la Empresa.
 - Desarrollar sistemas contables necesarios para la Empresa.
 - Elaborar comprobantes de los movimientos contables.
 - Analizar los diversos movimientos de los registros contables.
 - Corregir los registros contables.
 - Elaborar los asientos contables en la documentación asignada.
 - Verificar la exactitud de los registros contables en el comprobante de diario procesado con el programa de contabilidad.
 - Emitir cheques correspondientes a pagos de proveedores y servicios de personal, etc.
 - Llevar el control de cuentas por pagar.
 - Llevar el control bancario de los ingresos de la Empresa que entran por caja.
 - Realizar transferencias bancarias.
 - Elaborar órdenes de pago para la reposición de caja chica.

- Transcribir y acceder información operando el microcomputador.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantener en orden el equipo y el sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Administrador

Objetivo General

Supervisa las labores de un grupo de empleados de menor nivel; y realiza tareas afines según sea necesario.

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario (Administrador).

Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos
- Administrativos.
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos de administración pública
- Técnicas y procedimientos aplicados en la formulación y ejecución del presupuesto fiscal.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Elaboración de informes
- Numéricas

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo de Máquinas calculadoras.

Funciones, actividades y/o tareas

- Implantación de sistemas y procedimientos contables, financieros y/o administrativos.
- Elaboración de informe de presupuesto de la unidad.
- Control Presupuestario sobre fondos de operaciones de gasto.
- Registro contable.
- Ajuste de Cuentas.
- Conciliaciones Bancarias.
- Planillas, comprobantes de gastos etc.
- Prepara cuadros demostrativos de la ejecución del presupuesto.
- Presenta informe técnicos.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

Título del Cargo

Registrador de Bienes Generales

Objetivo General

Realiza trabajos de dificultad rutinaria en el registro y control de los bienes de una unidad, en la verificación del estado y lugar de uso de los mismos.

Especificación del cargo

Educación:

- Bachiller mercantil.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Sólidos conocimientos
- Principios y métodos que rigen el registro de propiedad y el levantamiento de inventario.
- Métodos de control gubernamental de bienes.

Competencias:

- Desarrollo y dirección de personas.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Confianza en sí mismo.
- Compromiso con la organización.
- Motivación al logro.

Habilidades:

- Mantener registro de bienes.
- Elaborar informes.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo el ambiente de Windows.
- Manejo de calculadoras

www.bdigital.ula.ve

Funciones, actividades y/o tareas

- Realiza inventarios de bienes de la institución.
- Verifica estado y condición de los bienes.
- Elabora expedientes para los bienes muebles e inmuebles.
- Clasifica, codifica e identifica los bienes de la institución.
- Lleva el registro de recepción y entrega de bienes.
- Elabora actas de incorporación, desincorporación, traslados e inspección de bienes.
- Calcula y lleva la contabilidad de los bienes por diferentes conceptos.
- Lleva el control de las condiciones y ubicación física de los bienes.
- Mantiene actualizados los registros de inventarios de los bienes en uso y/o almacenamiento.
- Ordena y archiva documentos y/o comprobantes de la Unidad.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.



Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual medio y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo	Chofer
Objetivo General	Trasladar y mantener confidencialidad de todos los deberes que se le asigne.
Especificación del cargo	<p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bachiller. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dos (2) años de experiencia progresiva en cargos similares. <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Sólidos conocimientos▪ Manejo de vehículos.▪ Leyes de tránsito Terrestre. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Trabajo en equipo y cooperación.▪ Autocontrol.▪ Confianza en sí mismo.▪ Compromiso con la organización.▪ Motivación al logro.▪ Desarrollo y dirección de personas. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Reaccionar según la situación presentada. <p>Destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Control del tipo de vehículo asignado.
Funciones, actividades y/o tareas	<ul style="list-style-type: none">▪ Transportar material relacionado a la institución.▪ Trasladar personal autorizado de la institución



Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla desplazándose constantemente dentro de la ciudad conduciendo vehículo.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo relevante, con posibilidad de ocurrencia alta.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de desplazarse constantemente alrededor de la ciudad.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Mensajero

Objetivo General

Trasladar y mantener confidencialidad de toda la documentación que se le asigne.

Especificación del cargo

Educación:

- Bachiller o Estudiante Universitario.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Traslado de documentos
- Manejo de información

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Compromiso con la organización
- Motivación al logro.
- Iniciativa.
- Orientación de servicio al cliente.
- Construcción de relaciones.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.

Destrezas:

- Transmitir información de manera confiable.

Funciones, actividades y/o tareas

- Trasladar y suministrar la documentación a su destinatario.
- Realizar los trámites bancarios que le sean encomendados.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla desplazándose constantemente dentro de la ciudad conduciendo vehículo motorizado.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo relevante, con posibilidad de ocurrencia media.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de desplazarse constantemente alrededor de la ciudad.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Aseo y Mantenimiento

Objetivo General

Mantener la limpieza y el orden de las distintas áreas, mobiliarios y equipos de trabajo en la empresa.

Especificación del cargo

Educación:

- Educación Básica aprobada

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- En limpieza.
- Manejo y uso de productos de limpieza en general.

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Compromiso con la organización
- Iniciativa.
- Orientación de servicio al cliente.
- Construcción de relaciones.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.

Destrezas:

- Para usar utensilios y artículos de limpieza.

Funciones, actividades y/o tareas

- Mantener el inventario de los artículos de limpieza.
- Realizar la limpieza a las distintas áreas, mobiliarios y equipos de trabajo.
- Realizar diligencias de pequeña índole cercanas a la oficina.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla generalmente en un sitio cerrado y en los alrededores de la oficina, y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar caminando/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Almacenista

Objetivo General

Atender los requerimientos de diferentes unidades o dependencias en cuanto al suministro de materiales, repuestos, equipos y otros rubros de un depósito o almacén, recibéndolos, clasificándolos, codificándolos, despachándolos e inventariándolos para satisfacer las necesidades de dichas unidades.

Especificación del cargo

Educación:

- Educación Básica, más curso de almacenista

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Métodos de conservación y almacenaje de materiales.
- Procesador de palabras.
- Sistemas operativos.
- Archivo y Kardex

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Compromiso con la organización- Iniciativa.
- Orientación de servicio al cliente.
- Construcción de relaciones.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.
- Tratar en forma al cortés con público en general.
- Tener iniciativa.
- Organizar el almacén.
- Realizar cálculos numéricos.

www.bdigital.ula.ve

Destrezas:

- El manejo de equipos de computación.
- El uso de kardex.

Funciones, actividades y/o tareas

- Recibe y revisa materiales, repuestos, equipos, alimentos y otros suministros que ingresan al almacén.
- Verifica que las características de materiales, repuestos, equipos y/o suministros que ingresan al almacén se correspondan con la requisición realizada y firma nota de entrega y devuelve copia al proveedor.
- Codifica la mercancía que ingresa al almacén y la registra en el archivo manual (kardex) y/o computarizado.
- Clasifica y organiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización.
- Recibe y revisa las requisiciones internas de materiales, repuestos y/o equipos.
- Elabora guías de despacho y órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada al almacén.
- Lleva el control de las salidas de mercancía en el almacén registrándolo en el archivo manual (kardex) y/o computarizado.
- Elabora inventarios parciales y periódicos en el almacén.
- Elabora saldos de mercancía que quedan en existencia e informa a su superior inmediato.
- Guarda y custodia la mercancía existente en el almacén.
- Realiza trámites ante la Dirección de Transporte a fin de conseguir la asignación de vehículos para el traslado de la mercancía.

- Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla generalmente en un sitio cerrado y en los alrededores de la oficina, y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar caminando/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo.

www.bdi.uita.ve

Título del Cargo

Asistente Administrativo III

Objetivo General

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico Superior Universitario en Administración.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en funciones de ejecución y tramitación de procesos administrativos.

Conocimientos:

- En el manejo y método de oficina.
- Redacción, ortografía y sintaxis.
- Retención de Impuesto sobre la Renta.
- Leyes y reglamentos del Impuesto sobre la Renta.
- Principios y prácticas de contabilidad.
- Elaboración de documentos mercantiles en el área de su competencia.
- Elaboración de documentos administrativos en el área de su competencia.

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Pensamiento analítico y conceptual.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa.
- Motivación al logro.

www.bdigital.ula.ve

Habilidades:

- Manejar los diferentes formatos de compras.
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.
- Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Asistir en el desarrollo de los programas y actividades de la Institución.
- Participar en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo de la institución.
- Llenar formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicio, ayudas, avances a justificar, alquileres y otras asignaciones especiales.
- Realizar seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
- Controlar los pagos efectuados al personal por diversos beneficios.
- Llevar registro y control de los recursos financieros asignados.
- Realizar registros contables.
- Entregar los cheques correspondientes a la nomina, revisar los recibos y enviarlos al archivo correspondiente.
- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.
- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la institución.
- Llevar y mantener actualizado el archivo, registros, libros contables, entre otros.
- Elaborar solicitud de cotizaciones a los proveedores previamente seleccionados.



- Informar a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Analista de presupuesto III

Objetivo General

El cargo mantiene relaciones continuas con la Unidad de Presupuesto Central, con todas las unidades adscritas a la dependencia, con las autoridades de la dependencia y con el personal de la unidad, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

Especificación del cargo

Educación:

- Economista o carrera afín.

Experiencia:

- Tres (3) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Los principios y prácticas de administración presupuestaria.
- Diseño de cuadros estadísticos.
- Básico de computación

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa.
- Construcción de relaciones.

Habilidades:

- Redactar y analizar informes técnicos.
- Realizar cálculos numéricos.
- Analizar problemas presupuestarios.
- Expresarse verbalmente en forma clara y precisa.
- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.

Destrezas:

- El manejo de equipos de microcomputadoras.
- El manejo de calculadoras.

Funciones, actividades y/o tareas

- Recopila, clasifica, procesa y analiza información y/o datos necesarios para la preparación y elaboración del presupuesto. Elabora el anteproyecto y proyecto de presupuesto de la unidad asignada y efectúa los ajustes del mismo.
- Verifica y registra los gastos del presupuesto por códigos.
- Verifica y analiza la previsión o disponibilidad presupuestaria en relación a solicitudes de asignación y modificación de sueldos, asignación para gastos fijos, pagos de sueldos de personal contratado, pagos de viáticos, pagos a proveedores y contratistas, pagos directos por beneficios contractuales y otros.
- Realiza traslados entre partidas y modificaciones presupuestarias.
- Elabora cuadros estadísticos de gastos del presupuesto por períodos.
- Lleva el control presupuestario por códigos de: los fondos fijos, fondo de caja chica, fondos rotatorios asignados a la dependencia.
- Compara los cuadros estadísticos de cada período para observar la variación del presupuesto.
- Suministra información técnica en materia de presupuesto a las unidades solicitantes.
- Controla los ingresos de las unidades generadoras.
- Analiza y realiza los cuadros demostrativos de los ingresos y egresos de las unidades generadoras.

- Vela porque los documentos tramitados cumplan con los requisitos exigidos por los reglamentos, normas y procedimientos implantados en la Institución y los que establezcan las leyes del país.
- Participa en la implementación de registros automatizados para el área presupuestaria.
- Realiza los descargos presupuestarios por los gastos que se han realizado.
- Distribuye las asignaciones ajustándose a las cifras presupuestadas.
- Elabora informe sobre la asignación de recursos e informes técnicos generales.
- Actualiza las estadísticas del personal, administrativo y obrero de la Institución.
- Asiste a reuniones con autoridades de la dependencia o jefe de su unidad para tratar asuntos de su competencia en materia presupuestaria.
- Supervisa y controla al personal a su cargo.
 - Evalúa al personal a su cargo.
 - Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
 - Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

www.bdigital.ula.ve



Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla generalmente en un sitio cerrado y en los alrededores de la oficina, y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Asistente Administrativo III

Objetivo General

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

Especificación del cargo

Educación:

- Técnico Superior Universitario en Administración.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en funciones de ejecución y tramitación de procesos administrativos.

Conocimientos:

- En el manejo y método de oficina.
- Redacción, ortografía y sintaxis.
- Retención de Impuesto sobre la Renta.
- Leyes y reglamentos del Impuesto sobre la Renta.
- Principios y prácticas de contabilidad.
- Elaboración de documentos mercantiles en el área de su competencia.
- Elaboración de documentos administrativos en el área de su competencia.

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Pensamiento analítico y conceptual.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa.
- Motivación al logro.

www.bdigital.ula.ve

Habilidades:

- Manejar los diferentes formatos de compras.
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.
- Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Asistir en el desarrollo de los programas y actividades de la Institución.
- Participar en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo de la institución.
- Llenar formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicio, ayudas, avances a justificar, alquileres y otras asignaciones especiales.
- Realizar seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
- Controlar los pagos efectuados al personal por diversos beneficios.
- Llevar registro y control de los recursos financieros asignados.
- Realizar registros contables.
- Entregar los cheques correspondientes a la nomina, revisar los recibos y enviarlos al archivo correspondiente.
- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.
- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones administrativas emanadas por la institución.
- Llevar y mantener actualizado el archivo, registros, libros contables, entre otros.



- Elabora solicitud de cotizaciones a los proveedores previamente seleccionados.
- Informar a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.
- Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

www.bdigital.ula.ve

Título del Cargo

Analista de Personal III

Objetivo General

Realiza y supervisa las áreas técnicas de personal, o es responsable por las actividades de una unidad regional o local medianamente compleja encargada de la aplicación y desarrollo de los sistemas de personal y realiza tareas afines según sea necesario.

Especificación del cargo

Educación:

- Profesional Universitario (Recursos Humanos)

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Conocimiento amplio de los principios y prácticas del Sistema de Personal.
- Conocimiento amplio de las normas, procedimientos y técnicas en materia de personal.
- Conocimiento amplio de la Ley de Carrera Administrativa y su Reglamento y de la Ley de Trabajo y su Reglamento.
- Habilidad para analizar situaciones complejas y tomar decisiones rápidas y efectivas.
- Capacidad analítica y de síntesis.

Competencias:

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Compromiso con la organización.
- Iniciativa. Orientación de servicio al cliente.
- Construcción de relaciones.

www.bdigitalbua.ve

Habilidades:

- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.
- Supervisión del personal.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Coordina y supervisa la elaboración del registro de asignación de cargos para cada ejercicio fiscal realiza estudios de clasificación y remuneración de cargos.
- Realiza estudio sobre necesidades de adiestramiento, diseña los programas de adiestramiento, elabora programas de cursos especiales, prepara material didáctico y orienta a los instructores.
- Administra y corrige pruebas complejas para la selección del personal, efectúa análisis estadísticos para determinar su validez y confiabilidad y mantiene actualizado el registro de elegibles.
- Coordina y controla la tramitación de movimientos de personal y las actividades tendientes a la incorporación de funcionarios a la carrera administrativa.
- Analiza información relacionada con calificación de servicios.
- Participa en la elaboración de informes técnicos de eficiencia de los funcionarios.
- Conformar la nómina de pago actualizado y el pago de cualquier otra prestación pecuniaria que devengue el personal empleado u obrero.
- Participa en la elaboración del anteproyecto de gastos de personal de la región.

- Participa en la realización de estudios económicos de costo y en la elaboración de cuadros estadísticos y demostrativos relacionados con la administración de beneficios socioeconómicos.
- Actúa en representación del organismo ante la Inspectoría del Trabajo en todos los asuntos referentes a la personal obrero.
- Diseña y organiza programas de bienestar social, de acuerdo a las políticas existentes en los organismos.
- Supervisa al personal a su cargo.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla generalmente en un sitio cerrado y en los alrededores de la oficina, y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar caminando/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo.

www.bdigital.uia.ve

Título del Cargo

Secretaria

Objetivo General

Desempeño en el apoyo administrativo a la dirección, logrando un alto nivel cultural, facilitando la interacción de estos profesionales convirtiéndolo en importante soporte operativo de la empresa moderna.

Especificación del cargo

Educación:

- Cursos de Secretariado.

Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva en cargos similares.

Conocimientos:

- Mecanografía a partir de 250 pulsaciones por minuto.
- Taquigrafía, a partir de 80 palabras por minuto y traducción de lo escrito a nivel normal de lectura.
- Conocimiento práctico, como usuaria, de procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas

Competencias:

- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Rapidez de comprensión.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de iniciativa para redactar escritos y resolver situaciones imprevistas.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Espíritu de superación.
- Resistencia física y nerviosa.

- Compromiso con la organización
- Iniciativa.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales.
- Tratar con personas de distintos niveles.

Destrezas:

- Manejo de micros y programas bajo ambiente de Windows.

Funciones, actividades y/o tareas

- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecnografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (Estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.).
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.

- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias, etc.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial, etc.) que conoce.

Condiciones de Trabajo

Ambiente de Trabajo:

El cargo se desarrolla generalmente en un sitio cerrado y en los alrededores de la oficina, y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

Riesgo:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Esfuerzo:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar caminando/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo.

www.bdigitalula.ve

Apéndice C

Manual de Primeros Auxilios

www.bdigital.ula.ve

Manual de Primeros Auxilios

PRIMEROS AUXILIOS

Se entienden por primeros auxilios, los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a las personas accidentadas o con enfermedad antes de ser atendidos en un centro asistencial.

OBJETIVOS

Los objetivos de los primeros auxilios son:

- a.: Conservar la vida.
- b.: Evitar complicaciones físicas y psicológicas.
- c.: Ayudar a la recuperación.
- d.: Asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.

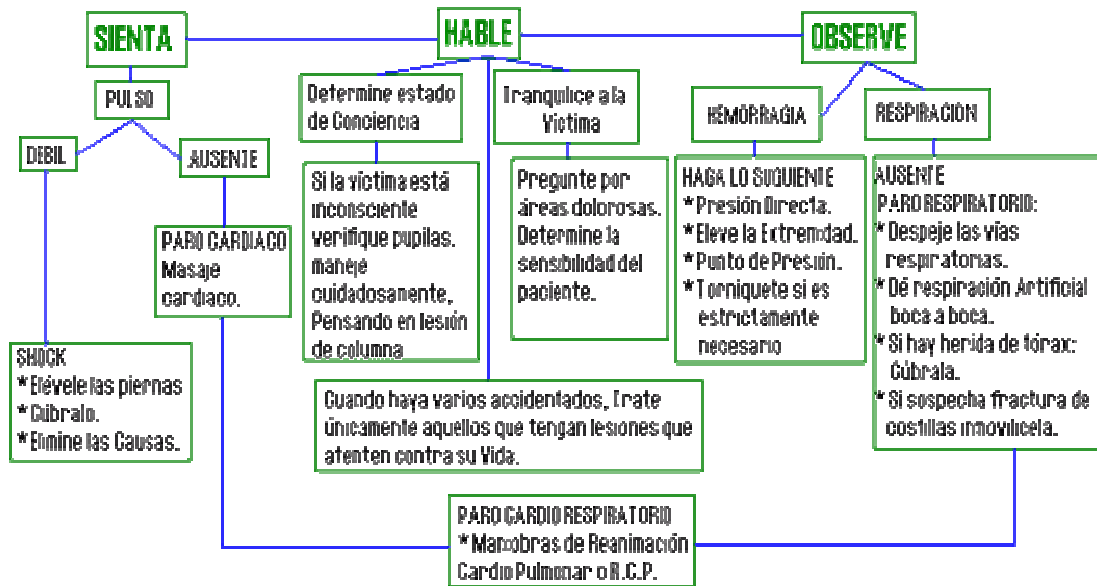
Situaciones en las que debe llamarse al médico

1. Cuando la hemorragia es copiosa (ésta es una situación de emergencia).
2. Cuando la hemorragia es lenta pero dura más de 4 a 10 minutos.
3. En el caso de cuerpo extraño en la herida que no se desprende fácilmente con el lavado.
4. Si la herida es puntiforme y profunda.
5. Si la herida es ancha y larga y necesita ser suturada.
6. Si se han cortado tendones o nervios (particularmente heridas de la mano).
7. En caso de fracturas.
8. Si la herida es en la cara o partes fácilmente visibles donde se vería fea una cicatriz.
9. Si la herida es tal, que no puede limpiarse completamente.
10. Si la herida ha sido contaminada con polvo, tierra, etc.
11. Si la herida es de mordedura (animal o humana).
12. Al primer signo de infección (dolor, enrojecimiento, hinchazón - sensación de pulsación).
13. Cualquier lesión en los ojos.

Que hacer si tiene que proporcionar los Primeros Auxilios

1. Compórtese tranquilo y sereno; actuando con calma ordenaremos mucho mejor nuestras ideas y actuaremos mejor.
2. Manda a llamar a un médico o a una ambulancia; recuerda que debes llevar contigo los teléfonos de emergencia.
3. Aleje a los curiosos; además de viciar al ambiente con sus comentarios pueden inquietar más al lesionado.
4. Siempre deberá darle prioridad a las lesiones que pongan en peligro la vida.
 - a. hemorragias,
 - b. ausencia de pulso y/o respiración,
 - c. envenenamiento y
 - d. conmoción o shock
5. Examina al lesionado; revisa si tiene pulso, si respira y cómo lo hace, si el conducto respiratorio (nariz o boca) no está obstruido por secreciones, la lengua u objetos extraños; observa si sangra, si tienen movimientos convulsivos, entre otros. Si está consciente interrógalo sobre las molestias que pueda tener.
6. Coloque al paciente en posición cómoda; manténgalo abrigado, no le de café, ni alcohol, ni le permita que fume.
7. No levante a la persona a menos que sea estrictamente necesario o si se sospecha de alguna fractura.
8. No le ponga alcohol en ninguna parte del cuerpo;
9. No darle líquidos o en todo caso darle agua caliente.
10. Prevenga el shock.
11. Controle la hemorragia si la hay.
12. Mantenga la respiración del herido.
13. Evite el pánico.
14. Inspire confianza.
15. Mucho sentido común.
16. No haga más de lo que sea necesario, hasta que llegue la ayuda profesional.

VALORACION GENERAL DE LA VICTIMA



PRECAUCIONES GENERALES PARA PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS

En todo procedimiento de primeros auxilios usted como auxiliador debe hacer lo siguiente:

- Determine posibles peligros en el lugar del accidente y ubique a la víctima en un lugar seguro.
- Comuníquese continuamente con la víctima, su familia o vecinos.
- Afloje las ropas del accidentado y compruebe si las vías respiratorias están libres de cuerpos extraños.
- Cuando realice la valoración general de la víctima, evite movimientos innecesarios; NO trate de vestirlo.
- Si la víctima está consciente, pídale que mueva cada una de sus cuatro extremidades, para determinar sensibilidad y movimiento.
- Coloque a la víctima en posición lateral, para evitar acumulación de secreciones que obstruyan las vías respiratorias (vómito y mucosidades).

- Cubra al lesionado para mantenerle la temperatura corporal.
- Proporcione seguridad emocional y física.
- No obligue al lesionado a levantarse o moverse especialmente si se sospecha fractura, antes es necesario inmovilizarlo.
- No administre medicamentos, excepto analgésicos, si es necesario.
- No de líquidos por vía oral a personas con alteraciones de la consciencia.
- No haga comentarios sobre el estado de salud de el lesionado, especialmente si ésta se encuentra inconsciente.

EXAMEN DE LA PERSONA ACCIDENTADA

Aspectos Importantes



Indague sobre el estado de la consciencia

- Mediante un examen completo del accidentado se pretende explorar todos los Signos físicos y cambios de comportamiento que éste pudiera presentar. Usualmente se practica después que el auxiliador ha escuchado la historia del caso y los síntomas que manifiesta el lesionado.

- El Examen de un lesionado ha de ser completo y cuidadoso evitando la manipulación excesiva e innecesaria que puede agravar las lesiones ya existentes o producir unas nuevas.
El método de examen a emplear dependerá de las circunstancias en las cuales se lleva a cabo. Así, en los accidentes callejeros es deseable un método rápido para obtener un diagnóstico provisional y descubrir las lesiones que requieran tratamiento inmediato, antes de movilizar al lesionado.
- El lesionado debe permanecer a la intemperie el menor tiempo posible, de hecho, el examen puede realizarse de tal manera que la mayor parte de su cuerpo permanezca cubierto durante el proceso. Para esto las mantas y frazadas podrán ser utilizadas en el manejo inmediato, pudiendo ser parcialmente retiradas con el fin de poner al descubierto regiones individuales del cuerpo, que tan pronto como se hayan examinado podrán volver a cubrirse.
- No sobra mencionar el peligro que supone mover una persona sin conocer la naturaleza de sus lesiones. Son muchos los casos donde es enteramente posible examinar al lesionado en la posición en que ha sido encontrado.
- Al examinar un lesionado, se debe ser metódico y ordenado, desde luego guiándose por la clase de accidente o enfermedad súbita y las necesidades que reclame la situación. Debe haber una razón para todo lo que se haga.
- El primer paso en el examen de cualquier parte del cuerpo es la llamada inspección. Consiste en revisar con cautela y cuidado la parte que va a ser objeto de examen antes de tocarla. La inspección inicial descubre a menudo alteraciones que de otra manera pudieran pasar desapercibidas.
- Es importante una comparación cuidadosa con el objeto de descubrir las deformaciones naturales que ocasionalmente se encuentran en personas sanas.
- Después de la inspección el auxiliador debe palpar cuidadosamente la parte afectada, poniendo especial atención en los huesos.
- En un lesionado consciente el principal objeto de examen es descubrir las partes sensibles, pero en el que ha perdido el conocimiento el método es todavía útil, ya que puede descubrirse alguna irregularidad en los huesos, etc.
- Consideramos pertinente aclarar el significado de los términos signo y síntoma :

SIGNO:

Lo que el auxiliador observa en el lesionado.

SINTOMA:

Los que el lesionado manifiesta.

"A EL AUXILIADOR SOLO LE INCUMBE HACER UN DIAGNOSTICO PROVISIONAL, ESTE SERA CONFIRMADO O MODIFICADO TAN PRONTO COMO SE HAGA CARGO UN MEDICO. SI HUBIERA ALGUNA DUDA CON RESPECTO AL DIAGNOSTICO, EL LESIONADO SERA TRATADO COMO SI SUFRIERA LAS MAS GRAVES LESIONES"

METODO DE EXAMEN



Forma Adecuada para Voltrear un Lesionado

Después de tomar los **Signos vitales** (respiración, pulso, reflejo pupilar) es necesario realizar una serie de apreciaciones sobre el aspecto general del lesionado.

1. Observar al Lesionado

Supone una serie de elementos, entre los cuales mencionamos:

Postura:

Inmóvil o inquieto, confortable o incómodo, de espaldas o recto, piernas flexionadas, manos inquietas o temblorosas.

Expresión:

Alegre, ansiosa, hosca, irritada, excitada o indiferente, simetría facial, hinchazón.

Temperamento:

Extrovertido, amable y hostil, impaciente, nervioso, preocupado.

Estado de conciencia:

Despierto, si contesta preguntas o está inconsciente.

2. Aflojar la ropa apretada

Si fuere necesario abrir o remover la ropa del lesionado a efecto de exponer su cuerpo para una mejor evaluación, ésta deberá, en algunos casos, ser cortada o abierta por las costuras, teniendo cuidado al hacerlo, en caso contrario puede ocasionar mayores daños.

3. Observar coloraciones en la piel

Cianosis (coloración azulada o violácea), observada en hemorragias severas, intoxicaciones, obstrucción de vías aéreas.

Palidez en anemias, hemorragias, emociones, frío.

Rubicundez (color rojo intenso) en intoxicaciones agudas por atropina y barbitúricos, esfuerzos corporales intensos, enfermedades febriles, alcoholismo crónico, ira.

En caso de un lesionado con piel oscura, el cambio de color puede ser difícil de apreciar. Por lo cual se hace necesario observar el cambio de color en las superficies internas de los labios, boca y párpados.

Algunas coloraciones en las mucosas pueden darnos idea de los problemas que puede tener el lesionado, así:

Negro o café oscuro:

Intoxicación con ácido sulfúrico.

Amarillo:

Intoxicación ácido cítrico y nítrico.

Blanco jabonoso:

Intoxicación con soda cáustica.

Gris:

Intoxicación con plomo o mercurio.

4. Examen individual de cada parte del cuerpo

La evaluación cuidadosa incluye el examen individual de cada parte del cuerpo. Es usual iniciarlo por la cabeza y seguirlo hacia abajo, si hubiera alguna señal de probable localización de una herida, se podrá fijar la atención en la parte sospechosa. Así, los desgarros del vestido, los pantalones empapados con sangre y otras pistas similares pueden señalar probables heridas. De todas maneras, aconsejamos examinar al lesionado de arriba abajo metódicamente, en el siguiente orden:

CARA

Ojos:

Levantar los párpados e inspeccionarlos cuidadosamente. El tamaño de las pupilas, su reacción a la luz y el estado de los reflejos habrán de tomarse en cuenta.

Nariz:

El escape de sangre o la salida de líquido claro por cada ventana nasal puede ser signo grave que sugiere fractura de la base del cráneo.

Oídos:

En forma análoga se puede descubrir la emisión de sangre o líquido claro (líquido cefalorraquídeo).

Boca:

La coloración, manchas o quemaduras podrán sugerir intoxicaciones. Es necesario abrir completamente la boca y examinarla con cuidado. Se percibirá el olor del aliento que en algunos casos como los siguientes indican la causa:

Gasolina:

Intoxicación por hidrocarburos

Alcohol:

Ingestión de licores.

Almendras amargas

Intoxicación con cianuro.

Ajo o cebolla:

Intoxicación con fosforados orgánicos o pólvora.

Cuando se observa una hemorragia es necesario buscar su origen, por ejemplo un desgarró en la encía o en la mejilla. Al examinar la boca debe quitarse la dentadura postiza, ésta podría desplazarse y obstruir las vías respiratorias. Cuando la dentadura ha sido extraída debe ponerse a buen recaudo para devolverla al lesionado una vez esté recuperado. El aspecto y las características del vómito en caso de presentarse nos podrá orientar hacia el diagnóstico:

Abundante:

Intoxicación por arsénico.

Hemorrágico:

Intoxicación con cáusticos, anticoagulantes, aspirina, alcohol o venenos de serpientes.

En copos de algodón:

Intoxicación aguda con plomo.

Fosforescente:

Intoxicación con fósforo blanco.

CABEZA

Luego de la inspección deben palpase suavemente los huesos de la cabeza buscando los posibles traumatismos que en ésta se pueda presentar.

TORAX

Durante el examen de éste, dirigir la atención hacia los huesos que lo conforma, su simetría, su deformidad. Al proceder a la palpación de las costillas el auxiliador debe iniciar su examen lo más cerca posible de la columna vertebral y seguir la exploración gradualmente hacia adelante hasta llegar al esternón. Evitando mover al lesionado se hará una revisión cuidadosa de la columna vertebral en todo su trayecto por medio de la palpación.

ABDOMEN

Inspeccionar adecuadamente esta zona, edemas, masas, heridas, o exposición de vísceras, a la vez que se localizan sitios dolorosos que nos indicarán específicamente los órganos comprometidos.

PELVIS

El examen de la pelvis debe llevarse a cabo por métodos similares a los adoptados para las costillas, Es fácil notar si los vestidos están húmedos, lo cual puede ser debido a la emisión involuntaria de orina.

EXTREMIDADES

Cada hueso de estas zonas debe ser objeto de examen, con lo cual se pondrá de manifiesto las heridas existentes. Si no hubiera signos de fractura conviene probar el movimiento de las articulaciones para excluir las dislocaciones.

5. Lesionado inconsciente

Si el lesionado está inconsciente y no se ha podido lograr su identificación, debe procurarse obtener ésta mediante los papeles o documentos que pueda llevar en su billetera o cartera o por medio de alguna persona presente, a efectos de notificar a sus familiares; siendo necesario para esto contar con la presencia de un testigo cuando se procuran obtener los documentos de identificación.

Siempre hay que pensar en la posibilidad de que se hallan producido varias lesiones en un solo accidente, por tal razón se ha hecho hincapié en la necesidad de un examen rutinario y completo, tanto en lesionados conscientes como inconscientes. Debido a la intensidad del dolor y a la gravedad del shock, un lesionado (por ejemplo, uno que se haya fracturado la pierna) quizá no sepa que también sufre otras lesiones, las cuales, por el momento, le causen menos dolor.

"La omisión del examen completo puede dar lugar a que se pasen desapercibidas las lesiones"

6. Registro Escrito

Deberá llevarse un registro escrito, claro y completo de los lesionados atendidos en cualquier eventualidad. Datos Tales como:

- Nombre y apellidos completos.
- Día, mes, año y hora del evento.
- Dirección y teléfono, del lesionado o de los familiares si es posible.
- Tipo de urgencia.
- Lugar de ocurrencia.
- Sitio donde se ha trasladado.
- Registro de los signos vitales.
- Procedimientos de Primeros Auxilios realizados.

ACTITUD

- Como se ha podido ver, las anteriores apreciaciones sobre el examen físico de un lesionado, son aplicables en la mayoría de los casos a aquellas víctimas que por la severidad de la lesión quedan inconscientes. Pero debemos tener en cuenta que muchas veces encontraremos lesionados conscientes que serán de gran ayuda en el diagnóstico y manejo adecuado de todas sus dolencias.
- Para lograr este fin, el auxiliador deberá tomar una actitud cordial, tranquila y comprensiva, con el propósito de demostrar al lesionado que su problema es la preocupación más importante. Es indispensable formular las preguntas cuidadosamente de manera que se obtengan con exactitud los datos que se desean. En consecuencia, el auxiliador que escucha con atención, simpatía y hace pocas interrupciones, suele granjearse la confianza del lesionado.

7. Interrogue al lesionado

El interrogatorio debe dirigirse primordialmente hacia los signos y síntomas que en ese momento le causan mayor molestia al lesionado,
ejemplo:

El **dolor** se describe precisando el sitio, irradiación, intensidad, duración. Debe tenerse en cuenta la relación que guarda el dolor en cuanto al alivio, agravación o desencadenamiento con funciones corporales, ejercicio y reposo.

La **conciencia** debe evaluarse y anotarse mejor de manera descriptiva que usando términos que tienen diferentes significados.

La respuesta verbal:

No habla, los sonidos son incomprensibles, el lenguaje es confuso o esta normal.

La apertura ocular:

No abre los ojos, los hace sólo al dolor o al hablarle, los abre espontáneamente.

La respuesta Motora:

No hay movimientos, hay movimientos de flexión o extensión anormales, los movimientos son orientados, obedece a las órdenes.

Los tres parámetros anteriores nos permiten verificar si un lesionado, en un momento dado está supuestamente bien o al tiempo se va deteriorando. La reacciones emocionales deben manejarse con sumo cuidado, tratando de hacer entender al accidentado consciente el carácter de sus lesiones, qué procedimientos se le realizaran; como se encuentran sus acompañantes, qué paso con sus pertenencias, a donde serán trasladados, cómo se les informará a sus familiares, etc; con el fin de lograr obtener una mayor colaboración por parte de éste en su manejo. En consecuencia el manejo lógico de los datos obtenidos del examen de un lesionado, son la base de un tratamiento adecuado.

www.bdigital.ula.ve

"LOS PRIMEROS AUXILIOS COMIENZAN CON LA ACCIÓN, LO CUAL EN SI MISMO TIENE UN EFECTO CALMANTE"

EXAMINAR

Permiso para la asistencia, "Conozco de primeros auxilios,
¿me permite ayudar?"

- ¿Respira?
- ¿Sangra?
- ¿Consciente?
- ¿Fracturado?
- ¿En estado de Shock?
- ¿Otras lesiones?

"Primero ver y escuchar, luego examinar"

Método De Valoración

Existen variados métodos de valorar a un accidentado, pero que fundamentalmente buscamos con estos la determinación concreta de la situación de salud del lesionado y además, el localizar de manera rápida las posibles lesiones para así poder atenderlas.

Estos procesos no solo deben ser manejados con propiedad, sino también realizar prácticas constantes para detectar errores y fallas.

SIGNOS VITALES

DEFINICION

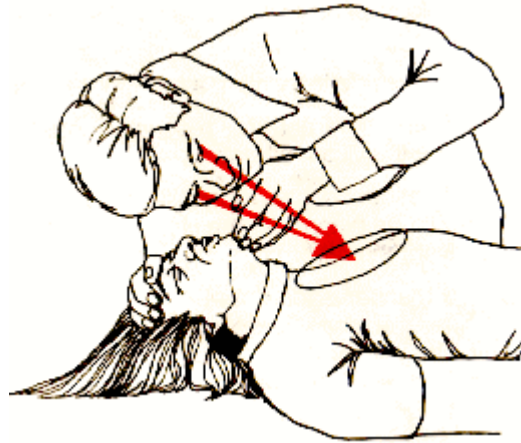
Se denominan signos vitales, las señales o reacciones que presenta un ser humano con vida que revelan las funciones básicas del organismo.

Los Signos Vitales son:

- Respiración
- Pulso
- Reflejo Pupilar
- Temperatura
- Presión Arterial

Al prestar primeros auxilios es importante valorar el funcionamiento del organismo y detectar las alteraciones que son frecuentes en caso de accidentes; para ello es necesario controlar la respiración y el pulso. La determinación de la Temperatura y Presión Arterial se realiza a nivel institucional debido a que casi nunca poseemos los equipos para la medición de estos dos signos vitales. En primeros auxilios su utilización es limitada. El control de la respiración y el pulso, además de ser necesario para determinar los cambios que se presenten como consecuencia del accidente, orientan al personal de salud para iniciar el tratamiento definitivo.

RESPIRACION



Es el intercambio gaseoso entre el organismo y la atmósfera.

La respiración consta de dos fases:

La inspiración y la espiración.

Durante la *inspiración* se introduce el oxígeno a los pulmones proveniente de la atmósfera y en la *espiración* se elimina bióxido de carbono.

En la respiración además de los órganos del aparato respiratorio, intervienen la contracción de los músculos del tórax y los movimientos de las costillas. Por eso en caso de lesiones a este nivel, es indispensable el control de este signo vital.

CIFRAS NORMALES DE LA RESPIRACION

Hay factores que hacen variar el número de respiraciones, entre ellas:

- **El ejercicio;** la actividad muscular produce un aumento temporal de la frecuencia respiratoria.
- **El sexo;** en la mujer la respiración tiende a ser más rápida que en el hombre
- **La hemorragia;** aumenta la respiración
- **La edad;** a medida que se desarrolla la persona la frecuencia respiratoria tiende a disminuir.

Cifras normales son:

Niños de meses	30 a 40 respiraciones por minuto
Niños hasta seis años	26 a 30 respiraciones por minuto
Adultos	16 a 20 respiraciones por minuto
Ancianos	menos de 16 respiraciones por minuto

PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LA RESPIRACION

Para controlar la respiración, usted como auxiliador, debe contar los movimientos respiratorios, tomando la inspiración y la espiración como una sola respiración.

- Coloque el lesionado en posición cómoda (acostada) en caso de vomito con la cabeza hacia un lado.
- Afloje las prendas de vestir.
- Inicie el control de la respiración observando el tórax y el abdomen , de preferencia después de haber tomado el pulso, para que el lesionado no se de cuenta y evitar así que cambie el ritmo de la respiración
- Cuente las respiraciones por minuto utilizando un reloj con segundero.
- Anote la cifra para verificar los cambios y dar estos datos cuando lleve el lesionado al centro asistencial.

PULSO

Es la expansión rítmica de una arteria, producida por el paso de la sangre bombeada por el corazón.

El pulso se controla para determinar el funcionamiento del corazón. El pulso sufre modificaciones cuando el volumen de sangre bombeada por el corazón disminuye o cuando hay cambios en la elasticidad de las arterias; tomar el pulso es un método rápido y sencillo para valorar el estado de un lesionado

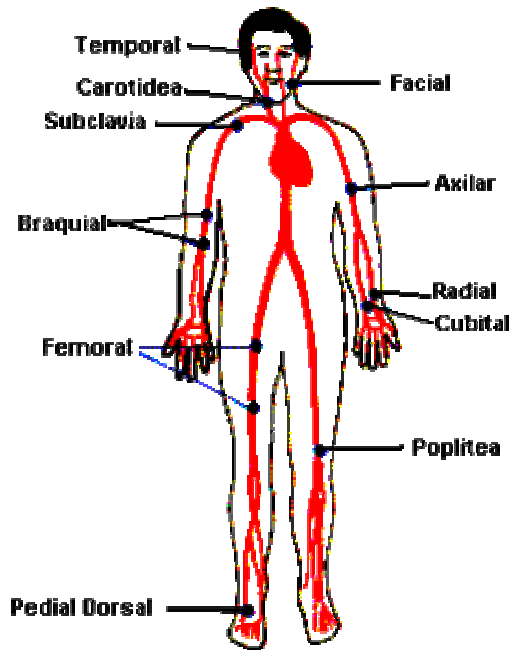
CIFRAS NORMALES DEL PULSO

El pulso normal varia de acuerdo a diferentes factores; siendo el más importante la edad.

NIÑOS DE MESES	130 A 140 Pulsaciones por minuto
NIÑOS	80 A 100 Pulsaciones por minuto
ADULTOS	72 A 80 Pulsaciones por minuto
ANCIANOS	60 O menos pulsaciones por minuto

SITIOS PARA TOMAR EL PULSO

El pulso se puede tomar en cualquier arteria superficial que pueda comprimirse contra un hueso.

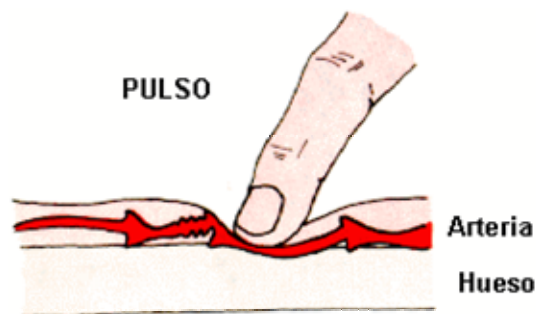


Los sitios donde se puede tomar el pulso son:

- En la sien (temporal)
- En el cuello (carotídeo)
- Parte interna del brazo (humeral)
- En la muñeca (radial)
- Parte interna del pliegue del codo (cubital)
- En la ingle (femoral)
- En el dorso del pie (pedio)
- En la tetilla izquierda de bebés (pulso apical)

En primeros auxilios en los sitios que se toma con mayor frecuencia es el radial y el carotídeo.

RECOMENDACIONES PARA TOMAR EL PULSO



- Palpe la arteria con sus dedos índice, medio y anular. No palpe con su dedo pulgar, porque el pulso de este dedo es más perceptible y confunde el suyo.

- No ejerza presión excesiva, porque no se percibe adecuadamente,
- Controle el pulso en un minuto en un reloj de segundero.
- Registre las cifras para verificar los cambios.

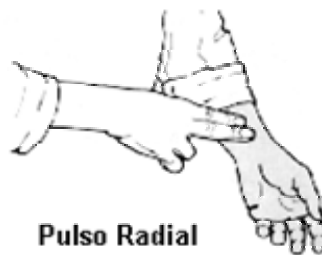
Manera de tomar el **pulso carotídeo**

En primeros auxilios se toma este pulso porque es el de más fácil localización y por ser el que pulsa con más intensidad.



La **arteria carótida** se encuentra en el cuello a lado y lado de la tráquea para localizarlo haga lo siguiente:

- Localice la manzana de adán
- Deslice sus dedos hacia el lado de la tráquea
- Presione ligeramente para sentir el pulso
- Cunte el pulso por minuto.
- Manera de tomar el **pulso radial**
- Este pulso es de mayor acceso, pero a veces en caso de accidente se hace imperceptible:



- Palpe la arteria radial, que está localizada en la muñeca, inmediatamente arriba en la base del dedo pulgar.
- Coloque sus dedos (Índice, medio y anular) haciendo ligera presión sobre la arteria.
- Cunte el pulso en un minuto.

Manera de tomar el **pulso apical**:

Se denomina así el pulso que se toma directamente en la punta del corazón. Este tipo de pulso se toma en niños pequeños (bebés).

- Coloque sus dedos sobre la tetilla izquierda.
- Presione ligeramente para sentir el pulso.
- Cuente el pulso en un minuto.

REFLEJO PUPILAR

- Normalmente las pupilas se contraen al estímulo de la luz. Si ambas pupilas están más grandes de lo normal (dilatadas), la lesión o enfermedad puede indicar shock, hemorragia severa, agotamiento por calor, o drogas tales como cocaína o anfetaminas.
- Si ambas pupilas están más pequeñas de lo normal (contraídas), la causa puede ser una insolación o el uso de drogas tales como narcóticos las pupilas no son de igual tamaño, sospeche de una herida en la cabeza o una parálisis.

MANERA DE TOMAR EL REFLEJO PUPILAR

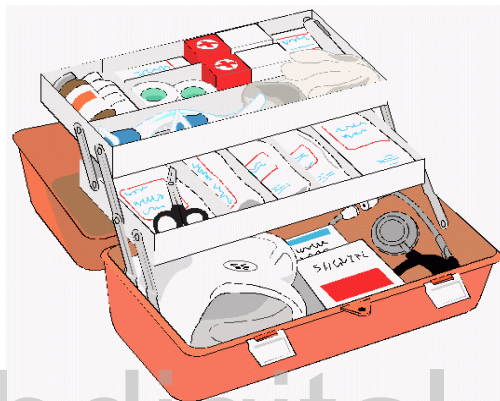
- Si posee una linterna pequeña, alumbre con el haz de luz el ojo y observe como la pupila se contrae.
- Si no posee el elemento productor de luz, abra intempestivamente el párpado superior y observe la misma reacción.
- Si no hay contracción de una o de ninguna de las dos pupilas, sospeche daño neurológico grave.

BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS

El botiquín de primeros auxilios es un recurso básico para las personas que prestan un primer auxilio, ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar atención satisfactoria a víctimas de un accidente o enfermedad repentina y en muchos casos pueden ser decisivos para salvar vidas.

"Su contenido cambia de acuerdo a las necesidades"

El botiquín de primeros auxilios debe estar en todo sitio donde haya concentración de personas.



ELEMENTOS ESENCIALES DE UN BOTIQUIN

Los elementos esenciales de un botiquín de primeros auxilios se pueden clasificar así:

- Antisépticos
- Material de curación
- Instrumental y elementos adicionales
- Medicamentos

ANTISEPTICOS

Los antisépticos son sustancias cuyo objetivo es la prevención de la infección evitando el crecimiento de los gérmenes que comúnmente están presentes en toda lesión.

Cuando se presentan individualmente en sobres que contienen pañitos húmedos con pequeñas cantidades de solución, se facilita su transporte y manipulación.

YODOPOVIDONA

Povidona yodada germicida de acción rápida, se utiliza como jabón y solución para realizar la limpieza y desinfección de lesiones. Los nombres comerciales son:

- BACTRODERM
- ISODINE
- YOVIDONA
- WESCODYNE
- PREPODYNE

La Yodopovidona puede producir reacción alérgica, por lo que no se debe usar en pacientes con antecedentes alérgicos al yodo.

CLORHEXIDINA

Bactericida contra bacterias grampositivas y gramnegativas. útil en desinfección de quemaduras y heridas. Igualmente en la desinfección de material limpio. No debe aplicarse en personas que presentan hipersensibilidad a esta solución y en áreas extensas. Se presenta en sobres con toallitas impregnadas con solución de clorhexidina.

ALCOHOL AL 70%

Se usa para desinfectar termómetros clínicos, pinzas, tijeras u otro instrumental. También se usa para la limpieza de la piel, antes de la inyección. No es aconsejable utilizarlo en una herida por que irrita los tejidos.

SUERO FISIOLÓGICO O SOLUCIÓN SALINA NORMAL

Se utiliza para limpiar o lavar heridas y quemaduras, también como descongestionante nasal se presenta en bolsa por 50cc, 100cc, 250cc, 500cc o frasco gotero plástico por 30cc, en su reemplazo se puede utilizar Agua estéril.

JABÓN

De tocador, barra o líquido para el lavado de las manos, heridas y material.

MATERIAL DE CURACION

El material de curación es indispensable en botiquín de primeros auxilios y se utiliza para:

- Controlar hemorragias, limpiar, cubrir heridas o quemaduras.
- Prevenir la contaminación e infección.

PRODUCTOS DE GASAS O RAYON/POLYESTER

Gasitas - gasas

Se sugieren aquellas que vienen en paquetes que contienen una o más gasitas estériles individuales (7.5 cm por 7.5 cm). Material suficiente para tratar una lesión solamente. Cada paquete se halla cerrado en cobertura estéril. Se utiliza para limpiar y cubrir heridas o detener hemorragias.

Compresas

Porción de gasa orillada cuadrada, estéril lo suficiente grande (38 a 40cm) para que se pueda extender mas allá del borde de la herida o quemadura. También es útil para atender una hemorragia.

Apósitos

Almohadillas de gasas y algodón estéril, absorbente, viene en varios tamaños.(13 x 8cms, 13 x 23 cms, 23 x 23cms) según la lesión a cubrir, para ojos se utilizan de 4cm x 6.5 cms.

Si no dispone de gasas individuales ni apósitos, elabórelos con la gasa que normalmente se consigue en paquetes. Teniendo la precaución de que todos los bordes queden al interior de tal manera que ninguna hebra quede en contacto con la herida.

VENDAS

Es indispensable que haya vendas en rollo y triangulares. Se recomienda incluir vendas elástica y de gasas de diferentes tamaños (1,2,3 pulgadas).

VENDAS ADHESIVAS

(Tales como banditas - curitas), son útiles para cubrir heridas pequeñas.

APLICADORES

Se llaman también copitos, se utilizan para extraer cuerpos extraños en ojos, limpiar heridas donde no se puede hacer con gasa y aplicar 3 antisépticos en cavidades.

BAJALEGUAS

En primeros auxilios se utilizan para inmovilizar fracturas o luxaciones de los dedos de las manos.

ESPARADRAPO

Se utiliza para fijar gasas, apósitos, vendas y para afrontar los bordes de las heridas. Se dispone de esparadrapo de 1/2, 1, 2 yardas, preferiblemente hipoalérgico (micropore, transpore, leukofix)

ALGODON

Se utiliza para forrar tablilla o inmovilizadores, improvisar apósitos y desinfectar el instrumental, nunca se debe poner directamente sobre una herida abierta.

INSTRUMENTAL Y OTROS ELEMENTOS ADICIONALES

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Tapabocas y Guantes Desechables• Pinzas• Tijeras• Cuchillas• Navajas• Termómetro Oral• Ganchos de Nodriza• Lupa• Linterna• Libreta y lápiz• Caja de fósforos o encendedor• Lista de Teléfonos de Emergencia• Gotero• Manual o folleto de Primeros Auxilios | <ul style="list-style-type: none">• Otras cosas que le pueden ser útiles son:• Pañuelos desechables• Toallitas húmedas• Manta térmica• Bolsas de Plástico• Vasos desechables• Cucharas• Aguja e Hilo |
|---|---|

MEDICAMENTOS

Analgésicos

El botiquín de primeros auxilios debe contener principalmente analgésicos, calmantes para aliviar el dolor causados por traumatismo y para evitar entrar en estado de shock, sin embargo no debe usarse indiscriminadamente porque por su acción puede ocultar la gravedad de su lesión.

Los principales analgésicos que se utilizan son de ácido acetilsalicílico y acetaminofen que en el mercado, puede encontrarse con diferentes nombres comerciales, estos también son antipiréticos (bajan la fiebre).

ACETAMINOFEN

Analgésicos comercialmente llamados:
focus, dolex, apamide, trillum, winadol, compofen, tylenol.

Las precauciones que se deben tener para su administración son las siguientes:

- Administrar siempre con agua nunca con café gaseosa o bebidas alcohólicas.
- No se debe administrar a personas con anemia, lesiones renales y hepáticas.

ACIDO ACETIL SALICILICO

Analgésico conocido comercialmente como:
aspirina (adultos-niños), mejoral (adultos-niños), asawin (adultos-niños), bufferin, rhonal, ascriptin, son sustancias con capa entérica que evitan molestias a nivel gástrico.

Para administrar estos analgésicos o calmantes se debe tener las siguientes precauciones:

- Administrar siempre con agua ; nunca con café ,gaseosa o bebidas alcohólicas
- No administrar a personas con problemas gástrico (ulceras)
- No administrar a personas que sangran con facilidad (hemofílicos)
- No administrar durante el embarazo, por cuanto la madre como hijo corren

riesgo porque se afecta el mecanismo de coagulación.

- No administrar a personas con problemas renales.
- No administrar a personas con historia de alergia a este medicamento

SOBRES DE SUERO ORAL

Es indispensables tenerlos ya que, además de administrarse en casos de diarrea para evitar complicaciones de ésta, también resulta útil para administrar en casos de quemaduras hemorragias o en cualquier situación que la víctima presenta deshidratación, evitando así que entre en shock.

ANTIHIISTAMINICO

No debe ser un medicamento esencial en la en la dotación del botiquín. Los antihistamínicos están indicados para personas que presentan reacción alérgica grave a la picadura de insectos y que se encuentran distantes de un centro asistencial mientras se traslada para la atención médica.

Estos medicamentos tienen como efectos adversos, sedación, somnolencia, disminución de los reflejos. No debe mezclarse con licor porque produce mareo, incoordinación, visión borrosa, visión doble, nauseas, vomito, dolor de cabeza.

Están contraindicados cuando haya hipersensibilidad a los antihistamínicos, durante el embarazo y lactancia.

Se consigue en tabletas (antigripales, clorotrimetron, fenegan, benadryl) y en crema para la picadura de insectos (caladryl).

BOTIQUIN PARA EL VEHICULO

En este agregue:

- Pastillas contra el mareo, además es recomendable disponer de un extintor (de polvo polivalente o halon, triángulos de señalización de peligro.

BOTIQUIN PARA EMPRESAS - CENTROS DEPORTIVOS

En estos botiquines la cantidad elementos estarán en relación con el número de personas que realizan actividades en estos lugares y con los riesgos ocupacionales.

Tanto las empresas como en los centros deportivos, la frecuencia de accidentes es alta; por ello, estos sitios existe un lugar especial para prestar primeros auxilios; generalmente son profesionales los encargados de este tipo de trabajo.

Por consiguiente en el botiquín hay otros medicamentos para atender enfermedades repentinas, que debe ser manejados exclusivamente por este personal.

Además de estos elementos indispensables, se recomienda que existan los siguientes:

- Camillas
- Oxígeno
- Equipo para sutura
- Cánulas orofaríngeas
- Ambulancia
- Jeringas y agujas hipodérmicas
- férulas para la inmovilización de fracturas
- Pinzas hemostáticas
- Cuellos ortopédicos
- Compresas frías y calientes o bolsa de agua caliente o bolsas con hielo
- Succionador o perilla para extracción de secreciones
- Cubeta para esterilizar instrumentos Tensiómetro y fonendoscopio
- Sonda nasogástrica
- Medicamentos para la atención de emergencia de estricto manejo médico
- Estuche para la atención de accidente ofídico o animal ponzoñoso, según riesgo

PREVENCION

- En el hogar el colegio el trabajo el botiquín deberá estar en sitio seguro, lejos del alcance de los niños y donde no ofrezca riesgo alguno.
- No los ubique en el baño o la cocina, los medicamentos se pueden alterar por la humedad e por el calor.
- Haga una lista del contenido y péguelo a la tapa del botiquín.
- Todos los elementos deben estar debidamente empacados y marcados en caso de líquidos se recomienda utilizar envases plásticos, pues el vidrio puede romperse fácilmente.

- Periódicamente deberá revisar el botiquín y sustituir aquellos elementos que se encuentren sucios, contaminados, dañados, vencidos (medicamentos) o que no pueda verse claramente el nombre del medicamento.
- Luego de utilizar el instrumental de un botiquín deberá lavarse debidamente desinfectarse, secarse y guardarse nuevamente.
- Para administrar medicamentos deberá tenerse en cuenta las contraindicaciones para cada caso.

www.bdigital.ula.ve

INTOXICACIONES

DEFINICIÓN:

Es la reacción del organismo a la entrada de cualquier sustancia tóxica (veneno) que causa lesión o enfermedad y en ocasiones la muerte.

El grado de toxicidad varía según la edad, sexo, estado nutricional, vías de penetración y concentración del tóxico. Un **Tóxico** es cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa que en una concentración determinada puede dañar a los seres vivos. Los tóxicos pueden ser muy variados; los encontramos en plantas, animales, serpientes, peces, insectos, microbios, en gases naturales y artificiales, en sustancias químicas e incluso en medicamentos que según la dosis pueden actuar toxicamente.



Un **Tóxico** es cualquier sustancia que a una determinada concentración produce efectos dañinos en los seres vivos [*Intoxicación*]. El concepto de tóxico es más amplio que el de veneno. Este término se reserva para sustancias cuya finalidad específica es causar daño.

CAUSAS DE LAS INTOXICACIONES

Las intoxicaciones o envenenamientos pueden presentarse por:

- Dosis excesivas de medicamentos o drogas.
- Almacenamiento inapropiado de medicamentos y venenos.
- Utilización inadecuada de insecticidas, pulgicidas, cosméticos, derivados del petróleo, pinturas o soluciones para limpieza.
- Por inhalación de gases tóxicos.
- Consumo de alimentos en fase de descomposición o de productos enlatados que estén sopladados o con fecha de consumo ya vencida.

- Manipulación o consumo de plantas venenosas.
- Ingestión de bebidas alcohólicas especialmente las adulteradas.

CLASIFICACION DE LOS TOXICOS

Los venenos que una persona puede ingerir son: De origen mineral, vegetal y animal y de consistencia sólida, líquida y gaseosa.

MINERAL

Fósforo, cianuro, plomo, arsénico, carbón, plaguicidas, insecticidas, derivados del petróleo.

VEGETAL

Hongos, plantas y semillas silvestres.

ANIMAL

Productos lácteos, de mar y carnes en malas condiciones o por sensibilidad a estos productos.

Otras

Muchas sustancias que son venenosas en pequeñas cantidades pueden serlo en cantidades mayores. El uso inadecuado y el abuso de ciertos fármacos y medicamentos como las pastillas para dormir, los tranquilizantes y el alcohol, también pueden causar intoxicación o envenenamiento.

UNA PERSONA PUEDE INTOXICARSE DE 4 MODOS:



POR VIA RESPIRATORIA

Inhalación de gases tóxicos como fungicidas, herbicidas, plaguicidas, insecticidas, el humo en caso de incendio; vapores químicos, monóxido de carbono, (que es producido por los motores de vehículos); el bióxido de carbono de pozos y alcantarillado y el cloro depositado en muchas piscinas así como los vapores producidos por algunos productos domésticos (pegamentos, pinturas y limpiadores).

A TRAVÉS DE LA PIEL

Por absorción o contacto con sustancias como plaguicidas, insecticidas, fungicidas, herbicidas; o los producidos por plantas como la hiedra, el roble etc.

POR VIA DIGESTIVA

Por ingestión de alimentos en descomposición, sustancias cáusticas y medicamentos.

POR VIA CIRCULATORIA

Un tóxico puede penetrar a la circulación sanguínea por:

Inoculación:

Por picaduras de animales que producen reacción alérgica como la abeja, la avispa y las mordeduras de serpientes venenosas.

Inyección de medicamentos:

Sobredosis, medicamentos vencidos o por reacción alérgica a un tipo específico de medicamentos.

SEÑALES DE INTOXICACION

Según la naturaleza del tóxico, la sensibilidad de la víctima y la vía de penetración, las señales pueden ser:

- Cambios en el estado de conciencia: delirio, convulsiones, inconciencia.
- Dificultad para respirar.
- Vómito o diarrea.

- Quemaduras al rededor de la boca, la lengua o la piel, si el tóxico ingerido es un cáustico, como: sustancias para destapar cacerías o blanqueadores de ropa.
- Mal aliento por la ingestión de sustancias minerales.
- Pupilas dilatadas o contraídas.
- Dolor de estómago.
- Trastornos de la visión (visión doble o manchas en la visión).

ATENCIÓN DE LAS INTOXICACIONES

GENERAL

- Si usted sospecha que alguien está intoxicado trate de averiguar el tipo de tóxico, la vía de penetración y el tiempo transcurrido.
- Revise el lugar para averiguar lo sucedido y evite más riesgos.
- Aleje a la víctima de la fuente de envenenamiento si es necesario.
- Revise el estado de conciencia y verifique si la víctima respira y si tiene pulso.
- Si la víctima esta consciente hágale preguntas para tener mayor información.
- Afloje la ropa si está apretada, pero manténgala abrigada.
- Si presenta quemaduras en los labios o en la boca, aplíquelo abundante agua fría.
- Si presenta vómito, recoja una muestra de éste para que pueda ser analizado.
- Mantenga las vías respiratorias libres de secreciones.

www.bdigital.ula.ve

- Colóquela en posición de seguridad o boca abajo, para evitar que el veneno vomitado sea ingerido nuevamente o pase a las vías respiratorias.
- Busque y lleve los recipientes que estén cerca de la víctima a una institución de salud, para que su contenido sea analizado. Generalmente cerca de la víctima se encuentra el recipiente que contiene la sustancia tóxica.
- Si está seguro del tipo de tóxico ingerido y está indicado provocar vómito, hágalo, introduciendo el dedo o el cabo de una cuchara hasta tocar la úvula (campanilla).

Evite provocar el **Vómito** en los siguientes casos:

- Si observa quemaduras en los labios y boca.
- Si el aliento es a kerosén, gasolina o derivados.
- Cuando las instrucciones del producto así lo indique.
- Si está inconsciente o presenta convulsiones.
- Si han transcurrido más de dos horas de haber ingerido el tóxico.
- Si ha ingerido ácido sulfúrico, ácido nítrico, soda cáustica o potasa.
- Traslade la víctima lo más pronto posible a un centro asistencial.

ATENCIÓN ESPECÍFICA DE LAS INTOXICACIONES

VIA RESPIRATORIA

- Si es posible, cierre la fuente que produjo la intoxicación.
- Retire la víctima del agente causal.
- Abra ventanas y puertas para airear el recinto.
- Quítele la ropa que está impregnada de gas y cúbrala con una cobija.
- Prevenga o atienda el shock.

- Si se presenta paro respiratorio, de respiración de salvamento utilizando protectores.
- Evite encender fósforos o accionar el interruptor de la luz, porque puede provocar explosiones.
- Trasládela a un centro asistencial.

A TRAVES DE LA PIEL

- Coloque la víctima debajo del chorro de agua teniendo aún la ropa, para eliminar la sustancia tóxica.
- Evite que su piel entre en contacto con la ropa de la víctima, por que puede intoxicarse, colóquese guantes.
- Retírele la ropa mojada y continúe bañándola con abundante agua y jabón.
- Si hay lesión, trátela como una quemadura.
- Mantenga las vías respiratorias libres.
- Trasládela inmediatamente a un centro asistencial.

POR VIA DIGESTIVA

- Induzca al vómito únicamente en caso de ingestión de alcohol metílico o etílico y alimentos en descomposición.
- Déle leche.
- Controle la respiración.
- Si hay paro respiratorio o para cardiaco aplique la respiración de salvamento o reanimación cardiopulmonar, según sea el caso.
- Si la víctima presenta vómito recoja una muestra para que pueda ser analizada.
- Traslade la víctima a un centro asistencial.

POR VIA CIRCULATORIA

Remita la víctima un centro asistencial lo más pronto posible.

www.bdigital.ula.ve

- Dé atención de acuerdo a las manifestaciones que se presenten.

SI EL TOXICO PENETRO EN LOS OJOS

- Separe suavemente los párpados y lave con agua corriente, mínimo durante 15 minutos.
- Cubra los ojos con una gasa o tela limpia, sin hacer presión.
- Remítala al oftalmólogo.

INTOXICACION POR INSECTICIDAS

Puede ser producida por el consumo de frutas y verduras sin lavar, Los insecticidas que causan más intoxicaciones son los *Organofosforados*, usados en agricultura y jardinería. No sólo se produce la intoxicación por los alimentos contaminados, sino también en el personal que los aplica, por contacto con la piel o por inhalación de las pulverizaciones.

SINTOMAS

- Diarreas.
- Salivación profusa.
- Vómitos.
- Temblores.
- En casos graves, paro respiratorio.

TRATAMIENTO

- Si se trata de ingestión, provocar vómito.
- Si ha sido por contacto, deberá lavarse la piel con agua y jabón, se deben enjuagar la boca y los ojos.
- Vigilancia de la respiración y demás signos vitales.
- Traslado a un centro asistencial.

INTOXICACION ALCOHOLICA AGUDA

El consumo de bebidas alcohólicas en las que la fermentación del azúcar ha producido alcohol, se remonta seguramente a varios milenios. Las bebidas destiladas de mayor concentración alcohólica, son más recientes.

La intoxicación aguda pasa por diversas fases que dependen de la concentración de alcohol en la sangre. El alcohol es rápidamente absorbido por el tubo digestivo. Tomado en ayunas a los cinco minutos ya se perciben sus efectos.

SINTOMAS

- Efectos sobre el sistema nervioso central, en el habla, en los reflejos, en la marcha, alteraciones de la conciencia.
- Mareos y vómitos.
- Paso de euforia inicial a un estado de confusa embriaguez que culmina en el coma [pérdida de sensibilidad y reflejos]

TRATAMIENTO

- Preparar traslado al centro hospitalario.
- Evitar el enfriamiento del paciente.
- Evitar que el paciente se deshidrate, si puede beber se le administrará agua con azúcar y bicarbonato [una cucharadita de cada elemento en un vaso de agua] en pequeñas y repetidas dosis.
- Vigilancia de la respiración.
- Evitar que el paciente se ahogue con su propio vómito colocándolo en posición lateral de seguridad.

INTOXICACION POR CIANUROS

En la naturaleza se encuentran cianuros en las almendras amargas, las semillas de cerezas, ciruelas, albaricoques y melocotones.

Si se respira el ácido cianhídrico, que es un líquido muy evaporable, la intoxicación aparece en pocos segundos, si se ingiere cianuro, la intoxicación se produce en pocos minutos, pues con el ácido del estómago se libera cianhídrico que es el tóxico activo. Si se comen en exceso almendras amargas u otras semillas que contengan cianuros, los síntomas tóxicos aparecen entre los 15 minutos y una hora.

SINTOMAS

- Respiración agitada y muchas veces dificultosa.
- Vómitos.
- Alteraciones del sistema nervioso, convulsiones, semiinconsciencia.
- Parálisis respiratoria.

TRATAMIENTO

- Si la intoxicación es resultado de haber respirado cianuro, se trasladará la víctima al aire libre.
- Trasladar al hospital más cercano.

INTOXICACION POR MONOXIDO DE CARBONO

El óxido de carbono [CO], es un gas sin color, olor ni sabor. Se produce por las combustiones incompletas y está en el humo de cigarrillos, en los gases de los automóviles. La intoxicación se produce permaneciendo en habitaciones cerradas, en túneles, en garajes cerrados con automóviles con el motor encendido, también en cocinas por las estufas de gas.

SINTOMAS

En caso de Conciencia

- Obnubilación (disminución de los reflejos).
- Intenso dolor de cabeza.
- Vómito.

En caso de Inconsciencia

- Flaccidez
- Reducción del parpadeo.
- Respiración dificultosa.
- La piel adquiere coloración rosada.

TRATAMIENTO

- Apartar al intoxicado del ambiente nocivo y llévelo al aire libre.
- Darle respiración asistida, si es necesario.
- Transportar al centro asistencial.

INTOXICACION POR PREPARADOS DE HIERRO

El hierro se utiliza para el tratamiento de anemias, puede ser un tóxico violento si se ingiere a dosis excesivas. Generalmente son los niños los que pueden resultar intoxicados debido a que pueden tomar el frasco de las grageas y comerse el contenido. Bastan 2 grageas para matar a un niño menor de 2 años.

SINTOMAS

- Dolor abdominal.
- Diarrea.
- Vómitos de color oscuro o sanguinolento.
- Palidez.
- Somnolencia.
- Tendencia al colapso.

TRATAMIENTO

- Provocar vómito.
- Traslado al centro hospitalario.

INTOXICACION POR PREPARADOS DE ACIDO ACETILSALICILICO [ASPIRINA]

La aspirina medicamento de múltiples e importantes aplicaciones, encierra también algunos peligros. La intoxicación se presenta cuando se consumen dosis excesivas. Los niños son los más propensos si no se tienen las precauciones adecuadas para el almacenamiento de los medicamentos.

SINTOMAS

- Alteraciones digestivas.
- Dolor Abdominal.
- Vómitos a veces sanguinolentos.
- Respiración agitada y rápida.
- Aumento de la temperatura.

TRATAMIENTO

- Administración inmediata de agua con bicarbonato.
- Traslado al hospital.

INTOXICACION POR HIPNOTICOS

Los *barbitúricos* sólo deben ser empleados para usos médicos, pero la intoxicación puede ser posible cuando hay sobredosificación accidental o consumo con intenciones suicidas.

SINTOMAS

- El paciente tiene la apariencia de estar ebrio, en los casos leves.
- En los casos graves el paciente esta en coma.
- Depresión de los reflejos.
- Respiración alterada.

- Presión arterial baja.
- Temperatura corporal baja.

TRATAMIENTO

- Suministrar respiración de salvamento de se necesario.
- Traslado al hospital.

INTOXICACION POR SEDANTES

Las intoxicaciones agudas por *benzodiazepinas* [diazepam] suelen ser raras, a pesar del gran consumo que se hace de estos tranquilizantes, los síntomas duran de 24 a 48 horas, raramente muere el paciente a menos que haya consumido alcohol al mismo tiempo.

SINTOMAS

- Somnolencia.
- Apatía.
- Incoordinación Muscular.
- Depresión respiratoria.

TRATAMIENTO

- De conservación.
- Vigilancia de la respiración.
- Evitar el enfriamiento del paciente.
- Darle a beber café o té.
- Traslado al centro hospitalario si no se recupera rápidamente.

INTOXICACION POR ESTIMULANTES DEL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL

Las sustancias estimulantes del sistema nervioso central que suelen producir la intoxicación son principalmente las *anfetaminas* [simpáticas] y la cocaína. Otros medicamentos son la estricnina y los antidepresivos.

SINTOMAS

- Excitación.
- Agitación motora.
- Posterior fase depresiva a veces con coma.

TRATAMIENTO

www.bdigital.ula.ve

- Puede intentarse provocar vómito.
- Traslado u un centro hospitalario.

PREVENCIÓN DE LAS INTOXICACIONES

Para evitar intoxicaciones es importante la prevención, por lo tanto se recomienda tener precauciones en los siguientes aspectos:

Almacenamiento

- Los productos químicos deben guardarse en sitios que tengan una buena ventilación, estar fuera del alcance de los niños y debidamente rotulados.
- No colocar productos químicos en envases diferentes al de su envase original. Si lo hace, debe estar rotulado con el nombre del contenido del recipiente.
- Los medicamentos deben guardarse en un botiquín y nunca guardarse en la mesita de noche

Empleo

- Leer la etiqueta del producto antes de utilizarlos y seguir las instrucciones. Si la etiqueta de un producto está manchada y no puede leerse, debe desecharse, teniendo la precaución de echar su contenido en un sifón antes de botar el recipiente a la basura.
- Si el producto viene en una presentación de aerosol, es necesario emplearlo en un lugar bien ventilado, para disminuir la cantidad que puede inhalarse
- En caso de usar pintura, kerosén, thinner y fumigantes, se debe utilizar máscaras apropiadas para el tipo de producto.
- Lavarse las manos con abundante agua y jabón después de emplear cualquier producto químico, quitarse la ropa contaminada, extremando las precauciones con los fumigantes de tipo órgano fosforado.
- No emplear productos alimenticios enlatados que estén soplados, abollados, perforados o vencidos.

- No consumir alimentos que no estén refrigerados adecuadamente, especialmente si el producto es un tubérculo, que ha sido preparado en ensalada que contiene algún aderezo y se ha dejado fuera de refrigeración por más de una o dos horas.
- No mezclar medicamentos con alcohol especialmente si se trata de barbitúricos, tranquilizantes antibióticos o antiparasitarios.
- No ingerir medicamentos de frascos sin etiqueta o si ésta no es legible.
- No tomar ni suministrar medicamentos en la noche, sin encender las luces.
- Evitar tomar medicamentos en presencia de los niños.
- Explicar a los niños por qué se toman ciertos medicamentos.
- Botar medicamentos vencidos y los residuos de medicamentos utilizados en tratamientos.
- Guardar los medicamentos y productos tóxicos en armarios especiales, cerrados y lejos del alcance de los niños.
- Debe indicarse, de algún modo, que se trata de productos tóxicos.
- Hay que desechar las conservas que al abrirse desprendan olores raros.
- No poner sustancias tóxicas en recipientes de la cocina.
- No consumir conservas caducadas o vencidas.
- No se deben guardar fármacos que no se utilicen.
- No poner productos tóxicos en botellas de bebidas.

www.bdigital.ula.ve

PICADURAS Y MORDEDURAS



Todos los animales en la naturaleza, están condicionados a diferentes estímulos en busca de alimento, reproducción, supervivencia y a no ser depredados por otros, creando estrategias como el mimetismo con la naturaleza a su alrededor.

Es allí, en donde por nuestro desconocimiento de su hábitat, se accidentan las personas al tomarse de un árbol o introducir las manos debajo de una piedra.

Las picaduras y mordeduras se consideran como lesiones que inicialmente afectan el tejido blando pero que según la evolución y la respuesta orgánica de cada individuo pueden comprometer todos los sistemas, incluso causar la muerte si la atención no es rápida y adecuada, especialmente en personas que sufren reacciones alérgicas graves.

PICADURAS

Las picaduras son pequeñas heridas punzantes producidas principalmente por insectos, artrópodos y animales marinos a través de las cuales inyectan sustancias tóxicas que actúan localmente y en forma sistemática (en todo el cuerpo) de acuerdo con la clase de agente causante, la cantidad de tóxico y la respuesta orgánica.

PICADURAS DE ABEJAS, ABISPAS Y HORMIGAS

Las picaduras de estos insectos son las más frecuentes. Ocasionalmente pueden causar la muerte, debida casi siempre a la reacción alérgica aguda producida por el veneno que inoculan. La avispa y la hormiga pueden utilizar su aguijón repetidamente, mientras que la abeja, especialmente la productora de miel, deja su aguijón y el saco venenoso adherido a la piel de la víctima.

SEÑALES

No todas las personas reaccionan de la misma forma a estas picaduras. Las manifestaciones pueden ser locales o generales.

Locales

Se presentan con mayor frecuencia y pueden ser:

- Dolor.
- Inflamación en forma de ampolla blanca, firme y elevada.
- Enrojecimiento y rasquiña de la piel en el área de la picadura.

Generales

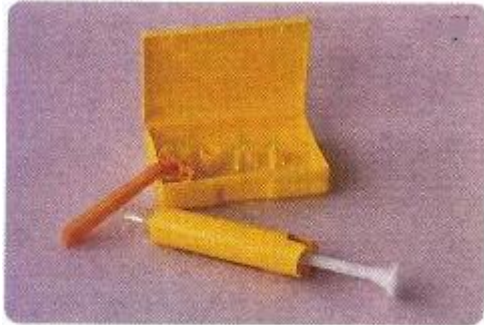
Se presentan por reacción alérgica:

- Rasquiña generalizada.
- Inflamación de labios y lengua.
- Dolor de cabeza.
- Malestar general.
- Dolor de estómago (tipo cólico).
- Sudoración abundante.
- Dificultad para respirar.
- Ansiedad, pudiendo llegar al shock, coma y muerte.



Forma Correcta de extraer un aguijón.

ATENCIÓN GENERAL



Equipo para la extracción de aguijones
Animales ponzoñosos.

En toda picadura se debe hacer lo siguiente:

- Tranquilice a la persona.
- Proporciónesele reposo.
- Retire el aguijón. Raspe el aguijón con cuidado. Hágalo en la misma dirección en la que penetró. Utilice para ello el borde afilado de una navaja o una tarjeta plástica.
- Aplique compresas de agua helada o fría sobre el área afectada para reducir la inflamación y disminuir el dolor y la absorción del veneno. Puede ser útil la aplicación de una solución de $\frac{1}{4}$ de cucharadita de papaina (ablandador de carne) disuelta con 1 cucharadita de agua. Si dispone del equipo de succión para animal ponzoñoso, (alacrán, araña, serpiente), aspire varias veces.
- Cuando se presenta reacción alérgica, suministre un antialérgico (antihistamínico) y traslade la víctima rápidamente al centro asistencial.

PICADURA DE ALACRAN Y ESCORPION

La mayoría de estas lesiones son ocasionadas en forma accidental al pisar o al entrar en contacto con ellos.

SEÑALES

Después de una picadura de alacrán puede manifestarse:

- Inflamación local y dolor intenso.
- Necrosis del área afectada caracterizada por decoloración de la piel en el lugar de la picadura.
- Adormecimiento de la lengua.
- Calambres.
- Aumento de salivación.
- Distensión gástrica.
- Convulsiones.
- Shock, paro respiratorio o paro cardiorrespiratorio.

ATENCION

- Lave la herida.
- Aplique compresas frías.
- Atienda el shock y traslade la víctima rápidamente a un centro asistencial.

PICADURA DE ARAÑA

Las arañas ponzoñosas más comunes son: la viuda negra, tarántula y pollera o polla.

SEÑALES

- La víctima generalmente no siente la picadura; algunas veces se observan dos puntos rojos en el lugar de la picadura.
- Dolor local intenso, durante las dos primeras horas.
- Calambres en el miembro afectado que puede irradiarse a los músculos de la espalda.
- Rigidez abdominal producida por el dolor.
- Dificultad para respirar.
- Náuseas y vómito, sudoración abundante, shock.

ATENCION GENERAL

- Lave la herida.
- Aplique compresas frías.
- Atienda el shock y traslade la víctima rápidamente a un centro asistencial.

PICADURA DE GARRAPATA

Las garrapatas se adhieren fuertemente a la piel o al cuero cabelludo. Estas transmiten microorganismos causantes de diversas enfermedades (meningoencefalitis, fiebres hemorrágicas, infecciones bacterianas diversas), aumentando este riesgo cuando más tiempo permanezca adherida la garrapata a la piel.

SEÑALES

- Las picaduras de las garrapatas producen reacción local de prurito (rasquiña) y enrojecimiento.
- Calambres.
- Parálisis y dificultad respiratoria.

ATENCION

- Tapona el orificio de la lesión con aceite mineral, glicerina o vaselina para facilitar la extracción de la garrapata. Retírelas una vez que se haya desprendido, con la ayuda de unas pinzas. Si no tiene pinzas utilice guantes o un trozo de plástico para proteger sus dedos. Se recomienda no puncionar o romperlas dentro de la lesión porque se puede producir infección bacteriana.
- Lave frotando la piel con agua y jabón, para remover los gérmenes que hayan quedado en la herida.
- No es recomendable que use calor ni cigarrillo encendido porque lesionan la piel y no garantizan que las garrapatas se desprendan completamente. Traslade al centro asistencial, si no puede quitarlas, si parte de ellas permanecen en la piel, si se desarrolla una erupción o síntoma de gripa.

www.blogdigital.ula.ve

PICADURA DE MOSCAS

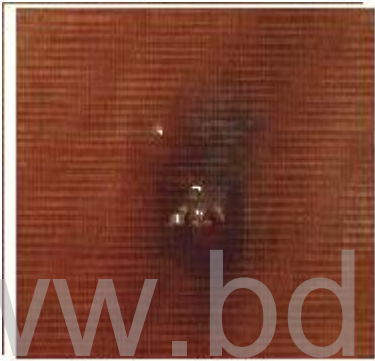
Dentro de toda las variedades de moscas existentes se encuentra el tábano que produce la miasis o el nucho en los animales de sangre caliente incluyendo a el hombre.



Tabano



Larva de Mosca



Miasis en la Piel

www.bdigital.ula.ve

SEÑALES

- La miasis es la infección de órganos y tejidos por larvas de moscas, la cual produce varios días después, diversas manifestaciones según el sitio afectado, áreas expuestas de la piel y raramente en ojos, oídos y nariz.
- Enrojecimiento e inflamación.
- Secreción purulenta fiebre y dolor.
- Incomodidad y pérdida de la función de la parte afectada.

ATENCIÓN

- Taponar el orificio de la lesión con aceite mineral, glicerina o vaselina para facilitar la extracción de las larvas.
- Retírelas una vez que se hayan desprendido, con la ayuda de unas pinzas. Si no tiene pinzas utilice guantes o un trozo de plástico para proteger sus dedos. Se recomienda no puncionar o romperlas dentro de la lesión porque se puede producir infección bacteriana.
- Lave frotando la piel con agua y jabón, para remover los gérmenes que hayan quedado en la herida.
- No es recomendable que se use calor ni cigarrillo encendido porque lesionan la piel y no garantizan que las larvas se desprendan completamente.
- Traslade al centro asistencial, si no puede quitarlas, si parte de ellas permanecen en la piel, si se desarrolla una erupción o síntoma de gripa.

PICADURA DE ANIMALES MARINOS

Medusa o agua mala

Estos animales marinos viven en colonias y tienen tentáculos que se extienden a varios metros en la superficie del agua. Son habitantes de los mares con agua tibia poco profundos y quietos, entre arrecifes y corales.

Señales

Los tentáculos al entrar en contacto con la piel humana se adhieren secretando un líquido venenoso que causa dolor con sensación de ardor quemante, erupción y ronchas en la piel. En lesiones severas se puede presentar calambres, náuseas, vómito, problemas respiratorios y shock.

Atención

- No utilizar agua dulce, ni frotar porque puede hacer estallar las bolsas donde se deposita el veneno.
- Aplicar alcohol, harina, levadura o jabón de afeitar, luego se raspa este material con el filo de una navaja y se vuelve a lavar las áreas con agua salada o, en última instancia, aplicar agua de mar caliente o arena caliente.

- También le puede ser de utilidad la aplicación de bicarbonato de sodio disuelto en agua.
- Estar atento a la presencia de manifestaciones de shock y atenderlo.

Picadura de raya, pez escorpión, erizo de mar

Las rayas son de agua dulce o salada. En su cola tienen uno o dos espolones en forma de sierras con una envoltura gelatinosa y bolsas venenosas, que sueltan las toxinas al penetrar el espolón en el hombre. El erizo de mar tiene un caparazón espinoso. El pez escorpión, llamado diablo de mar, en su aleta dorsal posee espinas fuertes. La mayoría de estas picaduras ocurren al pisar accidentalmente sin tener una protección adecuada.

Señales

- Las toxinas inoculadas producen cambios en los sistemas cardiovascular, respiratorio, nervioso y urinario.
- Dolor intenso que se inicia pocos minutos después de la picadura hasta hacerse insoportable para luego disminuir paulatinamente.
- Herida desgarrada y con bordes irregulares que sangra y se infecta con facilidad.
- La piel alrededor de la herida se decolora e inflamada.
- En algunos casos puede ocasionar desmayos, náuseas, vómito, calambres, convulsiones, dolor inguinal o axilar.

Atención general

- Irrigue inmediata y completamente la lesión con agua salada fría, con el fin de remover el veneno y limpiar la herida.
- Sumerja la extremidad en agua caliente. El calor desactiva el veneno y reduce el dolor.
- Si son fáciles de extraer retire las espinas o púas lo antes posible.
- Atienda el shock.
- Se recomienda la administración de la antitoxina tetánica o del toxoide tetánico de refuerzo si la víctima ya ha sido vacunada.
- Traslade la víctima a un centro asistencial.

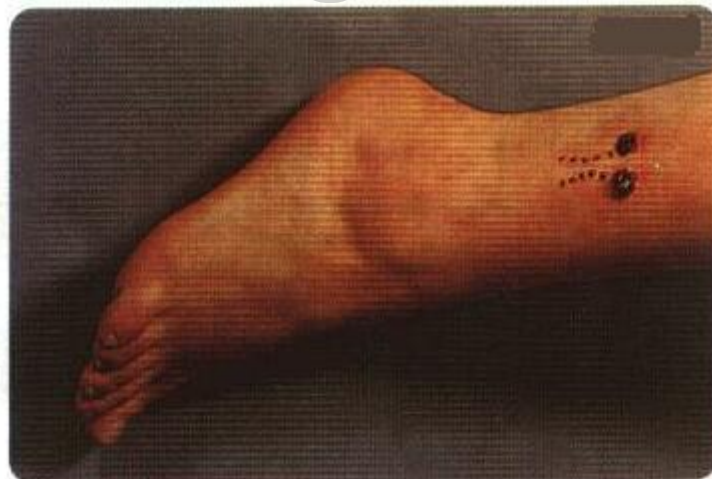
MORDEDURAS

Son heridas ocasionadas por los dientes de un animal o por el hombre. Se caracterizan por ser laceradas, avulsivas o punzantes, presentar hemorragias y a veces shock. Una persona mordida corre alto riesgo de infección (entre ellas el tétano) porque la boca de los animales está llena de bacterias.

MORDEDURAS DE SERPIENTES

Las serpientes son animales apacibles y poco agresivos; en general huyen del hombre. Cuando muerden al hombre lo hacen en defensa propia y casi siempre en su medio ambiente natural, bien porque una persona se interpone accidentalmente en su camino o porque se las molesta de algún modo. Sin embargo, las serpientes que viven en cautiverio son responsables de un número significativo de mordeduras, y entre sus víctimas se cuentan veterinarios, biólogos, guardas de zoológicos, coleccionistas y adiestradores.

Las huellas de la mordedura de una serpiente venenosa se caracterizan por la presencia de pequeños orificios sangrantes y a veces uno sólo; la distancia entre los dos colmillos nos da la idea de la profundidad a la que se encuentra el veneno; la profundidad cambia según la serpiente: Coral 2 - 3 mm., mapaná 1 - 2 cms.



Huellas de la mordedura de una serpiente venenosa

Las huellas de la mordedura de una serpiente no venenosa se caracteriza por una serie de puntos sangrantes en hilera paralelas y superficiales; no se presenta inflamación ni dolor.

Las manifestaciones y gravedad del envenenamiento producido por mordedura de serpientes, depende de:

- Edad y tamaño de la víctima.
- Condiciones de salud previas.
- Especie y tamaño de la serpiente.
- Mordedura accidental de animal previamente irritado.
- Los estados de los colmillos y glándulas venenosas de las serpientes.
- Naturaleza y sitio de la mordedura.
- Cantidad de veneno inoculado.
- Duración en tiempo entre el accidente y la atención adecuada.
- Acción del veneno.

ATENCION GENERAL DE LAS MORDEDURAS

Antes de iniciar los primeros Auxilios, es necesario identificar el tipo de serpiente que causó la mordedura, ya que esto ayuda en el tratamiento que se prestará en el centro asistencial.

Ante una víctima que fue mordida por una serpiente venenosa, siga estas medidas:

- Coloque la víctima en reposo y tranquilícela. Suspéndale toda actividad, ya que la excitación acelera la circulación, lo que aumenta la absorción del veneno.
- Quite los anillos y todos los objetos que le puedan apretar la parte afectada.
- Si es posible lave el área afectada con abundante agua y jabón, sin friccionar.
- No coloque hielo, ni haga cortes en cruz sobre las marcas de la mordedura.
- Si usted sabe que la víctima no recibirá atención médica especializada antes de que transcurran 30 minutos, considere el succionarle la herida con el equipo de succión para animal ponzoñoso.

www.lodigital.ula.ve

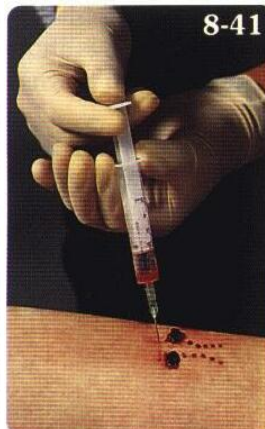


Las personas que están expuestas al riesgo de sufrir una mordedura en el campo deben llevar consigo este equipo especial.

- Si esto no es posible, realice punciones en el área de la mordedura con una aguja hipodérmica estéril. La profundidad varía de acuerdo con el tipo de y bote serpiente causante de la lesión, coral 3 mm, mapanare 2 cm. Succione el líquido que extraiga. Repita esta maniobra durante los primeros 30 minutos después de la mordedura. En su defecto, aplique la succión bucal sobre las marcas colocando un plástico y succione a través de él durante 30 minutos.



Método de Succión



Método de Punción

- Cubra el área lesionada con gasa o un apósito.
- Aplique un vendaje compresivo ancho y apretado, pero no en exceso, de la mano al hombro o del pie a la ingle; la venda debe quedar lo bastante tensa como para ocluir las venas superficiales y los vasos linfáticos, pero nunca obstruirá la circulación arterial; esta medida evita la circulación del veneno y ofrece un tiempo de seguridad, hasta conseguir atención médica. No lo suelte. Sea como fuere, nunca debe soltarse el vendaje hasta tanto no se haya administrado el suero antiofídico y debe ser aflojado gradualmente en el centro asistencial. Si no dispone de una venda, es útil inmovilizar el brazo o pierna afectada con una férula o entablillado.
- En accidente ofídico por corales o cascabel, si se presenta parálisis de lengua y mandíbula, realice hiperextensión del cuello, para abrir las vías respiratorias.
- Esté alerta para prevenir el shock.
- Transporte la víctima preferiblemente en camilla a un centro asistencial, para administración del suero antiofídico y el manejo de las complicaciones.

www.bdigital.ula.ve

TRANSPORTE ADECUADO

DEFINICION

El traslado innecesario de las víctimas de un accidente o de los enfermos graves es muy peligroso.

"Traslado con Seguridad"

Al trasladar un accidentado o un enfermo grave, se deberá garantizar que las lesiones no aumentarán, ni se le ocasionarán nuevas lesiones o se complicará su recuperación ya sea por movimientos innecesarios o transporte inadecuado.

Es mejor prestar la atención en el sitio del accidente, a menos que exista peligro inminente para la vida de la víctima o del auxiliador como en un incendio, peligro de explosión o derrumbe de un edificio.

Una vez que haya decidido cambiar de lugar a la víctima, considere tanto la seguridad de la víctima como la suya. También tenga en cuenta su propia capacidad, así como la presencia de otras personas que puedan ayudarle.

METODOS PARA LEVANTAR A UNA PERSONA

Arrastre

Se utilizan cuando es necesario retirar una víctima del área del peligro, a una distancia no mayor de 10 metros y cuando el auxiliador se encuentra solo. No debe utilizarse cuando el terreno sea desigual o irregular (piedras, vidrios, escaleras).

- Coloque los brazos cruzados de la víctima sobre el tórax. Sitúese detrás de la cabeza y colóquele sus brazos por debajo de los hombros sosteniéndole con ellos el cuello y la cabeza.
- Arrástrela por el piso.
- Si la víctima tiene un abrigo o chaqueta, desabroche y hale de él hacia atrás de forma que la cabeza descansa sobre la prenda. Arrástrela por el piso, agarrando los extremos de la prenda de vestir (abrigo, chaqueta o camisa).

Si en el recinto hay acumulación de gas o humo, haga lo siguiente:

- Si la víctima está consciente y no puede moverse, arrodílese y pídale que pase los brazos alrededor de su cuello, entrelazando las manos.
- Si está inconsciente, sujétele las manos con una venda a la altura de las muñecas y realice el mismo procedimiento.

- Si la víctima es muy grande usted puede usar el arrastre de los pies, asegurándose que la cabeza de la víctima no se lesione con un terreno desigual o irregular.

Cargue de brazos

Cuando la víctima es de bajo peso.

- Pase un brazo por debajo de los muslos de la víctima.
- Colóquele el otro brazo alrededor del tronco, por encima de la cintura y levántela.

Cargue de brazos con 2 auxiliares



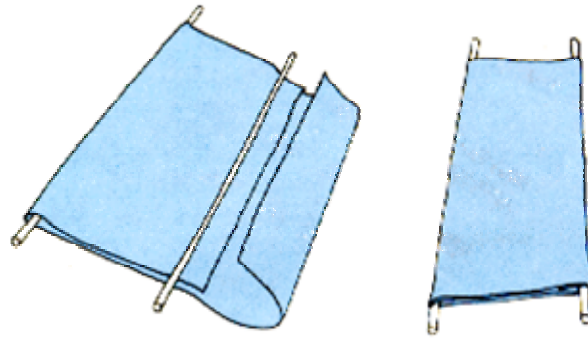
Cargue de brazos con 3 auxiliares



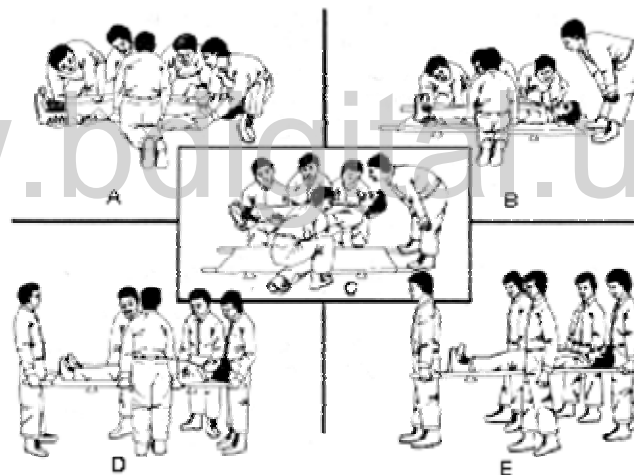
Con ayuda de una cobija o frazada

Para levantar un lesionado o enfermo con ayuda de una cobija o frazada se necesitan de 3 a 5 auxiliares.

Se usa cuando no se cuenta con una camilla y la distancia a recorrer es corta. NO se debe usar este método si se sospecha lesiones en la columna vertebral.



- Colocar la frazada o cobija doblada en acordeón a un lado de la víctima.
- Dos auxiliadores se colocan arrodillados junto a la víctima y la acomodan de medio lado (uno de los auxiliadores la sostiene de la cadera y las piernas, el otro de la espalda y la cabeza); el tercero acerca la cobija o frazada y la empuja de tal manera que le quede cerca de la espalda.
- Coloquen nuevamente la víctima acostada sobre la espalda y ubíquense para proceder a levantarla:



Forma correcta de subir un lesionado a una camilla

- Cuatro auxiliadores se colocan arrodillados al lado y lado de ésta: dos en la parte superior, toman la cobija o frazada a la altura de los hombros y de la cintura y de las piernas, y el quinto detrás de la cabeza.
- Halen los extremos de la cobija para evitar que quede enrollada debajo de su cuerpo.
Enrollen los bordes de la cobija o

frazada, rodeando el cuerpo de la víctima.

- A una orden , pónganse de pie y caminen lentamente de medio lado, iniciando la marcha con el pie que queda más cerca de los pies del lesionado.

COMO TRANSPORTAR UN LESIONADO CON AYUDA DE ELEMENTOS

Un lesionado puede ser transportado utilizando diferentes elementos como: silla, camilla y vehiculo; su uso depende de las lesiones que presenta, de la distancia y de los medios que se tengan para hacerlo.

Transporte en silla

Se usa cuando la persona está consciente y NO tiene lesiones severas, especialmente si es necesario bajar o subir escaleras.

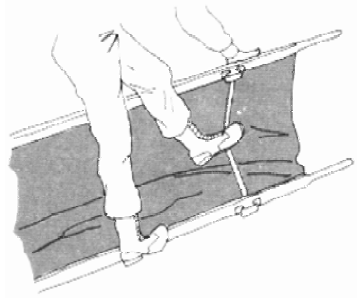
Debe tenerse la precaución de que el camino esté libre de obstáculos, para evitar que los auxiliares se resbalen. Para emplear este método de transporte se necesitan 2 auxiliares.

- Verificar que la silla sea fuerte.
- Sentar a la víctima en la silla. Si no puede sentarse sin ayuda, hagan lo siguiente:
 - Cruce las piernas de la víctima, un auxiliar se pone de rodillas a la cabeza de la víctima.
 - Meta una mano bajo la nuca, la otra mano bajo los omoplatos.
 - En un solo movimiento siente la víctima, acercándose contra ella o sosteniéndola con una pierna.
 - Coloque un brazo por debajo de las axilas de la víctima cogiendo el brazo cerca de la muñeca.
 - Con su otra mano tome de igual forma el otro brazo y entrecrúcelos apoyando la cabeza contra el auxiliar, sostenga el tronco de la víctima entre sus brazos.
 - Póngase de pie con la espalda recta, haciendo el trabajo con las piernas, mientras el otro auxiliar le sostiene las piernas a la víctima.
 - A una orden, levántense simultáneamente y coloquen la víctima en la silla.
 - Asegúrenla en la silla, inclinen la silla hacia atrás, para que la espalda de la víctima quede contra el espaldar de la silla.
 - A una orden, levanten simultáneamente la silla y caminen lentamente.

TIPOS DE CAMILLA

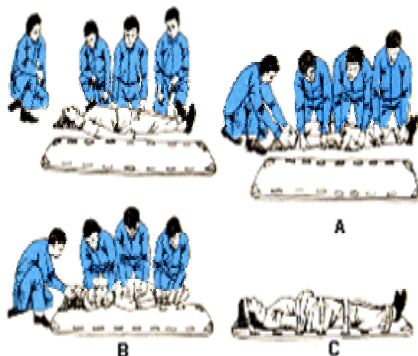
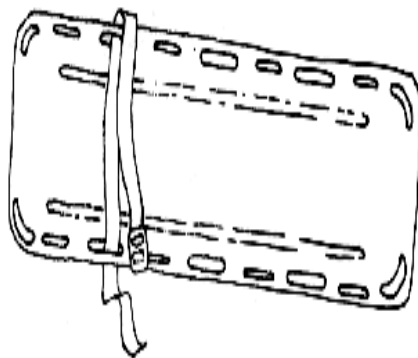
Dentro de los tipos de camillas tenemos:

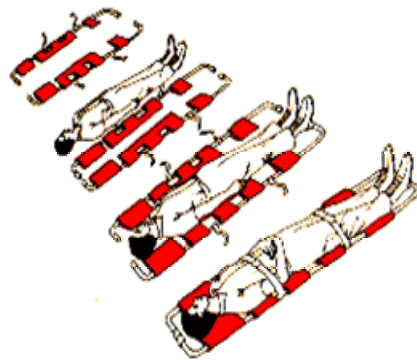
- Camillas de lona para transportar víctimas que no presentan lesiones de gravedad.



www.boingital.ula.ve

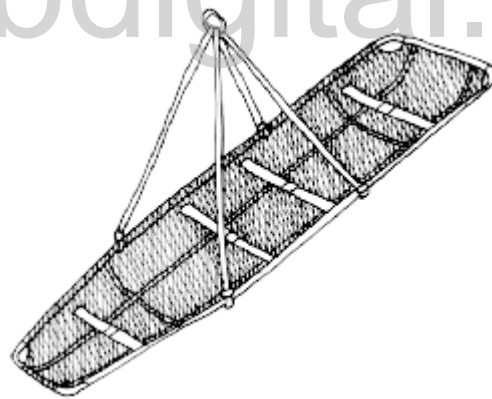
- Camillas Rígidas para transportar lesionados de columna; éstas son de madera, metálicas o acrílico.





- Camillas de vacío para transportar lesionados de la columna.
- Camilla para el transporte de lesionados en operaciones helicoportadas.

www.bdigital.ula.ve



FORMAS DE IMPROVISAR UNA CAMILLA

Una camilla se puede improvisar de la siguiente manera:

- Consiga 2 o 3 Chaquetas o abrigos y 2 trozos de madera fuertes.
- Coloque las mangas de las prendas hacia adentro.
- Pase los trozos de madera a través de las mangas.
- Botone o cierre la cremallera de las prendas.

Otra forma de improvisar una camilla es la siguiente:

- Consiga una frazada o cobija y dos trozos de madera fuertes.
- Extienda la cobija o frazada en el suelo.
- Divida la cobija imaginariamente en tres partes, coloque un trozo de madera en la primera división y doble la cobija.
- Coloque el otro trozo de madera a 15 cms del borde de la cobija y vuelva a doblarla.

PREVENCIÓN

Para evitar mayores lesiones en el traslado de las víctimas de un accidente se debe:

- Asegurar que las vías respiratorias estén libres de secreciones.
- Controlar la hemorragia antes de moverla.
- Inmovilizar las fracturas.
- Verificar el estado de conciencia. Si se encuentra inconsciente, como resultado de un traumatismo, considérela como lesionada de columna vertebral.
- Evite torcer o doblar el cuerpo de una víctima con posibles lesiones en la cabeza o columna.
- Utilizar una camilla dura cuando sospecha fractura de columna vertebral. No debe ser transportadas sentadas las personas con lesiones en la cabeza, espalda, cadera o pierna.
- Seleccionar el método de transporte de acuerdo con la naturaleza de la lesión, número de ayudantes, material disponible, contextura de la víctima y distancia a recorrer.
- Dar órdenes claras cuando se utiliza un método de transporte que requiera más de 2 auxiliares. en estos casos uno de los auxiliares debe hacerse cargo de dirigir todo el procedimiento.

TOME PRECAUCIONES

- Para lograr una mayor estabilidad y equilibrio de su cuerpo, separe ligeramente los pies y doble las rodillas, NUNCA la cintura. La fuerza debe hacerla en las piernas y no en la espalda.
- Para levantar al lesionado, debe contraer los músculos de abdomen y pelvis, manteniendo su cabeza y espalda recta.
- NO trate de mover solo un adulto demasiado pesado. busque ayuda.

CUERPOS EXTRAÑOS

DEFINICION

Cuerpo extraño es cualquier elemento ajeno al cuerpo que entra a éste, ya sea a través de la piel o por cualquier orificio natural como los ojos, nariz, garganta, impidiendo su normal funcionamiento.

CUERPOS EXTRAÑOS EN OJOS

Son considerados los lentes de contacto, arena, partículas de madera o metal, maquillaje, pestañas, insectos, tanto debajo del párpado como sobre el globo ocular.

Estos materiales son perjudiciales no sólo por sus efectos irritantes, sino por el peligro de raspar el ojo o introducirse en él.



SEÑALES

- Inflamación
- Enrojecimiento del ojo afectado
- Sensación de ardor
- Dolor
- Lagrimeo
- Dificultad para mantener el ojo abierto

ATENCIÓN

- Lávese las manos con agua y jabón.
- Haga sentar a la víctima de tal manera que la luz le dé directamente sobre los ojos.
- Pídale que lleve la cabeza hacia atrás.
- Colóquese del lado del ojo afectado o detrás de la víctima.

- Coloque su mano izquierda debajo del mentón; con sus dedos índice y pulgar, entreabra el ojo afectado para observar el tipo y la localización del cuerpo extraño. Para esto, pídale que mueva el ojo hacia arriba, abajo y los lados.
- Si puede ver el cuerpo extraño, trate de expulsarlo lavando el ojo; vierta agua con una jeringa sin aguja, una jarra o bajo el grifo, inclinando la cabeza hacia el lado lesionado.

Si este procedimiento no da resultado y el cuerpo extraño es móvil, pídale que parpadee; a veces solo esto es suficiente para que se localice en el ángulo interno y usted pueda retirarlo con la punta de un pañuelo limpio.

Si el cuerpo extraño esta localizado debajo del párpado inferior, pídale que mire hacia arriba; mientras tanto, con su dedo pulgar hale hacia abajo el párpado, localice el cuerpo extraño y con la punta de un pañuelo retírelo.

En caso de que el cuerpo extraño esté localizado debajo del párpado superior, haga que mire hacia abajo; con sus dedos índice y pulgar tome las pestañas del párpado superior y hálelo ligeramente hacia abajo; con la otra mano, tome un aplicador o algo similar, colóquelo sobre la parte media del párpado superior y vuelva el párpado hacia arriba sobre el aplicador.

Localice el cuerpo extraño y retírelo.

Si la partícula esta localizada en el centro del ojo y con el parpadeo no se moviliza, cubra el ojo con una gasa estéril, luego cubra ambos ojos con un vendaje sin hacer presión y envíe a la víctima a un centro asistencial.

- No trate de retirar el cuerpo extraño.
- Evite que la víctima se frote el ojo.
- No aplique gotas oftálmicas (colirios), Ungüentos ni otras soluciones.

CUERPOS EXTRAÑOS EN OIDOS

SEÑALES

- Dolor por inflamación
- Si es por insecto, puede sentir el movimiento de este en el oído
- La audición puede estar disminuida
- Zumbido
- En ocasiones, marcha inestable

ATENCIÓN

Si se trata de un **insecto** haga lo siguiente:

- Coloque la víctima con la cabeza inclinada hacia el lado contrario del afectado. Aplique 3 ó 4 gotas de aceite mineral tibio o aceite para bebé.
- Deje actuar durante 1 ó 2 minutos.
- Incline la cabeza hacia el lado afectado, para que el aceite drene espontáneamente y arrastre el insecto.

Si el cuerpo extraño es una **semilla o bolita de cristal**, proceda así:

- Colóquela la cabeza de forma que el oído afectado quede hacia abajo, para facilitar la salida del cuerpo extraño.
- Si la maniobra anterior no da resultado, NO trate de extraer los cuerpos extraños con pinzas u otros elementos.
- Si venía presentando dolor de oído, salida de pus, sordera, antes de la presencia del cuerpo extraño, NO realice ningún procedimiento y trasládela a un centro asistencial.

CUERPOS EXTRAÑOS EN NARIZ

Se presenta generalmente en niños

SEÑALES

- Ocasionalmente puede haber inflamación de la nariz
- Presencia de secreción sanguinolenta
- Dificultad para respirar

ATENCIÓN

- Tranquilice al niño y a sus familiares.
- Pregúnteles que tipo de cuerpo extraño se introdujo y el tiempo que lleva el niño con él, ya que si se trata de una semilla, al ponerse en contacto con la secreción de la nariz aumenta de tamaño, lo que hace difícil su extracción y será necesario que lo envíe a un centro asistencial.

- Si se trata de un botón u otro objeto apriete con uno de sus dedos la fosa nasal libre y pídale al niño que se suene, esto hará expulsar el objeto por la corriente de aire que se forma.
- Si con la maniobra anterior no logra expulsar el objeto, envíelo a un centro asistencial.

PREVENCIÓN

La presencia de cuerpos extraños, se puede evitar de la siguiente manera:

- No dar a los niños objetos como botones o semillas para jugar.
- No permitir que los niños jueguen cuando están comiendo.
- No dar a los niños alimentos con cáscara o huesos.
- Evitar que los niños duerman mientras están chupando dulces o goma de mascar.
- No sostener en la boca alfileres u otros objetos que puedan fácilmente ser tragado o aspirados.
- Masticar bien la comida antes de ingerirla.
- Usar protectores mientras se trabaja con madera, arena, vidrio, soldadura, viruta metálica.
- Seguir las instrucciones para el uso de los lentes de contacto.

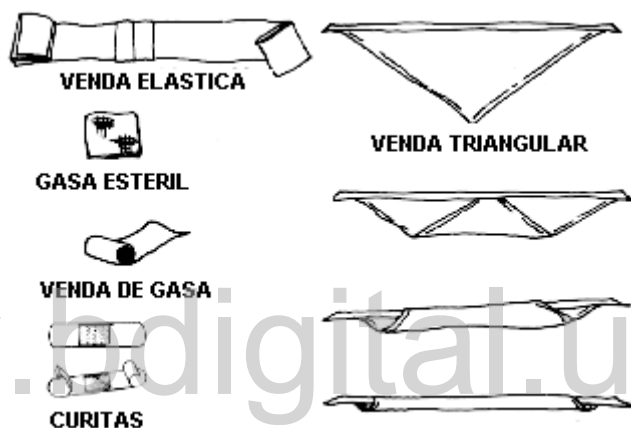
www.blogdigital.ula.ve

VENDAJES

DEFINICION

Los **VENDAJES** son las ligaduras o procedimientos hechos con tiras de lienzo u otros materiales, con el fin de envolver una extremidad u otras partes del cuerpo humano lesionadas. En Primeros Auxilios se usan especialmente en caso de heridas, hemorragias, fracturas, esguinces y luxaciones.

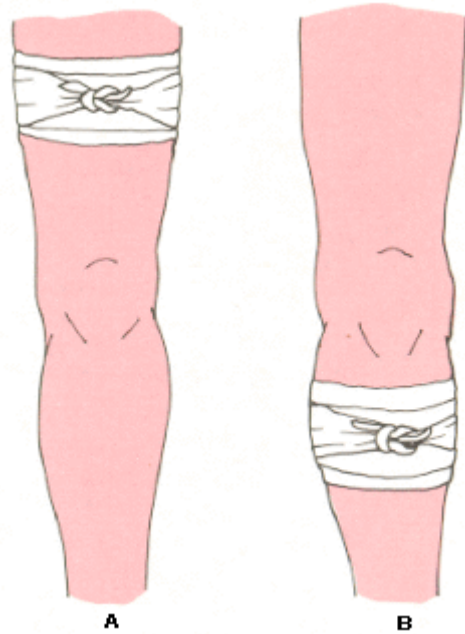
- El vendaje se utiliza para:
- Sujetar apósitos
- Fijar entablillados
- Fijar articulaciones



Las **VENDAS** son las tiras de lienzo, estas varían en tamaño y en calidad del material. Las más utilizadas son las siguientes: Venda de gasa orillada, venda de gasa kling, venda de muselina, venda elástica.

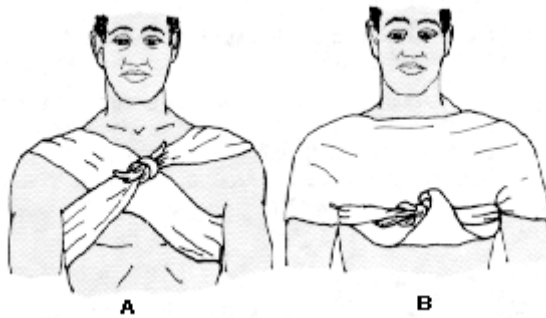
VENDA DE ROLLO

Existen en diferentes materiales como algodón, elástico, semielástico y otros como la venda de yeso. Una venda angosta se utilizaría para envolver una mano o una muñeca, mediana para un brazo o tobillo, la ancha para la pierna.



VENDA TRIANGULAR

Como su nombre lo indica su forma es de triángulo, generalmente es de tela resistente y su tamaño varía de acuerdo al sitio donde vaya a vendar. La venda triangular tiene múltiples usos, con ella se pueden realizar vendajes en diferentes partes del cuerpo utilizándolo como cabestrillo, doblado o extendido.



CABESTRILLO

Se utiliza para sostener la mano, brazo o antebrazo en caso de heridas, quemaduras, fracturas, esguinces y luxaciones.



Procedimiento:

- Coloque el antebrazo de la víctima ligeramente oblicuo, es decir que la mano quede más alta que el codo.
- Ubíquese detrás de la víctima y coloque la venda triangular extendida.
- Lleve el extremo inferior de la venda hacia el hombro del brazo lesionado.
- Amarre los dos extremos de la venda con un nudo hacia un lado del cuello (del lado del lesionado) **NUNCA** sobre los huesos de la columna vertebral.
- Deje los dedos descubiertos para controlar el color y la temperatura.

Las **Curitas**: son pequeñas vendas adhesivas.

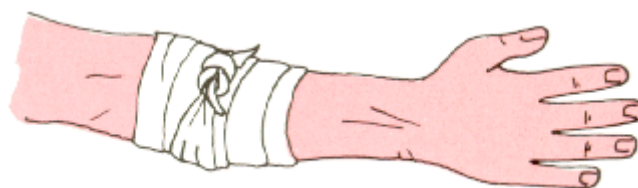
Los **Apósitos**: son almohadillas usualmente llenas de gasa y algodón absorbente que se colocan directamente sobre la herida.

TIPOS DE VENDAJES

Hay distintas formas de superposición de la venda, las más utilizadas son:

VENDAJE CIRCULAR

- Se usa para fijar el extremo inicial y final de una inmovilización o para fijar un apósito, también para iniciar y/o finalizar un vendaje.
- Indica en superponer la venda de forma que tape completamente la anterior.
- Este tipo de vendaje se utiliza para sujetar apósitos en la frente, miembros superiores e inferiores y para controlar hemorragias.



VENDAJE ESPIRAL

- Se utiliza generalmente en extremidades, en este caso la venda cubre el 2/3 de la vuelta anterior y se sitúa algo oblicua al eje de la extremidad.
- Se emplea una venda elástica o semielástica, porque puede adaptarse a la zona que se va a vendar.
- Se usa para sujetar gasa, apósitos o férulas en brazo, antebrazo, mano, muslo y pierna.
- Inicie el vendaje siempre en la parte más distante del corazón en dirección a la circulación venosa.

Ejemplo:

Si el vendaje es en el brazo comience por la mano hasta llegar al codo o axila, según sea necesario.

- Evite vendar una articulación en extensión, porque al doblarlo dificulta su movimiento.
- De ser posible no cubra los dedos de las manos o de los pies.

VENDAJE ESPIRAL O CON DOBLEZ

- Se utiliza en el antebrazo o pierna, Se inicia con dos vueltas circulares para fijar el vendaje.
- Se dirige la venda hacia arriba como si se tratara de un espiral.
- Se coloca el pulgar encima de la venda, se doble ésta y se dirige hacia abajo y detrás.
- Se da la vuelta al miembro y se repite la maniobra anterior, se termina el vendaje mediante dos circulares.

VENDAJE EN OCHO O TORTUGA

- Se utiliza en las articulaciones (tobillo, rodilla, hombro, codo, muñeca), ya que permite a estas tener una cierta movilidad.
- Se coloca una articulación ligeramente flexionada y se efectúa una vuelta circular en medio de la articulación.
- Se dirige la venda de forma alternativa hacia arriba y después hacia abajo, de forma que en la parte posterior la venda siempre pase y se cruce en el centro de la articulación.

VUELTA RECURRENTE

- Se usa en las puntas de los dedos, manos o muñones de amputación.
- Después de fijar el vendaje con una vuelta circular se lleva el rollo hacia el extremo del dedo o muñón y se regresa hacia atrás.
- Se hace doblez y se vuelve hacia la parte distal.
- Finalmente, se fija con una vuelta circular.

NORMAS GENERALES PARA LA REALIZACION DE UN VENDAJE CLASICO EN ESPIRAL

La ejecución de un vendaje perfecto exige un entrenamiento previo, a continuación se indican una serie de puntos que debe regirse en una ejecución de un vendaje:

- Se colocará la zona a vendar más cómoda para el socorrista, procurando que el área afectada no este en contacto con ninguna superficie evitando además posiciones peligrosas para el accidente.
- Siempre iniciará en vendaje por la parte más distal, dirigiéndose hacia la raíz del miembro, con ello se pretende evitar la acumulación de sangre en la zona separada por el vendaje.
- Se vendará de izquierda a derecha, facilitando la labor del socorrista.
- El núcleo o rollo se mantendrá en la parte más próxima al socorrista.
- No desenrollar de manera excesiva la venda.
- El vendaje debe ser aplicado con una tensión homogénea, ni muy intensa ni muy débil. El paciente bajo ninguna circunstancia después de haber terminado el vendaje debe sentir hormigueo en los dedos, notarlo frío o apreciar un cambio de coloración en los mismos.
- Se utilizarán vendas del tamaño adecuado a la zona que debe vendarse.
- Antes de iniciar el vendaje, se colocará la zona afectada en la posición en la que debe quedar una vez vendada.
- El vendaje se iniciará con la venda ligeramente oblicua al eje de la extremidad, dando dos vueltas circulares perpendiculares al eje, entre las cuales se introducirá el inicio de la venda.
- El vendaje se termina también con 2 vueltas circulares perpendiculares al eje del miembro.
- El extremo final de la venda se puede sujetar por distintos sistemas :
 1. Con un imperdible o un esparadrapo.
 2. Cortando la venda por la mitad y uniendo los extremos mediante un nudo.
 3. Doblando la venda hacia atrás en dirección opuesta a la que se llevaba. Cuando se llega al punto en el que se ha realizado el doblaje, se hace un nudo con el cabo suelto de la venda.
 4. Utilizando un ganchito especial para este fin.
- Durante la ejecución del vendaje se cubrirán con algodón los salientes óseos y las cavidades naturales, como axilas o ingles.
- Sólo se darán las vueltas precisas; la venda sobrante será desestimada.



VENDAJE PARA NARIZ

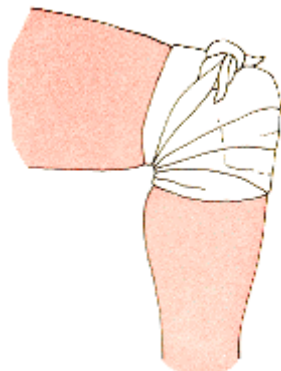


VENDAJE PARA MANDIBULA INFERIOR

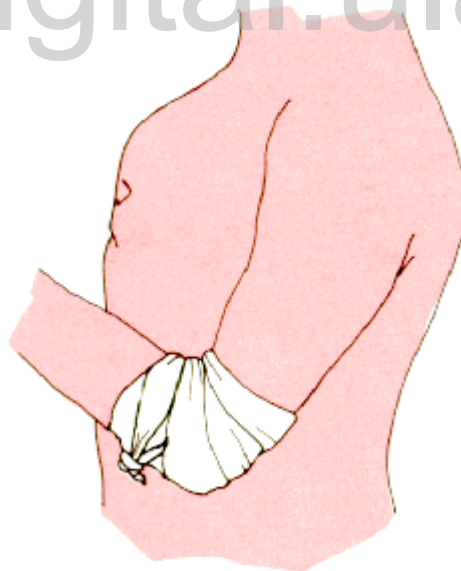
VENDAJE PARA CODO O RODILLA

- Con la articulación semiflexionada, se efectúan dos vueltas circulares en el centro de esta, para posteriormente, proseguir con cruzados en 8, alternos sobre brazo y antebrazo, o pierna y muslo.
- Este tipo de vendaje no se debe inmovilizar totalmente la articulación.

www.bdigital.ula.ve



VENDAJE PARA RODILLA



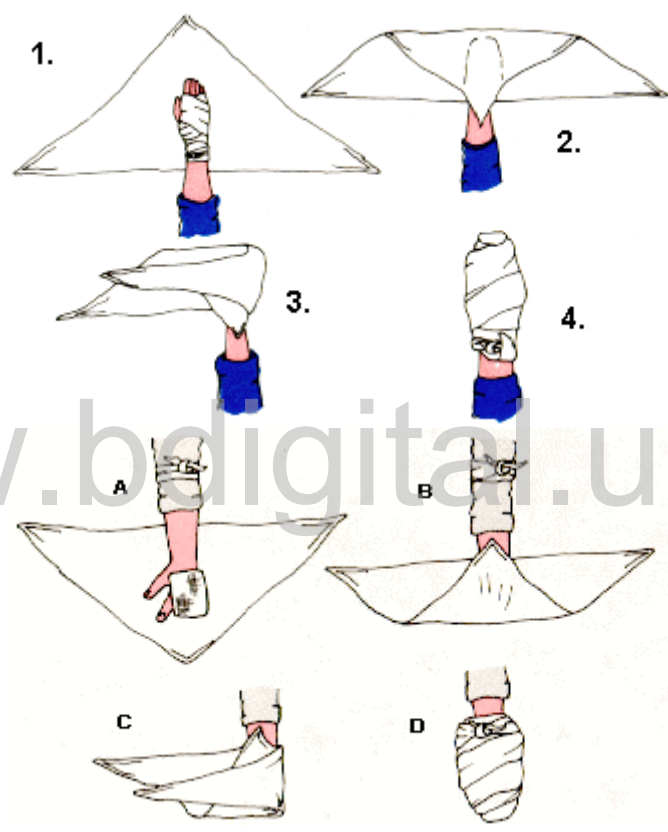
VENDAJE PARA TOBILLO O PIE

- Se comienza con dos circulares a nivel del tobillo.
- Luego se procede a efectuar varias vueltas en 8 que abarquen alternativamente pie y tobillo, remontando de la parte distal hacia la proximal, para terminar con dos vueltas circulares a la altura del tobillo y la fijación de la venda.



VENDAJE PARA MANO Y DEDOS

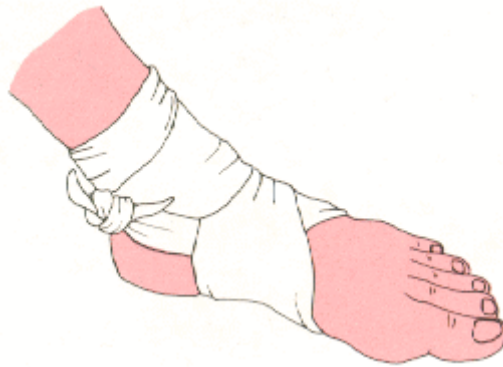
- Se inicia este vendaje haciendo dar dos vueltas circulares a nivel de la muñeca.
- Se lleva la venda hacia el dedo, donde se efectúan 2 recurrentes, que son fijadas con dos circulares a nivel del dedo.
- Para terminar la operación se siguen con varias espirales en 8 entre el dedo y la muñeca, para finalmente acabar con dos circulares de fijación a nivel de la muñeca.



www.bdigital.ula.ve

VENDAJE PARA PIE

- Recibe el nombre de zapatilla.
- No debe apretarse excesivamente pues, dado que si no se dejan descubiertos los dedos, es imposible el control de circulación sanguínea de los mismos.
- Se inicia en el talón dando dos vueltas circulares siguiendo el reborde del pie.
- Al llegar al 5º dedo, se dirige la venda hacia abajo por debajo de los dedos para hacerla salir a nivel del 1º.
- A partir de aquí se lleva hacia el talón al que se rodea, para dirigirse de nuevo al 5º dedo.
- De esta forma, se va ascendiendo por el pie a base de vueltas en 8.
- Se termina mediante 2 vueltas circulares a nivel del tobillo.



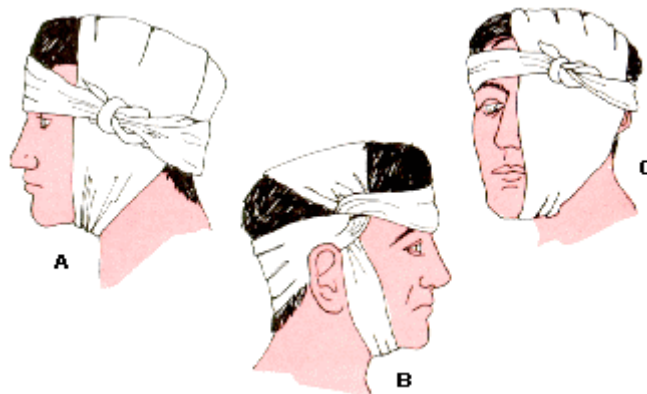
VENDAJE PARA EL OJO

- Proteger al ojo con un apósito.
- Dar dos vueltas circulares a nivel de frente sujetando el borde superior del apósito.
- Descender la venda hacia el ojo afectado, tapan este y pasarla por debajo de la oreja del mismo lado.
- Repetir esta maniobra tantas veces como sea necesario para tapan completamente el ojo.

www.digitariaula.ve



VENDAJE PARA OJO



VENDAJE PARA LA CABEZA

- Para efectuarlo se precisan dos vendas.
- Se inicia efectuando una vuelta circular en sentido horizontal alrededor de la cabeza.
- Se coloca el cabo proximal de la otra venda a nivel de la frente y se dirige la venda hacia atrás, siguiendo la línea media de la bóveda craneana hasta encontrarse a nivel de la otra venda, se vuelve a efectuar una circular con esta venda de modo que quede aprisionando el cabo inicial de la 2º venda, así como la venda que se ha deslizado hacia atrás.
- De esta forma se van efectuando vueltas recurrentes con la 2º venda, que son fijadas mediante vueltas circulares con la segunda.
- Se termina con dos vueltas circulares.



VENDAJE EN FORMA DE CORBATA

- Doble la punta hacia la base de la venda, vaya por la mitad en la misma dirección, según el ancho deseado.
- Utilizado para vendar la muñeca, mano, rodilla y pie.



INMOVILIZACION PARA HOMBRO
Y BRAZO