



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERIA**



**ATENCIÓN DE LOS TÉCNICOS EN LA PREVENCIÓN DE
ACCIDENTES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD, INVIDENTE
DURANTE SU PERMANENCIA EN EL FERROCARRIL, LOS VALLES
DEL TUY ESTADO MIRANDA, INSTITUTO AUTÓNOMO (IAFE) 2DO
SEMESTRE (2014)**

**Tutor:
Msg. Ricarda Montaña**

**Autor:
Muñoz, Angela
Terán, María**

CARACAS, 2016

**ATENCIÓN DE LOS TÉCNICOS EN LA PREVENCIÓN DE
ACCIDENTES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD, INVIDENTE
DURANTE SU PERMANENCIA EN EL FERROCARRIL, LOS VALLES
DEL TUY ESTADO MIRANDA, INSTITUTO AUTÓNOMO (IAFE) 2DO
SEMESTRE (2014)**

DEDICATORIA

Primeramente a **Dios** por permitirme estar en este mundo, por darme la fuerza, voluntad y sabiduría para lograr esta meta tan anhelada. Por acompañarme siempre en mis momentos difíciles y en cada tropiezo que tuve en este largo camino, porque sin su ayuda no lo hubiera logrado.

A mi razón de ser, mi hija, quien desde que llego a mi vida todo han sido bendiciones y alegrías.

A mi hermosa madre quien con sus sabias palabras siempre sabe cómo ayudarme para continuar adelante y ha sido mi pilar en todo momento y les doy las gracias por darme la vida.

A mi compañera María, por acampanarme en este largo viaje, que fue la realización de la tesis.

Angela

DEDICATORIA

A DIOS todo poderoso por darme fuerza cada día para lograr mis sueños y metas.

A la memoria de mi madre, que desde el cielo me cuida y guía todos los días de mi vida.

A mi compañera Angela, por su apoyo incondicional en el desarrollo de ésta investigación.

Finalmente a todas aquellas personas, que de alguna u otra manera me han apoyado a lo largo de mi vida y justo en los momentos más necesitados.

María

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a dios por ser nuestro protector por guiarnos al camino del éxito, darnos la inteligencia, inspiración, fe, y las fuerzas para tener vocación de servicio y así lograr la realización de nuestra tesis de grado.

A la “Universidad Central de Venezuela” por darnos la oportunidad de formarnos académicamente, con principios académicos y de esta forma obtener el título de Licenciados en Enfermería.

A todos los profesores (UCV) por enseñarnos a cada uno, sus conocimientos profesionales para la base de nuestra carrera. A todos Gracias.

Al ferrocarril Los Valles del Tuy, del Estado Miranda, (IAFE), por abrirnos las puertas para la realización de esta investigación.

En especial a la Profa. Ricarda Montaña, nuestra tutora de tesis por habernos brindado la asesoría necesaria la cual fue de gran importancia para llevar a cabo esta meta.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hacemos extensivo nuestro más sincero agradecimiento

Angela y María

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado **ATENCIÓN DE LOS TÉCNICOS EN LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD, INVIDENTE DURANTE SU PERMANENCIA EN EL FERROCARRIL, LOS VALLES DEL TUY ESTADO MIRANDA, INSTITUTO AUTÓNOMO (IAFE) 2DO SEMESTRE (2014), VENEZUELA**, presentado por, **T.S.U. MUÑOZ ANGELA y TERAN MARÍA**. Para optar al título de Licenciado en Enfermería, considero que dicho trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Caracas a los _____ días del mes de _____ de 2016.

Prof. Ricarda Montaña

C.I. 4.038383

ÍNDICE

	Pág.
Aprobación de tutor.....	iii
Índice.....	iv
Lista de Cuadros.....	v
Lista de Gráficos.....	Vi
Resumen.....	vii
Introducción.....	1
Capítulo I	
El Problema	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la investigación General y Específicos.....	9
Justificación.....	10
Capítulo II	
Marco Teórico	
Antecedente de la investigación.....	12
Bases Teóricas.....	17
Sistema de Variables.....	58
Operacionalización de Variables.....	59
Capítulo III	
Marco Metodológico	
Tipo de Estudio.....	60
Diseño de la investigación.....	61
Población y muestra.....	61
Método e instrumentos de Recolección de Datos.....	62
Validez y Confiabilidad.....	63
Procedimientos para la Recolección de datos.....	64
Capítulo IV	
Presentación y Análisis de los Resultados	
Presentación de los Resultados.....	65
Análisis de los Resultados.....	81
Capítulo V	
Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	83
Referencias Bibliográficas	
Anexos	
- Instrumento	

LISTA DE CUADROS

Nº		Pág.
1	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca del desplazamiento en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	66
2	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la garantía en las señales auditivos por medio de bucles magnéticos en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	69
3	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de asignación laboral es de exclusividad para guiar invidentes en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	72
4	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de redes de apoyo social como sistema de vigilancia en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	74
5	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de análisis social de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	77
6	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la integración en la aceptación o rechazo de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	79

LISTA DE GRAFICOS

Nº		Pág.
1	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca del desplazamiento en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	68
2	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la garantía en las señales auditivos por medio de bucles magnéticos en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	71
3	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de asignación laboral es de exclusividad para guiar invidentes en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	73
4	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de redes de apoyo social como sistema de vigilancia en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014	76
5	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de análisis social de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	78
6	Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la integración en la aceptación o rechazo de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.	80



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERIA**



**ATENCIÓN DE LOS TÉCNICOS EN LA PREVENCIÓN DE
ACCIDENTES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD, INVIDENTE
DURANTE SU PERMANENCIA EN EL FERROCARRIL, LOS VALLES
DEL TUY ESTADO MIRANDA, INSTITUTO AUTÓNOMO (IAFE) 2DO
SEMESTRE (2014)**

**Autor: Muñoz Ángela
Terán María
Tutor: Ricarda Montaña
Año: 2014**

RESUMEN

La presente investigación planteo como objetivo determinar la atención de los técnicos en la prevención de accidentes de usuarios con discapacidad invidente durante su permanencia en el ferrocarril Los Valles del Tuy, Estado Miranda, Instituto Autónomo (IAEE). Metodológicamente corresponde a una investigación que presenta un diseño de campo prospectivo y transversal tipo descriptivo. Para la recolección de información, se utilizó un instrumento tipo cuestionario en escala Lickert de respuestas (siempre, alguna, nunca) conformado por 21 ítems, previamente fue validado por juicios de expertos y sometidos a una prueba piloto por medio del método Alfa de Crombach, dando como resultado (0,89), que determinó su confiabilidad, seguidamente se decide cumplir con los procedimientos de recolección de información. Los resultados expresan una tendencia de (45,5%) para la categoría Alguna Vez y (1,3%) para la Categoría Nunca.

INTRODUCCIÓN

La igualdad no debe entenderse desde una óptica de uniformidad, sino de respeto a las diferencias. Es decir, una igualdad que se basa en la búsqueda de puntos en común, de áreas de coincidencia y que construye a partir de los mismos. Por lo tanto, un sentido de igualdad que entiende y acepta las diferencias en calidad de aportes y no como fuentes de antagonismo ni, muchos menos de segregación.

En el presente trabajo se presenta bajo la convicción de que la discapacidad por carencia visual (invidente) se puede manifestar en cualquier persona, sin diferencias de posición social, económica o de nivel educativo. Es causada por trastornos infecciosos, genéticos o bien, adquirida por un accidente laboral, de tránsito, recreativo, doméstico, en la práctica de algún deporte, por contaminación ambiental o desnutrición, y las más de las veces por razones no justificables, le ha limitado a este grupo de población la capacidad de realizar sus proyectos personales, así como su vida en sociedad.

Las personas con discapacidad por visión, más que compasión, comprensión, más que comprensión, equiparación de oportunidades, aun más que oportunidades, el apoyo efectivo del estado y de la sociedad civil para poder hacer realidad su integración social.

En función de lo anteriormente expuesto se lleva a cabo la presente investigación en el ferrocarril los Valles del Tuy Estado Miranda,

Venezuela, dirigido al personal Técnico encargados de brindar atención del usuario con discapacidad visual y motora, y con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha estructurado el estudio de la siguiente manera: en cinco (5) capítulos:

En el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, así como la justificación.

El Capítulo II, hace referencia a los antecedentes de la investigación, bases teóricas, así como el sistema de variables y su operacionalización.

En el Capítulo III, se presenta el tipo de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento.

En el Capítulo IV, se muestran la presentación y análisis de los resultados.

En el Capítulo V, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), desde su creación se ha manifestado a favor del respeto de los derechos humanos de todos los individuos, sin distinción de ningún tipo como lo señala la Declaración Universal de Derechos Humanos. Publicada por la Organización Mundial de la Salud (ONU), (1992), reafirmado en el (2009), en la Cumbre Mundial celebrada en México.

A nivel mundial, se reconoce y valora los esfuerzos de la ONU a favor de la defensa de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad que se han traducido en diversas iniciativas, actividades y mecanismos puestos en práctica durante los últimos años.

En ese sentido, diversas cumbres a nivel mundial a lo largo de la década de los años noventa y dos mil, la ONU, auspicio conferencias internacionales en donde se abordan los derechos de las personas con discapacidad y se hacen recomendaciones específicas a los Estados para la atención a este grupo de la sociedad. La ONU, ha sido muy precisa al señalar que es menester prestar especial atención a la no discriminación y al disfrute, en igualdad de condiciones, por parte de las personas con

discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, incluida su participación activa en todos los aspectos de la sociedad.

Así mismo, en su programa de acción se reafirmo que todos los derechos humanos y las libertades fundamentales son universales, por lo que comprenden sin reservas a las personas con discapacidad. A demás, son políticas que establecen a que todas las personas nacen iguales y tienen el mismo derecho a la vida y al bienestar, a la educación, al trabajo y a vivir independientemente. Por lo tanto, cualquier discriminación directa y otro trato discriminatorio hacia una persona con discapacidad es una violación de sus derechos.

En ese contexto se precisa darle la atención requerida que por derecho les corresponde al disfrute y participación de la sociedad. Por ello, a nivel mundial, los países como: Alemania, India, Japón, Marruecos, Nueva Zelanda, Nicaragua, Rusia, Arabia Saudita, África, España, entre otros han adoptado leyes o modificado su legislación para garantizar, igualdad de oportunidades y no discriminación en el orden de los sistemas que conforman una sociedad determinada.

En lo correspondiente a Latinoamérica y el Caribe también adopto distintas acciones y programas como política social a favor del respeto a los derechos de las personas con discapacidad. Así lo expresa Cortez, A, (2009), en publicación sobre los derechos humanos del discapacitado, el

logro de la igualdad de oportunidades ha pasado por etapas diferentes, en las que progresivamente en Latinoamérica y el Caribe se ha ido acumulando conocimientos, experiencias y resultados significativos” (Pág.8). De acuerdo a la referencia, sin reserva ni discriminación, se exige la inclusión de protagonismo social al discapacitado.

En Venezuela, como parte del Caribe también acogió los lineamientos exigidos por la ONU para lo cual existe la Ley para el respeto de los derechos humanos en las personas con discapacidad, decretada en “Gaceta Oficial, el 5 de Enero, de (2007), la cual tiene como finalidad alertar la participación e incorporación a la vida social, económica, laboral, cultural y política del país a los miles de venezolanos que tengan algún tipo de discapacidad” (Pág.3). Continúa destacando la referencia acerca de la ley de protección a los discapacitados, dar ampliación de cobertura y mejorar en las políticas en caminadas a promover y fortalecer el desarrollo de las personas con discapacidad a si como equipar su integración plena en todos los ámbitos de la vida nacional.

En acuerdo a la protección del discapacitado el Gobierno Venezolano por medio de las políticas publicas, promueve modificaciones en el campo jurídico, para garantizar y ampliar servicios para las personas con discapacidad.

En ese marco referencial cabe reseñar a la discapacidad por invidencia como tema a considerar en el estudio, en lo cual según la Gaceta Oficial, (S-2007), “la evaluación de la consideración social de los hombres y mujeres con esta discapacidad no debe ser limitante para ejercer estudios profesionales ni funcionarios públicos ni privados, concluyendo el ejercicio profesional y desplazamiento en vía pública” (Pág.7).

Esto implica, que el estado proveerá la existencia de acciones y estrategias institucionales para el resguardo de la integridad física del invidente en las áreas laboral, deslizamiento terrestre, náutico y aéreo, facilitando su adaptación y sobre todo la seguridad personal.

Acogiendo los lineamientos a la protección del invidente en cuanto a su desplazamiento, accesibilidad y transporte. El ferrocarril Los Valles del Tuy, del Estado Miranda, (IAFE), en consideración de personas invidente impulso dentro de la organización una asistencia efectiva de protección en todo el trayecto del invidente a partir de su entrada al transporte ferroviario. El servicio ofrecido constituye el elemento vital dirigido para un tratamiento efectivo al público invidente.

Así, la infraestructura, además de contar con la supresión de barreras arquitectónica, apoyo por personal técnico durante el desplazamiento por escaleras mecánicas y abordaje al ferrocarril, también posee elementos indispensables como por ejemplo, la comunicación que

independientemente y colectivamente, cuenta con criterios de manera directa de apoyo social en estos usuarios convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal.

Al respecto según Norma de Atención al invidente metro (ferrocarril (2006) Los Valles del Tuy, Estado Miranda, (Venezuela).

De las personas discapacitadas, los que padecen de problemas visuales deben recibir protección de apoyo de diligencia del personal técnico para desplazarse y utilizar los servicios en garantía de un servicio de protección y calidad (Pág.9).

El mejoramiento de la satisfacción del discapacitado invidente exige apoyo técnico que exprese confort y comodidad (desplazamiento, asiento e integridad física). Por consiguiente es política institucional la protección de estos usuarios por personal técnico de ferrocarril.

Estos postulados enunciados referentes a la protección de invidentes durante su permanencia en ferrocarril / metro en oportunidades se acompañan por personal técnicos, pero en la actualidad no se ve con frecuencia en el día a día en las diferentes estaciones, como por ejemplo en el ferrocarril Valles del Tuy Estado Miranda.

Hecho que en su inicio el desplazamiento de personas invidentes fue cumplido por el personal de la unidad de emergencia del instituto autónomo de ferrocarril, (enfermeras) quienes brindaban protección a estas personas (invidente), durante el desplazamiento hasta ubicarlos en

los asientos del tren y luego una vez llegado a la dirección convenida acompañarlos hasta la salida del ferrocarril. Sin embargo en la actualidad estas funciones fueron asignadas al personal técnico del ferrocarril.

Tal hecho relacionado a las asignación de la protección de invidente por el personal técnico según lo observado en el día a día en los ferrocarriles de los Valles del Tuy, personas invidentes quienes muchas veces se ven sometidas a momentos de desamparo por carencia de acompañantes técnicos, durante el desplazamiento interno del ferrocarril, incluyendo la seguridad de garantizar asiento, subida y bajada de escaleras, por lo que esta situación representa para el invidente riesgo a su integridad física.

En ese orden, según registro de consulta medica de la unidad de emergencia del ferrocarril Valle del Tuy Estado mirando, para el primer semestre del (2014), fueron atendido (6) seis minusválidos (invidente) por caída en escaleras, registrando diagnostico clínico de aporreos en piernas y brazos con manifestaciones de angustia (llanto) que ameritaron asistencia médica” (Pág. 6).

En este contexto, cabe recordar los planteamientos establecidos en las Normas de Protección del Invidente (2007) enuncia la protección física y social para la adaptación del invidente durante la permanencia en el ferrocarril, constituyendo el elemento fundamental e impulso, dirigido al productor o servicio final, como herramienta principal en la protección de

la clientela de invidentes. Se trata que haya un servicio de buena calidad en la atención al usuario incapacitado (invidente).

Tomando en cuenta estos preceptos las autoras consideran conveniente plantear las siguientes interrogantes de investigación.

¿Qué condición de seguridad cumple el personal técnico con usuarios invidentes?

¿Cómo el personal técnico promueve el sistema e vigilancia de protección social con usuarios invidentes?

En respuestas a las interrogantes hechas se hace el siguiente planteamiento de investigación:

¿Cuál es la atención de los técnicos en la prevención de accidentes de usuarios con discapacidad invidente durante su permanencia en el ferrocarril. Los Valles del Tuy Estado Miranda. Instituto Autónomo (IAFE) 2do semestre (2014), Venezuela?

1.2.1 Objetivo General

Determinar la atención de los técnicos en la prevención de accidentes de usuarios con discapacidad, invidente durante su permanencia en el ferrocarril, Los Valles del Tuy Estado Miranda, Instituto Autónomo (IAFE) 2do semestre (2014), Venezuela.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar que condiciones de seguridad cumple el personal técnico con usuarios invidentes
- Analizar como el personal técnico promueve el sistema de vigilancia de protección social con usuarios invidentes.

1.3. Justificación

Las personas con discapacidad (invidente) deben enfrentar durante su permanencia en el ferrocarril de los Valles del Tuy, barreras físicas, culturales y sociales que la ubican en una situación de desventajas. Esta desventajas se ve agravada por actitudes de minusvalía que la incapacidad lo promueve a través de practicas excluyentes, así como de patrones culturales, prejuicios e ideales, todo ellos basados en estereotipos conformados, por la insensibilidad o la indiferencia de ciertos sectores sociales.

Desde ese orden se justifica el desarrollo de la investigación ya que por medio de su ejecución se busca darle solución a la situación planteada en el problema.

Por lo tanto la importancia de la presente investigación se encuentra centrada en la necesidad de crear un ambiente idóneo para que los usuarios con discapacidad visual puedan disfrutar del servicio del ferrocarril, del Instituto Autónomo de Ferrocarriles del Estado (IAFE), en

su tramo Caracas – Tuy Medio con la comodidad de atención que así requieren.

La posibilidad de realizar la investigación trae sustento en la disposición que se ha manifestado en el beneficio otorgado al Instituto de Ferrocarriles del Estado, de apoyar en todo momento el estudio, puesto que su desarrollo tratara de conseguir que cualquier usuario del servicio se sienta bien atendido y que se conviertan en portavoces de la calidad de servicios prestados por la institución.

La idea fundamental de este estudio es ofertar ideas y estrategias a favor del usuario con discapacidad visual para optimizar la atención del servicio prestado, lo cual contribuye a: mejorar la imagen externa e interna, aumentar el nivel de servicio y elevar la confianza de los empleados en la organización.

Así mismo, esta investigación servirá de apoyo a futuros estudios con referencia al tema propuesto aquí.

Por ultimo las autoras de la investigación consideran necesario ofertarle los contenidos expresados como una útil herramienta que puede ser puesto en práctica en beneficios de la protección del invidente durante su desplazamiento por el ferrocarril. En ese orden se justifica el desarrollo de la investigación ya que a grandes escala busca aportar un beneficio a

los invidentes que por ende se traduce en un beneficio social representando un bienestar al invidente, familia y comunidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La función principal del marco teórico es precisar, organizar las ideas y conceptos contenidos en la sección introductoria, de manera que los mismos pueden ser manejados y convertidos en acciones concretas.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Las investigaciones que se presentan a continuación, se mencionan con la finalidad de hacer firme la investigación que se lleva a cabo. En este sentido los autores presentados proporcionan aspectos significativos en el abordaje del tema de investigación. Fueron considerados antecedentes de la investigación. Todas aquellas investigaciones que guardaban relación con la presente y que de una u otra forma, permitieron a la investigadora aclarar dudas sobre el tema en estudio.

Flores, José, (2003), realizó una investigación en la contraloría general de las Fuerzas Armadas Nacionales, Caracas, cuyo objetivo correspondió al diseño de un programa educativo sobre inducción contra accidentes laboral dirigido, al personal civil que ingresa a la institución.

Metodológicamente, se enmarco en la modalidad de un proyecto factible apoyado en una investigación de campo a su nivel, una vez

definida la unidad del análisis se procedió a delimitar la población que sería estudiada y sobre la cual se pretendió generalizar los resultados, de esta manera en la presente investigación se estableció como población al personal civil de la Contraloría General de las Fuerzas Armadas Nacionales, integrada por un total de doscientas cincuenta y cuatro (254) trabajadores civiles. La muestra estuvo conformada por cincuenta y dos (52) individuos seleccionados de forma aleatoria para la recopilación de todas aquellas inquietudes, requerimiento e información general de las fuerzas armadas nacionales. Por lo tanto una vez seleccionado el diseño de la investigación y la muestra apropiada de acuerdo con el problema en estudio, se procedió con la recolección de datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación, de tal forma que, se utilizó la información documental y los cuestionarios estructurados. Los resultados señalan el setenta y un por ciento (71%), de las personas entrevistadas contestó afirmativamente a este cuestionario lo que demuestra que el personal encargado ofrece el rendimiento oportuno y grato al nuevo personal sobre preparación contra accidentes ya que dentro de la contraloría general de las fuerzas armadas nacionales existen políticas internas que así lo establecen, sin embargo un veinte y nueve por ciento (29%) de las personas encuestadas sostienen que no les dieron la inducción para prevención a accidentes correspondiente si no que inmediatamente fueron introducidos a su puesto de trabajo.

Concluyéndose según los autores, que con la aplicación de la propuesta se lograría aumentar la información y motivación del trabajador de nuevo ingreso, minimizar el tiempo de adaptación del empleado civil a su nuevo puesto de trabajo, lograr una mayor eficiencia y eficacia en su rendimiento de sus actividades laborales asignadas, lograr rendimiento de seguridad y satisfacción por parte del empleado civil de nuevo ingreso, minimizando la frustración y las ansiedades entre otros y por su puesto, crear habilidades preventivas contra accidentes.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio, en cuanto al tema de capacitación, además de establecer la importancia y el impacto que tiene la inversión en capacitación en el personal contra riesgo de accidentes por su personal en la organización en cuanto a su identificación, rendimiento, eficiencia y eficacia laboral.

Saja, María Estela, realizó una investigación en la Contraloría General del Estado Guarico, cuyo objetivo corresponde a la propuesta “de un programa de inducción para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Contraloría General del Estado Guarico”. Metodológicamente tomando en cuenta que el estudio realizado es proponer un programa de inducción para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la contraloría general del estado guarico, el mismo se ubico dentro de la modalidad de proyecto factible. La población objeto de estudio estuvo conformada por ciento treinta y un (131) empleados de la

contraloría general del estado Guarico. Se tiene que la muestra es de cincuenta y siete (57) empleados que fueron seleccionados de la población mencionada. Por consiguiente en el estudio de esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Resultados del estudio se presentan el análisis generalizado sobre la variable inducción y la representación gráfica correspondiente a las frecuencias porcentuales, promedio de los resultados; así mismo habida cuenta de ello, los promedios de los resultados de la variable se procedió al cálculo de la medida ponderada a fin de ubicar dicha medida, en algunos de los intervalos de escala, asumida para el análisis respectivo. En síntesis puede decirse, que de acuerdo a los resultados obtenidos sobre las variables objeto de estudio, como son la inducción y desempeño laboral, se detectó que el nivel de inducción de los trabajadores de la contraloría general del estado guarico es bajo ya que los trabajadores no reciben una adecuada orientación acerca de distintos aspectos relevantes a la organización, conocimientos objetivos y metas que persiguen la misma.

Así mismo, las funciones que rigen cada departamento, los servicios existentes y la importancia del cargo que ocupa. Por ello se recomendó implementar un programa de inducción que permita familiarizar al trabajador de la contraloría general del estado guarico, desde el inicio de ocupar un cargo, conozca y valore la importancia del puesto que ocupa.

El autor concluye destacando que esta investigación sirvió de guía y se relaciona con la variable en estudio en cuanto al tema tratado ya que busca promover aprendizajes en personal trabajador en beneficio institucional.

Castillo y García, (2004), realizaron una investigación sobre el estudio de la motivación laboral del personal administrativo de la Escuela de Medicina Luis Razetti de la Universidad Central de Venezuela, cuya investigación plantea la motivación laboral del personal administrativo. Metodológicamente la investigación presenta un análisis descriptivo que sirva como referencia para lograr una mayor compenetración de dicho personal con la escuela de medicina. La investigación tiene como objetivo hacer la propuesta de un programa educativo sobre motivación. La base es un proyecto de campo de tipo descriptiva, y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se le aplicó a una muestra de veinte (20) personas correspondientes a un treinta por ciento (30%) de la población. Resultados establecidos indican que la escuela debe ofrecer políticas para el desarrollo y progreso del personal, así como reconocerles las experiencias que han adquirido de ella, de igual forma programar el adiestramiento del personal de manera más objetiva de acuerdo a sus necesidades para mejorar su rendimiento laboral.

Esta investigación se relaciona estrechamente con el presente estudio, ya que buscan la mejora continua de la organización a través de la capacitación del personal.

Loreto, M, (2005), realizó una investigación en el Departamento de Metalmecánica, Empresas Motores Venezolanos, C. C (MOTORVENCA), para el Instituto Universitario, Juan Pablo Pérez Alfonso, un programa educativo bajo la modalidad de un proyecto factible cuyo objetivo fue hacer la propuesta para ofrecer una solución viable a la problemática planteada.

Metodológicamente, corresponde a un proyecto factible con un diseño de campo, la población estudio es dirigido a supervisores de la línea de ejes del Departamento de Metalmecánica, la muestra que utilizo esta integrado por doce (12) operarios y un (1) supervisor resultados indican las necesidades de preparación del personal de supervisión mediante la descripción de habilidades y características que este debe poseen el autor concluye recomendando los programas de capacitación con la intención de cambiar el comportamiento del supervisor en el desempeño de su trabajo y así por medio de la capacitación se logre mayor rendimiento de parte de los trabajadores motivados por la capacitación.

Esta investigación guarda estrecha relación con la presente, ya que pretende a través del trabajador con los supervisores, mejorar el clima organizacional, la relación con los subordinados y optimizar los procesos productivos dentro de la empresa que para este caso sería el personal del (IAFE) en cuanto a la atención al usuario.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas son todas aquellas definiciones que sustentan la investigación y que aplica diferentes aspectos del tema en estudio, igualmente amplía la descripción del problema. Es decir, integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

En tal sentido, Balestrini, (1998), las define como “un conjunto de proporciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema o problema en estudio” (Pág.139)

En conclusión las bases teóricas son una consulta de tipo bibliográfica, que proporciona las bases sobre las cuales se ha de fundamentar el trabajo, considerando estudios previos y toda aquella información documental que esta relacionada de una u otra forma con el tema. Las bases teóricas de la presente investigación.

Técnico Ferrocarril.

Katz, (1998), manifiesta que una de las razones fundamentales dentro de la organización, es la participación y agrado del personal a la labor debido a que frecuentemente el puesto de trabajo constituye el aspecto mas importante del proceso laboral” (Pág.14). En un principio, el personal que conforma una organización presenta metas e intereses personales e institucionales.

A lo largo de la historia de la humanidad la forma de trabajar se ha cambiado según las épocas y según los pueblos, tanto desde el punto de vista técnico como organizativo. En el contexto actual el trabajo esta organizado de tal forma que la vida gira entorno a él, y es el trabajo el que condicione la mayor parte del hombre – mujer fuera de él (social).

La importancia social del trabajo es objeto de considerable atención, puesto que una de las funciones primordiales del trabajo, en toda la sociedad cociste en producir bienes y distribuirlos por medio de los servicios productos del trabajo, señala, Gómez, Garcías Montserrat, (2007), “mediante el trabajo la persona se enfrenta, modificando a su medio ambiente natural y social, transformándolo en función de sus intereses y de su potencialidad” (Pág.125). Desde esa concepción antropológica, continua destacando la referencia, la persona (trabajador),

es un ser creador, un ser esencialmente transformador que se exterioriza a través de las modificaciones que impone a su medio.

Lo cual significa que, por medio del trabajo ejercido el empleado puede transformar la naturaleza y a su vez transformarse a si mismo. Es decir, mediante el trabajo promueve un ambiente natural y social en beneficios de bienes y servicio productivo y transformador.

Gomez, Garcia, Monzerrat, (Ob-cit), considera:

El hombre – mujer son seres sociales por naturaleza, vemos que esa acción transformadora se realizara en el seno de la sociedad, en compañía de otros por lo que no se puede concebir una actitud tendente a proteger al hombre – mujer considerándolo individualmente, si no que deberá hacerlo desde la comprensión globalizantes de su dimensión productiva y social (Pág.130)

De acuerdo a la referencia el hombre, mujer por medio del trabajo (empleo), en tanto que transformación del entorno para la supervivencia, ha sido y es la fuente de activación biológica fundamental. En un sentido práctico la persona determina una forma peculiar de adaptación según el empleo (trabajo)

En lo referente al técnico trabajador de ferrocarril metro, configura en lo que se puede denominar con remuneración económicas y beneficios social basado en organización institucional publica caracterizada por

legislación laboral, en la que se pone límites al poder de decisiones empresarial y se reconocen derechos a los trabajadores.

La figura del técnico (trabajador) del ferrocarril (metro Valles del Tuy) es un trabajo que se desarrolla en la sociedad moderna. Hay actividades humanas orientadas a la satisfacción de necesidades que se realizan en un ámbito social y público amparado en la regulación legal (empresas, gremios). En general los técnicos empleados del ferrocarril traen consigo los puntos que a continuación se mencionan:

- Tiempo de trabajo
- Formas de remuneración
- Organización y contenidos de trabajo
- Ergonómico
- Servicio de bienestar social
- Relaciones laborales
- Trabajadores y su entorno
- Aspecto económicos, político y/o social

Tiempo de Trabajo: Presenta jornada legal de trabajo de 8 horas diarias con un sistema de horario de 5am a 10pm, cuyos turnos son diurnos y nocturnos con el disfrute de sus respectivas pausas, descansos y vacaciones anuales.

Las formas de remuneraciones: Forma de fijación del salario según escala del sueldo acorde con el perfeccionamiento técnico y escalafón según funciones incluye; valoración por meritos, próximas por rendimientos, beneficios social (salud, vivienda, transporte, etc).

Todas estas formas de remuneración se desprenden de contratos y convenios entre gremios y patronos (estado) con interés creciente por la calidad, intensificación del tiempo, introducción de nuevas tecnologías, especialmente la informática y el trato a usuarios.

Organización y Contenido de Trabajo: Se caracteriza por altos ritmos de producción mediado por procesos automáticos (nuevas formas de gestión con uso de tecnología), en ello se vislumbra la seguridad del traslado de invidentes del cual se expresa con mayor detalle más adelante.

Ergonómico: Servicios de higiene y seguridad de protección contra riesgos físicos químicos, mecánicos, biológicos, etc.

Servicios de bienestar social: Traducido en beneficios personal y familiares.

Sistema de Relaciones laborales: En este contexto entre los técnicos de ferrocarril Valles del Tuy hay una interacción reciproca

permanente. Las condiciones y medio ambiente en relación con el invidente se expresarán con mayor detalle mas adelante.

Factores del trabajador con su entorno: En ello se enmarca expectativas y necesidades como elemento básico de forma de funcionar en armonía para desarrollar y mantener relaciones reciprocas entre el trabajador y los servicios requeridos en usuarios.

Aspecto económico, político y social:, se interpreta dentro de un marco práctico y jurídico de beneficio y remuneraciones en mejoras de las condiciones de vida del trabajador técnico del ferrocarril de los Valles del Tuy.

El panorama de organización y contenido del trabajador estos trabajadores de manera técnica asistiendo al discapacitado por invidencia según Normas de Atención a Usuarios en su inicio; Danna, (2006), correspondió a los profesionales de enfermeras adscritos al personal de servicios medico asistencial del ferrocarril, la seguridad del invidente durante su estadía estos profesionales previamente entrenados permitirá una dimensión positiva (satisfacción).

En ese orden se planteo las condiciones y medio ambiente de trabajo dentro de un marco de productividad y seguridad para usuarios invidentes sin embargo a partir de la tutela de un operador técnico correspondiente al perfil salud por el contrario puede ser cualquier

persona (técnico) de diferente profesión. Ello exige que la persona encargada de conducir (acompañen) al invidente.

Estar siempre en un estado de flujo: Se añade a nuevos aprendizajes, disciplina y contribuyen a su crecimiento al producir nuevas ideas que acrecientan mejoras en lo personal y en lo profesional.

La vida en sociedad de estos trabajadores está organizada alrededor de sistemas complejos en los cuales, y por los cuales, el hombre, mujer trata de proporcionar algunas apariencias de orden al medio al cual pertenecer. Los técnicos se encuentran organizada alrededor de las instituciones en los cuales según Mearly Myler, (2003), estas deben ser estructuradas por el hombre, evolucionado, según para el diseño "convenido" (Pág.170). Esta institución son de propiedad que pertenecen al dominio público.

En tal sentido cualquiera que sea el trabajo (empleo, profesional, técnico, etc), se tiene que enfrentar a diferentes organizaciones y sistemas.

Según Gigch, John, P, Van, (1987), revela el concepto de sistema:

Sistemas comparten características, la complejidad, según la opinión general la complejidad es el resultado de la multiplicidad y embrollo de la interacción del hombre en los sistemas. Visto por separado, el hombre es ya una entidad compleja. Colocado en el contexto de la sociedad, el hombre es un componente del sistema que tiene comparaciones institucionales (familia, grupos social, instituciones, etc) (Pág.17)

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados. Estos elementos Gigch, John, P, Van, (Ob-cit), pueden ser concretos, en cuyo caso estamos tratando un sistema conceptual” (Pág.8). Los elementos de un sistema continúan señalando la referencia pueden ser objetos y también pueden ser sujetos.

Un sistema puede ser un agregado de entidades vivientes o no vivientes o ambas, y puede estar compuesto por varios subsistemas. Lo cual significa ver al sistema de manera total o integral unido por parte de forma organizada. Así, en la unión de las partes o componentes conectados estas pueden ser afectadas o beneficiadas que pudieran conducir a la transformación o cambio. Al hablar de mejoramiento lleva la connotación de que el diseño del sistema se encuentra definido y que se han establecidos las normas para su operación al campo laboral, incluye transformación y cambio como un proceso creativo que trata de menorar a fin de producir soluciones, sin embargo debe convertirse en fuente de protección tanto ambientales como psicosociales que garanticen la integridad física y afectiva de estas personas, siendo la causa de determinados privilegios de satisfacción.

Así, el aporte de seguridad en invidentes debe ser de preocupación diaria, esto demanda, el derecho de que todo personal técnico proteja la

seguridad del invidente en dos grandes aspectos: 1). Psicosocial, 2) Ambiente.

En cuanto a la protección psicosocial: Constituye un importante proceso terapéutico e interpersonal, el cual debe funcionar en cooperación con otros procesos como por ejemplo, la necesidad de considerar que permita desarrollar una comprensión mutua (técnico – invidente) de garantía de estos usuarios en el ferrocarril, dando oportunidad para la colaboración a fin de protección. Esto se súper pone a las fases de identificación y resolución hacia la orientación para resolver ansiedad, conflicto a fin de satisfacer las necesidades del usuario invidente del ferrocarril.

Esta protección psico social implica un movimiento hacia delante de constructiva, productividad personal en cada invidente. Por lo tanto, las autoras de la investigación en desarrollo, para garantía de la seguridad psico social del invidente se debe satisfacer primero el reconocimiento de parte del usuario de que es atendido y protegido en lo fisiológico y de la personalidad, y que a su vez sea capaz de sugerir en forma productiva.

Los técnicos deben ayudar para que los usuarios invidentes tengan la certeza de una protección psicosocial. En ese orden, es que se determina como un proceso terapéutico e interpersonal, el cual debe funcionar, haciendo posible que los invidentes reciban los medios (trato)

necesario para resolver frustraciones por carencias de apoyo durante su desplazamiento en ferrocarril.

Este sistema de atención para los técnicos, dando apoyo psico social, estará organizado alrededor de los sistemas de conducción. La intervención tendrá un sistema balanceado en lo social, como por ejemplo en horarios donde concurre mayor afluencias y por ende pudiera generar mayor inseguridad en los invidentes. Esto corresponde a la identificación de acciones y conductas de socialización enmarcada en un proceso de aprendizaje y habilidades, así como la incorporación de una auto identidad adecuada a funciones específicas. Los técnicos de atención a estos usuarios requieren estar ganados a prestar un servicio, en las asistencias que ayuden a recobrar sentido. Esto según las autoras de investigación la imagen del técnico debe ser de alguien que 1) defina a los invidentes en términos no de discapacitado en el contexto salud y su conservación. 2) Aceptar la relación entre técnico e invidente desde un punto de vista terapéutico y analítico. 3) Enfocar el dominio técnico de herramientas y procedimientos desde la perspectiva de los principios de conocimiento que guíen su utilización. Ejemplo internalizar el concepto de discapacidad. 4) Emplear proceso de cuestionamiento crítico para corregir y manejarse en forma creativa en el conocimiento relacionado con la preocupación de los invidentes con respecto a la permanencia dentro del ferrocarril, 5) Aceptar la responsabilidad de las decisiones relativas a la

atención exigida en cada uno de los invidentes de garantía y bienestar personal.

Resulta evidente que el componente de protección psicosocial implica cambios sobre valores y habilidades que se asocien con el respaldo de apoyo al discapacitado por invidencia de parte del trabajador (técnico).

Señala Pepper, J, Mae, (1992):

Cuando el trabajador llega al ambiente de trabajo, se produce un proceso socializador. El trabajador tiene que hacer frente a las necesidades de poner en práctica sus calores de empleado en medio de las exigencias de la empresa / Organización. Esto exige dominio de las habilidades y rutinas y hacen frentes de forma específicas de las asignaciones hechas (Pág.119)

La atención mínima de los técnicos en el apoyo social de los invidentes incluye según las autoras del estudio en desarrollo:

- Establecer una base de los técnicos por cada estación para invidente dado a sus necesidades comunes bien definida con resultados predecibles.
- Desarrollar planes de cuidado mediante el empleo directo (técnico – invidente) y consultando con los otros técnicos (equipo de trabajo)
- Participar en la evaluación y reorientación del plan de atención de invidente, haciendo uso de los criterios establecidos

Estas deben ser en función del apoyo psicosocial del invidente basados en las necesidades y el potencial de algún riesgo en lo personal y grupo social. Ejemplo los días y horarios de mayor afluencia de usuarios clientes del ferrocarril. Poner en practicas estas participación de acuerdo a la eficacia o considerar si es conveniente, otro métodos.

La esencia del apoyo psicosocial es actuar sobre el alivio de ansiedad o por lo menos prestar atención a la disminución de factores coadyuvantes del entorno provocadores de intranquilidad en invidentes.

Ambiente: Exige una permanente y profundo grado armónico de satisfacción con propósito y dirección.

Este segmento ambiente como parte a considerar en la seguridad del discapacitado se encuentra estrechamente ligado al de obligación que representa la expectativa de hacer o no hacer algo que se ha ordenado. Ambiente, en este contexto según las autoras de la investigación en desarrollo, quiere decir trabajando con los miembros de las distintas funciones relacionadas al desarrollo de actividades del ferrocarril.

- Supervisor
- Coordinador
- Operador

Supervisor: Líder visionario en la búsqueda de dar más hacia un mejor manejo de servicio en beneficio de los usuarios definido la atención y dirigiendo la institución. En esta forma de definir la atención del invidente, el sistema conformado con los técnicos unirán un sistema más eficiente en el equipo de atención al invidente, el modelo empleado para prestar servicio de salud será diametralmente asistencial y servicio social.

Coordinador: Parte de la estructura organizativa para prestar servicios en el sistema organizacional que cuenta con diferentes estructuras para coordinar. Los recursos materiales y humanos, los cuales interactúan (técnicos) dentro del sistema de servicios de atención a usuarios en el ferrocarril. Esto implica la organización de un sistema de servicios e indican elementos y relaciones.

La coordinación relacionada con el ambiente de trabajo de servicios con invidentes, corresponde a la seguridad y bienestar de orden público del equipo trabajador del tren.

Así, la estructura organizacional de los sistemas de servicios del ferrocarril Los Valles del Tuy, Estado Miranda. Cuenta con la presentación de servicios vial, con elementos y relaciones que deben beneficiar la vida tanto del trabajador como de los usuarios.

Papel de atención especial hacia ciertos grupos de la población como discapacitados por invidencia se establece en el poder constitucional Republica Bolivariana de Venezuela, (2000), Ley Para las Personas con discapacidad, Artículo: 35:

Los órganos y entes de la administración pública nacional, estatal y municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privados, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear mecanismos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad. Todos los entes de la administración pública a nivel nacional, estatal y municipal están en la obligación de garantizar la accesibilidad y de brindar atención preferencial a las personas con discapacidad (Pág.26)

No cabe duda que el aporte del técnico sugiere que sea caracterizado dentro de una función ocupacional lo cual constituye un proceso secuencial señalados por Pepper, J, Mae, (Ob-cit), de la manera siguiente:

- Alcanzar destrezas y perfección en tareas laborales específicas en los cuales, el desarrollo del trabajador se convierta en su principal referencia.
- Las personas deben ser su principal referencia para internalizar los valores de los grupos y adoptar comportamientos preescritos y exigidos por la empresa que articulen entre el compromiso y la ejecución

- Basar la practica técnica en juicio y fundamento para modificar los actos de acuerdo con la situación con resultados predecibles por medios de la incorporación de principios de organizacional y administración
- Tener experiencias prácticas y concederle gran importancia en la atención de las personas con necesidades predecibles de la atención requerida.

Todo este sistema de comportamiento los técnicos, personal encargado de asistir a estos usuarios describe diversas actividades que se deben asumir en las distintas fases de relaciones (técnicos, invidentes). En el papel de persona que requiere de apoyo, debe hacerse hincapié en el respeto y el interés positivo de la seguridad personal. El personal técnico debe aceptar al invidente tal cuales, como una persona incapacitada sin percepción visual.

Señala la OMS (1999), sobre la persona con discapacidad visual:

La persona sin percepción visual no tiene visión no puede procesar ni comprender imágenes recibidas a través del sentido de la vista la ceguera (ciegos) personas que carecen totalmente la visión o pueden tener solo percepción de la luz sin proyección (Pág.136)

Aunado a lo expuesto en la referencia la OMS (Ob-cit), menciona la existencia de diferentes grados y formas en la perdida de la vista como los que a continuación se mencionan:

- Baja visión
- Limitando visión
- Agudeza visual
- Impedimento visual
- Ciegos

Baja Visión: Corresponden a las personas (niños) limitados en su visión de distancia, pero pueden ver objetos a pocos centímetros constituyen a discapacitados que en todo su proceso de crecimiento y desarrollo de la vida presentan baja visión limitadas y por lo cual requieren apoyo para la captación de objetos a mayor espacios (centímetros) durante su trayecto en el día a día.

Limitado Visión: Limitando visión, niños que de alguna manera están limitados en el uso de su visión pueden tener dificultad para ver materiales comunes para el aprendizaje sin contar con una iluminación especial o pueden no ver objetos aciertas distancias a menos que estén en movimiento.

En ambas situaciones (baja visión y limitación de visión) el niño transcurre con esta discapacidad en todas las etapas de la vida. La idea, es la educación y apoyo desde la infancia en función del desarrollo de habilidades y destreza para su defensa personal y profesional.

Agudeza Visual: Según el MPPS (1992), “agudeza corresponde al termino de medida clínica en el discernimiento clínico de capacidades en el discernimiento de objetos, símbolos, números en una distancia determinada” (Pág.8). la agudeza visual corresponde a una visión clara de objetos presente en el niño en todo su proceso de vida hasta la vejez con la capacidad para el reconocimiento exactos y claros de detalles mínimos.

Este reconocimiento forma parte de las exigencias del programa de la salud integral visual el niño como parte de la salud aportada por el MPPS, Venezuela.

Impedimento Visual: Corresponde según el MPPS (Ob-cit), “cualquier desviación clínica en la estructura o funcionamiento de los tejidos aparte del ojo” (Pág.16). Así el impedimento visual forma parte de las necesidades funcionales y puede limitar a quien lo padezca.

Esto implica la protección en estas personas para fomentar la satisfacción de esta necesidad, ya sea gracias al propio esfuerzo o a la ayuda externa (términos)

Ciego: Corresponde a la ausencia de la visión bien sea a la luz sin proyección o en el algunos casos como ya se expuso cuando se carece de la visión.

Contar con estos discernimiento por parte de los técnicos permitirá aumentar sus capacidades en reconocer elementos estructurales y necesidades funcionar las de cada uno de la proporción o predisposición presente en los usuarios invidentes a fin de que el actúe en las alternativas posibles de protección contra influencias perjudiciales (nocivas) mediante el insumo de provisiones adecuados contra accidentes.

Prevención de Accidentes.

La relación existente del técnico de los ferrocarril de Los Valles del Tuy, Estado Miranda, Venezuela, con respecto a la prevención, es permitir una interacción recíproca entre la persona y su trabajo. Las condiciones y medio ambiente del trabajo debe ser un integrador social importante. Esta interacción deben influir positivamente a fin de que el estado de bienestar físico de los invidentes aumente la productividad laboral del técnico y así interpretar el concepto salud en un marco de productividad tanto para el invidente como para ellos.

Al respecto la OMS (1996), considera lo siguiente:

La salud es en realidad con respecto al trabajador una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio) forma de vivir en general. Es parte importante la libertad para desarrollar y mantener su capacidad funcional. Al salud se desarrolla y se mantiene por acción recíproca entre el genotipo y el medio total. Como el medio de trabajo constituye una parte importante del medio total

en que vive parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende en gran medida de las condiciones del trabajo (Pág.25)

La prevención, sus lineamientos debe estrategias general de abordar una realidad, que se va enriqueciendo a lo largo del proceso mismo de los estilos de vida. Las acciones seria el instrumento para llevar a la práctica esa estrategia con que se abordan en cada medida preventiva.

Toda medida preventiva, según autores de la investigación en desarrollo exige confrontar y decidir procedimientos o métodos específicos, adecuados a una realidad determinada como por ejemplo, aclarar la naturaleza del objeto con la estrategia a realizar por lo expuesto, la prevención se admite como una verdad cuya intencionalidad tiene implicación de orden técnico, procedimientos y métodos específicos, adecuados a una realidad determinada.

Campo, Marset, Pedro, (2006), indica:

El informe de la Organización Mundial de la salud (OMS), sobre el concepto de prevención supone la propuesta formulada en (1978), en la conferencia de alma ata, de conseguir salud para todo en el año (2000). Por esta razón el panorama de salud publica, ha promovido la prevención, por una parte una mejor condición de vida, aumento de expectativa de salud y mejora en aumento de cobertura socio sanitaria, educación (Pág.126)

De acuerdo a la referencia la naturaleza del concepto prevención es actuar significativamente sobre que factor principal pone en riesgo la vida de las personas y causas primarias de situaciones coadyuvantes a que estas enfermen. Esta evolución positiva, al analizarse en grupos sociales, así como en la sociedad en su conjunto en el transcurso del tiempo, no ha producido, por una parte, una mejora en dicho indicador global y, por otra una cierta convergencia alrededor de alcanzar salud para todos. Así lo expresa García Ramos, Elvira, (2006), quien señala lo siguiente:

Si analizamos los logros preventivos en salud, presentan evoluciones positivas y convergentes que muchas veces esconden en su seno realidades dispares así como fenómenos recientes no tan favorables para unos y favorables para otros por una parte países desarrollados muestran una tendencia creciente en la esperanza de vida con mejoras en sus indicadores de salud, pero, en países en vía de desarrollo se ha producido periodo de estancamiento que indica, en el primer apartado, la presencia de situaciones por enfermedades producto de accidentes en una proporción similar a muertes por enfermedades prevenibles en la infancia y en adulto (Pág.7)

Significativamente la prevención su principal factor es la salud como resultado de la interacción de elementos principales, por una parte, el conjunto de factores socio económicos, culturales, políticos presente en una sociedad, que determina un concreto perfil contra la mor – mortalidad, y por otra, el funcionamiento de los sistemas institucionales (personales, familia, instituciones, etc), en sus diferentes aspectos de protección y apoyo al fomento de la salud

En ese sentido la prevención según la OMS (1998), “busca promover la salud, dar curación de la enfermedad y de rehabilitación y reinserción, que da lugar a una determinada forma de utiliza y servirse la persona para su bienestar personal y social” (Pág.9).

En lo correspondiente al estudio en desarrollo, el concepto prevención muestra influencia reciproca entre la protección del usuario minusválido, invidente con el estado de bienestar que se produce, impulsado por la protección contra accidentes una vez que ingresa al servicio del ferrocarril.

Los hechos más significativo en la prevención de accidentes tiene que ver con la presencia del termino donde refleje la confianza en el potencial racionalizado en la eficacia y la eficiencia protectora durante los servicios brindados desde la instancia publica del ferrocarril los Valles del Tuy.

La configuración del sistema para la prevención de accidentes es un proceso de índole social y de servicios, por el que la estructura asistencial resultante destinados a satisfacer la población (invidente) en materia de protección contra el riesgo a accidentes, es posible, teniendo en cuenta los marcos globales que los determinan los componentes que a continuación las autoras expresan:

- Prestación de servicio preventivos
- Configuración estructural (preventivos)

Prestación de Servicios Preventivos: Se lleva a cabo a través de las acciones primarias (fomento de la salud y la protección específica en el nivel primario (ferrocarril), fomento de la salud y la protección específica exige un sistema de atención de calidad y cantidad del sector técnico en marcados en los elementos que a continuación se mencionan:

- Lucha por el reconocimiento del derecho de protección de la salud del invidente durante su permanencia en el ferrocarril.
- Normas legales para la protección del invidente

Lucha por el reconocimiento de los derechos: Esto implica por parte de las institución hacer cumplir los derechos de protección establecido según la Ley para las personas con discapacidad según La Ley para las Personas con discapacidad gaceta oficial (1992).

Los órganos y entes de la administración pública nacionales estatales y municipales, y todas las personas naturales y jurídicas de derechos privados están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear mecanismo adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad todos los entes de la administración pública a nivel nacional, estatal y municipal están en la obligación de dar protección y atención preferencial a los invidentes (Pág.26)

La protección representa parte de las medidas preventivas, convirtiéndose en una forma de funcionar en armonía con el medio

(ferrocarril). Así, la protección forma parte de los elementos de prevención de accidentes.

La idea, supone lo esencial como condición que puede tener influencias para actuar contra los daños provocados por las condiciones con que se desarrolla la asistencia directa a los invidentes.

Es decir, en el campo operativo la acción preventiva en las condiciones de trabajo, se entiende como parte de las bases legales que impulsan al técnico en el fomento de la salud del invidente como parte del reconocimiento del derecho de protección de estos usuarios.

¿Qué hacer?

Evitar daños provocados por carencias de protección presente en el ambiente (ferrocarril).

¿Cómo Hacer?

Se entiende como la asistencia contra cualquier aspecto del trabajo que incumpla el derecho de protección del invidente y para ello hay que conocer las bases legales de protección ya expuesta en otros párrafos. Hace falta conocer que si no hay protección, se hacen presentes los factores de riesgos, sus cantidades, con que efectos, a quienes afectan.

Por lo cual hay que estar conciente de cuales son esos riesgos y que es riesgo. Aquí algunas clasificaciones a títulos informativo, las autoras consideran de gran relevancia la clasificación de estos riesgos agrupados con un doble criterio sobre el invidente y sus consecuencias en términos de daños derivados del desenvolvimiento en su desplazamiento o traslado.

Esto amerita agrupar esos riesgos desde una perspectiva de incumplimiento de los derechos de protección establecidos en las bases legales ya expresado pero que reafirmar agrupar categorías relacionadas con diferentes disciplinas, preventivas. Contempla (condiciones medio ambientales), que se explicaran con mayor detalle mas adelante.

Normas Legales para la Protección del Invidente como Elemento Preventivo: En este contexto, la discapacidad es la razón de actuar a favor de las normas.

Artículo (38):

Las unidades de transporte colectivo deben dar protección al invidente para mejor accesibilidad, seguridad, orientación señalización auditiva y visual, además de manejo de escalones (Pág.29)

Las normas legales incluyen un conjunto de estatutos jurídicos para hacer ley el desarrollo, desde el punto de vista legal.

En ese contexto la aplicación de la normativa establecida a partir de dar respuestas cumplirlos en todo el territorio nacional (Venezuela), cada medio vial autónomo en base a su estructura y función debe dar apoyo y protección y por consiguiente armonizar los cambios necesarios en los sistemas de transporte creando la dirección, planificación y gestión de apoyo.

El estado, mediante el Ministerio de Competencia en Transporte, publica lo siguiente Artículo (40) Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (2002)

Los servicios de transporté a las personas con discapacidad se realizaran bajo protección de su traslado y asiento adaptado para personas con discapacidad incluida la visión, tener en sus unidades, puestos y espacios (escaleras) asiento los cuales deben tener sujeción para mayor seguridad (Pág.36)

Este puesto y estas vías deben ser identificados con el símbolo de discapacidad (color azul) los cuales exigen tener sujeción para mayor seguridad. Ello, se le une la normativa de poder ser ocupado por personas con discapacidad.

Configuración Estructural como parte de las medidas preventivas contra accidentes: En lo referente a estos segmentos la declaración de Alma Ata de (1978), sobre atención primaria de salud (ATP) recogió y sintetizo las corrientes, para dar respuestas a las necesidades y demanda de lo preventivo, unida a la configuración

estructural. Así, por real decreto sobre directrices se ordena adecuar estructura especiales a las personas con determinadas discapacidad como áreas específica de conocimiento y obligatoriedad en su existencia con carácter de protección durante las estadías, desplazamiento de discapacitados (evidentes) por estaciones de transporte (terminales de pasajeros (invidentes) por estaciones de transporte (terminales de pasajeros, esta acciones áreas y terrestre).

En ese sentido la concepción estructural, con el componente preventivo su relación parte de las condiciones de infraestructura necesarias para la prevención de accidentes durante el desplazamiento de invidentes, a fin de garantizar la accesibilidad integral al servicio ferroviario.

Por lo tanto los medios de transporte unido a la estaciones de servicio, los aparcamientos, los itinerarios en la vía pública y el acceso a cada estación. Las concepciones preventivas contra accidentes incluyen las estaciones y también los transportes (ferrocarril).

Esto implica, que los terminales de vehículos automotores, las estaciones de ferrocarril, metro, metro bus, o de cualquier otros medios. Señala, la gaceta oficial, (2997), “los transporte a utilizar deben ser accesibles y necesarias para su uso. Además, deben ofrecer para su uso, traslado interno adecuado a las personas con discapacidad (invidente) dentro de las instalaciones” (Pág.6). De acuerdo a la referencia todos los

terminales de transporte públicos y privados tendrán orientación, accesibilidad e información para su protección dado a su discapacidad por invidencia.

La configuración estructural para las exigencias de protección dentro del marco de funciones debe permitir un desarrollo amplio del trabajo hacia la prevención de accidentes. Significa ver la prevención de accidentes desde el enfoque de prestación de cuidados para disminuir el riesgo a la salud de estos usuarios.

Al objeto de permitir configuración estructural representa parte de la política de estado para la protección como componente de la prevención.

Condiciones de seguridad.

Las condiciones de seguridad es un concepto que, en el ámbito de atención a usuarios invidentes en el ferrocarril Los Valles del Tuy, que tiene su estructura organizativa enmarcada en una institución pública (ministerio de transporte y comunicación, supuso una autentica medida asistencial, ya que reconoce las exigencias de actuación con identidad propia de estos servicios a la población con discapacidad (invidente) realizados a través de la permanencia de estos usuarios en este sistema vial (ferrocarril), resaltando especialmente el papel del empleado.

De este modo, se contempla la dependencia de actuación del colectivo invidente con el término habiendo llegado a suponer parte importante de las condiciones de seguridad. Implica, partir una vez más de la base de que las funciones y actividades de aquellos (técnicos) son parte del medio de las condiciones de seguridad.

La idea de intervención a favor de la seguridad repercute positivamente en la salud de estos usuarios y un estigma social y esta ciertamente nombrado en el transporté vial (ferrocarril), pues en ella trata la protección física promueve también a un beneficio espiritual. Además de ganar el tiempo para la tranquilidad.

La organización interamericana del Trabajador (OTI), (2000), “señala a las condiciones de seguridad protección personal, único mecanismo posible de autodefensa para los trabajadores y usuarios en el contexto social y sanitario de carácter preventivo y de promoción a la salud que incluye la planificación, participación y control institucional” (Pág.126).

A su vez la OMS, (2003), por su parte describe las condiciones de seguridad para el trabajo como una integración funcional y administrativa de la salud laboral en los servicios de beneficios tanto para el trabajador como de seguridad para usuarios” (Pág.306).

Así, la seguridad sus condiciones refleja las ideas cuyas características tenga influencias significativas en la disminución de riesgo

para la salud no solo del trabajador si no también del beneficio de los servicios que recibe.

De ese modo la OTI, (Ob-cit), recomienda para las condiciones de seguridad considerar los aspectos siguientes:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos químicos y biológicos presente en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyen en la magnitud del fomento del bienestar del trabajador, usuario y la empresa.
- Todas aquellas otras características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyen en la magnitud de riesgos a los que esta expuesto el trabajador y la comunidad.

Es decir, en el campo actual, las condiciones de seguridad corresponden a beneficios preventivos que entienda cualquier aspecto del trabajo, con posibles consecuencias negativas para la salud, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación de trabajo.

Estas condiciones de seguridad de beneficio al invidente cuando se encuentra en el medio de transporte ferrocarril corresponde a la presencia de las condiciones del medio favorecedor para su desplazamiento, obviamente, se trata de bienes y servicios que reflejan una realidad en la que los variados factores presenten de manera combinadas configuraciones adecuadas ambientales en función de la naturaleza de la discapacidad por (invidente), agrupados según su vinculación con diferentes elementos del proceso del entorno físico (organización, equipamiento contempla también la interacción de todos ellos sobre el trabajador (técnico) y sus consecuencias en términos de la seguridad física de usuarios con discapacidad (invidentes).

En ese sentido a continuación se mencionan medios de seguridad necesarios en asegurar medidas de seguridad necesarias durante la permanencia del invidente en las instalaciones del ferrocarril.

Uso de Rampa: Controlar la sujeción de las barandas, permitir con firmeza los pasos al caminar. En este caso la persona guía se dirige conjuntamente con el invidente y va caminando al lado, pasa la mano en el brazo para la sujeción de modo que guarde bajo la dirección del guía al caminar y no entorpezcan el desplazamiento.

Este desplazamiento puede ser dirigido a la:

- Rampa
- Escaleras fijas
- Escaleras eléctricas
- Puertas
- Desniveles.

Rampa: La persona guía se coloca de lado y conduce al invidente guiándolo hasta culminar con el traslado. En este caso subir y bajar en compañía del invidente para evitar que sus rodillas choquen con los pies del guía con otro usuario. Ejemplo si la (rampa) (escaleras) no tienen pasamanos culminar el desplazamiento con la persona guía vidente, evitar desniveles y movimientos incontrolados, dificultad de coordinación.

En este caso durante la rampa como vía interna dará seguridad, información y tiempo para que el usuario invidente se familiaricen con la bajada, subida en el ir y venir del día a día

Escalera fija: Según normas internas de traslado publicados por el transporte ferrocarril, Los Valles del Tuy, (2009), durante el desplazamiento del invidente por escaleras fijas. El guía vidente deberá colocar su brazo detrás a nivel de la cintura para indicarle a la persona discapacitada visualmente cada escalón (bajando – subiendo), el invidente deberá bajar la mano a nivel de la muñeca, con el brazo extendido y colocarse detrás del día” (Pág.3).

El traslado por escalera fija debe ser una actividad reglamentada y de obligatoriedad en lo cual el acto de guiar, al mismo tiempo que permite la protección contra maltrato físico (caídas, golpes en piernas, brazos, etc) le da seguridad y bienestar a estos usuarios. Lo cual implica cumplir y hacer cumplir la norma de acompañamiento de guía con estos grupos.

Escaleras Eléctricas:

Al igual que las escaleras fijas, el ferrocarril cuenta con normas para el acompañamiento (guía vidente) con usuarios invidentes, hay que recordar algunas sugerencias publicadas por el Ministerio de Transporte y Comunicación (2002), señala:

Subir y bajar las escaleras eléctricas una vez que se ubica el pensamiento, el guía debe colocar la mano derecha de la persona ciega en el pasa mano, el mismo le van a indicar cuando comienzan las escaleras, cuando viene el descanso y cuando terminan las escaleras (Pág.3)

Acceso a la Entrada: Se deben evitar los desniveles, sin embargo si estos existen, se debe contar con una rampa de una inclinación máxima del 80% y una anchura mínima de 90 cm de material antideslizantes. Además es conveniente que vaya acompañado de una barandilla para personas ambulantes.

Puertas: La anchura mínima de la puerta a ser de 90 cm además, de ir acompañada de una manilla en forma de palanca o de una barra horizontal que se accione presionando.

Baños: Deben ser suficientemente anchas y amplias para que pueda acceder una. Además se debe disponer de barreras de apoyo que faciliten el control de movimientos.

Por otro lado el suelo ha de ser antideslizante, los sanitarios y accesorios deben estar a la altura y accesibles y la grifería ha de ser de fácil manejo.

Interruptores: Los enchufes e interruptores de la luz han de estar situados a la altura suficientemente accesible a las personas ciegas.

Visto así se debe contar con elementos que aseguran la accesibilidad integral al servicio ferroviario lo cual significa que estos medios de transporte que llegan hasta la estación, los aparcamientos, los itinerarios en la vía pública y el acceso al edificio de la estación deben ser accesibles.

Como ya se menciono todos los recursos dentro deberán tener alternativas como ascensores, tapices rodantes o como mínimo rampa accesibles.

Las taquillas y puntos de información deberán poseer mostrándoles accesibles para usuarios con discapacidad (invidentes).

Se debería orientar los límites de parada y el borde del orden mediante expresiones que contrasten en textura los señalamientos con el pavimento circundante y antideslizante.

Bucles Magnéticos: Las estaciones deberían estar dotadas de bucles magnéticos que mejora la señal auditiva para estos usuarios a fin de que se facilite la interpretación punto de información sonora para personas discapacitadas visual. Se deben utilizar la información sonora apropiada en los puntos de información y venta de billetes. La señalización contara también con pictogramas, paneles, rótulos que tendrán macro caracteres en altorrelieve, con contornos nítidos, colores vivos diferentes y bien contrastados con el fondo del pictograma. La información básica se rotulara en braille.

Existieran alarmas de emergencias sonoras, con información actualizada, incluyendo las posibles incidencias en relación con las salidas y llegadas de los trenes, de calidad para las personas.

Los accesos la movilidad y permanencia, como ya se menciono los trenes se podrán realizar mediante rampas o elevadores móviles o plataforma instaladas en el vagón asistidas por personal de la compañía ferroviaria.

Asientos: Deberá haber una reserva de espacios por vagón por un número suficiente de usuarios. Deberá existir también un número de plaza reservadas para estas personas.

La movilidad dentro del tren y el acceso a servicios como el de restaurantes deben asegurarse mediante compuertas entre vagones accesibles y deberán poseer un ancho mínimo que permite el paso.

Carga de Trabajo: (horario, y sistema de gestión), carga de trabajo se relaciona con dos áreas: carga física y carga mental.

Carga Física un técnico de ferrocarril incluye exceso laboral: Exigencias del exceso de actividades a realizar durante la jornada de trabajo que corresponden, horarios, ritmo de trabajo. Ejemplo, el servicio de asistencia y acompañamiento de invidentes y la única actividad, o si ello corresponde parte del sistema de gestión de otras actividades.

En tal sentido, la carga de trabajo (física, mental) pudiera ser factor principal en garantizar la permanencia de los técnicos como acompañante de invidente. La disposición de tiempo que correspondan según exigencias de otras actividades. Sin embargo, en caso contrario, es decir, la actividad específica del técnico es la de acompañar a invidentes. El rendimiento laboral debe ser de mayor y mejor protección para usuarios invidente.

En un orden práctico, la carga de trabajo en técnico es de suma importancia exhaustiva para ayudar a mejorar en los procesos de asistencia a incidentes en las que se agrupan diversas formas con un criterio claramente de interacción de las tareas y de factores relacionados al desenvolvimiento en la unidad de transporte del ferrocarril Valles del Tuy, competencia física y mentales condicionados por los procedimientos laborales. Por ejemplo, continuidad sistema de turno que cubra los diferentes turnos, (diurno, vespertino, y nocturno), seguimiento y control de los procedimientos de atención a incidentes (salud y seguridad), medidas adecuadas para hacer fuertes a minimizar accidentes y emergencias.

Sistema de Vigilancia.

En el orden actual cuando se hace referencia al sistema de vigilancia se aclara concepto y principios, en el sentido de que las condiciones de bienestar permanezcan en el tiempo.

La relevancia del concepto de sistema de vigilancia plantea la relación de contemplar la determinación de las condiciones normativas básicas para garantizarles, siendo su ideal según Sáenz, Moreno (2007), el fomento de la salud laboral como fenómeno individual y colectivo, en el que no es posible separar las actuaciones que inciden sobre el estado de salud” (Pág.127).

Los sistemas de vigilancia para los servicios de social en empresas según la OMS (2002), corresponden a los medios humanos y materiales necesarios para realizar actividades preventivas como garantía a la seguridad y salud de trabajadores, grupos y comunidad” (Pág.60). En tal orden un sistema de vigilancia de la salud en el trabajo debe contar con la capacidad funcional para la recopilación, análisis y la disfunción de datos, vinculados al programa de protección y bienestar contra riesgo y accidentes.

Relacionándolo con la vigilancia del sistema ferrocarril para el bienestar del invidente cuando requiere del servicio (ferroviario), estos deben cumplir con la recopilación continuada y sistemática de datos sus análisis e interpretación de los factores medio ambientales, (estructura física y humana) que puedan minimizar del entorno situaciones que afecten la salud en este caso del minusválido cliente del ferrocarril.

En término genérico la vigilancia tendrá un gran espacio a considerar procedimientos para evaluar servicios con vista a identificar o detectar toda anomalía con respecto a la estabilidad del invidente.

Según la OMS (2003), señala:

Las actividades de vigilancia en salud en principio y según ordenación, es un sistema publico para atender y dar respuesta a situaciones relacionadas a tratados en un área básica de salud, requeridos en unidades de trabajos y permitir dar vigilancia a la salud de la empresa, atención socio sanitaria por medio de servicios de prevención adscritos a un sistema publico (Pág.128)

De acuerdo a la referencia los sistemas de vigilancia dan respuesta a la adecuada a tensión asesorando y asistiendo en las organizaciones laborales. Al respecto la OMS (Ob-cit), señala aspectos establecidos por la (OTI) sobre la vigilancia como sistema de obligatoriedad necesario en cada organización institucional pública o privada.

- Actividades a realizar en un sistema de vigilancia para el bienestar del trabajador y de los usuarios que reciben el servicio
- Recogida de información sobre las condiciones laboral de las actividades a prestar
- Evaluación periódica de recursos e instalaciones en función de los resultados esperados
- Reconocimiento de los riesgos laboral desde un orden de salud y epidemiológico.

Relacionándolos con la investigación en desarrollo la empresa debe movilizar las actividades que sirvan para sistematizar las asociaciones ferroviarias para cubrir la vigilancia en las estaciones por medio de redes de apoyo social local por estación.

Redes de Apoyo Social

Trabajar el sistema de vigilancia por medio de redes de apoyo implica: utilizar la palabra “hágalo” con beneficios para usuarios invidentes, trabajemos con todo el equipó técnico para beneficio del

invidente, logremos que las cosas simples adquieran una nueva dimensión. Esto requiere conformación de redes en término intersectorial e interdisciplinario. Esto supone cumplir con los siguientes elementos.

- Cada técnico debe contar con sus acciones propias y especializadas para la área de control del servicio prestado al invidente, ejemplo (medico, enfermero, sociólogo)
- Las diversas perspectivas del problema supone un orden diferente, que conduzca a la voluntad de contar en cada estación y horario la voluntad para cubrir las necesidades humanas del invidente

Los servicios de vigilancia por medio de la red de apoyo social son grupos organizados (trabajadores) de carácter estable, como por ejemplo personal encargados de atender usuarios invidentes, o temporal, como por ejemplo (trabajadores) cuyas actividades son hacia otras áreas dentro del sistema ferroviario pero son parte de las asociaciones de trabajadores y pudieran aportar ideas o sugerencias para la asistencia de invidentes (enfermería, etc). Pueden ser también grupos para abordar diversas tareas sociales que involucran otras agrupaciones sociales no gubernamentales (ONG) que son parte activos en las ideas de protección social.

Las redes de apoyo social como parte del sistema de vigilancia es para abordar dentro del sector colectivo la asistencia de invidentes usuarios del ferrocarril los Valles del Tuy, los cuales deben ser

combinados con los servicios sanitarios (modulo de atención) y con grupos interdisciplinarios, es decir diferentes disciplinas.

Los criterios para trabajar con las redes, lo deben hacer a nivel operativo desde los servicios sociales y desde la gerencia de apoyo al nivel técnico, y en este caso se situara la integración de redes de apoyo social.

Análisis de Contenidos (servicios prestados a usuarios invidentes).

Según lo expresa Bes, German, Concha, (Ob-cit):

Es una técnica de análisis social que podemos utilizar a partir de la información recogida de diversas fuentes escritas u orales, que nos permite conocer la perspectiva de los usuarios. Su propósito es doble, ya que nos sirve para analizar la percepción del problema y también las posibles alteraciones de los propios ciudadanos (Pág.137)

De acuerdo a la referencia el análisis de contenido funciona como una técnica para interpretar informaciones de los usuarios (beneficiario) del servicio recibido de acuerdo a los programas de atención al paciente.

Desde esa experiencia el análisis de contenido le da un espacio de relevancia a la información recogida en relación a la aceptación o rechazo del servicio prestado incluyendo sugerencias y aportes de contenidos.

Esto requiere de fuentes de información presente en la misma institución como por ejemplo, folletos boletines divulgativos, paginas Web, y asociaciones de invidentes, familiares, amigos y comunidad.

En ese marco operacional o teórico en el que se expresaran las fuentes de información que pudiera ser cómo la expresión del servicio dado en los invidentes, para la cual, la opinión del propio usuario aportara el modo en que recibe el servicio ferroviario Caracas – Valles del Tuy, y viceversa. Su desarrollo del contenido informativo se debe realizar en torno al servicio prestado. Ejemplo, trato, acompañamiento, seguridad, etc.

En ese contexto se coloca o hacen las preguntas (oral verbal) preguntas que guarden relación entre si con el servicio prestado. Así las entrevistas realizadas pueden ser grabadas y ordenadas las respuestas según preguntas. De la misma manera, si es utilizado de manera escrita (método), se subrayará los conceptos que se sobre salen en los mismo para así integrarlos como información valiosa para mejoras en la asistencia del usuarios invidentes.

Señala, Bes, German, Concha, (Ob-cit):

Análisis de contenidos sobre servicios aportados requiere de la opinión del propio beneficiario. Permite un reconocimiento externo de las actuaciones que están realizando los agentes externos que representan las instituciones (Pág.137)

Trabajar para grupos humanos requiere de habilidades sociales con actitudes ganadas para hacer más participativos el servicio. A continuación se ofrece algunas ideas para hacer más productiva la integración del propio invidente con respecto a sus informaciones aportadas.

- Combinar sus intereses con los de la institución
- Preguntarles sus preferencias en relación con el transporte ferroviaria
- Organizar las respuestas e manera equitativas
- Reconocimiento de la labor prestado por los técnicos

Las informaciones darán pie para un considerable consenso en que el núcleo de actuación de los técnicos con los usuarios invidentes corresponde a las necesidades humanas de apoyo requerido en la vía de transporte. Según sus preferencias incluyendo tanto lo instrumental como lo social, y que permiten el desarrollo del transporte cotidiano de estos usuarios en armonía con el medio externo

Autonomía Funcional (Invidente).

El indicio positivo de la autonomía funcional de estos usuarios parte del dominio (conocimiento) de los servicios a fin de aumentar la capacidad en el plan de servicio.

Para el dominio o conocimiento, es saber los servicios que le corresponden, aclarar dudas, corregir errores y aprender algo nuevo con respecto al servicio que debe recibir. Estos aspectos son parte de las actividades del técnico a fin de involucrar con mayor rendimiento al invidente del servicio.

En este caso se exige que el personal encargado promueva la autonomía funcional del invidente en hacer sugerencias para la conducción del servicio recibido. Ejemplo, independencia para hacer las sugerencias convenidas.

2.3. Sistema de variables.

Variable Única: Participación de técnicos en la prevención de accidentes en usuarios con discapacidad (invidente) en el ferrocarril Los Valles del Tuy

Definición Operacional: Se refiere a las medidas de prevención de accidentes en invidentes cumplidas por técnicos encargados de asistirlo en el transporte ferroviario (Valles del Tuy – Caraca)

Definición Conceptual: Prevención de accidente en usuarios invidentes en las instalaciones del ferrocarril comprende parte de las normas establecidas por la Ley de Trabajo, publicada en la Gaceta Oficial, (2007), “toda persona discapacitada, el proceso de atención a

estos usuarios corresponde a la satisfacción del cliente a través de la calidad del producto aportado por personal técnico adscrito al instituto autónomo ferrocarril del Estado (IAFE), en su servicio del tramo ferrocarril Caracas, Valles del Tuy.

2.4. Operacionalización de la Variable

Variable Única: Participación de técnicos en la prevención de accidentes en usuarios con discapacidad (invidente) en el ferrocarril Los Valles del Tuy

Definición Operacional: Se refiere a las medidas de prevención de accidentes en invidentes cumplidas por técnicos encargados de asistirlo en el transporte ferroviario (Valles del Tuy – Caraca)

Dimensión	Indicador	Sub Indicador	Ítems
Prevención de accidentes en Invidentes: Corresponde a la atención aportada por técnicos a invidentes como usuarios de transporte ferrocarril a través de condiciones de seguridad y sistema de vigilancia	Condición de Seguridad: Son todas las atenciones de los técnicos guía de invidentes en el ferrocarril Valles del Tuy – Caracas	<ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento • Señalamientos • Asignación laboral 	1 al 5 6 al 10 11 al 12
	Sistema de vigilancia: Se refiere al establecimiento de redes en apoyo a la atención de los técnicos con usuarios invidentes en el ferrocarril Valles del Tuy - Caracas	<ul style="list-style-type: none"> • Redes de apoyo social • Análisis de los servicios prestados • Integración al invidente 	13 al 17 18 al 19 20 al 21

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo de Estudio

La presente investigación presenta un estudio descriptivo, en ese sentido Hernández, Sampier y Fernández, B (2008), define a los estudios descriptivo como los que ofrecen la posibilidad de hacer predicciones aunque sean incipientes y buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Pág.102).

En lo correspondiente a la investigación en desarrollo se pretende expresar con exactitud, los ángulos o dimensión de las acciones de los técnicos brindadas para la prevención de accidentes de usuarios invidentes a fin de especificar propiedades características y rasgos en la población objeto estudio.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos, el estudio que se plantea es de carácter prospectivo, debido a que la información obtenida se registra en la medida que ocurren los hechos.

3.2. Diseño de la Investigación

La investigación corresponde a un diseño de campo transversal, Sampier, Collado, Baptista, (Ob-cit), define al diseño de campo aquellos en los cuales “los datos o información son recolectado de fuente directa (primaria) directamente donde ocurren los hechos su propósito es describir variable y analizar su incidencia e interrelación” (Pág.200).

En el contexto del diseño transversal Sampier, Collado, Hernández y Baptista, (Ob-cit) corresponde a la recolección de información en un solo momento en el tiempo” (Pág.200).

Relacionando al diseño de campo de orden transversal con la investigación en desarrollo los datos se recolectaron de manera directa en la población objeto estudio en un tiempo único 2do semestre 2014.

3.3. Población y Muestra

Lucio Baptista, P, (Ob-cit), según publicaciones define a la población como un conjunto de personas o cosas que poseen una o mas características comunes” (Pág.36). Para la investigación en desarrollo la población son personal técnicos trabajadores del metro Valles del Tuy asignados para dar atención directa en la conducción de los discapacitados invidentes (14) 100= incluyendo supervisor y coordinador, personal distribuidos por horarios de (5am/12am – 12pm/7pm) (Lunes a

Viernes). En relación al número (14) se presentan el 100% y se decide trabajar con todos.

3.4. Método e Instrumento de Recolección de Datos

Método

El método tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos. En lo correspondiente a la investigación en desarrollo se utilizó la encuesta con el apoyo del instrumento.

Tipo de Instrumento

Hurtado, J, (2000), considera al concepto “instrumento en lo correspondiente a método de investigación, aquel que permite describir la información, a fin de que el investigador pueda recopilar la información de manera selectiva y precisa” (Pág.136). Al respecto, el instrumento corresponde a un cuestionario en escala Likert de respuestas Siempre, Alguna Vez, y Nunca, conformada por (21) preguntas para seleccionar una respuesta.

Sampiere, Collado, Hernández, (Ob-cit), define a la escala Likert conjunto de ítems, que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en: tres, cinco o siete categoría” (Pág.341).

La forma para recolectar la información es de manera auto administrada en lo cual se hará entrega de la escala al participante y este marca, respecto a lo que considere

3.5. Validez y Confiabilidad

Validez.

En términos generales, se refiere al grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. En lo correspondiente a la investigación en desarrollo el cuestionario fue valido por expertos en contenidos y metodología, los cuales hicieron algunas sugerencias que fueron aceptados, una vez hechos las correcciones dieron su validez.

Confiabilidad.

La confiabilidad, se refiere al grado que permitirá al cuestionario producir resultados consistentes y coherentes, en este caso amerito cumplir con la aplicación del cuestionario por medio de una prueba piloto a (7) personal técnico que no son parte de la población objeto estudio cuyo resultado (0,89), indica la confiabilidad y las condiciones necesarias para el desarrollo de la investigación.

3.6. Procedimientos para la Recolección de Datos

- Se le notifico a las autoridades de la unidad del metro (coordinadores y supervisores)
- Se le planteo a la población objeto estudio orientación con respecto a las preguntas y la intención del estudio en relación a fines académicos
- Se oriento al respecto dándole un tiempo aproximado de 40 minutos para las respuestas.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación de los Resultados

El siguiente contenido permite la exposición de los cuadros y gráficos estadísticos por medio de frecuencias absolutas y porcentajes, con la intención de que permita una mejor y mayor comprensión por parte del lector de los resultados de los indicadores que se desprenden de la dimensión de la variable en estudio, Prevención de Accidentes en Invidentes, Usuarios del Ferrocarril Los Valles del Tuy, Estado Miranda.

A continuación se expresan los resultados.

Cuadro N°1

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca del desplazamiento en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
1. Acompaña al usuarios invidentes en su desplazamiento por la rampa	14	100	-	-	-	-	(14) 100
2. Acompaña al usuarios invidentes cuando se desplaza en escaleras fijas, le indica como sostenerse (bajando, subiendo)	12	86	2	14	-	-	(14) 100
3. Acompaña al usuarios invidente cuando se desplaza por las escaleras mecánicas te colocas detrás de la espalda sujetándolo.	14	100	-	-	-	-	(14) 100
4. Obligas a garantizar la protección preferencial de usuarios invidentes	11	79	3	21	-	-	(14) 100
5. Conduces al invidente durante la acción de abrir o cerrar puertas	14	100	-	-	-	-	(14) 100

Fuente: Instrumento Aplicado.

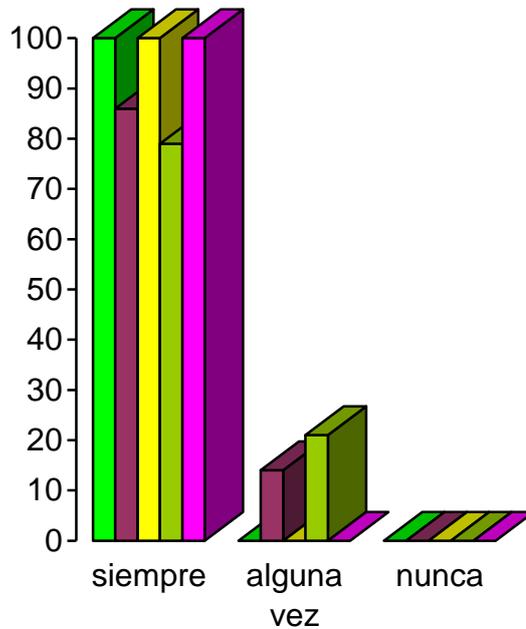
Resultados del sub indicador desplazamiento del invidente acompañado por el tecito (guía) en las instalaciones del metro Valles del Tuy, Caracas. Para la pregunta acompañaras al invidente por la rampa, (14) 100% señalo Siempre. Para la pregunta acompañaras a usuarios

invidentes cuando se desplaza por escaleras fijas (subir, sostenerse, bajarse) (12) 86% indico Siempre y (2) 14% indico alguna vez. Para la pregunta acompañaras a invidentes cuando se desplaza por escaleras mecánicas, te colocas detrás de la espalda sujetándolo (14) 100% indico siempre para la pregunta obligas a garantizar la protección preferencial de invidente (11) 79% indico siempre y (3) 21% señalo alguna vez. Para la pregunta conduces al invidente durante la acción de abrir o cerrar puertas (14) 100% indico siempre.

Los resultados del sub indicador desplazamiento dan en un 93% a la categoría de respuesta Siempre y un 7% para la categoría Alguna Vez, y 0 para la categoría nunca.

Grafico N°1

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca del desplazamiento en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.



- acompañas al usuario invidente en su desplazamiento por la rampa
- acompañas al usuario invidente cuando se desplaza en escaleras fijas
- acompañas a usuarios invidente cuando se desplaza por escalera mecanica
- obligas a garantizar la proteccion preferencial
- conduces al invidente durante la accion de abrir o cerrar puertas

Fuente: Cuadro N°1

Cuadro N°2

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la garantía en las señales auditivos por medio de bucles magnéticos en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
6. Los bucles magnéticos garantiza en la señal auditiva	6	43	8	57	-	-	(14) 100
7 Se facilita la interpretación del mensaje para invidentes	6	43	8	57	-	-	(14) 100
8. Se utiliza el sonido apropiado	5	36	9	64	-	-	(14) 100
9. Se hacen señales preventivos, (información sonora)	6	43	8	57	-	-	(14) 100
10. Los señalamientos permiten alarmas de emergencias ejemplo (salidas y llegadas de los trenes)	6	43	6	43	2	14	(14) 100

Fuente: Instrumento Aplicado.

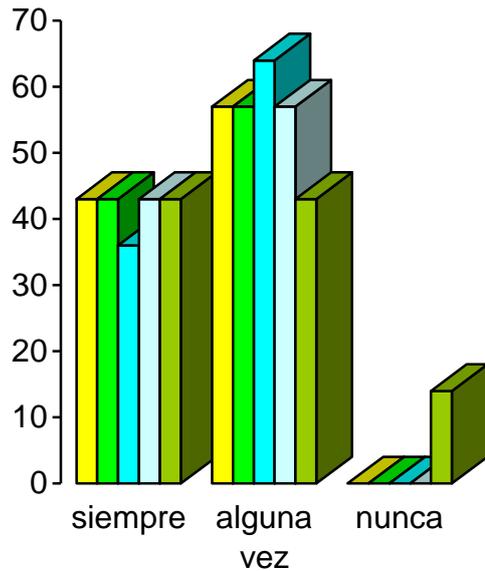
Resultados del sub indicador bucles magnéticos, para la pregunta los bucles magnéticos garantizan la señal auditiva (6) 43% indico siempre (8) 77% fue para la categoría de respuestas alguna vez. Para la pregunta se facilita la interpretación del mensaje (6) 43% indico siempre, (8) 77% señalo alguna vez. Para la pregunta se utiliza el sonido apropiado (5) 36% indico siempre (9) 64% indico alguna vez. Para la pregunta se hacen señalamientos preventivos (información sonora) (6)6 43% indico siempre (8) 77% indico alguna vez. Para la pregunta los señalamientos permiten

alarmas de emergencias. Ejemplo, (salidas y llegadas de trenes) (6) 43% indico siempre (6) 43% indico alguna vez y apenas (2) 14% indico nunca.

Con respecto a las categorías de resultados del sub indicador estos reflejan para la respuesta alguna vez 56% como primera opción y como segunda opción la respuesta siempre con un 42% y apenas un 2% para la categoría nunca.

Grafico N°2

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la garantía en las señales auditivos por medio de bucles magnéticos en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.



- los bucles magnéticos garantizan la señal auditiva
- se facilita la interpretación del mensaje para invidentes
- se utiliza el sonido apropiado
- se hacen señalamientos preventivos (información sonora)
- los señalamientos permiten alarmas de emergencias

Fuente: Cuadro N°2

Cuadro N°3

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de asignación laboral es de exclusividad para guiar invidentes en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	Siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
11. Exclusividad para guiar invidentes	3	21	1	79	-	-	(14) 100
12. Estos procesos de asistencias son continuo en los turnos	5	36	9	64	-	-	(14) 100

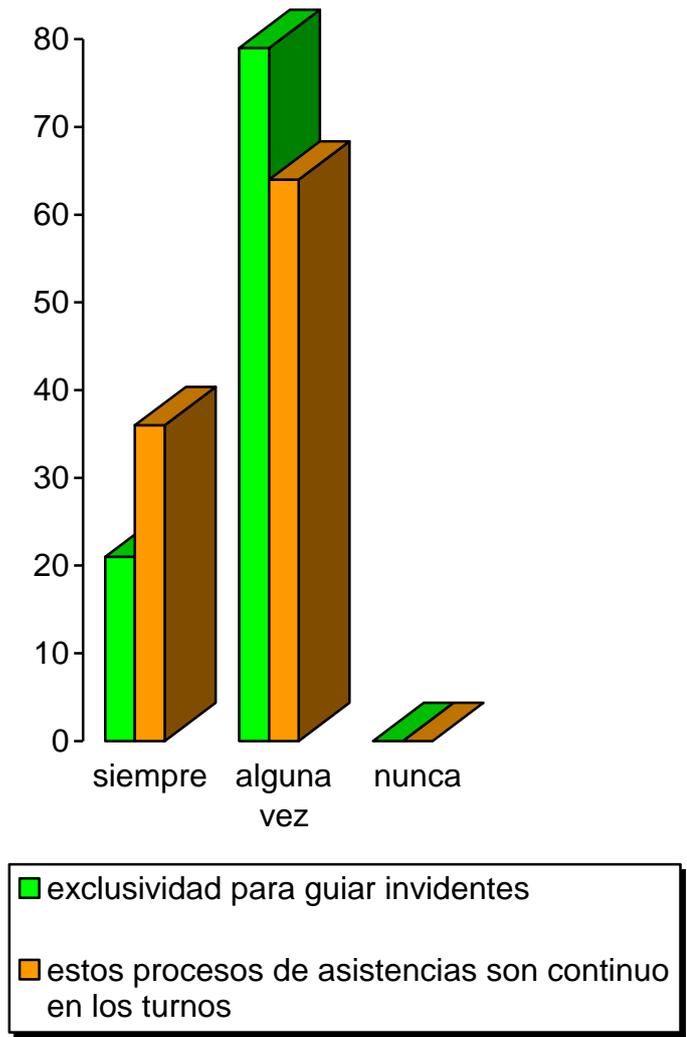
Fuente: Instrumento Aplicado.

Resultados del sub indicador asignación laboral. Para la pregunta exclusividad para guiar invidentes (3) 21% indico siempre (11) 79% indico alguna vez. Para la pregunta proceso de asistencias son continuo (5) 36% indico siempre y (9) 64% indico alguna vez.

De acuerdo a los resultados con un 71,5% corresponden a la categoría de respuestas alguna vez y en segunda opción la categoría siempre, con un 28,5% señalando ambas categorías 100% y 0 para la categoría de respuestas nunca.

Grafico N°3

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de asignación laboral es de exclusividad para guiar invidentes en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.



Fuente: Cuadro N° 3

Cuadro N°4

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de redes de apoyo social como sistema de vigilancia en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	Siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
13. Movilizas información para cubrir vigilancias en las diferentes estaciones	5	36	9	64	-	-	(14) 100
14. te involucras por medio de redes sociales en apoyo a usuarios invidentes	4	29	10	71	-	-	(14) 100
15. Las redes de apoyo se encuentran en termino intersectorial (personal administrativo y técnico)	7	50	7	50	-	-	(14) 100
16. Las redes de apoyo se combina con servicios sanitarios del ferrocarril (enfermeras, bomberos, médicos)	14	100	-	-	-	-	(14) 100
17 Involucran (ONG)	9	64	5	36	-	-	(14) 100

Fuente: Instrumento Aplicado.

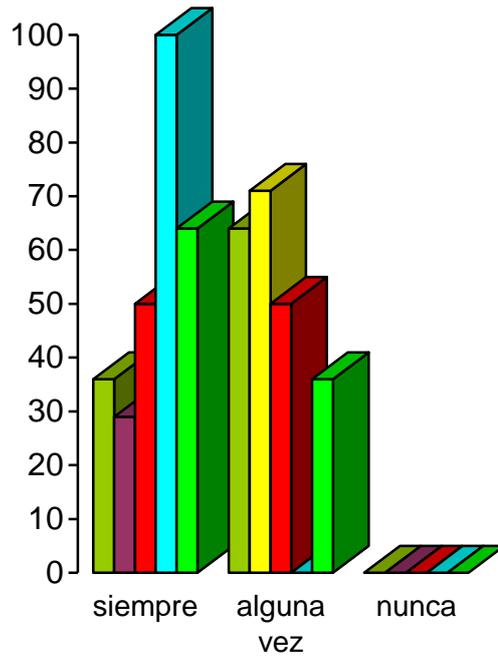
Resultados del sub indicador redes de apoyo social para la pregunta movilizas información para cubrir vigilancia (5) 36% corresponde a la categoría siempre (9) 64% para alguna vez. Para la pregunta la involucras con las redes en apoyo a invidentes (4) 29% indico siempre (10) 71% indico alguna vez. Para la pregunta las redes de apoyo tienen rasgo institucionales (7) 50% indico siempre, (7) 50% también le corresponde a

la categoría alguna vez. Para la pregunta las redes de apoyo se combinan con servicios sanitarios (bomberos, enfermeras, médicos) (14) 100% le corresponde a la respuesta siempre. Para la pregunta involucran a ONG (9) 64% señalo siempre (5) 36% indico alguna vez.

Estos resultados en orden general muestran mayor tendencia a la categoría de respuestas siempre 56% y un 44% para la categoría de respuesta alguna vez y para el nunca.

Grafico N°4

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de redes de apoyo social como sistema de vigilancia en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.



- movilizas información para cubrir vigilancias en las diferentes estaciones
- te involucras por medio de redes sociales en apoyo a usuarios invidentes
- las redes de apoyo se encuentran en término intersectorial
- las redes de apoyo se combina con servicios sanitarios del ferrocarril
- involucran ONG

Fuente: Cuadro N°4

Cuadro N°5

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de análisis social de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	Siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
18. Se hace análisis social del servicio prestado a invidentes	5	36	9	64	-	-	(14) 100
19. Estos análisis permiten reconocer el servicio prestado y posibles alternativas de mejoras	5	36	9	64	-	-	(14) 100

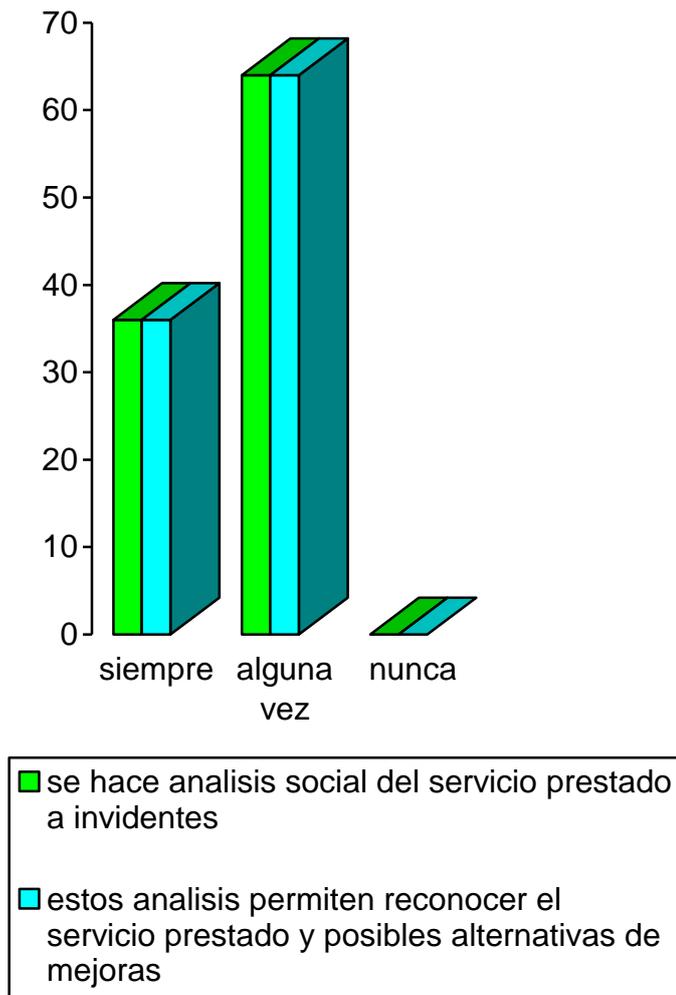
Fuente: Instrumento Aplicado.

Resultados del sub indicador análisis social de los servicios prestados para la pregunta se hace análisis social de los servicios prestados (5) 36% indico siempre y (9) 64% indico alguna vez. Para la pregunta si los análisis permiten posibles alternativas (5) 36% indico siempre y (9) 64% señalo algunas vez.

En ese sentido en lo correspondiente a la respuesta siempre 36% y para la respuesta alguna vez un 64%.

Grafico N°5

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de análisis social de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014



Fuente: Cuadro N°5

Cuadro N°6

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la integración en la aceptación o rechazo de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014.

Preguntas al Acompañante	Indicadores						Total
	Siempre		alguna vez		nunca		
	n	%	n	%	n	%	
20. Se le da espacio al criterio de los invidentes en relación a la aceptación o rechazo del servicio recibido	4	29	10	71	-	-	(14) 100
21. Se le da autonomía con respecto a su inclusión en el diseño de las estrategias	-	-	12	86	2	14	(14) 100

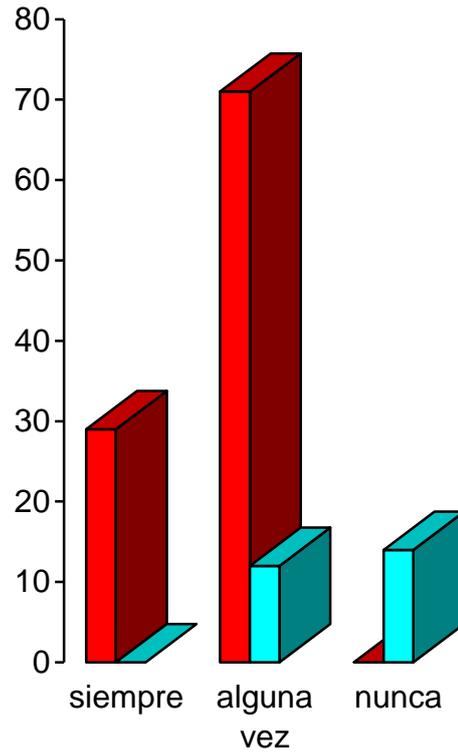
Fuente: Instrumento Aplicado.

Resultados del sub indicador integración del invidente en la aceptación /rechazo de los servicios prestados para la pregunta se le da espacio al criterio de los invidentes en relación a la aceptación o rechazo del servicio recibido (4) 29% indico siempre (10) 71% indico alguna vez. Para la pregunta se le da autonomía con respecto a su inclusión en el diseño de las estrategias (12) 86% indico algunas vez y (2) 14% señalo nunca.

Los resultados en un orden general del sub indicador expresa 79% para la categoría alguna vez 15% para la categoría siempre y 1% para la categoría nunca.

Cuadro N°6

Distribución de las respuestas de técnicos (guías) de invidentes acerca de la integración en la aceptación o rechazo de los servicios prestados en las instalaciones del Metro Los Valles del Tuy – Caracas, 2do semestre, 2014



■ se le da espacio al criterio de los invidentes en relacion a la aceptacion o rechazo del servicio recibido
■ se le da autonomia con respecto a su inclusion en el diseño de las estrategias

Fuente: Cuadro N°6

4.2. Análisis de los Resultados

A continuación se presentan análisis de los resultados de investigación de acuerdo a los objetivos de investigación.

Para el objetivo que busco identificar condiciones de seguridad en la protección del invidente cumplido por el personal técnico de acuerdo a las categorías de respuestas señalan Si para la categoría Siempre y en lo correspondiente a la categoría de respuesta alguna vez 44,4% y para la categoría de respuestas Nunca le fue asignado 0,6%. De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra mayor tendencia a la categoría de respuesta Siempre, lo que significa que medianamente la población objeto de seguridad general al invidente cuando se traslada (desplazamiento) en las inmediaciones del ferrocarril Los Valles del Tuy.

Para el segundó objetivo que busco analizar como el personal técnico promueve el sistema de vigilancia en la protección del discapacitado invidente los resultados señalan para la categoría de respuesta Siempre 36%, y para la categoría Alguna Vez, 62%, quedando apenas un 2% para la categoría Nunca. Los resultados del acto de promover por parte de los técnicos el sistema de vigilancia con los invidentes no se da en su totalidad de dicho personal a pesar de corresponderle dichas actividades.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En el contexto de la protección de los discapacitados invidentes cuando abordan las instalaciones del ferrocarril Los Valles del Tuy, esta actividad corresponde a técnicos cuyas funciones laborales los acreditan para cumplirlas. En ese orden se desarrollo la investigación con técnicos encargados de conducir los discapacitados invidentes a fin de determinar las medidas de prevención de accidentes cumplidas por dicho personal.

- Los técnicos (14) 100% de la población objeto estudio con respecto al objetivo que busco identificar condiciones de seguridad cumplida por el personal técnico en la protección del discapacitado invidente el 55% siempre brinda seguridad al invidente cuando lo acompaña en las instalaciones del tren Los Valles del Tuy, y un 44,4% alguna vez y en un menor proporción de 0,6% nunca lo hace.
- Los técnicos (14) 100% de la población objeto estudio en relación a los resultados del objetivo que busco analizar como el personal técnico promueve el sistema de vigilancia en la protección social del discapacitado invidente 36% siempre, 62% de las respuesta fue

para la categoría alguna vez y apenas un 2% fue para la categoría de respuesta nunca.

En atención a los resultados la categoría de preferencia indica que la población objeto estudiada alguna vez promueve el sistema de vigilancia en la protección social de estos usuarios.

5.2. Recomendaciones

- Dar a conocer los resultados en la dirección administrativa del ferrocarril Los Valles del Tuy, con la intervención de mejorar la atención recibida por usuarios invidente a fin de que se logre disminuir accidentes por tropezones, caídas y la inseguridad producto de muchas veces por el deambular sin un guía en el interior de las instituciones.
- Promover la integración de apoyo social entre equipos de trabajo que en lo posible involucre al personal de apoyo como por ejemplo servicio de salud adscrito al ferrocarril Los Valles del Tuy, Estado Miranda.
- Promover la inclusión del invidente y tomar en cuenta sus recomendaciones en apoyo a mejorar medidas de prevención contra accidentes (caídas, tropezones, etc)

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BALESTRINE, (1998). **Bases Teóricas**. 1era Edición Mc Graw Hill. Barcelona España.

CAMPO MARGARET, P, (2006). **Prevención**. 2da Edición Mc Graw Hill. Barcelona España.

CASTILLO, Y GARCIA, (2004). **Motivación Laboral**. Trabajo Especial de Grado, Escuela Razzeti, Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (2000). **Ley para el Discapacitado** 1era Edición Caracas, Venezuela Artículo 35.

CORTEZ, (2009). **Derechos Humanos**. <http://www.sinembargo.mx/15-07-2015/1415401>

DANNA, C, (2006). **Seguridad**. <https://prezi.com/7-d36onms1cd/seguridad-industrial-y-disciplinas-involucradas/>

FLORES, JOSE, (2003). **Inducción contra accidentes laboral**. Trabajo Especial de Grado, UNEFA, Caracas.

GACETA OFICIAL (2007). **Derechos Humanos**. Caracas, Venezuela

GARCIA RAMOS, (2006). **Prevención**. 2da Edición Mc Graw Hill. Interamericana. Madrid. España

GACETA OFICIAL. (1992). **Ley de Protección para el Discapacitado**. Caracas, Venezuela

GIGCH, JHONM P, VAN, (1987). **Teoría de Sistema**. Mac Graw Hill. 1era Edición Washintong.

GOBIERNO DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (2002). **Servicios para el Trabajador**. Revista Científica. Caracas, Venezuela

GOMEZ, GARCIA MONTSERRAT, (2007). **Medir ambiente organizacional**. Mac. Graw Hill, Madrid España.

HERNANDEZ, Y FERNANDEZ (2008). **Metodología de la Investigación**. Mac Graw Hill, 2da Edición México.

HURTADO de BARRERA, J. (2000): **El proyecto de Investigación**.. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.

KAZT, (1992), **Organización**. Mc Graw Hill. 1er Edición Madrid España.

LORETO, M, (2005). **Solución Departamento Multimecanica**. Motorvenca. Instituto Universitario Juan Pablo, Alfonso, Caracas Venezuela.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD. (1992). **Agudeza Visual**. Caracas, Venezuela

MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN. (2002). **Guía Vidente**. Caracas Venezuela. Gaceta Oficial.

NORMA DE ATENCIÓN AL INVIDENTE (2006). **Personas discapacitadas**. Los valles del Tuy, Estado Miranda Venezuela.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1998). **Salud**. <http://www.who.int/es/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1998). **Discapacidad visual**. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2002). **Vigilancia Social**. <http://www.who.int/gho/es/>

OTI, (2000). Seguridad para **El Trabajador**. <https://prezi.com/erkaobbit2kg/oti-y-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. (1992). **Derechos humanos**. <http://www.un.org/es/index.html>

SAENZ, MORENO, (2007). **Fomento de la Salud Laboral**. <http://www.un.org/es/sections/resources-different-audiences/index.html>

SAMPIER, COLLADO, BATISTA, (1997). **Metodología de la Investigación**. Mac Graw Hill. 1era Edición México.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION
ACERCA DE LA ATENCION APORTADA POR TECNICOS
ENCARGADOS DE CONDUCIR A LOS USUARIOS INVIDENTES EN
LAS INSTALACIONES DEL FERROCARRIL LOS VALLES DEL TUY –
CARACAS.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información para el Trabajo de Grado que lleva por título: **ATENCIÓN DE LOS TÉCNICOS EN LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD, INVIDENTE DURANTE SU PERMANENCIA EN EL FERROCARRIL, LOS VALLES DEL TUY ESTADO MIRANDA, INSTITUTO AUTÓNOMO (IAFE) 2DO SEMESTRE (2014), VENEZUELA.** Requisito indispensable para optar al título de Licenciado (a) en Enfermería.

Los datos son de carácter confidencial y solo serán utilizados para efectos de la investigación con fines académicos. Por favor no lo firme, es anónimo.

Instrucciones:

- 1.- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (x) la selección de su preferencia.
- 3.- No deje preguntas sin responder.

Gracias por su colaboración.

1. ¿Durante el desplazamiento de los usuarios invidentes por la rampa es acompañado por guía hasta culminar con el traslado?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

2. ¿Cuándo guía al invidente por escaleras fijas le indica como sostenerse (bajando – subiendo) colocando su brazo por detrás a nivel de la cintura?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

3. ¿Cuándo guía al invidente por escaleras eléctricas (mecánicas) se coloca detrás de la espalda sujetando con fuerza?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

4. ¿Obligas a garantizar la atención preferencial de invidentes en su desplazamiento?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

5. ¿Con respecto a puertas, además de ir acompañado de una manilla en forma de palanca o de una barra el guía conduce al invidente durante la acción de abrir o cerrar?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

6. ¿Los bucles magnéticos garantizan la señal auditiva?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

7. ¿Se facilita la interpretación de los mensajes en mejoras de la señal auditiva?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

8. Se utiliza la información sonora apropiada en los puntos de información y venta de billetes

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

9. ¿Se hacen señalamiento de atención preventiva por medio de información sonora?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

10. ¿La señalización permite alarmas de emergencias sonoras con información actualizada en relación a la salida y llegadas de los trenes?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

11. ¿Tu asignación laboral es de exclusividad para guiar a invidentes?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

12. ¿Estos procesos de asistencia son continuo en los diferentes turnos (diurno, vespertino, nocturno)?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

13. ¿Movilizas información para cubrir vigilancia de usuarios invidentes en las diferentes estaciones?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

14. ¿Te involucras por medio de redes sociales en apoyo a usuarios invidentes?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

15. ¿Estas redes de apoyo se encuentran en términos intersectorial e interdisciplinarios (personal administrativo, técnico) de apoyo para cubrir las necesidades humanas de invidentes en el ferrocarril?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

16. ¿Por medio de las redes de apoyo se combinan con servicios sanitarios del ferrocarril (modulo de atención) (Enfermeras – médicos-bomberos)?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

17. ¿Los criterios para trabajar como redes social involucran sectores comunitarios (ONG)?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

18. ¿Se hace análisis social del servicio prestado a usuarios invidentes?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

19. ¿Estos análisis permiten reconocer la percepción del servicio prestado y posibles alternativas de mejoras?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

20. ¿Se le da espacio al criterio de los invidentes en relación a la aceptación o rechazo del servicio prestado incluyendo sugerencias?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___

21. ¿Se le da autonomía para ideas con respecto a su inclusión en el diseño de las estrategias?

Siempre ___ Alguna Vez ___ Nunca___