



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
RELACIONES INDUSTRIALES

**FORMACIÓN: CASO LOS CONSERJES DEL ÁREA METROPOLITANA DE
CARACAS**

Trabajo de Grado presentado por:
Dayelis Daniela Ramírez.
Iñaki Mendizábal.
Tutor: Lic. Wilfredo Zambrano

Caracas, 15 de Octubre de 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos aquellos que estuvieron allí en el momento de desarrollar este trabajo, al tutor por su aporte tan importante. A mi mamá y mi papá, por su apoyo y por toda la ayuda que nos prestaron. A mi compañera de trabajo Dayelis, por haber estado ahí durante todo el Trabajo de Grado, incluso en los momentos de desavenencias. A las personas que nos abrieron las puertas y nos respondieron nuestras incógnitas, de donde sacamos la información necesaria para hacer el Trabajo de Grado que a continuación presentamos. A todos aquellos que me tuvieron paciencia en los momentos de estrés. Gracias por todo.

Iñaki Mendizabal G.

El presente proyecto se hizo realidad gracias a la colaboración de muchísimas personas; profesores, instituciones, a los mismos Conserjes, a todos los que saben que aportaron un poco a este gran rompecabezas. Muchas gracias... También con aquellos que estuvieron largos días y noches apoyándome y dándome palabras de aliento. A mi Bebé Giuliana, gracias por no llorar en los momentos cumbres. Y a ti mi amor ziquitico Cesar.

Iñaki, te agradezco toda la paciencia y el amor que le pusiste a todo el proyecto. Fue buenísimo pelear contigo, digo trabajar contigo. A tus padres, por su extraordinario aporte.

Al ser mas importante de todos, a Dios... Al Omnipresente, al Omnipotente

Dayelis Ramirez

DEDICATORIA

Desde la primera vez que cruzamos nuestras miradas, siempre has estado a mi lado.

No faltaste, no fallaste, siempre confiaste que saldría adelante, sin importar los obstáculos

Palabras de aliento, ternura, disputas, acuerdos y desacuerdos, lo que sea, nada te mueve del pedestal.

Llanto, caprichos, un diente, tu eres la mejor de mis creaciones.

Si volviera nacer, quisiera nacer de ti.

Y si volviera a vivir, quiero sentir lo maravilloso que es estar realizada como hija, madre, esposa y mujer.

A: Giulia, te amo. Cesar, ídem mi amor. Robert, el mejor padre del mundo, eres lo máximo y te amo. Rosa, todo lo que soy te lo debo a ti, te amo Mamá.

Dayelis Ramírez

Este trabajo, se lo dedico a quienes siempre estuvieron ahí, apoyándome y dándome ánimos para seguir adelante, a quienes pusieron su grano de arena, ayudando a afinar el trabajo. A ustedes Mama y Papá.

Iñaki Mendizabal

RESUMEN

Todo trabajo exige un nivel de formación profesional mínimo, que permita a quien lo ejerza llevar a cabo las tareas del modo mas idóneo con el fin de evitar accidentes o enfermedades ocupacionales. Esta formación debe incluir tanto el aspecto técnico como el aspecto legal que ampara al trabajador y regula las relaciones con sus superiores jerárquicos. En este Trabajo de Grado se estudió el nivel de formación técnica y legal impartida, por parte del patrono (Junta de Condominio), o por algún ente gubernamental, a los Conserjes que ejercen sus labores en el área Metropolitana de Caracas, y su posible relación con los accidentes o enfermedades ocupacionales.

Para ello, se aplicó una encuesta del tipo mixto de 18 preguntas, a una población de 68 Conserjes, abarcando cuatro zonas representativas de Caracas: El Bosque, la Av. Andrés Bello, Quinta Crespo y Santa Mónica. También se hicieron entrevistas a cuatro (4) Administradoras.

Finalmente, el estudio arrojó que los Conserjes del área Metropolitana de Caracas, no poseen prácticamente ningún tipo de formación, ni se les exige estudio previo alguno para ejercer el cargo, lo que los vuelve totalmente vulnerables tanto desde el punto de vista personal como legal. Los resultados obtenidos indican que el 89,5 % de los encuestados que sufrieron algún accidente ocupacional, y el 74,5 % de los que reportaron haber sufrido alguna enfermedad ocupacional, no habían recibido ningún tipo de inducción a su trabajo.

Esta situación es perjudicial no solo para el Conserje, quién se ve afectado en problemas de salud y de desarrollo profesional, mientras que por el otro, el patrono puede verse afectado por sanciones económicas y legales en el caso de alguna demanda por parte del trabajador. Para subsanar estas deficiencias, en este Trabajo se propone un de Plan de Formación a Conserjes, que cuenta con tres (3) trimestres, que incluye aspectos tanto técnicos como legales, con el fin de mejorar el desempeño de estos ciudadanos en su área de trabajo.

Palabras Clave:

- Profesionalización
- Formación

- Regulaciones legales
- Conserje.
- Especialización legal y de oficio
- INPSASEL (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales)
- LOT (Ley Orgánica del Trabajo)
- LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención, Control y Medio Ambiente del Trabajo)
- DIRESAT (Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores)

Descriptores:

- Formación para evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.
- Nivel de formación en el área Legal Laboral de los Conserjes.
- Diplomados en materia del trabajo que ejercen.

ÍNDICE

Índice de Tablas, Gráficos y Cuadros	5
Introducción	8
 Capítulo 1	
El Problema y sus delimitaciones	12
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Objetivos	23
1.2.1 Generales	23
1.2.2 Específicos	23
1.3 Alcances y limitaciones	24
1.3.1 Limitaciones	24
1.3.2 Alcances	24
1.3.3 Aspectos Ético	24
 Capítulo 2	
Marco teórico	26
2.1 Bases teóricas	26
2.1.1 Actores	26
2.1.1.1 Conserjes	26
2.1.1.2 Administradoras	26
2.1.1.3 Sindicato Nacional de Conserjes de Venezuela	28
2.1.1.4 Juntas de Condominio	30
2.1.2 Bases Legales	31
2.1.3 Ergonomía	38
2.1.2.1 Principios básicos de la ergonomía	39
2.1.2.2 Factores de riesgo	39
2.1.2.3 Desórdenes de traumas acumulativos	40
2.1.2.4 Enfermedades ocupacionales más comunes en Venezuela	41
2.1.2.5 Condiciones ambientales	42

2.1.2.5.1 Iluminación	42
2.1.4 Conceptualización	43
2.1.4.1 Formación	43
2.1.4.2 Desarrollo	43
2.1.4.3 Profesionalización	44
2.1.4.4 Especialización	44
 Capítulo 3	
Marco Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Diseño de la Investigación	47
3.2.1 Investigación Experimental/Documental	47
3.2.2 Trabajo de Campo	50
3.3 Población y Unidad de Análisis	51
3.4 Cuadro de Variables	53
3.5 Instrumento de recolección	56
Modelo de encuesta	57
3.6 Entrevista a las Administradoras	59
3.7 Entrevista al Sindicato Nacional de Conserjes de Venezuela (SINACOVEN)	61
 Capítulo 4	
Análisis de datos, Conclusiones y Recomendaciones	63
4.1 Análisis de los datos	63
4.2 Propuesta de un Plan de Formación para Conserjes	73
4.3 Conclusiones	90
4.4 Recomendaciones	92
 Bibliografía	93
Anexos	98

Índice de tablas, gráficos y cuadros

Cuadro 1: n muestral	52
Cuadro 2: Cuadro de variables	53
Tabla 4.1: Tabla de contingencia entre el modo de aprendizaje de las tareas y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	63
Tabla 4.2: Tabla de contingencia entre el conocimiento de la Normativa legal y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	64
Tabla 4.3: Tabla de contingencia entre la información legal impartida por parte del patrón y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	65
Tabla 4.4: Tabla de contingencia entre haber recibido alguna asesoría o curso legal, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	66
Tabla 4.5: Tabla de contingencia entre edad y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	67
Tabla 4.6: Tabla de contingencia la forma en que piensa el encuestado de cómo realiza su trabajo, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	68
Tabla 4.7: Tabla de contingencia entre el hecho de haber recibido algún curso de inducción, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	69
Tabla 4.8: Tabla de contingencia entre el género del Conserje, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	70
Tabla 4.9: Tabla de contingencia entre el nivel educativo del Conserje, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.	71
Resultados Tabla 10	72
Resultados Tabla 11	72
Resultados Tabla 12	72
Diagramación de las Materias	74
Gráfico 1: Posición correcta para el uso de las herramientas de limpieza.	81

Gráfico 2: Agarre correcto de los mangos de las herramientas	81
Gráfico 3: Uso del aspirador.	82
Gráfico 4: Limpiar ventanas y estantes altos.	82
Gráfico 5: Ejemplos de carretillas de carga.	83

INTRODUCCIÓN

La profesionalización de cualquier tipo de actividad desde tiempos históricos ha sido un elemento importante a la hora de desempeñar cualquier tarea o labor. ¿Cómo hace una persona para ejercer un trabajo para el que fue contratado si no recibe algún tipo de adiestramiento previo que lo ubique en su faena? Se presentaría un grave problema, primero que no pueda ejercer sus labores de la forma más eficiente y, segundo, que pueda cometer errores en los cuales puede arriesgar su salud y hasta su vida. Este es el caso de los Conserjes, quienes son los trabajadores que, de acuerdo a la Ley Orgánica del Trabajo, tienen a su cargo la custodia, la atención, el aseo y el mantenimiento de un inmueble (LOT, 28/04/2006, Art. 282); por ello se ve con gran urgencia su profesionalización. En Venezuela la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), ejerce un papel importante ante esta situación; trata de establecer reglas para evitar los accidentes y enfermedades ocupacionales, sin embargo, éstos se siguen produciendo (ver anexo 1).

La pregunta propuesta en este trabajo de investigación fue determinar el nivel de formación impartida, tanto por los patronos como por los entes gubernamentales, a los Conserjes que ejercen sus labores en el Área Metropolitana de Caracas y la relación de esta formación con los accidentes o enfermedades ocupacionales. Por medio de una encuesta de preguntas abiertas y cerradas, así como también por medio de entrevistas a funcionarios expertos y de las Administradoras de condominios del Área Metropolitana (como representante de las Juntas de Condominio), y el personal que ejerce diferentes labores en las instituciones públicas, se pretende dar respuesta a la misma. En caso de demostrar que el nivel de formación de los Conserjes es bajo, se elaborará una propuesta de Plan de Formación que se nutrirá de todo el contenido del marco normativo de la LOPCYMAT así como las implicaciones relacionadas con otras Leyes como la LOT y su respectivo reglamento, por una parte, y por la otra de la evaluación del riesgo ergonómico.

Para plantear el Plan de Formación es necesario visualizar como un todo, la demanda y oferta de capacitación objeto de la intervención a fin de alcanzar un balance y pertenencia de la formación del recurso humano dentro de las distintas categorías ocupacionales y niveles en las escalas de conocimientos,

habilidades y destrezas que el trabajador debe saber y hacer para desempeñar los comportamientos laborales.

Para el diseño de un Plan de Formación es necesario, en primera instancia, comprender el Modelo de Competencias Laborales, el cual divide en tres topologías, las competencias [Definiremos a las competencias como un conjunto de habilidades que están fundamentalmente referidas a las características del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo. (...) (Lanuque)]. [Por competencia básica entendemos la capacidad de poner en práctica de forma integrada aquellos conocimientos adquiridos, aptitudes y rasgos de personalidad que permiten resolver situaciones diversas. El concepto de competencia va más allá del “saber” y el “saber hacer” ya que incluye el “saber ser” y el “saber estar”. (...)]

Las competencias implican la capacidad de utilizar estos conocimientos y habilidades en contextos y situaciones diferentes. Esta aplicación requiere comprensión, reflexión y discernimiento teniendo en cuenta la dimensión social de las acciones.

En la enseñanza obligatoria, se debe priorizar la adquisición por parte de todo el alumnado de las competencias que se consideran básicas, es decir, aquellas competencias que favorecen la autonomía necesaria para el aprendizaje y para el desarrollo personal y social. Las competencias básicas tienen un importante carácter transversal. El currículo de las etapas obligatorias las recoge en un sentido amplio y extenso (Gobierno de Canarias. 2008)]. [Llamamos competencias transversales a las que sirven para todas las profesiones. Son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de las

profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos. (Sarnachiaro. 2007)]; y las [Competencias Técnicas son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. (...) (Lanuque)], siendo esta última la que encaja con el problema de investigación. Éstas están relacionadas con un comportamiento específico dentro de una función productiva. Temas técnicos, guía para la elaboración de un Plan de Formación. (CINTERFOR)

En el caso de este estudio, se pueden identificar tipos de competencias, de un modo singular. En primer lugar se pueden definir las competencias básicas de los Conserjes, como aquéllas que han aprendido con su quehacer diario antes de entrar a laborar dentro de esa área en específico, esto lo hace difícil de diferenciar de las competencias técnicas, ya que estas últimas, tienden a ser similares a las primeras. Sin Embargo al finalizar este Trabajo de Grado, se podrán diferenciar, una vez que los Conserjes aprendan técnicas más precisas, óptimas y seguras que se describen en el Plan de Formación; ya que lo que contemplará este Plan, es el uso particular y específico de ciertas herramientas, técnicas y conocimientos legales. .

Pues bien, para acercar estos conceptos en la realidad, se debe conocer un poco más de la situación actual. Para ello, en primera instancia, hay que conocer a los actores involucrados, quienes son: los Conserjes, las Juntas de Condominio (patronos de los Conserjes), las Administradoras (representantes de los patronos), el Sindicato Nacional de Conserjes de Venezuela y el Gobierno a través de sus organismos y Normativas. Como segundo punto y quizá el de mayor importancia, se debe conocer la situación que inspiró este Trabajo de Grado. Esta situación fue la falta de preparación de los Conserjes para poder llevar a cabo sus tareas, lo cual en algunos casos los ha hecho padecer de enfermedades y accidentes ocupacionales; aunado a la falta de preparación legal; y el olvido o falta de atención de la sociedad hacia mantener a estos trabajadores al mantenerlos al margen de las Normativas, estudios, etc. No es

sino hasta hace poco, que los entes Gubernamentales les han prestado atención, que los patronos han estado más pendientes de sus empleados, y que se ve con sentido imperante, el hecho de profesionalizar a estos trabajadores, y de formarlos mejor legalmente, con el fin de que puedan por si mismos desarrollar sus ambientes de trabajo, basados tanto en la Normativa vigente, como en las necesidades físicas que este ambiente requiera.

La investigación se estructura en cuatro Capítulos:

Capítulo 1: Breve descripción del trabajo, donde se presentan el planteamiento del problema; los objetivos generales y específicos; así como los alcances, las limitaciones y los aspectos éticos.

Capítulo 2: En este capítulo, se incluye el marco teórico de la investigación. Donde se destacan las aproximaciones históricas y legales; se analizan diversas teorías que existen a nivel mundial sobre el tema; y trabajos de otros autores que tratan sobre la materia de la investigación

Capítulo 3: En este capítulo se desarrolla todo lo concerniente al marco metodológico, dentro del cual se verá tipo de investigación, diseño de la investigación, población y unidad de análisis, instrumentos de recolección, cuadro de variables.

. Capítulo 4: En este se desarrolla, el análisis de los datos, el desarrollo de una propuesta de Plan de Formación, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA Y SUS DELIMITACIONES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Generalmente, a los Conserjes nadie les ha enseñado el modo de realizar sus tareas en el trabajo. Es un hecho que el desempeño de sus labores se ha ido llevando a cabo de un modo intuitivo, en el cual la persona que ocupa ese rol en un edificio, realiza tareas que ya deberían saber como individuos que en algún momento de sus vidas desarrollaron en su hogar. (El Universal. 2007). Por ejemplo, barrer su casa sería algo más o menos parecido a lo que es barrer el edificio completo, las diferencias que se establecen son realmente de escalas o de dimensiones. Estas personas han tenido que ir aprendiendo con el transcurso del tiempo, por ensayo y error, precisamente porque llegan al oficio de conserje con la intuición de cual es el trabajo, sin recibir ningún entrenamiento previo que les oriente como deben realizarlo. No se ha aplicado aparentemente un método que haga del mismo una labor eficaz y en la que no se corra ningún tipo de riesgos.

Como consecuencia de situaciones como ésta, surge en la Ley lo que se define como enfermedades y accidentes ocupacionales, que son el resultado de la imprudencia de algunos trabajadores ante un evento, o la sobre exposición del mismo a un riesgo innecesario. Actualmente, con la reforma y puesta en práctica de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) el patrono debe hacer todo lo posible por evitar estos sucesos en su empresa, con ello no sólo está ayudando al trabajador ante un imprevisto, sino que también se está protegiendo contra diversas sanciones que establece la Ley. Es importante resaltar que la LOPCYMAT ha tenido un impacto significativo en cuanto al desarrollo de las obligaciones y responsabilidades con los Conserjes.

Actualmente el INPSASEL ha venido llevando a cabo una serie de inspecciones en edificios de diversas zonas de Caracas. En los mismos se ha determinado un alto grado de irresponsabilidad tanto por parte del patrono, por no proporcionar las herramientas, equipos, productos, cursos formación, elementos de seguridad y de mantenimientos apropiados; así como, por parte del trabajador, quién actuando con impericia o imprudencia, incurre en accidentes y enfermedades laborales (esta información se obtuvo gracias a una conversación con un representante de la Junta de Condominio (JC), de las Residencias La Cima y La

cumbre en Colinas de Santa Monica, Zuleima Velazco), también se demuestra que a veces, el patrono brinda los planes de formación y sin embargo el empleado no implementa lo aprendido en su labor. Por otra parte, las entrevistas que se les hace tanto a los Conserjes como a las personas encargadas arrojan resultados contradictorios en cuanto al adiestramiento y a la verdadera responsabilidad de cada actor del sistema, para la detección de un riesgo ocupacional, para el adiestramiento y para el manejo de todos estos casos de la manera mas eficiente posible.

Un ejemplo de esta problemática lo denota la siguiente publicación (INPSASEL..2008) Con el propósito de evaluar las condiciones y medio ambiente de trabajo el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), a través de la Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT) de Caracas y estado Vargas, realizó una inspección general al conjunto habitacional Residencias La Cima y La Cumbre, ubicado en Colinas de Santa Mónica.

La actividad fue dirigida por el Inspector en Seguridad y Salud en el Trabajo, Ricardo Callejo, quien constató, inicialmente, la inexistencia del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en incumplimiento del Artículo 56 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Asimismo, se comprobó la ausencia de Delegados de Prevención, por lo tanto, se ordenó a la empresa administradora facilitar a los trabajadores los instrumentos necesarios para elegir dichas figuras en su centro laboral.

No se halló el Comité de Seguridad y Salud Laboral ni el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y, al respecto, se ordenó organizar ambos dentro de un lapso de treinta días. Tampoco se encontraron notificaciones de

riesgo destinados a los trabajadores, ni dotación de equipos de protección al personal.

El recorrido de los funcionarios comenzó en el área de estacionamiento donde está instalada la bomba que surte de agua a una de las torres de las residencias. Se observó en dicho cuarto la carencia de señalización de riesgo eléctrico.

El mismo problema se presenta en los tableros, *breakers* principales, cuartos de basura y agua de todos los pisos, incumpléndose así el Artículo 50 de la LOPCYMAT. Se ordenó, al respecto, la colocación de señalización en un plazo de siete días.

De igual manera, en la garita de vigilancia se constató que el trabajador no dispone de una silla ergonómica que lo proteja de lesiones músculo-esqueléticas.

Zuleima Velazco, jefa de mantenimiento de ese conjunto residencial, expresó que los trabajadores han recibido charlas sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo y de los beneficios de la LOPCYMAT.

“Estamos en el proceso de evaluación de riesgos de este sitio de trabajo”, afirmó Velazco quien señaló que tiene dieciocho años trabajando en ese conjunto residencial. “En todo ese tiempo los propietarios no me han tratado mal”, aseguró.

Finalmente, cabe destacar que el INPSASEL, a través de la DIRESAT Capital y Estado Vargas, estableció diferentes lapsos para el cumplimiento de las ordenanzas y, principalmente, para la activación de la Gestión en Seguridad

y Salud en el Trabajo. Inspeccionan condiciones laborales en residencias de Santa Mónica. (ver anexos 2, 3 y 4).

Para corroborar tal situación se logró contactar a la Sra Zuleima Velazco, la cual indicó que su cargo en los mencionados edificios es de administradora y que si bien es cierto que se han encargado de estar al tanto de la normativa y de seguir sus directrices: formar e informar a sus empleados (Conserjes, vigilantes y jardineros), a éstos no les importa aplicar esos nuevos conocimientos, ni utilizar las herramientas de trabajo adecuadas, ¿Cómo es posible que esta Ley, en vez de ayudarnos, nos perjudica (a ambas partes)? ¿Por qué por un lado los trabajadores que sienten más apoyo y poder, hacen lo que quieren en beneficio particular? Ellos están beneficiados también por el tema de la inamovilidad laboral. Todo esto sumado al alto nivel de rotación causado por el incumplimiento de las responsabilidades por parte del personal.

Para obtener otros puntos de vista con respecto a la problemática que surge de la disyuntiva de la relación patrono-empleado, se realizó una visita el 2/12/08 a la sede del INPSASEL de El Paraíso, donde se logró hablar con diferentes funcionarios encargados de llevar al día la institución y los asuntos que le aquejan. De las mismas se obtuvo información importante, la cual se resume a continuación:

- Vicente Vázquez, Enfermero:

Como los Conserjes no tienen una formación adecuada de cómo llevar a cabo o cómo cumplir con sus obligaciones, se ven aquejados por enfermedades ocupacionales de índole físico como las hernias discales, que son producto del trabajo o que son agravadas con éste, así como también la inflamación de los nervios de los brazos y del túnel carpiano.

Una vez que esta enfermedad se ve reflejada o aparece y afecta al trabajador, éste debe, en una primera instancia, acudir a la dirección del DIRESAT en el INPSASEL ubicada en su zona geográfica, para informar que sufre de una enfermedad ocupacional o que sufrió de un accidente de trabajo.

En esta dirección para la primera visita, se pueden aceptar exámenes médicos hechos previamente, sean de un ente de salud público o uno privado.

El médico ocupacional revisa estos exámenes y si lo considera necesario remite al trabajador al Seguro Social para que allí le evalúen. Ya con los resultados de estos exámenes el médico ocupacional puede emitir un análisis que gracias al baremo del Seguro Social determina el grado en el que está la discapacidad, así podrá dar una respuesta al trabajador con respecto a lo que corresponda, sea un reposo, discapacidad o un pago que le indemnice.

- Robinson Toro: Coordinador encargado en inspecciones, TSU en Procesos Químicos, optando por el título de Ingeniería Industrial.

Según el Sr. Robinson, la formación de los trabajadores se da por medio de un facilitador de educación. Al levantar los riesgos a través de una construcción social se obtiene una idea general de las necesidades que tiene cada trabajador, de las preguntas que se hacen al momento de las inspecciones así como también al momento de la formación y se van hilando a partir de una pregunta inicial.

Existen en total 14 personas encargadas de realizar estas preguntas de calle (para Caracas y Vargas), ***pero no existe un marco de preguntas ni un cuestionario propiamente dicho.***

El INPSASEL en cuanto a formación se refiere, se apoya en la Escuela de Formación Integral Pedro Pascual Avarte (Ubicada en la misma sede del DIRESAT) por un lado y por el otro, en una formación técnica que se dictará en liceos, escuelas y universidades, pero esto aún está en fase de anteproyecto.

Para esta persona una de las principales fallas del sistema de formación es que no hay suficientes funcionarios que puedan atender todas las necesidades

de la comunidad. Ya que la cantidad de Delegados de Prevención inscritos es de 1.020 a nivel nacional.

Toro agregó finalmente que, aunque el tiempo de aplicación de la LOPCYMAT ha sido muy corto, han disminuido estadísticamente hablando los accidentes y enfermedades ocupacionales a excepción del sector de construcción.

- Víctor Malavé: Inspector de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo. La institución actualmente posee un sistema de formación para Delegados y Delegadas de Prevención, plan que consta de 4 módulos con una duración de seis semanas al cual se acude un solo día a la semana a medio turno, al finalizar los módulos se entrega una certificación.

Este sistema de formación habla principalmente de:

Salud en el trabajo: basado es los lineamientos del Dr. Oscar Betancourt, el cual asienta su propuesta en el marxismo, el materialismo histórico y el camino al socialismo de la salud en el ambiente de trabajo por medio del comunismo, [Estos lineamientos, se encuentran en la exposición de motivos del Anteproyecto de Norma Técnica Para la Elaboración, Implementación y Evaluación de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, en tal modo, aquí se exponen dichos lineamientos: La situación actual de seguridad y salud laboral en Venezuela viene dada por una serie de factores políticos, económicos, sociales y culturales que han derivado en daños o deterioro a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, entre otras cosas, por las diferentes formas, condiciones y esquemas de organización del trabajo no controlado. (...)

Por otra parte, los empleadores y empleadoras en Venezuela se han caracterizado por la falta de acción constante y decidida en pro de la garantía de condiciones seguras y dignas de trabajo, aunado a la nula o escasa participación de los trabajadores y las trabajadoras en la mejora de sus condiciones y ambientes de trabajo, contribuyeron a que no se activaran los mecanismos de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Igualmente, la debilidad del Estado y la falta de voluntad política para intervenir en los procesos de educación y control de las diferentes formas de trabajo, esquema roto a finales de la década de los 90, y la inexistencia de un marco jurídico adecuado, fueron catalizadores en el agravamiento de la realidad presente en los centros de trabajo.

A raíz de la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y la creación de su Reglamento Parcial, se establece la obligación de los empleadores y las empleadoras, cualquiera sea su naturaleza, dentro de la República Bolivariana de Venezuela, persigan o no fines de lucro, sean públicos o privados, quienes desempeñen sus labores en cooperativas u otras formas asociativas, comunitarias, de carácter productivo o de servicio, la organización e implementación de acciones de promoción, prevención y de los procesos peligrosos en los ambientes y condiciones de trabajo, que permitan a los actores sociales desempeñar sus actividades sin perjudicar su salud física, mental y social.

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo forma un eje transversal para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, como un instrumento que responda a la realidad social, laboral,

política y económica; donde el papel activo y protagónico debe ser de los trabajadores y las trabajadoras, traducido en una construcción colectiva, que responda a la integración de los conocimientos, a fin de lograr la unidad de criterios y la consecución de sus objetivos y de dominio del colectivo. Rompiendo de esta manera con esquemas o paradigmas de trabajo, y tomar a los trabajadores y trabajadoras como sujetos activos y protagónicos en la transformación favorable de sus realidades labores, a través del empoderamiento de sus derechos y el ejercicio pleno de ellos, bajo el auspicio directo y constante del Estado venezolano en su política de desarrollo de una sociedad más justa.

Este Programa se desarrollará en función de las particularidades del centro de trabajo, con un modelo de participación activa de los delegados y delegadas de prevención, los trabajadores y las trabajadoras, que con su experiencia darán los insumos que derivarán en la generación de una identificación de los procesos peligrosos existentes y sus efectos sobre la salud, conduciendo a la construcción de una declaración de política de seguridad y salud en el trabajo, planes de trabajo para el abordaje de los procesos peligrosos, la toma de decisiones eficaces con base en las necesidades sentidas de la masa laboral para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, dando así cumplimiento al artículo 56 numeral 7 de La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Igualmente se consagra la participación protagónica de los trabajadores y las trabajadoras, como un elemento indispensable para la construcción, ejecución y evaluación del programa, siendo este último punto otro elemento novedoso

integrado como mecanismo de valoración de la confiabilidad del programa y la respuesta real que éste ofrece a las necesidades de los trabajadores y las trabajadoras.

De la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se desprende en el capítulo V de los derechos sociales y de las familias, que define en el artículo 89, el precepto de que ***“El trabajo es un hecho social y gozará de la protección especial del Estado. La Ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras”*** ; adicional a éstos, los artículos 118 y 308 que establecen que el Estado protegerá a las asociaciones cooperativas u otras formas asociativas, que son desarrollados en la Ley Orgánica del Trabajo, en su artículo 2, donde establece que, ***“El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana, del trabajador y dictará las normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad”*** ; así mismo la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, señala en su artículo primero, numeral uno, ***“Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y las trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación,***

utilización del tiempo libre, descanso y turismo social”, en su artículo cuarto, establece el amparo de las asociaciones cooperativas contemplándolas en su ámbito de aplicación y otorgándole carácter de orden público a sus disposiciones, conforme al artículo 2.

La Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, establece que éstas existen para generar bienestar integral colectivo y personal, por lo cual se hace necesario establecer lineamientos y políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo que permitan dar cumplimiento a estas disposiciones. Así mismo, a los efectos de la presente norma y de conformidad con lo establecido en su artículo 18 de la Ley *in comento*, los asociados y asociadas serán considerados trabajadores y trabajadoras. (INPSASEL.2008)].

Gestión:. Es importantísimo incentivar a sumar compromisos, el cual es un elemento esencial para llevar una reunión. (Esto ya que no debemos minimizar a un obrero delante de un gerente)

No se trata de hablar sobre los actos inseguros sino por el contrario de los procesos inseguros porque el empresario, da la materia prima para el proceso de producción, y con ello debería dar la seguridad necesaria ante un riesgo en el trabajo a sus trabajadores. Por los menos, por medio de medidas preventivas.

Sin embargo, en el caso de los Conserjes se observa que uno de los procesos mas reiterativos, es el hecho de cómo trasladan la basura (respecto al peso, tamaño de las bolsas y trayecto que recorre para llevarla al lugar de recogida), las dimensiones no adecuadas de los palos de los haraganes y escobas, y de que no poseen herramienta alguna para llevar a cabo su trabajo.

Delegado de Prevención: formar al trabajador y ofrecer las herramientas para formar al trabajador como Delegado de Prevención.

Formación frente a riesgos: éste módulo, se enfoca en concienciar al trabajador de los riesgos y enfermedades ocupacionales, como actuar frente a ellos y como enfrentarlos.

Finalmente, los planes de formación que se imparten en dicha institución no van dirigidos a un grupo de trabajadores en específico (por ramo); es decir que este curso se imparte independientemente de la rama laboral. Los trabajadores asisten a un evento de formación y en éste discuten las diferentes problemáticas que se les presentan en el área de trabajo, y a partir del surgimiento de cada nueva idea se van obteniendo o detectando las necesidades o los puntos débiles que deberían ser reforzados en cada trabajo y ramo, por medio de la formación.

Los aspectos planteados, llevan a la necesidad de desarrollar un Plan de Formación con base en las disposiciones que establece El Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR) (dependiente de la Organización Internacional del Trabajo OIT) (ver anexo 5) enmarcados en el ámbito legal venezolano LOT-LOPCYMAT, que contribuya a mejorar la calidad de vida del trabajador por una parte, y por la otra la de su patrono. Tomando como elemento primordial la detección de necesidades de adiestramiento frente a los riesgos ocupacionales.

Es con esta lógica que se procede a formular el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de formación legal (LOT y LOPCYMAT) y profesional de los Conserjes que ejercen sus labores en el Área Metropolitana de Caracas y su relación con la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Generales

Determinar el nivel de formación legal (LOT y LOPCYMAT) y profesional de los Conserjes que ejercen sus labores en el Área Metropolitana de Caracas y su relación con la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales

1.2.2 Específicos

- Detectar el nivel de conocimientos que tienen los Conserjes sobre la normativa legal que rige su trabajo.
- Identificar los medios por los cuales se produce la información y el entrenamiento sobre como evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ambiente de trabajo de los Conserjes.
- Identificar los mecanismos de formación legal empleados para prevenir accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ambiente de trabajo por parte de los patronos y entes gubernamentales.
- Formular un Plan de Formación para generar conocimiento y la aplicación de la normativa laboral (LOT y LOPCYMAT) para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, en el ambiente de trabajo.

1.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.3.1 Limitaciones

- La limitación que surge de la obtención de los datos que fueron suministrados por Los Conserjes y las Administradoras; es decir, la veracidad de los datos, su relación con la realidad y la precisión de los mismos va a depender de lo que digan los entrevistados.
- La falta de voluntad de los participantes en brindar su apoyo a la investigación, bien sea por temor, falta de apoyo, o porque no tengan permiso por parte de los patronos (Juntas de Condominio); por desconocimiento o finalmente porque no confían en la investigación.
- La falta o inexistencia de estadísticas formales de enfermedades ocupacionales y accidentes laborales, que sirvan como antecedente para el Trabajo Especial de Grado.
- La falta de disponibilidad de los organismos Gubernamentales para ofrecer su apoyo y facilitar todo lo que se les solicite.
- La escasez de todo tipo de literatura relacionada con el tema.

1.3.2 Alcances

Se realizó un trabajo de investigación, sobre el nivel de formación legal dentro del área laboral de los Conserjes del Área Metropolitana de Caracas, con el fin de encontrar respuesta a los objetivos planteados. Se evaluaron los siguientes aspectos:

- Determinar el número de Conserjes que han sufrido tanto enfermedades como accidentes ocupacionales, como consecuencia de una mala formación legal y profesional.
- Desarrollar un Plan de Formación para los Conserjes.
- El estudio por razones de tiempo y de costo, se realizó utilizando una muestra estadísticamente representativa, que va a circunscribirse a unas cuatro zonas del Área Metropolitana de Caracas. Estas serán descritas con mayor detalle en el punto 3.4 Población y Unidad de Análisis.

1.3.3 Aspectos Éticos

El uso o manejo de la información que el investigador obtuvo fue exclusivamente utilizado en el desarrollo de la investigación, así pues todos los datos fueron manejados con

suma confidencialidad, para evitar comprometer a alguno de los encuestados y para evitar que la investigación se viera arriesgada en cualquier sentido.

El proceso de investigación fue llevado a cabo con el fin de responder las incógnitas del proyecto y en ningún momento se comprometerá formalmente a ninguna institución de formar parte protagónica del mismo.

La investigación que se presenta no tiene como fin la obtención de beneficios lucrativos económicos, sino más bien, beneficios de tipo intelectual.

.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS

2.1. Actores:

2.1.1.1 Conserjes

La palabra conserje proviene del francés “concierge” y éste del latín “conserviens”. Según el concepto arrojado por la Ley Orgánica del Trabajo en su artículo 282 “Los Conserjes, a saber, los trabajadores que tienen a su cargo la custodia de un inmueble, la atención, el aseo y mantenimiento del mismo”

En el artículo 283 se delimita aún mas conceptualmente la figura del conserje “No se considerarán Conserjes los trabajadores que proporcionen únicamente servicios de vigilancia y custodia de inmuebles, ni quienes realicen labores de atención y limpieza en oficinas o dependencias particulares en áreas comunes” (Díaz, Aguilar 2007. pp. 26-27).

2.1.1.2 Administradoras

Según la Ley de Propiedad Horizontal (LPH) el administrador de un condominio, es el ente que deberá prestar garantía suficiente, a juicio de la Asamblea de Copropietarios de los apartamentos.

Corresponde al administrador:

a) *En relación con el patrono:* Si se trata de un mandato con representación, o sea, cuando el mandatario actúa en nombre y por cuenta del mandante, no cabe duda de que el patrono del conserje es el propietario del edificio y de que el mandatario, el administrador, en ningún momento podría ser afectado con responsabilidad patronal alguna. (...) Ahora bien, en el primer

caso, el del mandato con representación, el conserje tiene como patrono al dueño o propietario del edificio y, en el segundo caso, del mandato sin representación. Tiene dos patronos: al administrador, patrono directo o patrono intermediario, y al dueño, patrono indirecto o patrono beneficiario. (...) Demás está decir que los inquilinos de los apartamentos en los edificios arrendados y en los destinados a propiedad horizontal, no tienen ninguna responsabilidad patronal frente al conserje. (...) (Torres R., Arturo L. (1964). El Contrato de Conserjería en el derecho Venezolano. pp. 47-50).

- b) Cuidar y vigilar las cosas comunes;
- c) Realizar o hacer realizar los actos urgentes de administración y conservación, así como las reparaciones menores de las cosas comunes;
- d) Cumplir y velar por el cumplimiento de las disposiciones del documento de condominio, de su reglamento y de los acuerdos de los propietarios;
- e) Recaudar de los propietarios lo que a cada uno corresponda en los gastos y expensas comunes, y si hubiere apartamentos rentables propiedad de la comunidad recibir los cánones de arrendamiento y aplicarlos a los gastos comunes; en caso de que lo recaudado supere a los gastos comunes, los propietarios por mayoría, podrán darle un destino diferente u ordenar su distribución;
- f) Ejercer en juicio la representación de los propietarios en los asuntos concernientes a la administración de las cosas comunes, debidamente asistidos por abogados o bien otorgando el correspondiente poder. Para ejercer esta facultad deberá estar debidamente autorizado por la Junta de Condominio, y de

acuerdo con lo establecido en el respectivo documento. Esta autorización deberá constar en el Libro de Actas de la Junta de Condominio;

g) Llevar la contabilidad de los ingresos y gastos que afecten al inmueble y a su administración, en forma ordenada y con la especificación necesaria, así como conservar los comprobantes respectivos, los cuales deberán ponerse a disposición de los propietarios para su examen durante días y horas fijadas con conocimiento de ellos;

h) Llevar los libros de: a) Asamblea de propietarios, b) Actas de la Junta de Condominio, c) Libro diario de la contabilidad. Estos libros deberán ser sellados por un Notario Público o un Juez de Distrito, en cuya jurisdicción se encuentre el inmueble. (Díaz, Aguilar 2007 pp. 32-33).

2.1.1.3 Sindicato Nacional de Conserjes de Venezuela (SINACOVEN)

Según lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, toda organización sindical, incluyendo a SINACOVEN, se define por medio de las siguientes atribuciones y finalidades:

a) Proteger y defender los intereses profesionales o generales de sus asociados ante los organismos y autoridades públicas;

b) Representar a sus miembros en las negociaciones y conflictos colectivos de trabajo, y especialmente en los procedimientos de conciliación y arbitraje;

c) Promover, negociar, celebrar, revisar y modificar convenciones colectivas de trabajo y exigir su cumplimiento;

d) Representar y defender a sus miembros y a los trabajadores que lo soliciten, aunque no sean miembros del sindicato, en el ejercicio de sus intereses y derechos individuales en los procedimientos administrativos que se

relacionen con el trabajador, y, en los judiciales sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos para la representación; y, en sus relaciones con los patronos;

e) Vigilar el cumplimiento de las normas destinadas a proteger a los trabajadores, especialmente las de previsión, higiene y seguridad sociales, las de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo, las de construcción de viviendas para los trabajadores, las de creación y mantenimiento de servicios sociales y actividades sanas y de mejoramiento durante el tiempo libre;

f) Ejercer especial vigilancia para el fiel cumplimiento de las normas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades, así como de las normas protectoras de la maternidad y la familia, menores y aprendices;

g) Crear fondos de socorro y de ahorro y cooperativas, escuelas industriales o profesionales, bibliotecas populares y clubes destinados al deporte y a la recreación o al turismo. No obstante, para la organización de cooperativas de producción o servicios por trabajadores de una empresa, se requerirá autorización expresa de la misma, cuando se trate de producir mercancías o prestar servicios semejantes a los que produzca o preste la empresa correspondiente. La administración y funcionamiento de las cooperativas se regirá por las disposiciones pertinentes a ellas;

h) Realizar estudios sobre las características de la respectiva rama profesional, industrial o comercial o de servicios, costos y niveles de vida, educación, aprendizaje y cultura y, en general, sobre todas aquellas que les permita promover el progreso social, económico y cultural de sus asociados; y presentar proposiciones a los Poderes Públicos para la realización de dichos fines.

- i) Colaborar con las autoridades, organismos e institutos públicos en la preparación y ejecución de programas de mejoramiento social y cultural y en la capacitación técnica y colocación de los trabajadores;
- j) Responder oportunamente a las consultas que les sean formuladas por las autoridades y proporcionar los informes que se les soliciten, de conformidad con las Leyes;
- k) Realizar campañas permanentes en los centros de trabajo para concienciar a los trabajadores en la lucha activa contra la corrupción, consumo y distribución de estupefacientes y sustancias psicotrópicas y hábitos dañinos para su salud física y mental, y para la sociedad; y
- l) En general, las que señalen sus estatutos o resuelvan sus asociados, para el mejor logro de sus fines.

Visión

Una hermandad nacional de Conserjes, que cooperen mutuamente en la autoorganización y en el trabajo, destinado a mejorar la calidad de vida, y la participación dentro del proceso de cambio de nuestro país. (SINACOVEN, 2009).

2.1.1.4 Juntas de Condominio

Es otro órgano de la Administración del inmueble, cuyos objetivos son ejercer facultades de decisión y de gestión en todos los asuntos que interesan al Condominio. La Asamblea General de Copropietarios elige entre sus miembros y por mayoría de votos. Su funcionamiento y constitución es obligatoria en todo inmueble sometido al régimen de Propiedad Horizontal. (Gecheverría, 2009)

De acuerdo con la LPH, la Junta de Condominio, deberá estar integrada por tres copropietarios por lo menos y tres suplentes que llenarán sus faltas en orden a su elección; será designada por la Asamblea de Copropietarios y sus integrantes durarán un (1) año en ejercicio de sus funciones y podrán ser reelectos. De su seno se elegirá un Presidente.

La Junta de Condominio decidirá y tendrá las atribuciones de vigilancia y control sobre las siguientes funciones:

- a) Convocar en caso de urgencia a la Asamblea de Copropietarios;
 - b) Proponer a la Asamblea de Copropietarios la destitución del Administrador;
 - c) Ejercer las funciones del Administrador en caso de que la Asamblea de Copropietarios no hubiere procedido a designarlo;
 - d) Velar por el uso que se haga de las cosas comunes y adoptar la reglamentación que fuere necesaria;
 - e) Velar por el correcto manejo de los fondos por parte del administrador.
- (Díaz, Aguilar 2007.pp 34)

2.1.2 Bases legales

Para conocer las Leyes y normas que rigen los contratos de los Conserjes, se hizo una sinopsis del libro *El contrato de conserjería en el derecho venezolano. De Arturo Luís Torres Rivero*. Por eso, siguiendo la metodología que el autor sugiere. Se empleó este texto, debido a que es el único referente al tema a tratar disponible en las bibliotecas consultadas.

Concepto: en este punto se define quien es el patrono, y cuales son [sus] funciones. (...), en cada edificio, arrendado por apartamentos, o vendido en propiedad horizontal, es norma la presencia de un Conserje, designado por el propietario o empresa administradora del inmueble, en el primer caso, y, en el

otro, por los copropietarios o el administrador a que se refiere la Ley de Propiedad Horizontal (LPH).

A ese conserje se le confía el cuidado, aseo, atención y vigilancia del edificio, amén de otras series de atribuciones accidentales inherentes y conexas a lo dicho (...) el conserje es algunas veces, es una especie de órgano de enlace entre los ocupantes del edificio y el dueño o administración.

A la persona que hace de Conserje se le entrega en goce, (...) un apartamento o dependencia (...).

En síntesis, con el Conserje hay un convenio mediante el cual se obliga a las prestaciones descritas (...) para con el administrador o propietario del edificio, quien, a su vez, cumple para aquél la contra-prestación señalada.

- *Naturaleza jurídica:* El tipo de contrato y sus características

[El contrato de trabajo como] contrato de arrendamiento: Es sostenible, quizás, que estamos en presencia de un arrendamiento, en el cual el propietario o administrador (...) entrega en goce, (...) al conserje, quien, a su vez, se obliga a pagar un precio en especie, que consiste en la prestación descrita y anotada anteriormente [también recibe un pago o parte de su pago en metálico]. [Pero esta suposición, tiene sus contradicciones que se pueden enumerar] a) Una de carácter axiológico, (...) aparece el goce de una cosa en primacía sobre el servicio [del trabajador], se le daría a éste una estimación venal, al equipararlo a cualquier precio en especie. b) Otra de índole teleológica, no se compadece la tesis del arrendamiento con la intención que parece haber tenido el Conserje y la persona que lo contrató. c) En algunos casos, de catalogarse la relación jurídica como [un alquiler], el Conserje, (...)

estaría en situación de ventaja ante el propietario o administrador, y ello conduciría a situaciones por demás dificultosas. *Peculiaridades del contrato de trabajo de la Conserjería:*

- a) *En lo respecta a la especie de trabajador:* Su catalogación es la de un obrero, no la de un empleado, predomina en su labor el esfuerzo manual o material y, además, para ello no se necesita la realización de estudios previos (Torres R. 1964). [es en este punto, donde ocurre una diferenciación con la legalidad de hoy en día, cuando es de obligatoriedad que al conserje se le de un entrenamiento de 150 horas. La asociación civil Micondominio.com propuso la creación de un certificado para Conserjes, con el propósito de que este gremio se profesionalice (...) El proyecto del certificado plantea 150 horas académicas, las cuales serán impartidas los domingos por profesores de las universidades Central, Católica, Metropolitana y el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), con el aval de la Universidad Tecnológica del Centro. (Morales, 2007)].
- b) *En lo que atañe a la prestación de servicio:* Es característica del contrato de trabajo el de ser personal respecto del trabajador, (...) en algunos casos la prestación de servicio se extralimita en cuanto al sujeto, pues pasa de lo personal a lo familiar (...) además de él y en su colaboración, intervienen los miembros de su familia.
- c) *En cuanto al Salario:* (...) a diferencia de la generalidad de los contratos de trabajo, en el de la conserjería, algunas veces, el salario se paga totalmente en especie, lo cual constituye una excepción a la prohibición (...) el Conserje

recibe remuneración en dinero [también, aunque hay los casos en su mayoría son mixtos].

d) *Respecto del plazo para pagar la remuneración:* En el contrato de trabajo, las partes establecen término para el pago del salario, nunca mayor de una semana para los obreros ni de un mes para los empleados y trabajadores domésticos. Sin embargo, en la Conserjería, podemos anotar una singularidad: generalmente se pacta el pago mensual del salario.

e) *En lo referente a la jornada de trabajo:* También es peculiar en el contrato de Conserjería lo relativo al tiempo de la jornada, porque no obstante la sinonimia que puede haber entre el Conserje y el vigilante, y como tal puede ser considerado el conserje] en un puesto de la índole de [vigilante], sin embargo (...) [el conserje] está a la disposición del patrono (...) permanentemente (...) [aunque la verdad, la jornada laboral del conserje], está interrumpida por largos períodos de inacción durante los cuales éste no tiene que desplegar ni actividad, ni atención continua, y no se mantiene en su puesto sino para contestar llamadas eventuales.

f) *Respecto de los copatronos no solidarios:* Frente al conserje, los copatronos están obligados por la parte que les corresponde, o sea, proporcionalmente, pero jamás lo estarán solidariamente, toda vez que la solidaridad no se presume y, por lo tanto, debe estar prevista. (...) La responsabilidad de esos copatronos, obligados de manera divisible, se determinará como sigue: en el edificio arrendado por apartamentos, ella será para los copropietarios en la misma proporción de sus cuotas comunes; en el caso de usufructo parcial, la responsabilidad será para el usufructuario y el

propietario se repartirá en proporción a lo afectado con el usufructo y a lo no afectado respectivamente; en el edificio en propiedad horizontal, la responsabilidad de los copatrones se establece proporcionalmente a los porcentajes atribuidos en el Documento de Condominio (Torres R. 1964)

En el mundo la mayoría de las personas viven en edificios, y allí, es indispensable que exista la figura de un conserje, quienes tienen a su cargo la custodia de un inmueble, la atención, el aseo y el mantenimiento del mismo (Ley Orgánica del Trabajo, 19/06/1997, Art. 282), para evitar alguna confusión legalmente, no se consideran como tal los trabajadores que únicamente presten servicios de vigilancia y custodia de inmuebles, ni quienes realicen labores de atención y limpieza de oficinas o dependencias particulares o en áreas comunes. (Ley Orgánica del Trabajo, 19/06/1997, Art. 284). “Cuando una persona entra en este tipo de trabajo es obligación del patrono de proveer al conserje de los implementos necesarios y útiles indispensables para el desempeño de sus labores.” (Ley Orgánica del Trabajo, 19/06/1997, Art. 286).

En Venezuela este tipo de empleado se rige tanto por la Ley Orgánica del Trabajo como por su Reglamento, por las regulaciones de los contratos y por la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo del 2005 cuyas disposiciones fundamentales son:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las

enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.
5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

Aun existiendo toda esta serie de normas, no se evidencia que las personas que desempeñan esta labor sepan aplicarlas, o peor aún que conozcan su existencia. Es de vital importancia, que existan métodos eficaces de formación donde se adquieran habilidades, conocimientos, actitudes y valores que produzcan cambios de carácter social, intelectual,

emocional, etc. en estas personas para aumentar la eficacia, la eficiencia y la disminución de los accidentes y de las enfermedades ocupacionales.

La Directora General del INPSASEL, María Alejandra Bolívar, manifestó que durante el intercambio con la Cámara de Bienes y Raíces, éstos expusieron sus inquietudes y planteamientos en lo que corresponde a los trabajadores Conserjes, que a su juicio es un sector bien importante de la población, que debe ser atendido en materia de salud y seguridad laboral.

Según Bolívar, también los representantes de la Cámara de Bienes y Raíces plantearon la necesidad de establecer un proceso de información, formación y capacitación en el área, de manera que todos los actores de este sector, manejen el contenido de la LOPCYMAT y que ese contenido sea utilizado en beneficio de los trabajadores y trabajadoras, por su puesto “en un concepto real de lo que es la prevención y la promoción de la salud”. INPSASEL continúa escuchando propuestas para el reglamento de la LOPCYMAT. (INPSASEL 2008)

Debe haber un compromiso, entre patrono y empleado en el cual la responsabilidad sea un factor primordial, esto es, por un lado, que el patrón cumpla con lo estipulado en la Normativa y que, por el otro, el empleado lleve a cabo sus labores de la mejor manera.

Ambas partes deben comprender que si cumplen con las disposiciones establecidas, no lo están haciendo por el otro; sino por el contrario, lo están haciendo por si mismos. Y si de verdad cumplen responsablemente con sus asignaciones, esto en el futuro les evitará problemas, tanto de salud (al Conserje), como problemas laborales a la empresa.

Entonces se propone que se debe impartir a los Conserjes, la información necesaria sobre las diferentes Leyes (LOPCYMAT 26/07/2005, LOT 19/06/2007) así como también, se propone que se les forme en los temas relacionados a su ámbito de trabajo; es decir, como manejar correctamente las herramientas de trabajo, su almacenaje, las regulaciones, deberes y

derechos tanto de los empleados como de los empleadores, para así lograr con excelencia y eficacia la resolución de los problemas que día a día se presentan en su entorno de trabajo.

2.1.3 Ergonomía

“Ciencia que estudia la capacidad y la psicología del hombre en relación con su trabajo y la maquinaria o equipo que maneja, y trata de mejorar las condiciones que se establecen entre ellos”(www.wordrefernce.com) “Ergonomía es una palabra compuesta por dos partículas griegas: *ergos* y *nomos* las que significan respectivamente - *actividad* y *normas* o *Leyes naturales*. Una traducción literal sería la de las normas que regulan la actividad humana.” (www.wikipedia.com). En este Trabajo de Grado, este tema tiene mucha importancia, porque cuando se habla de un ambiente propicio para trabajar, se habla de un espacio físico que esté alineado o protegido por ciertas condiciones, que están indicadas en la LOPCYMAT. También se hará referencia a condiciones ergonómicas cuando se trabaje el Plan de Formación, al tocar el tema referente a las herramientas y sus características.

Las condiciones ambientales del entorno de trabajo afectan de manera directa a los puestos de trabajo. Es muy difícil trabajar con niveles de ruido muy altos, o en condiciones de iluminación muy malas. Dichas condiciones pueden ser la causa de alguna enfermedad ocupacional o hasta de algún accidente. Es por ello que deben estudiarse y verificar que se encuentren dentro de los límites permitidos.

La ergonomía es la ciencia que busca comprender las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema. Esta ciencia también se puede describir como la profesión que aplica teoría, datos, principios y técnicas de diseño a fin de lograr el bienestar humano y el rendimiento de todo el sistema.

En su aspecto práctico la ergonomía se encarga de diseñar las herramientas, las máquinas y la forma en que se desempeñan los trabajos. La

ergonomía pone énfasis en cómo se desarrolla el trabajo, es decir, qué posturas mantienen los trabajadores al realizar sus labores y qué movimientos corporales hacen. La ergonomía también toma en cuenta las herramientas y los equipos que usan los trabajadores, y el efecto que éstos tienen sobre su salud y bienestar.(Dittmar, Ruiz de Aguirre. 2008)

2.1.3.1 Principios básicos de la ergonomía

Continuando con lo referente a la Ergonomía, ahora se tratará un poco el tema a mas profundidad, para ello se hará referencia al mismo trabajo sobre ergonomía que se ha citado en el punto anterior.

Existen una serie de principios o de reglas ergonómicas que nos permiten aplicar de una manera más sencilla la ergonomía:

- Ninguna tarea debe exigir de los trabajadores que adopten posturas forzadas..
- Se deben modificar o sustituir las herramientas manuales que provocan incomodidad o lesiones
- El trabajo de pie se debe disminuir al mínimo posible.
- Hay que enseñar a los trabajadores las técnicas adecuadas para manipular cargas.
- Se deben rotar las tareas para disminuir en todo lo posible el uso excesivo de un mismo grupo de músculos..
- Desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas. (Dittmar, Ruiz de Aguirre. 2008)

2.1.3.2 Factores de riesgo

Para hablar de los factores de riesgo, se tomará la información expuesta en el trabajo de Dittmar y Ruiz de Aguirre.

Investigaciones realizadas por el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la Universidad de California (2005), concluyen que existen factores de riesgo por los cuales se puede determinar que la tarea que realiza un trabajador puede desencadenar problemas [accidentes y enfermedades ocupacionales]

1. Repeticiones.
2. Fuerza excesiva.
3. Tensión mecánica.
4. Posturas incómodas.
5. Herramientas vibradoras

2.1.3.4 Desordenes de traumas acumulativos

De acuerdo a la información obtenida de la Universidad Autónoma de Baja California (2005), los desórdenes de trauma acumulativo (DTA), también denominados Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER), constituyen un conjunto de enfermedades de los tejidos blandos, caracterizados por molestia, debilidad, incapacidad para ejercer movimiento o trabajo y dolor continuo. Estos problemas son causados, precipitados o agravados por una serie de factores ocupacionales como las actividades de fuerza y repetitivas, la carga muscular estática, la postura inadecuada del cuerpo, las vibraciones, y en general, están asociados con sobre uso y sobre ejercicio.

Igualmente se ha evidenciado que hay factores no ocupacionales, como las condiciones individuales (tales como peso, talla, sexo, edad, desarrollo muscular, estado de salud, características genéticas, adiestramiento, aptitud física para la ejecución de tareas específicas, acondicionamiento físico, adecuación de ropas, calzados y otros efectos personales llevados por el

trabajador) y los ambientales (tales como, las temperaturas extremas, el ruido, la humedad, la iluminación, la organización del trabajo) que contribuyen al origen de tales desórdenes.

Los DTA más frecuentes en el miembro superior son la tendinitis, la sinovitis, la epicondilitis y el síndrome de túnel carpiano; sin embargo, también se presentan la Teno sinovitis, la enfermedad de Quervain, la periartritis y la neuritis cubital. En otras regiones del cuerpo aparecen mialgias, desórdenes en la espalda (cervical, dorsal y lumbar), así como también en miembros inferiores; lo importante de estudiar estos temas es el comprender como podemos evitar o minimizar estos riesgos y saber cuales son los efectos que podrían presentarse. (...)

2.1.3.4 Enfermedades ocupacionales más comunes en Venezuela.

Según la información tomada de la página web del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL)

En Venezuela ocurren 2.760 muertes cada año producto de los accidentes de trabajo. Lamentablemente no se manejan aún cifras exactas del número de muertes por enfermedades ocupacionales.

Entre las enfermedades ocupacionales, las afecciones músculo esqueléticas, fundamentalmente de columna, las lumbalgias y hernias discales se han convertido en el principal problema de salud que aqueja a los trabajadores venezolanos. También la sordera profesional por la exposición al ruido de las máquinas, las dermatosis (específicamente las dermatitis por contacto) y las enfermedades respiratorias como el Asma Ocupacional y la Neumoconiosis, continúan ocupando un lugar preponderante.

Por otra parte están las afecciones de la esfera mental, como el estrés laboral, la fatiga ocupacional, el *burn out* (Síndrome de Agotamiento Profesional) y el *mobbing* (acoso psicológico) que a su vez pueden producir trastornos gastrointestinales e hipertensión arterial. (INPSASEL 2005)

2.1.3.5 Condiciones ambientales

Normas y comités, tanto nacionales como internacionales, que se han encargado de regular los niveles aceptables de iluminación, ruido, temperatura, etc., entre los que se encuentran las normas COVENIN, la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) el Comité de la Organización de Trabajo (OIT), entre otros. [En este Trabajo de Grado, se denota como importante hablar en especial de la iluminación, como factor ambiental determinante a la hora de analizar el ambiente laboral de los Conserjes]. (Dittmar, Ruiz de Aguirre. 2008)

2.1.3.5.1 Iluminación

Muchos accidentes laborales se deben, entre otras razones, a la falta de la iluminación en los lugares de trabajo o a errores cometidos por el trabajador, es por esto que la capacidad y el confort visual son muy importantes, ya que a muchos les resulta difícil identificar objetos o los riesgos asociados con la maquinaria, los transportes, los recipientes peligrosos, etc.

Los trastornos visuales ocurridos por las deficiencias del sistema de iluminación, son usuales en los lugares de trabajo. Dado que la vista es capaz de adaptarse a situaciones de escasa iluminación, a veces no se tienen estos aspectos en cuenta con la seriedad que se debería. (Dittmar, Ruiz de Aguirre. 2008)

2.1.4 Conceptualización

2.1.4.1 Formación

- **Formación:** Acción de suministrar a una persona, o a varias, la información y entrenamiento precisos para que conozca o aprenda a realizar y a desempeñar un nuevo papel, ejerciendo actividades y funciones nuevas.
- **Formación del operario:** Enseñanza de un oficio manual al trabajador, para que éste emplee los métodos de trabajo adecuados en el desarrollo de su actividad.
- **Formación por enseñanza en el puesto:** Técnica sistemática de formación en el puesto de trabajo que consta de cuatro pasos: 1) selección y preparación cuidadosa del formador y del formando para la experiencia de aprendizaje que tendrá lugar, 2) explicación y demostración completa por parte del formador del trabajo que tendrá que hacer el formando, 3) ensayo en el puesto de trabajo por parte del formando, y 4) sesión minuciosa de retroalimentación entre el formador y el formando para analizar la actuación de este último y los requisitos del puesto de trabajo. (Enebral.)

2.1.4.2 Desarrollo

Los procesos de desarrollo de personas se relacionan estrechamente con la educación. Educar (...) representa la necesidad de extraer del ser humano las potencialidades interiores. La palabra educar significa exteriorización de esos estados latentes y del talento creador de la persona. Todo el modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo debe garantizar

al ser humano la oportunidad de ser lo que pueda ser a partir de sus potencialidades, sean innatas o adquiridas.

Desarrollar personas no es sólo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, (...) que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y que les permitan ser más eficaces en lo que hacen (...).

Por una parte, los procesos de desarrollo se enfocan de modo tradicional cuando siguen el modelo casual (entrenar sólo cuando surge alguna oportunidad o necesidad). (...)

Por otra parte, los procesos de desarrollo se pueden enfocar de modo moderno cuando siguen un modelo planeado (...) (anticipándose a las necesidades). (Chiavenato, 2005)

2.1.4.3 Profesionalización

Rogelio Navarro D. en su artículo indica lo siguiente:

Se puede definir una profesión como una actividad humana que exige un conjunto de conocimientos especializados, que cuenta con unos principios básicos y con unas técnicas comunes, que tiene unas competencias en su ejercicio y que ofrece un servicio a la colectividad. Estos componentes han sido utilizados como estándares de referencia para configurar muchos de los campos ocupacionales.

La naturaleza del servicio es la base para la configuración de diferentes clasificaciones de ocupaciones profesionales a nivel internacional, supranacional, nacional y local, tales como la Clasificación Internacional

Uniforme de Ocupaciones (CIUO-88), la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Comunitaria publicada en 1993 (CIUO-88-COM) y la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CON-94), entre otras, que incluyen no sólo profesiones sino también semi-profesiones, cuasi-profesiones, oficios, etc.

Ésta es una definición ampliamente aceptada de profesión, entendida en sentido general. Sin embargo, no hay acuerdo unánime sobre la configuración de muchas de las profesiones existentes y, menos aún sobre las nuevas profesiones que se requieren y se requerirán en la era postindustrial. Esta falta de acuerdo se da tanto en lo referente a sus competencias como a sus exigencias formativas como al tipo de servicio que se requiere.

En cuanto al concepto de profesionalización, cp (Wollmer y Mills) lo definen como un proceso evolutivo que permite el acceso al desarrollo de un campo ocupacional y a la adquisición de un estatus o nivel de calificación profesional que capacita para el desempeño de una ocupación o de un puesto de trabajo. Cada vez con mayor frecuencia la profesionalización está asociada a procesos abiertos de formación no reglada, en el sentido de que se puede hablar de profesionalización asociada a formación continua, a formación ocupacional, reciclaje, etc. (Navarro D.)

2.1.4.4 Especialización

Adiestramiento, preparación, estudio o ensayo en una determinada habilidad, arte o rama del conocimiento: la especialización de los técnicos es cada vez mayor. (www.wordreference.com, 2008).

Legal

Es aquella que se obtiene cuando se opta por un título, que se gana con el cumplimiento de los pasos legales de algún curso o proceso.

De oficio

Es aquella que se obtiene con el quehacer diario, es especializarse en base a las funciones, actividades, trabajos, etc.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada en este trabajo fue del tipo exploratoria-descriptiva, que es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. (Caiceo, Mardones. 2003). Estas investigaciones pretenden dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Se realizan especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Se suele emplear también, cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática, o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo. Se utilizó este tipo de investigación, ya que la información que hay acerca del modo en como se forma a los Conserjes, y sobre su entorno de trabajo es poca; y de lo único que se está al tanto es de los elementos que aparecen en las normas legales establecidas en las Leyes laborales. La idea en este caso, es explorar en el campo que elementos hay que permitan entender esta problemática.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es de carácter Mixta; es decir, que posee partes de investigación de tipo Documental y parte de una investigación del tipo Trabajo de Campo. Para hacer este punto más claro, se describirá un poco cada uno de los dos tipos de investigación.

3.2.1 Investigación Experimental/Documental

Los pensadores y científicos sobresalientes la incluyen constantemente al acervo [cúmulo] del conocimiento mundial. El adquirir estos conocimientos se hace con frecuencia mediante la investigación documental realizada en fuentes secundarias.

La investigación documental: Es la presentación de un escrito formal que sigue una metodología reconocida. Esta investigación documental se asigna en cumplimiento del plan de estudios de pregrado en la universidad. Consiste primordialmente en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre un tema determinado. Además, puede presentar la posible conexión de ideas entre varios autores y las ideas del investigador. Su preparación requiere que éste reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas en forma imparcial, honesta y clara.

La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. El concepto de documento, sin embargo, es más amplio. Cubre, por ejemplo: micropelículas, microfichas, diapositivas, planos, discos, cintas y películas. [Dentro de este grupo, existen dos subgrupos que valen la pena describir]. (Anónimo. Técnicas de la Investigación)

La investigación exploratoria (Argumentativa). Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. (...) [Puede que se hallan hecho] muchos estudios similares pero en otros contextos (otras ciudades del país o del extranjero) [caso de la investigación en curso]. (Hernández, Fernández & Baptista). (...) Los estudios

exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación mas completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinadas áreas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables (Hernández, Fernández & Baptista) cp (Dankhe. 1986)

La investigación descriptiva: Con mucha frecuencia, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernandez Fernandez & Baptista.cp Dankhe. 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández Fernández & Baptista). Esta, también es conocida como la investigación informativa o expositiva. Este escrito es básicamente una panorámica acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables sobre un tema específico, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea o postura. Toda la información presentada se basa en lo que se ha encontrado en las fuentes. La contribución del estudiante radica en analizar y seleccionar de esta información aquello que es relevante para su investigación. Por último, el estudiante necesita organizar la información para cubrir todo el tema, sintetizar las ideas y después presentarlas en un reporte final que, a la vez, sea fluido y esté claramente escrito. (Sampieri. 2009)

3.2.2 Trabajo de Campo

[Es una estrategia que consiste] en recoger datos con diversas técnicas directamente de la fuente de estudio, generalmente acerca de características, fenómenos o comportamientos que no son construibles en un laboratorio. Constituye un método experimental, de prueba de hipótesis, de alimentación de modelos teóricos, o de simple obtención de datos específicos para responder preguntas concretas.

La Investigación de (...) trabajo de campo, que con distintos nombres se utilizan en variados tipos de estudios, y que esencialmente pueden diferenciarse entre técnicas cuantitativas y técnicas cualitativas, con sus propias ventajas y limitaciones, que se usan con propósitos distintos pero que con frecuencia son mutuamente complementarias. (...) El ejemplo típico de una técnica cuantitativa es la encuesta: un cuestionario estructurado que se aplica a una muestra representativa del o los segmentos de población que se buscan investigar. El uso de preguntas idénticas, en el mismo orden o con el mismo patrón de rotación de reactivos, con técnicas uniformes de aproximación, lectura, manejo del cuestionario y neutralidad por parte del entrevistador, y con una selección de los entrevistados con riguroso apego a criterios estadísticos, permite establecer conclusiones o predicciones generalizables al total de la población representada en la muestra con márgenes de error medidos con precisión y aceptables según el tipo de predicción que se busca. (...) De las técnicas cualitativas, el ejemplo típico es el de grupos de enfoque: reuniones de grupos reducidos, generalmente homogéneos, de personas con el perfil de los segmentos de la población en estudio, que conducidos por un moderador

conforme a una guía, facilitan la expresión espontánea de los participantes en su propio lenguaje y permiten además, identificar aspectos que generan consensos o disensos, y enriquecer con matices y posibles variantes el análisis del tema en estudio. Por su propia naturaleza, este tipo de estudios no permite predicciones numéricas, ni tiene validez estadística, pero aporta en cambio valiosa información a profundidad, imposible de obtener con las técnicas cuantitativas. Las ventajas de usar ambas técnicas en combinación, resultan evidentes. (Dubost. 2008)

3.3 Población y unidad de análisis

Para el estudio se dividió el plano de Caracas en 2 ejes, el Primero tomando a la Autopista Francisco Fajardo como eje horizontal. Y como eje vertical la línea que divide verticalmente a Caracas y que pasa por Plaza Venezuela; determinado a esta plaza como el punto de origen de los ejes de coordenadas. De esta subdivisión, se tomarán zonas residenciales ubicadas encada una de las coordenadas, con el fin de determinar una mayor población y lo más heterogénea posible. En la parte superior del eje central se utilizará la Avenida Andrés Bello; en parte inferior del eje central se analizará la zona de Santa Mónica; en la parte izquierda del eje central se analizará la zona de Quinta Crespo; y en la parte derecha del eje central el estudio se realizó en El Bosque (ver croquis 1 y 2). Para poder abarcar un área mayor, y utilizando la estadística, como herramienta de análisis, se puede afirmar que si se utiliza una muestra representativa del universo de edificios de cada zona, así como del universo de los Conserjes que habitan en dichas zonas, se podrá analizar cierta parte de ella, sin que se deba analizar el 100%. Para ello se plantea buscar los resultados del último censo realizado, para poder determinar el número de edificios residenciales correspondientes a cada zona.

El número total de edificios a visitar, se calculó empleando la fórmula de la n muestral en base al número de edificios residenciales que se hayan en cada zona, estos datos fueron suministrados por el Instituto Nacional de Estadística.

Tabla 3.1: n muestral				
Zona	Edificios residenciales	Edificios a visitar	Edificios donde se obtuvo respuesta	Edificios donde no se obtuvo respuesta
Av. Andrés Bello	50	14	12	2
El Bosque	45	12	10	2
Quinta Crespo	60	16	13	3
Santa Mónica	120	33	33	0
Total	275	75	68	7

En el Tabla 3.1, se muestran en la primera columna las zonas de Caracas en la que aplicó el instrumento; en la segunda columna, se observa el total de edificios residenciales que hay en cada una de las zonas; en la columna 3, se incluyen los resultados de aplicar la fórmula de la n muestral, que indica la cantidad de edificios donde se realizaron las entrevistas por zona. En las columnas 4 y 5, se aprecian el total de edificios por zonas, en los que se obtuvo, o no se obtuvo respuesta, respectivamente. Vale la pena resaltar que la investigación no se limitó a “tocar la puerta” de sólo 75 edificios, sino que se visitaron muchos más, pero la negativa de responder y de apoyar a los investigadores fue notable por lo que no se pudo lograr un muestreo mayor.

3.4 CUADRO DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Formación laboral en el marco legal	Acción de suministrar a una persona, la información y entrenamiento precisos para que conozca o aprenda a realizar y a desempeñar un nuevo trabajo basado en la normativa vigente que rija las condiciones de dicha labor.	Información	Conocimiento	¿Cómo aprendió a hacer las labores de la conserjería?
				¿Conoce usted las Leyes del trabajo que le amparan?
			Comunicación	¿De donde obtuvo información sobre las Leyes?
				¿La junta de condominio le ha informado sobre la LOPCYMAT?
		Entrenamiento	Manejo de Herramientas	¿Considera usted que la forma en la que realiza su trabajo es la mas adecuada?
				¿Ha recibido algún curso para usar sus herramientas de trabajo?

			Manejo conceptual	¿Recibió una inducción para realizar este trabajo? ¿Quién se la ofreció?
				Ha recibido algún curso o asesoría legal sobre su trabajo?
			Manejo legal	¿El INPSASEL ha venido a inspeccionar el edificio?
				¿Qué observo?
				¿Dispone usted de las herramientas necesarias para realizar su trabajo?
				¿Quién se las dio?
Demográficas	[Características que describen] la población humana. (Macionis, Plumier. 2005) [Como por ejemplo las cualidades en su estado laboral, su renta, su edad, etc.]	Edad	Fecha de nacimiento	¿Cuándo nació?
		Género	Hombre o mujer	¿Cuál es el sexo del conserje?

		Nivel educativo	Ninguna Primaria Bachillerato	¿Qué nivel educativo tiene?
		Estado civil	Soltero/a Casado/a Concubinato Divorciado/a Viudo/a	¿Cuál es su estado civil?
		Estado físico	Enfermedades y accidentes ocupacionales sufridos.	¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?
				¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?

3.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

El instrumento a ser empleado por ser el más práctico para este tipo de investigación es la encuesta social. Este tipo de encuesta, se define como:

(...) un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o en personas de un colectivo determinado la versatilidad de la encuesta yace no sólo en la variedad de poblaciones disponibles a las cuales puede ser aplicada o en la elección de diseños disponibles, sino también en los muy distintos tipos de datos que pueden ser recogidos. Cualquier hecho o característica de la cual las personas estén dispuestos a informar a un entrevistador puede ser objeto de una prueba. (...).(Villegas, Maria Elena. 2005)

Dicha encuesta se realizó en forma personal y confidencial, de modo que las personas se sintieran comprometidas y con esto obtener respuestas más confiables. El proceso de la data fue de cuatro meses.

La encuesta que se aplicó contiene una sección con preguntas abiertas y otra sección con preguntas cerradas. Para una mayor veracidad y valor del instrumento, éste fue avalado por tres profesores de la Escuela de Ciencias Sociales de la UCAB, los cuales dieron su opinión sobre el instrumento, de modo de fuesen más preciso y efectivo.

Modelo de encuesta**Fecha:**

- 1 ¿Qué edad tiene? _____
- 2 ¿es el sexo del conserje? H _____ M _____
- 3 ¿Cuál es su estado civil? S _____ C _____ Co _____
V _____ D _____
- 4 ¿Qué nivel educativo tiene? P _____ B _____ N _____
- 5 ¿Cómo aprendió a hacer las labores de la conserjería? Curso _____
Intuición _____
- 6 ¿Conoce usted las Leyes del trabajo que lo amparan? Si _____
No _____
- 7 ¿De donde obtuvo información sobre las Leyes? Patrón _____
P. anterior _____
Medios _____
Calle _____
- 8 ¿La junta de condominio le ha informado sobre la LOT o la LOPCYMAT?
- LOT _____
LOPCYMAT _____
Ambas _____
Ninguna _____
- 9 ¿Considera usted que la forma en la que realiza su trabajo es la mas adecuada?
- Si _____
No _____
- 10 ¿Ha recibido algún curso para usar sus herramientas de trabajo?
- Si _____
No _____
- 11 ¿Recibió una inducción para realizar este trabajo?
- Si _____

12 ¿Quién se la ofreció?

No	_____
Patrón	_____
P. anterior	_____
Medios	_____
Gobierno	_____

13 ¿Ha recibido algún curso o asesoría legal sobre su trabajo?

Si	_____
No	_____

14 ¿El INPSASEL ha venido a inspeccionar el edificio?

Si	_____
No	_____

15 ¿Qué observó?

16 ¿Dispone usted de las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Si	_____
No	_____

17 ¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?

Si	_____
No	_____

18 ¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?

Si	_____
No	_____

3.6 Entrevista a las administradoras

Se logró entrevistar a cuatro Administradoras importantes en cuanto a su participación en la formación legal del conserje hacia la LOPCYMAT, en búsqueda de la disminución de accidentes y enfermedades ocupacionales. La entrevista constó de 5 preguntas bastante puntuales las cuales fueron:

- a) ¿Le aplica algún tipo de inducción a los Conserjes cuando los contrata?
- b) ¿Les han dado a los Conserjes algún curso que tenga que ver con la LOPCYMAT o la LOT?
- c) ¿Los cursos que ha aplicado los ha hecho por iniciativa propia o porque el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo u otro ente gubernamental se lo exigió?
- d) ¿Conoce cuantos de sus Conserjes están sindicalizados?
- e) ¿Qué opina de la LOPCYMAT?

Resultados:

- Administradora Chacao, que cubre edificios en toda Caracas.

Contacto: Miguelina Ugas, Asistente de administración.

- a) Cuando se contrata a un conserje no se le da ninguna inducción, sino que el contrato ya contiene tanto sus derechos como sus obligaciones que debe llevar a cabo en el edificio, el resto queda de parte de la Junta de Condominio, y nosotros no participamos allí.
- b) Hemos aplicado dos tipos de cursos ambos pedidos por el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo:
 1. El primero sobre el trabajo (LOPCYMAT) lo dicta el propio Ministerio en cada edificio.
 2. El segundo lo dictan los Bomberos, y trata sobre manejo de incendios

3. Para la aplicación de los dos cursos, queda de parte de la Junta de Condominio, puesto que nosotros no tenemos nada que ver con eso.

- c) Ambos cursos los mandó a hacer el Ministerio del Trabajo.
- d) No se cuantos están sindicalizados.
- e) Opino que gracias a la Ley el Estado está más pendiente del trabajador, porque uno siempre ha tenido al Conserje, como alguien que no tiene estatus. De ese modo, la Ley los ha subido un poco el nivel, lo malo es que pienso que le ha dado mas poder del que debería y por eso ellos se aprovechan.

- Fanny Rodriguez, Gerente de Inversiones Yumei.

- a) Es la conserje que deja el puesto, quién dicta la inducción y le entrega un manual de procedimientos al nuevo conserje, este manual debe ser elaborado por cada edificio.
- b) No hemos tenido la iniciativa de aplicar algún curso.
- c) Ni el Ministerio de Trabajo, ni ningún otro ente gubernamental nos ha pedido que apliquemos ningún curso.
- d) No conocemos cuantos están sindicalizados.
- e) La Ley no nos ha afectado, pero pienso que es una Ley que protege muchísimo al empresario, ya que si éste se ajusta a derecho entonces el trabajador no tiene ningún motivo por que acusarlo ni el empresario a temer.

- Maria de Castro. Asistente administrativo Organización Pafi.

- a) Si aplicamos un curso de inducción.
- b) Si les hemos aplicado un curso, le entregamos un manual de técnicas de desalojo y otro de prevención de incendios (ver anexo 5 y 6) y al final le damos un diploma.
- c) El Ministerio del Trabajo, no nos ha exigido nada.
- d) No lo sabemos.
- e) No nos ha afectado porque hemos tomado medidas preventivas.

- Yelitza, Asistente Administrativo. Administradora Ibiza.

Nosotros como administradora nos encargamos únicamente de los depósitos y cobranzas, es la Junta de Condominio de cada edificio la que se debe encargar de todos esos aspectos legales que a fin de cuentas los afectan únicamente a ellos.

3.7 Entrevista al Sindicato Nacional de Conserjes de Venezuela.(SINACOVEN)

A pesar de los muchos esfuerzos realizados por parte de los investigadores, no se tuvo ningún contacto, con algún miembro de SINACOVEN, por lo que la información que este organismo pudiese haber suministrado no se obtuvo. Al sindicato, se le hicieron un gran número de llamadas a celulares, pero las líneas telefónicas estaban cortadas o no asignadas a algún usuario. Por el lado de las comunicaciones a través del teléfono de CANTV, las llamadas resultaban inconclusas, ya que nadie atendía la misma. Por otra parte también se les intentó buscar vía electrónica, pero el mail no fue respondido.

Vale la pena resaltar, que la página web de SINACOVEN, no hace referencia a ninguna dirección física donde ubicarlos.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El procesamiento de los datos fue hecho empleando el programa estadístico SPSS, utilizando la herramienta de tablas de contingencia. A continuación se muestra el análisis de resultados para cada tabla de contingencia.

Tabla 4.1: Tabla de contingencia entre el modo de aprendizaje de las tareas y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Cómo aprendió a realizar las tareas que desempeña?		Total
		Intuición	Curso, inducción, etc.	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	34	4	38
	No	13	17	30
Total		47	21	68

		¿Cómo aprendió a realizar las tareas que desempeña?		Total
		Intuición	Curso, inducción, etc.	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	29	10	39
	No	18	11	29
Total		47	21	68

De la tabla 4.1 se puede deducir que existe una estrecha relación entre sufrir un accidente ocupacional, con el hecho de no haber recibido ningún curso o inducción al trabajo de conserjería. Esto se evidencia ya que de 38 entrevistados que sufrieron accidentes 34 (89,5 %) aprendieron a realizar sus tareas por intuición, mientras que 4 (10,5 %) recibieron o realizaron algún entrenamiento formal. También se puede observar un comportamiento similar en el caso de las enfermedades ocupacionales, 74,5 % de los que han sufrido alguna enfermedad, no han recibido ningún entrenamiento profesional.

Por otro lado solamente 4 de 21 (19 %) entrevistados que manifiestan haber recibido algún curso, han sufrido algún accidente ocupacional; sin embargo 10 de 21 (47,6 %) manifiestan haber sufrido alguna enfermedad ocupacional. Esta cifra, aún siendo elevada, es notablemente menor que los porcentajes de aquellos que solo han aprendido por intuición, 34 de 47 (72,3%) y 29 de 47 (61,7 %), respectivamente. En conclusión, se evidencia que los Conserjes que no han recibido ningún curso formal, presentan una mayor incidencia de haber sufrido accidentes o enfermedades ocupacionales.

Tabla 4.2: Tabla de contingencia entre el conocimiento de la Normativa legal y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Tiene conocimiento de la normativa que le ampara?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	34	4	38
	No	18	12	30
Total		52	16	68

		¿Tiene conocimiento de la normativa que le ampara?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	29	10	39
	No	23	6	29
Total		52	16	68

En la tabla 4.2 podemos concluir que existe una gran tendencia a conocer la Normativa laboral, en los casos en los que se ha sufrido algún accidente o enfermedad ocupacional, 76,5 % de los entrevistados afirman conocer la Normativa. Pero ello no es concluyente, ya que el instrumento no permite diferenciar, si el conocimiento se obtuvo a consecuencia del accidente, o con anterioridad mismo.

Tabla 4.3: Tabla de contingencia entre la información legal impartida por parte del patrón y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		Su patrón ¿Le ha informado sobre la LOT o la LOPCYMAT?		Total
		Ninguna	N/A	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	34	4	38
	No	18	12	30
Total		52	16	68

		Su patrón ¿Le ha informado sobre la LOT o la LOPCYMAT?		Total
		Ninguna	N/A	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	29	10	39
	No	23	6	29
Total		52	16	68

Esta tabla 4.3, se puede observar que el grupo que desconoce la Normativa, (ver tabla 4.2), es el mismo grupo al cual esta pregunta no aplica, ya que si no conoce la Normativa, es lógico suponer que el patrón no lo ha entrenado en ese ámbito. Por otra parte en la misma tabla se puede ver que ningún patrón ha formado, o le ha dado alguna información a su conserje sobre la Normativa vigente; esto indica que el conocimiento de la Ley, lo obtuvieron por gusto particular o por otros medios de comunicación. Aparentemente de acuerdo a lo expresado verbalmente por los entrevistados (no registrado formalmente), la vía más común de difusión, son las propagandas del gobierno que aparecen en los medios de difusión masiva en especial por la televisión. Como conclusión se puede inferir a partir de estos resultados, que a los patronos, no están interesados o no les importa que se conozca la Normativa.

Tabla 4.4: Tabla de contingencia entre haber recibido alguna asesoría o curso legal, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Ha recibido alguna asesoría o curso legal?			Total
		Curso	Asesoría	Ninguna	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	7	19	12	38
	No	4	2	24	30
Total		11	21	36	68

		¿Ha recibido alguna asesoría o curso legal?			Total
		Curso	Asesoría	Ninguna	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	4	15	20	39
	No	7	6	16	29
Total		11	21	36	68

En esta tabla se puede apreciar, que el número personas que han sufrido algún accidente o enfermedad ocupacional, tienen una estrecha relación con aquellas que han buscado asesoría, esto podría traducirse en que dichas personas buscan ayuda profesional (Ministerio del Trabajo, INPSASEL) con el fin de buscar la solución mas adecuada a la situación. El caso mas resaltante, es que de 21 personas que sufrieron un accidente ocupacional, 19 han recibido alguna asesoría (90,5 %); igualmente en el caso de las enfermedades ocupacionales un 71,4 % que los ha padecido, ha recibido asesoría legal.

Por otro lado llama la atención, que muchas de las personas que han sufrido accidentes o enfermedades ocupacionales, indican no haber recibido ningún curso o asesoría legal 31,6 % y 51,3 % respectivamente. También se observa un muy bajo nivel de personas que han recibido algún curso legal, solo un 16,2 % de los encuestados.

Tabla 4.5: Tabla de contingencia entre edad y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Cuál es su edad?						Total
		1	2	3	4	5	6	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	5	15	9	8		1	38
	No		5	10	7	6	2	30
Total		5	20	19	15	6	3	68

		¿Cuál es su edad?						Total
		1	2	3	4	5	6	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	4	8	10	10	4	3	39
	No	1	12	9	5	2		29
Total		5	20	19	15	6	3	68

Rango de edad	Edad mínima	Edad máxima
1	20	29
2	30	39
3	40	49
4	50	59
5	60	69
6	70	79

De la tabla 4.5, en términos generales se puede determinar una incidencia de 55,9 % de accidentes y un 57,4 % de enfermedades ocupacionales. El grupo más afectado, es el de los rangos 1 y 2, en los cuales se aprecia que 25 entrevistados, 20 (80 %) han sufrido accidentes ocupacionales, mientras que 48 % reportan haber sufrido alguna enfermedad ocupacional. A medida que aumenta la edad, disminuye el número de accidentes (37,5 % para los rangos 4, 5 y 6), pero aumenta notablemente el número de enfermedades ocupacionales (70,8 % para los rangos 4, 5 y 6).

Las tendencias divergentes de las cifras de ocurrencia entre los accidentes y las enfermedades ocupacionales, permiten inferir que los jóvenes son más propensos a sufrir de accidentes probablemente por desconocimiento de sus labores, mientras que

los de mayor edad presentan mayores índices de enfermedades que se pueden atribuir a desordenes acumulativos. Hay que tener en cuenta, que una mala praxis, o una mala recuperación de los accidentes, puede degenerar en enfermedades ocupacionales

Tabla 4.6: Tabla de contingencia la forma en que piensa el encuestado de cómo realiza su trabajo, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Realiza el trabajo adecuadamente?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	25	13	38
	No	21	9	30
Total		46	22	68

		¿Realiza el trabajo adecuadamente?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	27	12	39
	No	19	10	29
Total		46	22	68

Analizando la tabla 4.6, se puede decir que aunque suena ilógico, las personas que “piensan que realizan las tareas de la mejor manera”, son aquellas que están más propensas a sufrir de algún accidente o enfermedad ocupacional, 54,3 % y 58,7 %, respectivamente.. También se evidencia, que 22 personas de los encuestados (32,4 %), reconocen no realizaban sus tareas de la mejor manera, lo que indica que un trabajo que presuntamente resulta trivial, requiere de un adiestramiento

Tabla 4.7: Tabla de contingencia entre el hecho de haber recibido algún curso de inducción, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Recibió algún curso de inducción a sus tareas?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	13	25	38
	No	11	19	30
Total		24	44	68

		¿Recibió algún curso de inducción a sus tareas?		Total
		Si	No	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	14	25	39
	No	10	19	29
Total		24	44	68

En la tabla 4.7 se observa que el 64,7 % de los Conserjes encuestado, informa no haber recibido ningún tipo de inducción para sus tareas. También se observa que el hecho de haber recibido un curso de inducción a no haberlo hecho, hace que disminuyan los accidentes de 25 (65,8 %) a 13 (34,2 %). En relación a las enfermedades, se observa un comportamiento similar. Estos resultados sugieren la necesidad de un entrenamiento adecuado previo para la realización adecuada de sus tareas y prevenir accidentes o enfermedades ocupacionales.

Tabla 4.8: Tabla de contingencia entre el género del Conserje, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		Género	Total
		Mujer	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	38	38
	No	30	30
Total		68	68

		Género	Total
		Mujer	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	39	39
	No	29	29
Total		68	68

La tabla explica claramente que el 100% de las contratadas para el cargo de conserjería son mujeres. Informalmente (dato no registrado en el instrumento) algunas de las encuestada comentaron que para la realización de los trabajos pesados, recibían ayuda de su pareja.

Tabla 4.9: Tabla de contingencia entre el nivel educativo del Conserje, y haber sufrido accidente o enfermedad ocupacional.

		¿Qué nivel educativo tiene?			Total
		Ninguna	Primaria	Bachillerato	
¿Ha sufrido algún accidente ocupacional?	Si	8	28	2	38
	No	7	17	6	30
Total		15	45	8	68

		¿Qué nivel educativo tiene?			Total
		Ninguna	Primaria	Bachillerato	
¿Ha sufrido alguna enfermedad ocupacional?	Si	8	27	4	39
	No	7	18	4	29
Total		15	45	8	68

Se observa, que la mayoría de los Conserjes tienen un nivel educativo básico, 22 % no posee ninguna educación formal, 66,2 % indican que han cursado solamente estudios de primaria; mientras que el 11,8 % reportan estudios de bachillerato. No parece haber una Tabla de contingencia coherente entre el nivel educativo, y el padecer alguna enfermedad ocupacional. Aún cuando los encuestados con un nivel educativo de bachillerato, tienen una menor incidencia de accidentes ocupacionales, la muestra poblacional es muy pequeña, para concluir adecuadamente al respecto. También se observa, que para ejercer las labores de conserjería, en la práctica, no se requiere de un alto nivel académico, ya que de todos los encuestados el 88 % tiene como máximo una educación primaria.

Tabla 4.10			
	¿Ha recibido algún curso para el manejo de sus herramientas de trabajo?		Total
	Si	No	
Total	6	62	68

Tabla 4.11			
	¿Dispone usted de las herramientas necesarias para realizar su trabajo?		Total
	si	No	
Total	60	8	68

Como se puede apreciar en la tabla 4.10 el 88 % de los encuestados, reportan haber recibido las herramientas necesarias para realizar su trabajo, sin embargo en la tabla 4.11 se aprecia que solo un 8,8 % reconoce haber recibido una inducción para el manejo de las mismas. Esto permite inferir que pudiera ser necesario un curso para aprender el uso de las mismas, ya que en casos de malas praxis, podrían desencadenarse enfermedades ocupacionales y eventualmente se podrían producir accidentes.

Tabla 4.12.							
	¿Qué observaciones realizó el INPSASEL?						Total
	mejorar luminosidad	Colocar extintores	Colocar las cintas antirresbalantes	colocar las luces de emergencia	ajustado a la normativa	N/A	
Total	4	3	4	4	12	41	68

Dentro del marco de la LOPCYMAT, el INPSASEL ha llevado a cabo inspecciones a algunos centros de trabajo de los Conserjes, en las que se realizaron una serie de observaciones importantes para mejorar y hacer más seguro el ambiente de trabajo. Sin embargo, de los 68 edificios encuestados, solamente 27 (39,7 %) han sido visitados por el INPSASEL, y de los edificios visitados, únicamente 12 (44,44%) se

ajustan a la Normativa vigente, el resto debe realizar mejoras como se aprecia en la tabla 4.12.

En base a los resultados obtenidos del análisis estadístico de los datos, se observa la necesidad de desarrollar un Plan de Formación para Conserjes. Este se detalla a continuación en la sección 4.2.

4.2 PROPUESTA DE UN PLAN DE FORMACIÓN PARA CONSERJES

1. Consideraciones

Como se ha podido estudiar en el transcurso de este Trabajo de Grado, en Venezuela el caso de los Conserjes, ha sido olvidado y muy poco estudiadas, por lo cual no se tienen los datos; aunado a esto el estudio realizado por el INPSASEL, no se ha hecho público, y tampoco se pudo obtener por parte de quienes trabajan en el instituto. Por ello hacemos cita de varios artículos en relación con esta área laboral en otras latitudes. Algunas palabras fueron cambiadas por modismos particulares, para su mayor comprensión por parte de los lectores venezolanos.

Dentro del sector Servicios, en las actividades de limpieza las lesiones músculo-esqueléticas (LME) son la principal causa de baja laboral. La prevención de tales lesiones en este caso es además especialmente compleja debido a las características de las tareas que se realizan (actividades muy manuales, la mayoría de ellas con demandas físicas (...) [de postura y/o repetición], con tiempos de exposición variables...), así como por las condiciones de los lugares donde se desarrollan: condiciones sujetas a las particularidades de los centros (...) donde se presta el servicio, por lo que deben preverse medidas preventivas generales. (...).

Los trastornos músculo-esqueléticos a nivel legal pueden agruparse en dos categorías: los accidentes de trabajo por sobreesfuerzo, que afectan básicamente a la espalda; y las enfermedades profesionales (EE.PP) por agentes físicos, relacionadas con movimientos repetitivos y

posturas inadecuadas, que afectan principalmente a los miembros superiores.

Estudios recientes de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sugieren que del 60% al 90% de la población padecerá trastornos [dorsales-lumbares] en algún momento de su vida, y que habitualmente lo padece del 15% al 42% de la población.) Si bien es bastante común en todo tipo de industrias y trabajos, varios estudios han demostrado que las tasas de trastornos músculo-esqueléticos (en especial [dorsales-lumbares]) tienen especial relevancia en determinados tipos de industrias y dentro de ciertas ocupaciones. (...) [en especial]: agricultores, trabajadores de la construcción, conductores, personal de limpieza, ordenanzas y personal doméstico. (Gutiérrez, Martín & Poncelas)

3. Diagramación de las materias.

Trimestre	Materia	Tema	Horas
I	Introducción a la conserjería.	Las herramientas, características, condiciones y formas básicas.	2 Horas Semanales
	Ergonomía.	Curso básico de ergonomía: Conceptualización y bases primordiales de la ergonomía	2 Horas Semanales

Trimestre	Materia	Tema	Horas
II	Manejo de las herramientas de trabajo.	El uso y manejo de las herramientas de trabajo. Técnicas de limpieza.	2 Horas Semanales
	Conocimientos legales I	Inducción al estudio de la LOT	1 Hora Semanal
	Curso práctico I	Prácticas de la teoría aprendida	1 Hora Semanal
III	Conocimientos legales II	Uso de la LOPCYMAT	1 Hora Semanal
	Riesgos ergonómicos y del puesto.	Manejo y control de los riesgos	2 Horas Semanales
	Curso práctico II	Prácticas de la teoría aprendida	1 Hora Semanal

4. Cronograma

I SEMESTRE

❖ Introducción a la conserjería.

Estudios realizados a nivel internacional, en especial en España indican y ofrecen ciertas características ergonómicas que deberían tener las herramientas de limpieza. Para ello vamos a tomar lo que se encuentra en el artículo de Gutiérrez, Martín & Poncelas.

- Las dimensiones de los utensilios de trabajo empleados deben permitir su adaptación a las diferentes características de la población trabajadora (dimensiones antropométricas). En este sentido, se recomienda utilizar mangos telescópicos para mopas, [coletos], escobas, etc o en su defecto, mangos de altura suficiente para que permitan ser asidos manteniendo las manos entre el nivel del pecho y de la cadera.

Tomando como referencia la altura [de una persona que mida en promedio 170 cm, el mango de la escoba debería medir] 150,8 cm, [repartidos de la siguiente manera] el mango debería tener una longitud unos 140 cm (que sumados a los 10 cm aproximados del cepillo/[coleta] proporcionaría la altura final adecuada). En el caso del recogedor [pala], la altura adecuada sería aproximadamente a nivel de los codos, es decir, 102,7 cm.

➤ En cuanto al diámetro de los mangos de rastrillo, [coleta], etc., éste debería permitir un agarre amplio de la mano (agarre de fuerza) por lo que se recomienda un valor de entre 3 y 4,5 cm. Por otro lado, se recomienda una longitud mínima en la zona de agarre de 10-13 cm. La zona de agarre debería tener forma ovalada o cilíndrica y estar recubierta de un material [antirresbalante], evitando las texturas o [surcos] que puedan causar compresión en la zona de la mano. En este sentido, se deberían evitar los [tobos] de [lavar] con asa fina de metal o bien colocar en la zona de agarre algún tipo de recubrimiento que elimine la presión localizada sobre la mano.

➤ Asimismo, el peso de los utensilios de trabajo debe ser el mínimo posible de forma que no contribuya a la sobrecarga de extremidad superior. A modo de referencia, se ofrece el siguiente criterio para herramientas que se sostienen con una sola mano: preferiblemente sobre 1,12 kg., pero nunca superior a 2,3 kg. (cp. Mital y Kilbom, 2000), otros autores recomiendan un valor límite de 2,5 kg.

- Como recomendación general, la forma del mango debe permitir poder realizar la tarea sin tener que adoptar posturas forzadas de la mano o la muñeca
- Carros de limpieza. Se recomienda el uso de carros que permitan transportar el material de limpieza (escobas, [coletos, tobos], productos de limpieza, (...) etc.) y [para] recoger los residuos. En general, estos equipos de trabajo deben ser ligeros y de fácil manejo, provistos de empuñaduras y ruedas adecuadas a los suelos sobre los que deban desplazarse. Para permitir un deslizamiento suave, las ruedas deben mantenerse bien engrasadas y libres de suciedad (pelusa, [sedimento]). La altura de la zona de empuje y arrastre del carro debe estar comprendida entre 90 y 100 cm. La altura adecuada donde depositar o utilizar los cubos u otros utensilios durante el trabajo sería entre el nivel de las caderas y los codos.
- En el caso de la limpieza de superficies acristaladas y armarios, [paneles] o zonas altas en general, hacer uso de utensilios con alargadores. Cuando no sea posible llegar a la zona a limpiar mediante el uso del alargador, se deberá dotar de plataformas o escaleras que faciliten el acceso al punto de trabajo. La referencia general es que se deben proporcionar los equipos de ayuda adecuados para evitar o minimizar el trabajo con brazos elevados (por encima del nivel de los hombros).
- Respecto a la tarea de limpieza [en zonas de techos bajos], que va a suponer (...) [trabajar en] posición arrodillada, se recomienda el uso de rodilleras siempre que la duración de la exposición a esta postura sea

significativa. A modo indicativo, se facilita la referencia de 2 horas para establecer un límite de precaución en la adopción de esta postura.

➤ En cuanto a las dimensiones de gasas y [trapos] deben ser las mínimas necesarias para permitir una correcta limpieza, evitando las de grandes dimensiones que van a requerir de más fuerza para su escurrido resultando además más pesadas. Dimensiones bolsas de basura: Para evitar sobreesfuerzos se aconseja no llenar hasta arriba las bolsas de basura grandes, o bien utilizar bolsas y contenedores de tamaño más pequeño (al ser la frecuencia baja, es preferible manipular dos bolsas pequeñas que una grande).

➤ Respecto a la manipulación de los tobos de agua, limitar el llenado a unos 5 litros de agua.

➤ Se deben utilizar productos de limpieza de máxima capacidad de limpieza y absorción del polvo de forma que se minimice el esfuerzo manual realizado. Por otro lado, existen algunas medidas que también podrían gestionarse con el centro [de trabajo] para mejorar las condiciones físicas del trabajo de Limpieza:

- Poner a disposición del personal de limpieza salas o zonas de superficie suficiente destinadas al material y equipos de limpieza
- Facilitar en la medida de lo posible un acceso óptimo a la zona de trabajo, evitando por ejemplo colocar objetos grandes (maceteros u otros) delante de [paneles] o superficies acristaladas, acondicionando lugares para llenar los [tobos] aproximadamente a nivel de las caderas...

➤ Etc. (Gutiérrez, Martín & Poncelas)

❖ **Ergonomía básica.**

i. *Principios básicos de la ergonomía*

Existen una serie de principios o de reglas que nos permiten aplicar de una manera más sencilla la ergonomía:

- Ninguna tarea debe exigir de los trabajadores que adopten posturas forzadas, como tener todo el tiempo extendidos los brazos o estar encorvados durante mucho tiempo.
- Se deben modificar o sustituir las herramientas manuales que provocan incomodidad o lesiones. Los trabajadores son la mejor fuente de ideas sobre cómo mejorar una herramienta para que sea más cómodo manejarla.
- El trabajo en pie se debe disminuir al mínimo posible, pues a menudo es menos cansado hacer una tarea estando sentado que de pie.
- Hay que enseñar a los trabajadores las técnicas adecuadas para manipular cargas. Toda tarea bien diseñada debe minimizar cuán a menudo deben manipular cargas los trabajadores.
- Se deben rotar las tareas para disminuir en todo lo posible el tiempo que un trabajador dedica a efectuar una tarea sumamente repetitiva, pues éstas exigen utilizar los mismos músculos una y otra vez.
- Es importante colocar a los trabajadores y el equipo de manera tal que puedan desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas.
- Ya sean grandes o pequeños los cambios ergonómicos que se discutan o pongan en práctica en el lugar de trabajo, es esencial que los

trabajadores a los que afectarán esos cambios participen en las discusiones, pues su aporte puede ser útil para determinar qué cambios son necesarios y adecuados. Conocen mejor que nadie el trabajo que realizan. (Gutiérrez, Martín & Poncelas)

II SEMESTRE

❖ **Manejo de las herramientas de trabajo.**

Para esta parte al igual que en el punto anterior nos basaremos en un trabajo ya realizado con anterioridad por otros investigadores.

Pautas generales:

1. Tanto si permanece de pie como sentado, mantenga siempre la espalda erguida.
2. Evite giros bruscos con la columna. Al girar hacia los lados, hágalo con todo el cuerpo, si lo hace sólo con el tronco debilitará su columna.
3. Evite en lo posible levantar objetos pesados. Si tiene que recoger algún objeto del suelo, doble las rodillas, nunca la espalda. Una vez agachado, use ambas manos, agarre con firmeza y arrime el objeto al cuerpo todo lo que pueda. Al momento de levantarse, hágalo con las piernas, no con la columna. Una vez arriba, asegúrese de que la carga no está bloqueando el campo de visión al comenzar a andar. Cuando llegue a su destino, invierta el procedimiento. Agáchese abriendo las piernas y doblando las rodillas y coloque la carga frente a usted.

➤ *Limpiar el suelo:*

a) Con escoba, fregona u otros:

Al barrer y fregar el suelo, asegúrese de que la longitud de la escoba o fregona es suficiente como para que alcance el suelo sin que usted se incline. Si no es así, cambie el instrumento porque le será imposible utilizarlo sin sobrecargar su columna. Las manos deben poder sujetar la

escoba o fregona manteniéndose entre la altura de su pecho y la de su cadera. Al barrer o fregar, mueva la escoba o fregona lo más cerca posible de sus pies (1) y hágalo tan solo por el movimiento de los brazos, sin seguirlos con la cintura, asegurándose de que su columna vertebral se mantiene constantemente vertical y no inclinada (2).

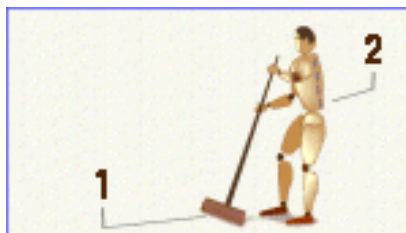


Gráfico 1: Posición correcta para el uso de las herramientas de limpieza.

Al asir el palo de la fregona o escoba se debe prestar atención a la postura de las manos que adoptemos para evitar la deformación o inclinación cubital, véase la posición incorrecta y correcta de las manos en el siguiente dibujo.

Incorrecto



Correcto



Gráfico 2: Agarre correcto de los mangos de las herramientas

b) Con aspirador:

Cuando pase la aspiradora, adopte la misma postura que para fregar el suelo, pero flexione algo más la rodilla avanzada. Si tiene que agacharse para pasarla por debajo de un mueble, agáchese doblando y apoyando una de las rodillas en el suelo. Vigile que su columna permanezca recta, y si debe inclinarla, apoye la mano que tiene libre sobre la rodilla o en el

suelo. Se recomiendan aparatos con ruedas, que son mucho más fáciles de trasladar.



Gráfico 3: Uso del aspirador.

Al limpiar los cristales de ventanas y los estantes que se encuentren en alturas elevadas, cuando use su mano derecha adelante el pie derecho y retrase el izquierdo, apoye la mano izquierda sobre el marco de la ventana a la altura de su hombro y utilice la derecha para limpiar. Al cabo de cierto tiempo, invierta la postura y utilice la izquierda. Asegúrese de que el brazo que limpie tenga el codo flexionado y limpie desde el nivel de su pecho al de sus ojos. Para limpiar por encima de ese nivel, súbase a una escalera u objeto y mantenga una de las manos apoyadas. Vigile que su columna esté recta y el peso se reparta entre sus pies y la mano que tenga apoyada.

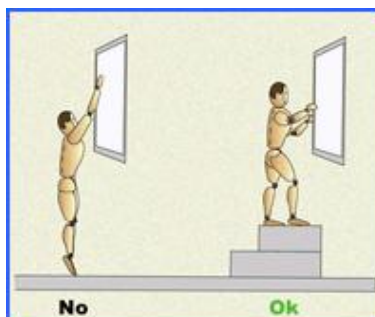


Gráfico 4: Limpiar ventanas y estantes altos.

(Vera.2009)

➤ *Transporte y carga de bolsas de basura:*

Para su transporte o carga se recomienda el uso de carretillas o de algún equipo provisto de ruedas que permita su transporte, para no tener la necesidad de cargar el peso sobre los hombros y espalda; por supuesto evitando el exceso de carga.



Gráfico 5: Ejemplos de carretillas de carga.

➤ *Característica y manejo de los productos químicos de limpieza.*

- Lea la etiqueta de los productos antes de comprarlos y rechace aquellos que no especifiquen cada uno de los ingredientes que contiene, instrucciones acerca de su uso y cómo proceder en caso de accidente. No se conforme con las etiquetas que se limitan a colocar el porcentaje de ingredientes activos e ingredientes inertes.
- Prefiera en el caso de los limpiadores de hornos y destapadores de tuberías aquellos que no contengan sustancias cáusticas o "fuertemente irritantes". Si ello no es posible, use los productos teniendo el cuidado necesario en estos casos, empleando utensilios de protección como lentes, mangas largas y guantes.
- Asegúrese de aplicar estos productos con una ventilación constante.

- El hidróxido de sodio es una sustancia muy resbaladiza, así que un derrame del líquido puede ocasionar caídas, por ello deben secarse cuidadosamente.
- Manténgalos fuera del alcance de los niños, en lugar seguro y en su envase original ya que al traspasar el producto a un envase diferente puede ocasionar que se desconozca qué tipo de líquido contiene, y ocasionar que se use inadecuadamente aumentando el riesgo de accidentes.
- No aplique estos productos cerca de los alimentos para evitar su contaminación.
- Jamás mezcle distintos tipos de limpiadores, ya que ello puede dar como resultado diversas reacciones peligrosas; no se arriesgue. Por ejemplo, mezclar productos que contienen amoníaco, con aquellos que contengan cloro, produce gases tóxicos que penetran y pueden ocasionar daños a los pulmones.
- Asegúrese de que el personal de servicio tome las precauciones anteriores. (...) (Padrón.2008)

❖ **Conocimientos legales I**

▪ **LOT**

- Ley Orgánica del Trabajo. Derechos y Deberes fundamentales de las Partes: Empleador y Trabajador. Principios del Derecho Laboral. La Relación Laboral. ¿Cómo se establece una relación Laboral?
- El Contrato de Trabajo. Concepto. Salud y desarrollo de facultades. Reglamento. L.O.T. Subordinación y dependencia. Presunción de la relación de Trabajo. Explotación o faena.

- Extensión de las condiciones de trabajo. Periodo de Prueba. Requisitos. Incumplimiento del Contrato de Trabajo. Responsabilidades del Patrono frente al trabajador, y del trabajador frente al Patrono.
- Preaviso. Estabilidad. Las Prestaciones Sociales. Compensación Salarial. Antigüedad..
- Calculo de Vacaciones. Utilidades. Días Feriados y de descanso. Horas extras. Intereses Moratorios. Deducciones
- Terminación relación laboral. Protección laboral de la Maternidad, Paternidad y la Familia. La mujer Trabajadora. Estado de Gravidez. Inamovilidad. Periodo de Lactancia.
(Arellano S. 2009)

❖ **Curso Practico**

Realizar practicas de campo de los temas aprendidos hata el momento.

III SEMESTRE

❖ **Riesgos ergonómicos y del puesto.**

Riesgos

- Análisis y control del Riesgo.
- Daños Derivados del Trabajo. Accidentes de Trabajo.
- Enfermedades Profesionales. Factores de Riesgo.
- Técnicas Preventivas.
- Marco Normativo.
- Riesgos Generales y su prevención
- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Máquinas,
- Herramientas,

- Lugares de trabajo, Manipulación y transporte, Incendios, y Electricidad.
- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Agentes físicos y biológicos
- Evaluación y control del riesgo
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Planes de emergencia y evacuación Riesgos específicos y su prevención
- Organización del trabajo preventivo. Rutinas básicas.
- Primeros auxilios (DISCED).

Factores de riesgo

Investigaciones realizadas por el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la Universidad de California (2005), concluyen que existen seis factores de riesgo por los cuales se puede determinar que la tarea que realiza un trabajador puede desencadenar problemas y enfermedades ocupacionales en este a la larga. Estos son:

- Repeticiones: cuando un trabajador usa constantemente el mismo grupo de músculos y repite esta misma función varias veces ó todo el día.
- Fuerza excesiva: el trabajador emplea mucha fuerza continuamente.
- Tensiones Mecánicas: cuando se empuja o golpea constantemente una superficie con una máquina o herramienta.
- Posturas incómodas: el trabajador es obligado a mantener una parte del cuerpo en una posición incómoda.

- Temperatura: las labores se realizan en lugares demasiado calientes o fríos.

Herramientas vibradoras: cuando el trabajador emplea frecuentemente herramientas vibradoras.

Posturas y tiempo en el trabajo:

Medidas organizativas

- *Adecuada alternancia o rotación entre tareas:* Con objeto de minimizar el efecto de la exposición a movimientos repetitivos, se recomienda realizar una [alternación] de tareas (hasta el punto que el trabajo lo permita) de forma que se vayan empleando grupos musculares distintos permitiendo la recuperación de los utilizados en la tarea anterior. Asimismo, también sería aconsejable alternar tareas altamente repetitivas (como el aspirado, [la limpieza] de paredes o la limpieza de baños) con otras que no lo sean, como vaciado de papeleras pequeñas, limpiar barandillas, etc.
- Debe tenerse en cuenta que la realización de tareas en equipo de dos trabajadores, favorece las micropausas y, por lo tanto, también la recuperación muscular.
- En la organización del tiempo de trabajo, se debe tener en cuenta la necesidad de proporcionar tiempos de descanso adecuados para minimizar el riesgo de exposición a movimientos repetitivos, concientizando además a los trabajadores de la necesidad de realizar estas pausas.

❖ **Curso legal**

i. LOPCYMAT

- Analizar el manejo práctico de las situaciones que se derivan del cumplimiento de la Ley por parte de los departamentos de Recursos Humanos.
- Revisar los principios laborales que defiende la LOPCYMAT y los artículos específicos que los regulan, partiendo desde las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, hasta la Legislación especial. .
 - Reglamento LOPCYMAT
 - Finalidad y ámbito de aplicación.
 - Deberes y derechos tanto de trabajadores como de empleadores.
 - Entes de la gestión: Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INPSASEL, INCRET, DIRESAT, Tesorería de Seguridad Social.
 - Delegados de prevención.
 - Comités de seguridad y salud laboral.
 - Servicios de seguridad y salud en el trabajo.
 - Proyecto de política y programa de seguridad y salud en el trabajo.
 - Condiciones mínimas de seguridad e higiene que deben observarse en el trabajo.
 - Reporte de accidentes y enfermedades ocupacionales.
 - Inspecciones de los órganos competentes.
 - Responsabilidades y sanciones administrativas, penales y civiles. (EDU-LOGIC. 2009)

❖ **Curso Práctico**

Realizar prácticas de lo aprendido en el trimestre

5. Costos.

Ahora ya llegando al punto de saber si es o no rentable el pago del curso por parte de los patronos, hay que tomar ciertas condiciones.

- ❖ El curso se formuló para que su realización se diera en dos fases, una teórica y una práctica.
- ❖ El tiempo a ser invertido en dicho curso, como se dijo antes (según investigaciones de otros) es de 150 horas, o tres trimestres a razón de dos clases semanales de 2 horas cada una.
- ❖ El salario de un conserje oscila entre los Bs. 965 (salario mínimo) y los 1.300 Bs; por cuanto el costo hora/hombre de un Conserje (en promedio) es de Bs. 3,775. Que al ser multiplicado por las 150 horas de duración del curso, da un total de Bs. 566,25. Este es el costo de oportunidad invertido al momento de realizar el curso debido a que el conserje se alejaría de su área de trabajo. Y le sería imposible realizar cualquier actividad.
- ❖ Las sanciones económicas establecidas en la LOPCYMAT, con respecto a las faltas son de al menos 25 Unidades Tributarias (U.T.) hasta un máximo de 100 U.T. (para el momento en que se escribió este Trabajo de Grado, el costo de la U.T. era de Bs. 55) Según los casos descritos, significan unos gastos muy altos, sobretodo si se incurre en una reiteración de la falla (para saber mas ver el Título viii de la LOPCYMAT: De las Responsabilidades y Sanciones). Adicionalmente, los gastos incurridos con un eventual accidente pueden aumentar por el hecho de que el trabajador podría gozar de un descanso por enfermedad o por accidente, de cincuenta y dos (52) semanas con prórroga de otras cincuenta y dos semanas más (si así lo decide el médico tratante del IVSS), con goce de sueldo; más la multa impuesta por la razón o causa del accidente o enfermedad ocupacional.
- ❖ El costo estimado del curso, (utilizando la base del costo de un postgrado universitario económico, como curso de profesionalización específico) el cual es una extrapolación no real (no estamos en capacidad de determinar el costo real) es de Bs. 600 por trimestre.

Como se puede observar, la aplicación del curso al conserje, quizá sea un poco costoso en un principio, pero en el mediano plazo es rentable para el patrón, que en

vistas a futuro entrena a su conserje en sus tareas y funciones; y crea a la vez una conciencia proactiva que le ayudará en situaciones de alto riesgo, peligro o de necesidad de actuar de un modo especial. Este curso no solo sirve para cumplir con los requisitos de la Ley, sirve tanto para el patrono, que obtiene un trabajador eficaz, eficiente y profesional; así como para el trabajador, quién se nutre de los conocimientos que le ayudan a realizar sus labores de mejor manera y con nada menor propensión a sufrir de accidentes o enfermedades ocupacionales. El costo total del curso, es igual finalmente a multiplicar el número de trimestres cursados (en el caso son 3) sumado al costo de oportunidad del trabajo perdido por las horas no trabajadas del conserje: $(Bs. 600 / \text{Semestre} * 3 \text{ semestre}) + Bs. 566,25 = Bs. 2.366,25$.

Siempre el mejoramiento profesional va a producir en el mediano plazo un trabajador más motivado, con menos riesgos y mas eficiente para el cumplimiento de su trabajo. El costo es despreciable porque solo se realiza una vez, aún cuando no hay que descartar la actualización periódica en el uso de herramientas y materiales.

4.3 CONCLUSIONES

- a) En primer lugar se puede concluir que se evidencia que la población de estudio dice haber sufrido accidentes y de enfermedades ocupacionales, causadas por la falta de prevención y de formación tanto profesional, como legal. El 89,5 % de quienes sufrieron accidentes ocupacionales aprendió a realizar sus tareas por intuición, mientras que el 10,5 % han recibido algún curso o inducción para realizar sus tareas. También se observa un comportamiento similar en el caso de las enfermedades ocupacionales, 74,5 no han recibido ningún curso o inducción.
- b) Las tablas 4.7 y 4.10 demuestran la necesidad no solo de crear un plan de inducción, sino que también es necesario la aplicación de un Plan de Formación para el uso de las herramientas; ya que una mala praxis, como informó el funcionario del INPSASEL entrevistado, que como los Conserjes no tienen una formación adecuada (...) se ven aquejados de enfermedades ocupacionales de índole físico.
- c) De la investigación realizada se desprende que la ausencia de Planes de Formación y su incidencia en los accidentes y enfermedades ocupacionales, no es particular de uno solo de los actores de esta relación de trabajo, como lo ha hecho ver el Estado a través de sus funcionarios (esto está evidenciado en las entrevistas realizadas en el INPSASEL); la culpa de esta situación, se puede imputar a:

1. Conserjes en si mismos, ya que éstos no han tomado las medidas necesarias para la internalización de la situación, y para buscar una solución que les favorezca. Esto se evidencia en la tabla 4.6, en la que el 54 % de los entrevistados piensan que realizan las tareas de la mejor manera, pero tienen una evidente propensión a sufrir accidentes o enfermedades ocupacionales.
 2. Las Juntas de Condominio (Patronos), como responsables por la falta de inducción del trabajador. Y el desinterés en difundir y aplicar las normativas establecidas en la LOT y la LOPCYMAT.
 3. El Estado, porque los Conserjes son un sector de la población económicamente activa, que ha sido olvidado. Esto lo observamos, cuando los organismos competentes. No es sino hasta ahora que se están llevando a cabo acciones de amparo y control de los centros de trabajo de este sector, con las visitas que los funcionarios del INPSASEL han estado realizando por diferentes zonas de Caracas, sin embargo, estas visitas han sido escasas, como lo demuestra la tabla 4.12. También es sabido que el Estado para el momento de la creación de este documento, está realizando una modificación de la LOT (la cual no se utilizó debido a que no se tuvo acceso a ella, porque no se ha hecho pública), que les ofrece un mayor amparo a los Conserjes.
- d)** Solamente entrenando al personal de limpieza con antelación, creando profesionales de la limpieza (como sucede en muchas partes del mundo); por medio de un curso de formación, es que se podrá solventar la situación que actualmente aqueja a este sector de la población. En respuesta a esto se planteó un Plan de Formación para Conserjes (ver análisis de resultados). Aunado a este Plan de Formación se sugiere el empleo y formación del trabajador en otras áreas temáticas que lo conviertan en un profesional; para ello se hace referencia a unos cursos que la organización Pafi le dicta a los Conserjes con los que trabajan (ver anexos 6 y 7).
- e)** Los Conserjes como personas, viven y se desarrollan, en un entorno social, rodeado de mensajes y de señales importantes, entre ellos están los medios a través de los cuales reciben la información sobre sus tareas, sus deberes y sobre la Normativa Legal que ampara y engloba su relación laboral. Este Trabajo de Grado también ha arrojado una señal de alarma, cuando se consultó a los Conserjes sobre si conocían o no la Normativa que les ampara, y se obtuvo, que muchos de ellos, no tenían conocimientos del tema (16,2 % de los encuestados). La mayoría (90,5 %) de los

Conserjes obtuvieron los conocimientos legales como respuesta a una situación que les causó una enfermedad o un accidente.

4.4 RECOMENDACIONES

- a)** Se propone realizar un estudio que comprenda la aplicación del Plan de Formación que se ha formulado en este documento, para de ese modo establecer su valor real y su alcance. Para medir así su efectividad y determinar las fallas y mejorarlo con el fin último de proceder con un instrumento fiable, efectivo y accesible, que brinde un entrenamiento de calidad para los Conserjes; para que de esa manera puedan disminuir su exposición a los riesgos ocupacionales y laborales, mejorando su eficiencia laboral.
- b)** Sería propicio evaluar las bases ergonómicas propuesta en el Plan de Formación, para adaptarla a la fisonomía del venezolano, o en su defecto para los Conserjes de Venezuela.

BIBLIOGRAFIA

Textos Consultados

- Aguilar, B.; Díaz, M. (2007). Situación Laboral Actual del Conserje a partir de La Reforma de La LOPCYMAT en el 2005 y su Reglamento en el 2007.. Caracas: UCAB. Trabajo de Grado para la obtención del título Licenciado en Relaciones Industriales (Industriólogo) UCAB.
- Caicedo E., Jaime; Mardones, L. (1998). Elaboración de tesis e informes técnicos profesionales: Editorial Jurídica ConoSur
- Chiavenato, I. (2005). Gestión del talento Humano. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial 5453 Extraordinario 24/03/2000.
- Dankhe, G.L. (1986). Investigación y Comunicación. México: Mc Graw Hill.
- Dittmar, D; Ruiz de Aguirre, B.(2008). Estudio ergonómico para mejorar el ambiente, los puestos y las condiciones de trabajo del personal de una planta que fabrica dispositivos electrónicos y sistemas eléctricos en el área Metropolitana de Caracas. Caracas. Trabajo de Grado para obtener el grado de Ingeniero Industrial UCAB08, Caracas.
- EDU-LOGIC (2009). LOPCYMAT Y la Gestión del Capital Humano. Consultado en 11/10/2009 en <http://cursosgerenciales.com/programacion/word/LGCH.doc>.
- INPSASEL (2008). Anteproyecto de Norma Técnica Para La Elaboración, Implementación Y Evaluación De Un Programa De Seguridad Y Salud En El Trabajo. Caracas.O
- Ley de Propiedad Horizontal (1991) Gaceta Oficial 34.831 del 31/10/1991.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) Gaceta Oficial 38.236 del 26/07/2005

- Ley Orgánica del Trabajo (2006). Gaceta Oficial 38.426 del 28/04/2006
- Macionis, J. Plummer, K. (2005). Sociología. Madrid: Prentice Hall.
- Mital, A. Kibom, A. (1992). Ergonomics guidelines and problem solving. Oxford: Elsevier Science Ltd.
- Morales, M.. Los Conserjes Se Profesionalizan. El Universal. 01/11/2007. Consultado el 01/03/2009.
- Sampierii, R; Fernández, C & Baptista, P; Metodología de la Investigación . México: Mc Graw Hill.
- Torres, A.. (1964). El Contrato de Conserjería en el derecho Venezolano. Caracas: Gema
- Villegas, M^a. (2005). La Encuesta Social, encuesta y cuestionario. Caracas.
- Walker, M. (2005). ¿Cómo escribir trabajos de investigación? Barcelona. Editorial Gedisa.

Fuentes On-line

- Anónimo. Técnicas de la Investigación. México. Consultado en 15/04/2009 en <http://www.universitas.net.ve/biblioteca/dados/documental.pdf>
- Arellano, R. (2009). CEAPROF. Curso de Actualización en Derecho Laboral . Consultado en 11/10/2009 en <http://www.ceaprof.com/boletin.asp?id=194>.
- Briones, G.. Metodología de la investigación. UNIMINUTO. Investigación. Comunicación Gráfica. Consultado en 07/12/2008 en <http://aquifue.files.wordpress.com/2007/01/10-encuesta-social.pdf>.
- Caiceo & Mardones (2003). Portal Profesional de Chile. Consultado en 19/01/2008 en <http://www.profesiones.cl/papers/lee.php?id=9>.
- CINTERFOR. Competencia laboral: Guía para el diseño de un Plan de Formación. Consultado en 29/09/2009 en

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/for_cer/intecap.htm.

- CINTERFOR. Consultado en 21/11/2008 en http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/for_cer/intecap.htm
- DISCED (2009) Cursos de Prevención de Riesgos Laborales básico a distancia. Consultado en 04/10/2009 en <http://www.aprendemas.com/cursos/cursos-prevencion-de-riesgos-laborales-basico-a-distancia-164306.html>.
- Dubost, B. (2008). El trabajo de Campo. Méxic <http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/TRABAJO%20DE%20CAMPO.PDF>.
- Enebral, J. Glosario. (2008) Consultado en 30/08/2009 en <http://www.rrhhmagazine.com/>.
- Gecheverria. (2009) La Junta de Condominio y la Ley de Propiedad Horizontal. Consultado en 11/10/2009 <http://www.micondominio.com/portal/modules/smartsection/item.php?itemid=5356>.
- Gobierno de Canarias (2008). Definición de Competencia básica. Consultado en 31/08/2009 en <http://competentes.wordpress.com/2008/04/26/competencias-basicas-definicion/>.
- Gutiérrez, Mª José; Martín, I; Poncelas, I. Aplicación de Soluciones Ergonómicas en el. Consultado en 21/09/2009 en <http://www.ecofield.com.ar/images-blog/IMAGES/080808x3.pdf>.
- http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/for_cer/intecap.htm

- <http://www.eluniversal.com>
- <http://www.INPSASEL.gov.ve>
- <http://www.mintra.gov.ve>
- INPSASEL. (14/10/2008). Consultado en 21/11/2008 en http://INPSASEL.gov.ve/paginas/noticia_132.htm
- INPSASEL. (14/10/2008). Consultado en 21/11/2008 en http://www.INPSASEL.gov.ve/moo_news/Prensa_038.html
- INPSASEL Home page. Consultado en fecha 24/11/2008 en la World Wide Web http://INPSASEL.gov.ve/paginas/noticia_132.htm
- Lanuque, A. Competencias. Consultado en 31/08/2009 en <http://www.rrppnet.com.ar/competencias.htm>.
- Navarro, R. Nuevas profesiones y nuevos yacimientos de empleo en el siglo XXI: La importancia de la formación continua. Consultado en 30/08/2009 en <http://www.rrhmagazine.com/articulo/formacion/formacion2a.htm>.
- OIT-CINTERFOR. (2008). Formación y productividad. Consultado en 15/11/2008 en http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/for_prod/index.htm.
- Padrón, A. (2008). Cuidado, no solo limpian. Consultado en 21/09/2009 en <http://www.vitalis.net/actualidad68.htm>.
- Sampieri. (2009) Definición del tipo de Investigación a realizar: Básicamente Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa. Consultado en 30/08/2009 en http://www.dre-learning.com.mx/mdli/parte_4.htm.
- Sarnachiaro, N. (2007). Competencias transversales. Consultado en 31/08/2009 en <http://www.med.unne.edu.ar/internado/transver.htm>.
- SINACOVEN (2009). Quienes somos. Consultado en 07/09/09 en

http://www.sinacoven.org/quienes_somos/quienes_somos.html.

- SINACOVEN (2009). Visión y Misión. Consultado en 07/09/09 en <http://www.sinacoven.org/vision/vision.html>.
- Vera, D. (2009). Ergonomía doméstica: Análisis desde la fisioterapia. Consultado en 21/09/2009 en <http://www.efisioterapia.net/descargas/pdfs/252.pdf>.
- Wordreference (2008). Consultado en 07/12/08 en <http://www.wordreference.com/definicion/especializaci%F3n>.

Fuentes vivas

- De Castro, M^a. Asistente administrativo Organización Pafi.
- Malavé, V. Inspector de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo. INPSASEL (2008)
- Rodríguez, F. Gerente de Inversiones Yumei(2009)
- Toro, R. Coordinador encargado en inspecciones, TSU en Procesos Químicos, optando por el título de Ingeniería Industrial. INPSASEL (2008)
- Ugas, M. Asistente de Administrativo. Administradora Chacao. (2009)
- Velazco, Z. Jefa de mantenimiento, conjunto habitacional Residencias La Cima y La Cumbre, ubicado en Colinas de Santa Mónica (2008)
- Vázquez, V. Enfermero INPSASEL (2008)
- Villegas, M^a.. Profesora de la escuela de Ciencias Sociales de la UCAB (2005)
- Yelitza, Asistente Administrativo. Administradora Ibiza. (2009)

ANEXOS

Índice de Anexos

ANEXO 1: Tabla de enfermedades laborales	cvii
ANEXO 2: Trabajador	cix
ANEXO 3: Bomba de agua	cix
ANEXO 4: Inspección del INPSASEL	cx
ANEXO 5: Guía Para El Diseño De Un Plan de Formación	cx
ANEXO 6: Prevención y control de Incendio	cxviii
AANEXO 7: Técnicas de desalojo	cxix
Croquis I	cxx
Croquis II	cxx

CODIGO	DIAGNÓSTICO	Imuebles 2006
010-00	TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS	21
010-01	Lumbalgia ocupacional	3
010-02	Protrusión y hernia discal	8
010-03	Síndrome túnel carpiano	
010-04	Otros (Bursitis y síndrome de impacto articulación acromioclavicular)	
010-05	Hombro doloroso	
010-06	Hernia cervicalgia inguinal / Umbilical - cervical	7
010-07	Otros no especificado	3
020-00	AFECCIÓN AUDITIVA CAUSADA POR RUIDO	0
020-01	Hipoacusia inducida por ruido	
020-02	Trauma acústico	
030-00	PATOLOGÍAS DE LA VOZ	0
030-01	Disfonía	
030-02	Pólipos laríngeos	
040-00	PATOLOGÍAS POR RIESGO QUÍMICO	0
040-01	Plomo	
040-02	Mercurio	
040-03	Cromo	
040-04	Plaguicidas	
040-05	Solventes	
040-06	Gases y vapores	
040-07	Ácidos	
040-08	Otros (especifique)	
050-00	AFECCIONES DEL APARATO RESPIRATORIO	1
050-01	Asma ocupacional	
050-02	Alveolitis alérgica extrínseca	
050-03	Bronquitis crónica ocupacional	
050-04	Neumoconiosis	
050-05	Siderosis	
050-06	Bisinosis	
050-07	Trastornos de las vías respiratorias superiores	
050-08	Otras (especifique)	1
060-00	AFECCIONES PROFESIONALES DE LA PIEL	0
060-01	Dermatosis	
060-02	Dermatitis por contacto	
070-00	AFECCIONES CAUSADAS POR FACTORES PSICO-SOCIALES	3

070-01	Estrés ocupacional	
070-02	Fatiga laboral	
070-03	Síndrome de Burnout	
070-04	Síndrome de Moobing	2
070-05	Otros (estrés por traumatismo, depresión reactiva, desajuste emocional)	1
080-00	AFECCIONES CAUSADAS POR RADIACIONES	0
080-01	Radiaciones ionizantes	
080-02	Radiaciones térmicas	
080-03	Radiones ultravioleta	
080-04	CANCER PROFESIONAL (ESPECIFIQUE)	

CODIGO	DIAGNÓSTICO	Imuebles 2006
090-00	ENFERMEDADES CAUSADAS POR TEMPERATURAS EXTREMAS	0
090-01	Insolación	
090-02	Congelación (Hipotermia)	
090-03	OTRAS (quemaduras)	
100-00	ZOONOSIS RELACIONADAS CON EL TRABAJO	0
100-01	Brucelosis	
110-00	OTRAS ENFERMEDADES PROFESIONALES	1
110-01	Insuficiencia venosa profunda por bipedestación prolongada	
110-02	OTRAS	1
NO ESPECIFICA		3
TOTAL		29
% Esto forma parte del total de todas las áreas laborales		1,4
FUENTE: Dirección de Epidemiología e Investigación. INPSASEL 2006.		

ANEXO 1: Tabla de enfermedades laborales ocurridas en el área laboral inmobiliaria durante el año 2.006.



ANEXO 2: Trabajador



ANEXO 3: Bomba de Agua



ANEXO 4: Inspección del INPSASEL

ANEXO 5:

Competencia laboral**TEMAS TÉCNICOS.****GUÍA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE FORMACIÓN****1. PUNTOS DE PARTIDA****1.1 EL ENFOQUE HOLÍSTICO: REQUERIMIENTO INDISPENSABLE PARA FORMULAR PLANES DE FORMACIÓN EFICACES.**

El formular planes de formación exige que se visualice la intervención institucional de manera integral, es decir, considerando problemática y problemas que motivan el requerimiento de formación. Por otro lado, se debe describir lo más amplio posible a la población objeto de intervención, las competencias laborales que se requieren desarrollar para lograr un desempeño compatible con la naturaleza de funciones que realizan que deben realizar o deberían realizar estas personas.

Asimismo, es requisito que en el Plan de Formación, se definan cual es el objetivo de desarrollo, logros que se esperan sean alcanzados una vez finalizada la formación, las competencias que abordará el Programa, los prerrequisitos, la identificación de contenidos y definición de la estructura del programa.

Otro aspecto importante es la identificación de las estrategias de formación: Modalidades o forma de entrega de los contenidos, métodos didácticos y los medios. Para finalizar es importante considerar la estrategia de evaluación formativa y la sumativa, para corroborar el aprendizaje logrado por los participantes en función de los objetivos generales y específicos del evento.

En resumen, es necesario visualizar como un todo, la demanda y oferta de capacitación objeto de la intervención a fin de alcanzar un balance y pertenencia de la formación del recurso humano dentro de las distintas categorías ocupacionales y niveles en las escalas de conocimientos, habilidades y destrezas que el trabajador debe saber y saber hacer para desempeñar los comportamientos laborales.

1.2 EL MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES BASE DEL DISEÑO DE PLANES DE FORMACIÓN

Existen tres tipos de competencias que se requieren para el desempeño de una función productiva a partir de las expectativas, de calidad del sector productivo: las básicas, las transversales y las técnicas.

Los primeros se refieren a los comportamientos que deben mostrar los trabajadores y que están asociados a conocimientos de índole formativa: lectura, redacción, aritmética, matemática y comunicación oral. Los transversales o genéricos son los comportamientos asociados a desempeños comunes a diversas funciones, como la habilidad para interpretar, organizar, negociar, investigar, dirigir, capacitar, entrenar, integrar, entre otros.

Las competencias técnicas o específicas, son las relacionadas con comportamientos vinculados a cierta función productiva.

El INTECAP ha adoptado al análisis funcional, como la técnica central para la identificación de las competencias laborales. En esta revista se presenta el procedimiento para su aplicación.

2. METODOLOGÍA PROPUESTA

La metodología propuesta para el Diseño de Planes de Formación se presenta en el siguiente esquema:

2.1. ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE FORMACIÓN:

Definición de la problemática y problema:

Se refiere a la descripción del estado en que se encuentra un Sector, Rama o actividad económica en la que se actuará y como un problema de motiva la necesidad de formación y la naturaleza del mismo contribuye a su solución ineficiencia ineficacia de un proceso debido, principalmente, a la incompetencia del personal técnico involucrado; imposibilidad de poner en práctica determinadas políticas o programas como consecuencia de varios factores, entre otros, el desconocimiento del personal directivo sobre este tipo de políticas y programas, etc.), por ejemplo:

Para este punto es necesario consultar las investigaciones previas elaboradas por el sector en referencia y en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación y otros estudios realizados por el INTECAP.

Descripción de la población destinataria

Los aspectos que deberán incluirse en este apartado son:

- Nivel de escolaridad o titulación académica. Si se tratase de una población que presenta un nivel heterogéneo, se dejará constancia de este hecho en el documento.
- Las instituciones en las que trabajan los integrantes de la población destinataria. En aquellos casos en que la naturaleza de algunos de estos tipos de instituciones no fuera evidente, se deberá hacer una breve descripción de la misma.
- Las funciones/actividades que desempeñan los integrantes de la población destinataria en el seno de las instituciones identificadas.
- La experiencia de trabajo en las funciones descritas en el elemento anterior. Especificación de la experiencia de trabajo, en la que se aclara si se trata de personas que se encuentran desempeñando estas funciones en el momento de diseñar la actividad o si se trata de personas que se ocuparán de estas funciones en el futuro (eventualmente, como consecuencia de la formación que adquirirán). En el primero de estos casos, el diseñador indicará la experiencia promedio (en tiempo) que poseen las personas involucradas. En el caso de una población caracterizada por experiencias desiguales, se dejará constancia de este hecho indicando el rango de esta heterogeneidad.
- Nivel de competencia que poseen las personas involucradas, en la temática que se propone abordar la actividad. Calificación del nivel de competencia que poseen los integrantes de la población destinataria, haciendo referencia a sus niveles de desempeño actuales y a sus desviaciones en relación con los desempeños esperados. En aquellos casos en que la población presente niveles desiguales de competencia, se dejará constancia de este hecho.
- Indicar los intereses y aptitudes de la población, así como de sus hábitos y estilos de aprendizaje, incluyendo, entre otros, la capacidad de lectura y si han participado en acciones de formación presenciales o a distancia. En ausencia de información de primera mano en relación con estas características de la población, el diseñador podrá inferirla a partir de los restantes factores físicos culturales de la de la población beneficiaria (Ej. edad, experiencias recientes en materia de trabajo y formación, sensibilidad social, etc.). Si se tratase de una población que presenta características heterogéneas en lo que se refiere a estos aspectos, se dejará constancia de este hecho en el documento.

Descripción de las competencias laborales necesarias

Definición de las capacidades profesionales (unidades y elementos de competencia) que los integrantes de la población beneficiaria deberían poseer con el objeto de lograr niveles de desempeño compatibles con la naturaleza de las funciones / actividades que realizan o deberían realizar. Las unidades de competencia corresponden a los principales procesos en que se puede desglosar una función. Cada una de estas

unidades puede ser, a su vez, desglosada en elementos simples, los cuales requieren, para su ejecución, de un conjunto definido de conocimientos, destrezas y/o actitudes. El diseñador de la actividad podrá realizar esta operación valiéndose de un proceso de análisis funcional.

Asimismo, si existen normas o estándares de competencias laborales, estos serán el insumo principal para esta descripción y definición de la finalidad del programa

Con base en los puntos anteriores, definición de la finalidad u objetivo de desarrollo de la actividad consistente en una identificación de los logros que serían alcanzados, como consecuencia de la misma, en un plazo medio o largo y, en todo caso, una vez finalizada la formación.

Teniendo en cuenta las evaluaciones de fin de curso y de impacto realizadas en relación con actividades de formación similares, el responsable del diseño de la actividad identifica aquellos aspectos que deberán ser considerados en el diseño del programa con el fin de asegurar la satisfacción de las expectativas de participantes e instituciones.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Se seleccionarán entre las unidades u elementos de competencia identificadas, de aquellas que serán utilizadas como referencia para la formación. Esta selección se realiza teniendo en cuenta: (a) el nivel de la población beneficiaria; (b) la posibilidad real de alcanzar el dominio de las mismas en el limitado tiempo de duración del curso; (c) la necesidad de abordar en el curso aquellas unidades de competencia que, por su carácter crítico, son imprescindibles para el ejercicio de las funciones cuyo desempeño se propone el programa, y (d) los condicionamientos internos existentes entre las diferentes unidades de competencia identificadas, en el sentido de que el dominio de algunas de ellas pueda ser requisito para el aprendizaje de otras.

Es importante mencionar que una unidad de competencia puede volverse un módulo de formación, como caso más usual sin embargo si por factores psicopedagógicos se consideran más concernientes, un módulo puede estar constituido por dos unidades de competencia o por una parte de una unidad de competencia, así:

Luego se seleccionarán entre los elementos de competencia identificados, aquellos que serán utilizados como referencia para la formación. En principio, se deberán seleccionar todos los elementos de competencia correspondientes a las unidades seleccionadas, salvo que, teniendo en cuenta el nivel de competencia de la población destinataria, el diseñador decida excluir algunos de éstos del programa del curso. Luego se deberá integrar los elementos de competencias, que se llamarán Unidades de Enseñanza, por cada módulo de formación

Es importante mencionar que el caso presentado se refiere a una formación completa a nivel de Módulo, sin embargo es posible formar, por las características de la población objetivo con un evento dirigido a desarrollar competencias a nivel de Unidad, que correspondería a una Unidad de Enseñanza.

2.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS Y DEFINICIÓN DE PRE-REQUISITOS

Formulación de objetivos generales y específicos

Se formulará un objetivo general por cada Módulo de Formación. En la formulación de objetivos generales se utilizarán frases cuya sintaxis es la siguiente: (a) sujeto, el participante (por lo general, tácito); (b) verbo activo que expresa una actividad observable a ser aprendida por el participante; (c) complemento, que describe el objeto sobre el que recae la acción expresada por el verbo, así como el producto de esta acción.

La descripción del objeto y del producto de la actividad pueden evitarse en el caso de que ésta sea obvia.

Asimismo, se deberá formular un objetivo específico por cada uno de los elementos de competencia seleccionados. En la formulación de objetivos específicos se utilizarán frases cuya sintaxis incluye los mismos componentes descritos para los objetivos generales. Además de los componentes descritos para los objetivos generales, la sintaxis de los objetivos específicos incluye los siguientes componentes: (a) condiciones de ejecución, que se refieren a una descripción de las circunstancias concretas en que la acción aprendida tendrá lugar, y (b) criterios de desempeño, que consisten en una identificación de los factores que evidencian una actividad aprendida y realizada de manera exitosa o correcta.

El ejemplo presentado se refiere a la formación a través de un módulo, sin embargo, si el evento va orientado a formar en un elemento de competencia, sólo tendrá objetivo específico y resultados el aprendizaje con temas y subtemas a desarrollar.

Definición de pre-requisitos

Definición de las competencias básicas, transversales y genéricas que deben poseer los participantes como condición para participar en el curso. La definición de los pre-requisitos se realiza teniendo en cuenta: (a) el nivel de competencia de la población destinataria; (b) los objetivos que se propone alcanzar el curso, y (c) la duración máxima que podrá darse a la acción de formación.

2.4 IDENTIFICACION DE CONTENIDOS Y DEFINICION DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

Identificación de contenidos

Identificación de los contenidos significativos de la formación para cada uno de los objetivos específicos. Los contenidos o materias que serán tratadas se desprenden, en general, de los objetivos específicos formulados y, en particular, de los conocimientos, destrezas y actitudes identificados como necesarios para los elementos de competencia seleccionados en relación con cada objetivo específico. La secuencia es Unidad de Enseñanza, igual a Elemento de Competencia a desarrollar, Temas y subtemas.

Definición de la secuencia y distribución por materias del tiempo de formación

Con el fin de dar a los contenidos un ordenamiento secuencial adecuado, es necesario tener en cuenta los posibles condicionamientos que puedan existir entre los diferentes contenidos, en el sentido de que el aprendizaje de ciertos contenidos pueda depender del aprendizaje previo de otros. Por otra parte, el diseñador deberá, en la medida de lo posible, respetar, en el ordenamiento de las materias, la relación que existe entre objetivos generales y específicos, evitando el tratamiento alternado de contenidos que hacen parte de objetivos generales diferentes.

Con el fin de asignar el tiempo a cada materia, el diseñador se basará en las siguientes variables: (a) la dificultad o complejidad relativa que presenta el aprendizaje de las diferentes materias, (b) la capacidad de aprendizaje y el nivel de escolaridad de los participantes, (c) la disponibilidad de recursos del programa y (d) el tiempo máximo de formación previsto. Es importante mencionar que existen diferentes técnicas para definir los tiempos necesarios para el proceso de enseñanza aprendizaje, los cuales serán presentados en el volumen 3 de esta revista NORTE.

2.5 IDENTIFICACION DE LAS ESTRATEGIAS DE FORMACION

Se deberá indicar por cada para cada tema a desarrollar:

- a. El tipo de razonamiento (i.e. deductivo, inductivo, etc.) que será utilizado para lograr el aprendizaje. La selección del tipo de razonamiento se hace teniendo en cuenta el nivel de los participantes y de la naturaleza de los contenidos a tratar.
- b. Los métodos didácticos que mejor se adaptan al tipo de razonamiento identificado. Esta selección se hace a partir de los siguientes métodos más comúnmente utilizados: lecciones magistrales o método expositivo, exposición dialogada, método interrogativo, discusión, "brainstorming", representación de roles, sociodrama, estudio individual, estudio individual asistido (tutoría), elaboración de proyectos, demostración, ejercicios prácticos, trabajo de grupos, estudio de casos, visita de estudio, investigación bibliográfica.
- c. Los medios didácticos a emplear, que mejor se complementan con los métodos seleccionados. Tal decisión se hace a partir de los siguientes medios más comúnmente utilizados: material impreso, medios visuales no proyectables (papelógrafo, tablero de plástico, etc.), medios visuales de proyección fija (transparencias, diapositivas), medios audiovisuales de proyección fija (diaporamas) y móvil (cine, video), medios que se apoyan en el uso de la informática (computador en sus diversas modalidades unidireccionales e interactivas -videoproyección, LCD, CDI, CD-ROM, video interactivo, etc.-), medios que se apoyan en el uso de las telecomunicaciones (videoconferencia), medios que se basan en el uso combinado de la informática y las telecomunicaciones (Internet, intranet, E-mail, televisión, videotexto, etc.). En el caso de que el diseñador se plantee la posibilidad de utilizar medios autoinstruccionales, basados en material impreso o en el uso de la informática y/o de las telecomunicaciones, es importante que la selección se realice teniendo en cuenta que estos medios llevan, por lo general, implícito un método didáctico para su utilización. También es importante que se tenga en cuenta el tiempo y el costo que supone la producción de este tipo de medios.

El diseñador, al realizar esta selección, deberá tener en cuenta que no existen métodos ni medios didácticos universales aplicables a todas las situaciones de aprendizaje; por el contrario, cada método didáctico y cada medio presentan puntos fuertes y débiles que se refieren, los primeros, a aquellas situaciones (tipos de contenidos y tipos de participantes) en que pueden ser utilizados con una mayor probabilidad de éxito y, los segundos, a aquellas situaciones en las que no es recomendable su utilización. Por otra parte, los métodos y medios didácticos susceptibles de ser utilizados en una situación dada de aprendizaje pueden combinarse entre sí con el fin de reforzar los puntos débiles de unos con los puntos fuertes de otros. Es importante que el diseñador considere, además, en el momento de seleccionar los métodos y medios, los tiempos de formación que han sido asignados a cada materia.

El resultado de esta etapa del proceso aportará al responsable de la actividad de formación una visión clara sobre los métodos y medios

alternativos que podrán ser utilizados en el tratamiento de cada materia. Con base en esta claridad, el responsable podrá orientar a los docentes (internos y/o externos) que intervendrán en curso y negociar con éstos los términos de referencia de sus intervenciones.

2.6 DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA DE EVALUACION DEL APRENDIZAJE

Se deberá diseñar, para cada objetivo específico, de la estrategia de evaluación formativa. Indicación de los tipos de instrumentos de evaluación (preguntas, ejercicios prácticos, simulaciones, etc.) que podrán ser utilizados para evaluar el aprendizaje de cada objetivo específico y en los cuales el docente podrá apoyarse para reforzar el mismo. Estos serán seleccionados por el diseñador teniendo en cuenta el tipo de razonamiento utilizado en la estrategia de formación. El responsable de la actividad de formación podrá valerse de los resultados de esta etapa para orientar a los docentes (internos y/o externos) que intervendrán en el curso y negociar con éstos los términos de referencia de sus intervenciones en lo que se refiere a las estrategias de evaluación que deberán ser aplicadas. Cualquiera que sea el resultado de esta negociación, es necesario prever, en la intervención de cada docente, una estrategia de evaluación formativa.

7. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA DE EVALUACION SUMATIVA O DE COMPETENCIAS

Se deberá diseñar la estrategia de evaluación sumativa del curso en su conjunto. Indicación de los tipos de instrumentos de evaluación (preguntas, ejercicios prácticos, simulaciones, proyectos, etc.) que serán utilizados para evaluar el aprendizaje logrado por los participantes en el conjunto de la actividad de formación. Estos serán seleccionados por el diseñador teniendo en cuenta, principalmente, los objetivos generales y específicos del curso.

Asimismo, se deberán producir de los instrumentos de evaluación sumativa que serán utilizados para medir el logro de los objetivos del curso.

Fuente: CINTERFOR

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/for_cer/intecap.htm

ANEXO 6: Prevención y control de Incendio

**Asetecseg, C.A.**

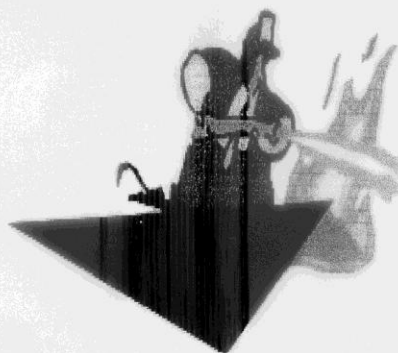
ASESORÍA TÉCNICA DE SISTEMAS Y PROYECTOS

RIF: J.30699917-5

Nit: 0414 2614510

Telf. 0212 8603203

Manual de:

**PREVENCIÓN Y
CONTROL DE
INCENDIO**Caracas
Marzo 2006

PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS

OBJETIVOS

Al finalizar esta lección el participante será capaz de:

1. Identificar las Principales Causas de Incendio
2. Enumerar las Principales Medidas para Prevenir Incendio
3. Mencionar el Objetivo de la Prevención contra incendios
4. Describir los componentes del fuego y sus efectos al organismo
5. Identificar los Métodos Básicos de Extinción de Incendio
6. Mencionar la Clasificación de los Incendios
7. Identificar y usar Correctamente los Extintores de Incendio, dependiendo de la Clase de Fuego

PRINCIPALES CAUSAS DE INCENDIO

- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____

Medidas para prevenir incendios

- * Inspecciones
- * Permiso para trabajos en calientes
- * Tratamientos ignífugos
- * Practicas para incendios y emergencias
- * Comunicaciones
- * Brigada para combatir incendios
- * Actuar según las normas de orden y limpieza.

Objetivo de la prevención contra incendio

_____ si se producen

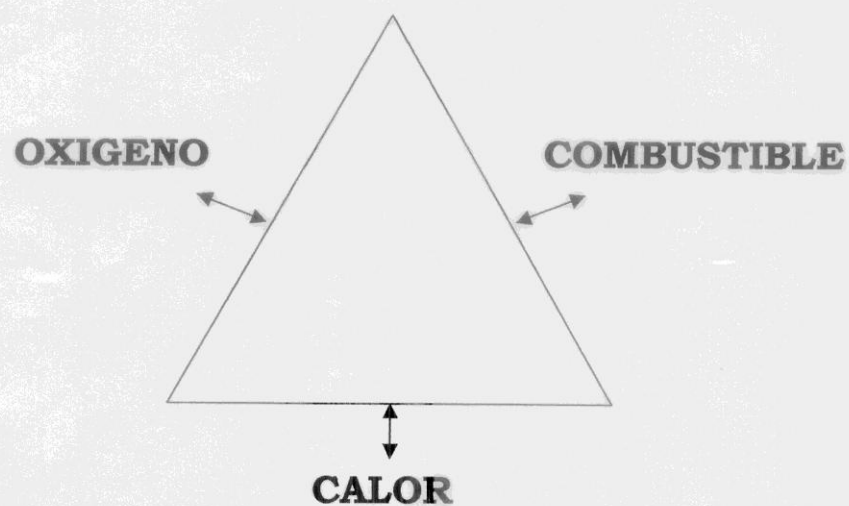
_____ si se propagan

_____ Publica y Privada

TEORÍA DEL FUEGO

El fuego se manifiesta de dos maneras básicas, incandescente o con llamas. La combustión incandescente o superficial es representada por el triángulo del fuego con los tres lados representando calor, oxígeno y combustible.

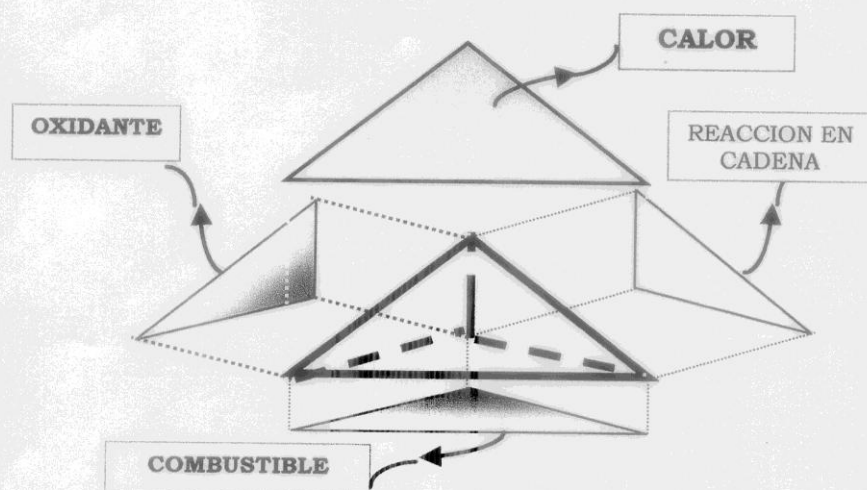
Esta figura es muy útil por que sus lados simbolizan claramente los elementos que deben estar presentes y juntos para que el fuego pueda comenzar. Si uno de los lados es retirado, el fuego se extinguirá.



REPRESENTACIÓN GRÁFICA

Teoría Moderna del Fuego

El fuego se manifiesta de dos maneras básicas, con llamas o incandescente. La combustión con llamas es representada en el tetraedro de fuego, formulado en 1.962 por Walter Haesler al finalizar sus estudios sobre los mecanismos de Extinción del polvo químico seco de usos múltiples ABC, donde descubrió la sangre o vida del fuego, es decir para que se mantenga el fuego necesita un cuarto elemento que es la reacción en cadena.



REPRESENTACIÓN GRÁFICA

MÉTODOS BÁSICOS DE EXTINCIÓN

La Extinción del incendio esta basada en la interrupción de unos o mas factores de los elementos esenciales del proceso de Combustión. La temperatura, eliminando el combustible, el Oxígeno, o deteniendo la Reacción química en cadena. Si el incendio se encuentra en su fase latente, solamente existen tres opciones para la Extinción: reducción de la temperatura, eliminación del combustible o del Oxígeno.

Extinción por Reducción de Temperatura

Extinción por Ahogamiento

Extinción por Remoción del Combustible

Extinción por Inhibición Química de la Reacción en Cadena

CLASIFICACIÓN DE LOS INCENDIOS

Los incendios se clasifican dependiendo del material combustible que se encuentre en combustión.

Incendios CLASE "A"

Incendios CLASE "B"

Incendios CLASE "C"

Incendios CLASE "D"

EXTINTORES PORTÁTILES.

DEFINICIÓN:

Son aparatos que contienen un agente extinguidor, que al ser accionados lo expelen bajo presión, permitiendo dirigirlo hacia el fuego.

OBJETIVO:

Los extintores portátiles, son aparatos que han sido diseñados para extinguir incendios en su parte incipiente, cuando están comenzando y aún son de poca importancia.

CLASIFICACIÓN:

Los extintores portátiles se clasifican en: extintores manuales y extintores sobre ruedas.

EXTINTORES MANUALES:

Es aquel que el operador podrá utilizar suspendido de la mano y su peso no excederá de 25 Kg (peso: agente extinguidor más el cilindro y accesorios)

EXTINTORES SOBRE RUEDAS:

Es aquel que debido a su peso superior a los 25 Kgs, esta dotado de manguera, tobera de salida y ruedas para su desplazamiento.

CLASIFICACIÓN DE LOS EXTINTORES SEGÚN EL AGENTE EXTINGUIDOR Y MÉTODO DE EXPULSIÓN

Agente Extinguidor: Agua.

Principio de Extinción: Enfriamiento.

Método de Expulsión: Presurización Indirecta.

Presurización Directa.

Por Bombeo.

Agente Extinguidor: Bióxido de Carbono (CO₂).

Principio de Extinción: Ahogamiento Enfriamiento.

Método de Expulsión: Auto Expulsión.

Extinguidor: Polvo Químico de Uso Múltiple - A B C.

Principio de Extinción: Inhibición Química de la Reacción en Cadena

Método de Expulsión: Presurización Directa.

Presurización Indirecta.

USO Y MANEJO DE EXTINTORES:

- A.- Tome el extintor y verifique que esta cargado
- B.- Retire el precinto de seguridad.
- C.- Tome la boquilla y haga una pequeña descarga para verificar si está operativo
- D.- Acérquese al incendio a favor del viento
- E.- Dirija la descarga a la base del incendio

- F.- La extinción de incendios en líquidos inflamables derramados en superficies, empiece a extinguir en la base.
- G.- Siempre use varios extintores al mismo tiempo, no uno después del otro.
- H.- Prevea una posible reignición del incendio. No le de la espalda mientras se retira.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Extintores de agua con presión almacenada.

VENTAJAS:

- Puede ser recargado por el usuario de forma fácil.
- Aplicable a incendios tipo A.
- Alcance del chorro es efectivo en condiciones normales de 9 a 12 metros.

DESVENTAJAS:

- No debe usarse en artefactos energizados.

Extintores de Bióxido de Carbono (CO₂).

VENTAJAS:

- Aplicables a incendios B y C
- No daña equipos electrónicos.
- Se puede usar en equipos energizados.

DESVENTAJAS:

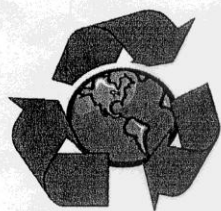
- No se debe usar en espacios abiertos.
- No se debe usar para extinguir incendios clase A.

Extintores a base de Polvo Químico Seco.

VENTAJAS:

- Aplicable a incendios de clase B y C.

ANEXO 7: Técnicas de desalojo



Asetecseg, C.A.
ASESORÍA TÉCNICA EN SEGURIDAD

Manual de:

TÉCNICAS DE DESALOJO

CONTENIDO**LECCIÓN I: Interpretación de Términos, fases y etapas del ciclo de los Eventos adversos.**

Objetivos: Al finalizar la lección los participantes deberán:

1. Definir Emergencia y su clasificación.
2. Definir términos.
3. Definir Desastre.
4. Identificar las fases y las etapas del ciclo de los Eventos Adversos.

LECCIÓN II: Planes para situaciones de Emergencia.

Objetivos: Al finalizar la lección los participantes deberán:

1. Definir Plan de Emergencia.
2. Identificar las técnicas aprendidas para ser ejecutados por el personal de la brigada al momento del desalojo.
3. Identificar los tipos de Emergencias previstas por su origen y magnitud.
4. Identificar los objetivos del Plan de Emergencia.
5. Plan de alerta y llamado.
6. Definir desalojo, clasificación y causas.
7. Adoptar las técnicas de desalojo y autoprotección durante un evento.

LECCIÓN III: Simulación y Simulacro.

Objetivos: Al finalizar la lección los participantes deberán:

1. Definir Simulación y Simulacro.
2. Enumerar las características de la Simulación y el Simulacro.
3. Identificar las ventajas y desventajas de la simulación y el simulacro.

PROPÓSITO

Proporcionar a los profesionales y técnicos que desarrollan tareas relacionadas con el control de emergencias, conocimientos y métodos que les permitan mejorar su desempeño.

Objetivos de Capacitación

Al finalizar el curso los participantes deberán:

1. Definir y establecer diferencias entre Emergencia y Desastres.
2. Definir Planes de Emergencia.
3. Estructurar Planes de Emergencia.
4. Desarrollar técnicas de Simulación y Simulacros.

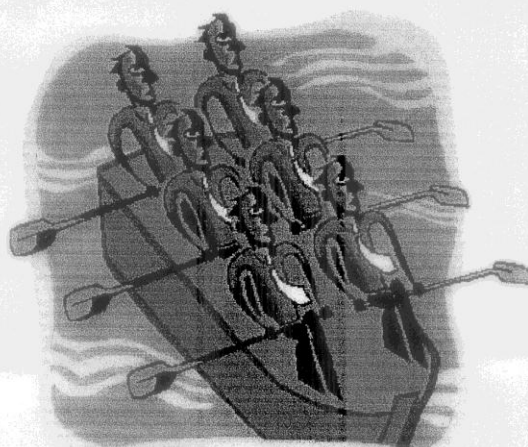
LECCIÓN I

INTERPRETACIÓN DE TÉRMINOS, FASES Y ETAPAS DEL CICLO DE LOS EVENTOS ADVERSOS

OBJETIVOS

Al finalizar la lección los participantes deberán:

1. Definir emergencia y su clasificación.
 2. Definir desastre.
 3. Definir términos
 4. Identificar las fases y etapas del ciclo de eventos adversos.
-



EMERGENCIA

Es una serie de circunstancias irregulares que se producen súbita e imprevistamente que podrían originar daños a las personas, a la propiedad y/o al ambiente y que demanda acción inmediata.

CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS

1. Según su origen:

a. Operacionales:

b. Naturales:

c. Actos de terceros:

2. Según su magnitud:

a. Emergencia menor: Cualquier _____ que sin poner en peligro la vida de las personas, representa riesgo de daños a la _____ y al _____ y que está dentro de la capacidad de control de la empresa.

b. Emergencia moderada: Cualquier condición que ponga en peligro la vida de las _____ la propiedad o el ambiente y que puede estar dentro de la _____ de respuesta de la empresa. En algunos casos requiere solo limitada ayuda externa.

c. Emergencia mayor: Cualquier condición que ponga en peligro la vida de las personas, la propiedad o el ambiente y que rebasa _____ requiriendo auxilio exterior y movilización _____

DESASTRES

Son alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana, que exceden la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

RIESGO

_____ sociales
, ambientales y económicos, en un lugar dado y durante un tiempo de exposición determinado.

Ejemplos:

AMENAZA

_____ representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas.

Ejemplos:

VULNERABILIDAD

Es el factor interno de riesgo de un sujeto, objeto o sistema, expuesto a una amenaza que corresponde a su disposición intrínseca a ser dañado.

Ejemplos:

$R_f(AV)$: El riesgo ésta en función de la amenaza y la vulnerabilidad y son directamente proporcionales.

FASES DE UN DESASTRE

FASE ANTES

Etapas: _____

FASE DURANTE

Etapas: _____

FASE DESPUÉS

Etapas: _____

CICLO DE LOS EVENTOS ADVERSOS



Nota: en cualquiera de las fases o etapas se puede generar un nuevo evento.

DESARROLLO

Es el aumento acumulativo y durable de cantidad y calidad de bienes, servicios y recursos de una comunidad, unido a cambios sociales tendiente a mejorar la seguridad y calidad de la vida humana, sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

El desarrollo está _____ a todas las etapas del ciclo

ETAPAS DEL CICLO DE LOS EVENTOS ADVERSOS

PREVENCIÓN

Es el conjunto de acciones cuyo objeto es impedir o evitar que sucesos naturales o generados por la actividad humana, causen desastres.

Ejemplos: _____

MITIGACIÓN

Es el resultado de una intervención dirigida a reducir riesgos.

Intervención: medida o acción a modificar determinada circunstancia.

Ejemplos: Obras de ingeniería que se realizan para impedir o controlar ciertos fenómenos

PREPARACIÓN

Es el conjunto de medidas y acciones para reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros daños, organizando oportuna y eficazmente la respuesta y la rehabilitación.

Ejemplos: _____

ALERTA

Es una condición o estado, con el fin de ejercer acciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso.

Ejemplos: _____

La declaración debe ser: _____

ALARMA

Es el aviso o señal que se da para que sigan instrucciones específicas, debido a la presencia real o inminente de un evento adverso.

Ejemplos de mecanismos de alarma: _____

RESPUESTA

Son las acciones llevadas a cabo ante un evento adverso y que tienen por objeto salvar vidas, reducir el sufrimiento y disminuir pérdidas.

Ejemplo de respuesta: _____

La principal herramienta con que se cuenta en la respuesta, es la aplicación del _____ previamente elaborado.

REHABILITACIÓN

Es la recuperación, a corto plazo, de los servicios básicos e inicio de la reparación del daño físico, social y económico.

Ejemplos: _____

La característica de la rehabilitación, es que se lleva a cabo a corto plazo.

RECONSTRUCCIÓN

Es el proceso de reparación, a mediano y largo plazo, del daño físico, social y económico, a un nivel de desarrollo igual o superior al existente antes del evento.

Ejemplos: _____

La característica de la reconstrucción es que se lleva a cabo a _____ y _____ plazo.

APUNTES

LECCIÓN II

PLANES PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA

OBJETIVOS

Al finalizar la lección los participantes:

1. Definirán Plan de Emergencia.
 2. Obtendrán lineamientos técnicos a ser ejecutados por el personal de la brigada al momento del desalojo.
 3. Identificarán los objetivos del Plan de Emergencia.
 4. Establecerán criterios para la organización y conformación de Brigadas.
 5. Plan de alerta y llamado.
 6. *Definir desalojo, clasificación y causas.*
 7. Adoptarán técnicas de desalojo y autoprotección.
-



PLAN PARA EL CONTROL DE EMERGENCIA

Son los lineamientos escritos que permiten responder adecuada y oportunamente con criterios de seguridad, eficiencia y rapidez ante los casos de emergencias que se puedan presentar, mediante una acción colectiva y coordinada de los diferentes entes participantes que permite controlar y minimizar las posibles pérdidas.

LINEAMIENTOS TÉCNICOS A SER EJECUTADOS POR EL PERSONAL DE LA BRIGADA AL MOMENTO DEL DESALOJO

Las técnicas de desalojo, se realizarán con el entrenamiento de los usuarios de las edificaciones para que puedan enfrentar una emergencia en forma adecuada, minimizando así los accidentes e inconvenientes presentes en estos casos.

1. Suspenda la actividad que este haciendo.
2. Controle los nervios (conserva la calma).
3. Identifique la emergencia (sismo, incendio, etc.).
4. Active la alarma y llame al Asesor Técnico Local.
Si no puede comunicarse, llame a la Gerencia de Riesgos Laborales y Ambientales. Si no puede comunicarse, llame directamente al Cuerpo de Bomberos.
5. Desaloje el área de trabajo o residencia, siguiendo las señales de escape ubicadas en el edificio.
6. Al caminar, hágalo por su lado derecho.
7. No corra, evite el pánico, observe, piense y conserve la calma.
8. En el momento del desalojo, no debe llevar consigo cajas, paquetes u objetos que impidan el descenso de las demás personas.
9. No regrese en busca de sus pertenencias, esto puede crear confusión.
10. Atégase a las indicaciones impartidas por el personal encargado del desalojo.
11. No use los ascensores, ni trate de salir por áreas no previstas.
12. Asegúrese que los equipos eléctricos no queden encendidos, de ser posible proceda a eliminar el suministro de energía.
13. No fume, durante el desalojo, pueden existir emanaciones de gases inflamables.
14. Cierre la puerta de su lugar de trabajo, cerciorándose de que no quede nadie en el lugar.
15. Al bajar las escaleras, mantenga una separación de un escalón, como mínimo, entre usted y las personas que van adelante.
16. Las damas con calzado de tacón alto deben despojarse de ellos, para mayor seguridad y facilidad de movilización (siempre que no tenga que desplazarse por zonas con fragmentos de vidrios rotos o sustancias incandescentes).
17. No efectúe acciones que estén más allá de sus conocimientos.
18. Una vez en la calle, dirijase al lugar de reunión o lugar seguro preestablecido.
19. Tome acciones según la emergencia:

- 6.1. Grupo de prevención, extinción de incendio y otra emergencia: actúa sobre las labores de extinción de incendio, etc.
- 6.2. Grupo de primeros auxilios: presta los primeros auxilios y se mantiene preventivo.
- 6.3. Grupo de desalojo: Activa el plan de desalojo de la manera siguiente:
 - Ordena la formación del personal.
 - Guía a las personas en forma ordenada y rápida hacia las rutas de escape, hacia el lugar seguro.
 - En el lugar seguro, verifica la asistencia del personal.
 - Se pone a disposición de los Organismos encargados de la emergencia.
- 20. Las personas discapacitadas al igual que las embarazadas y los niños, se consideraran grupos vulnerables por lo que deben ser atendidos y desalojados primero.
- 21. Para el control de personas en estado de crisis, calmarla hablarle y explicarle que hay un grupo organizado que se encuentra atendiendo la situación.
- 22. En caso de cambio de planes de ejecución. Por ejemplo: Plan A y Plan B.

Planes para situaciones de emergencia

Tiene por objetivo, disponer indicaciones para personal que labora en las instalaciones, estableciendo las responsabilidades y acciones que cada uno debe ejecutar en el momento de una emergencia.

Además, proporciona una secuencia de actividades, recursos, estrategias y directrices necesarias para establecer los procedimientos que garanticen la transición segura y organizada de una situación normal a una situación de peligro que ocurra, hasta la llegada de los Organismos encargados de la atención definitiva de la emergencia, salvaguardando la integridad física de las personas y la continuidad operativa de la empresa.

Objetivos:

- a. Establecer procedimientos que garanticen la _____ y eficiente desde una situación normal a una situación de emergencia.
- b. Definición de una _____ que se encargue de la atención de emergencia.
- c. Definición de la _____ de los equipos de seguridad requeridos para la protección de las instalaciones.
- d. Crear las _____ que aseguren la continuidad operativa tanto de las instalaciones como de las actividades.

- e. De acuerdo a lo señalado en el punto anterior, establecer las condiciones bajo las cuales el plan debe ejecutarse _____ o _____.
- f. Establecer _____ de datos donde se lleve toda la información necesaria para la toma de decisiones rápidas.
- g. Definir la _____ del personal responsable para las distintas actividades.
- h. Establecer los parámetros para _____ y _____ el plan mediante la simulación periódica.
- i. Dar cabida a _____ que vayan más allá del alcance del código y ajustado al uso normal y a las necesidades propias de cada tipo de ocupación.

ORGANIZACIÓN

Organizar significa reunir el equipo humano, conformado por grupos de trabajo, apto para el desarrollo de un programa de trabajo planeado.

La Brigada, cuenta en su estructura con tres (3) grupos, los cuales tienen responsabilidades previamente determinadas.

Funciones de la Brigada:

1. Grupo Operativo:

Está integrado por:

- a) El grupo de prevención y extinción de incendio:
Es el conjunto de las personas encargadas de ejecutar las acciones dirigidas hacia la prevención y extinción de incendio en las áreas y dependencias de la empresa.
 - Determinar y _____ los posibles _____.
 - Operar _____ de protección contra incendio.
 - Realizar labores de _____, rescate y _____.
 - Colaborar con el cuerpo de bomberos en las tareas tendientes a _____.

b) Grupo de Desalojo:

Es el conjunto de las personas encargadas de participar en el diseño y elaboración del plan de desalojo de la edificación y velar por la ejecución de dicho plan al momento de ocurrir una emergencia.

- Realizar labores de DESALOJO del personal.
- Efectuar el SUMINISTRO de equipos.
- Mantener el ORDEN PUBLICO.
- Mantener el CONTROL del acceso durante y después de la emergencia.
- Realizar las labores de COMUNICACION.
- Inspeccionar periódicamente las BOMBA ESCOPAS.

2. Grupo de Emergencias Médicas:

Son las personas encargadas de dar atención inmediata a una persona que ha sufrido una lesión o enfermedad súbita.

- Realizar la PRIMEROS AUXILIOS primaria del lesionado.
- Prestar atención MEDICA.
- Coordinar el TRASLADO del lesionado conjuntamente con el servicio médico de la empresa.
- Ayudar a los Organismos Públicos encargados de estas labores.

Plan de alerta y llamado:

Se activa a través de un sistema detección y alarma contra incendio inteligente, este consiste en recibir la señal de alarma o avería en el cuarto de control, identificarla y procesarla, para luego notificar al brigadista del lugar donde se produzca la emergencia, quien tomará las acciones pertinentes al caso.

Este plan debe contemplar la ubicación definitiva de lo que será el centro de operaciones y concentración en caso de alerta.

El centro o comando de operaciones será el punto focal para dirigir todas las acciones. Este centro de operaciones deberá estar en un área de fácil acceso y de amplio espacio. Así mismo es importante el definir lo que sería el centro alterno, el cual se utilizará en caso de daño o inaccesibilidad del centro principal.

Desalojo de edificaciones en emergencias

DESALOJO

Es el procedimiento a través del cual, el personal se dispone a salir en forma segura y ordenada de una edificación, contando con patrones pre-establecidos para lograr con eficiencia el objetivo propuesto, que es el de

Para llevar a cabo un desalojo eficiente, es necesario contar con un planeamiento, una organización y una supervisión completa.

El planeamiento debe incluir, por lo menos estos principios básicos:

ORGANIZACIÓN DE DESALOJO

ORGANIZACIÓN PARA

Clasificación de los desalojos

Desalojo parcial: Es el que se lleva a efecto exclusivamente en un área determinada de la instalación. Este tipo de desalojo se realiza cuando la emergencia no es de una envergadura tal que necesita la paralización total de las actividades, ya sea porque la emergencia es controlable de inmediato o no involucra otras áreas.

Causas:

incendio

Desalojo total: Es el que se lleva a efecto en todas las áreas de la instalación, con paralización automática de todas las actividades. Se efectúa de esta manera debido al peligro que corre todo el personal ocupante de la instalación.

Causas:

- _____
- _____
- _____

La protección de las diferentes instalaciones de la empresa forma parte del programa integral de seguridad.

Es vital controlar el pánico a la hora de una emergencia, ya que éste en las etapas iniciales es un peligro que contribuye a una elevada pérdida de vidas.

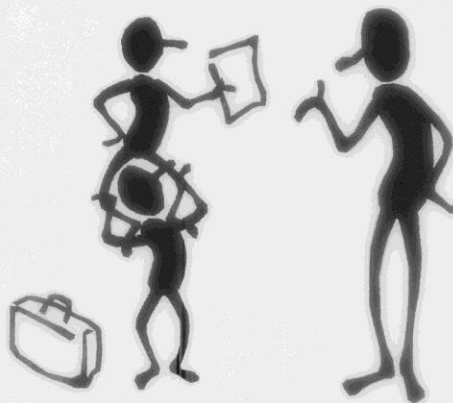
LECCIÓN III

SIMULACIÓN Y SIMULACRO

OBJETIVOS:

Al finalizar la lección los participantes deberán:

1. Definir Simulación y Simulacro.
 2. Enumerar las características de la Simulación y el Simulacro.
 3. Identificar las ventajas y desventajas de la Simulación y el Simulacro.
-



Simulación y Simulacro

Simulación

RECURSO DIDACTICO MUY UTILIZADO EN LA CAPACITACION PARA CASOS DE

Características de la simulación

1. Generalmente se basa en una situación problemática hipotética en la que se promueve la participación.
2. la técnica es lo suficientemente flexible para permitir la creatividad y el empleo de los conocimientos y experiencias que dispone el grupo y cada participante .
3. También tiene otras ventajas:
 - Enseña, ya que promueve nuevos conocimientos.
 - Entrena, porque permite practicar, aunque sea por escrito o en forma oral, conocimientos adquiridos.
 - Forma, porque generalmente en los ejercicios de simulación para emergencias se exalta la cooperación, el trabajo en equipo, la responsabilidad y la solidaridad, entre otras cualidades del ser humano.
 - Brinda seguridad al participante en la medida en que le permite tomar sus propias decisiones y probarlas, con base a las secuencias derivadas de las decisiones que tomó.
 - Permite descubrir y fortalecer vocaciones relacionadas con los roles que se presentan.

Simulacro

EJERCICIO DE EQUIPO EN EL CUAL LAS PERSONAS QUE POSIBLEMENTE PARTICIPARÁN EN EL

En el simulacro, los especialistas y los responsables en atender las emergencias o los desastres, junto a las posibles víctimas, prueban sus sistemas de coordinación y respuesta.



Croquis I) Plano del área Metropolitana de Caracas, donde se resalta las áreas donde se aplicó el estudio. Dichas áreas, están resaltadas en amarillo. Demarcado en negro, se puede apreciar el eje cartesiano de división de la ciudad.



Croquis II) Plano del área Metropolitana de Caracas, donde se observa con más detalle el área de aplicación del instrumento.