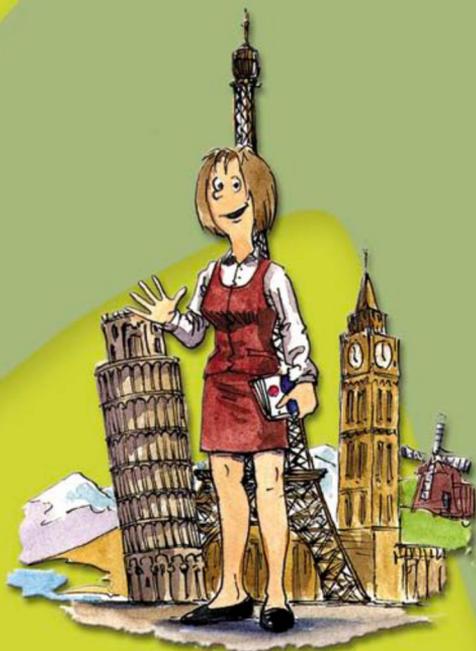


riesgos

en las agencias
de viajes



RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

PROYECTO:

La prevención de riesgos y la salud laboral de los trabajadores del sector de las agencias de viajes de Castilla y León.

© 2005, de esta edición:
Junta de Castilla y León.
Consejería de Economía y Empleo.

ELABORACIÓN Y DIRECCIÓN:

Instituto de Formación y Estudios Sociales de Castilla y León. IFES.
Federación Regional de Transportes Comunicaciones y Mar de UGT Castilla y León. TCM-UGT.

ILUSTRACIONES:

Carlos Velázquez.

FINANCIACIÓN:

Junta de Castilla y León.
Consejería de Economía y Empleo.

PORTADA Y MAQUETACIÓN:

Kaché Diseño Gráfico.
Instituto de Formación y Estudios Sociales de Castilla y León. IFES.

Printed in Spain. Impreso en España.

DEPÓSITO LEGAL: VA-***/2005.

IMPRESIÓN:

***.

Presentación

Érase una vez tres cerditos que vivían tranquilamente en un bosque donde jugaban y trabajaban un pequeño huerto que les daba de comer.



Un día llegó un lobo de una región cercana y los tres cerditos, al enterarse, se inquietaron por su presencia, y decidieron hacer una asamblea para ver que podían hacer. El cerdito más pequeño dijo: *¡no hay problema!, podemos seguir trabajando nuestro huerto y seguir jugando por el bosque, pues seguro que el lobo hará su vida y no nos molestará.* El cerdito mediano opinó: *debemos estudiar las costumbres del lobo, ¡qué come y cómo caza sus presas!, así podremos anticiparnos y evitar sus ataques.* El cerdito mayor dio la razón al mediano y



dijo: tus ideas están muy bien y hay que llevarlas a cabo, pero deberíamos ir más allá, pues a parte de prevenir cualquier ataque del lobo, también será necesario tomar medidas por si aún así un día el lobo nos sorprende.

Al final, no se pusieron de acuerdo, y cada uno decidió hacer lo que había pensado.

De este modo, el cerdito pequeño siguió andando por el bosque sin ningún miedo, pensando que ante cualquier improbable ataque podría esconderse en cualquier lugar que la naturaleza le proporcionaba, o si no ¡ya pensaría en el momento que hacer!; el final no podía ser otro, y un día, el lobo, le esperó tras un árbol y allí mismo se avalanzó sobre él. El cerdito menor nada pudo hacer.



El cerdito mediano comenzó enseguida a leer una enciclopedia sobre las costumbres de los lobos y sus estrategias de ataque; comprendió que eran carnívoros, que les gustaba en especial los cerditos, que atacaban por las noches y que solían sorprender a sus presas escondidos tras los árboles y rocas; así decidió evitar esas situaciones y construir una casa para refugiarse. El lobo buscó y buscó al cerdito, y no lograba

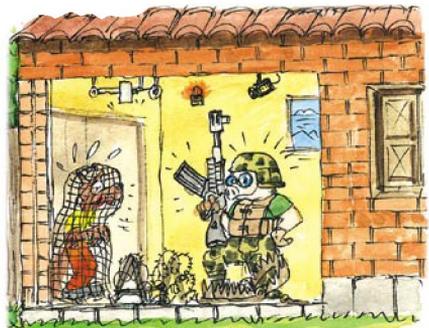
encontrarlo, pues este por precaución no salía por las noches. Pero el lobo no se rindió, y siguió investigando hasta terminar averiguando que por las noches el cerdito dormía en una casa que se había

construido; la vigiló, estudió como estaba construida, y decidió subirse al tejado y colarse dentro por la chimenea. El final del cerdito os lo podéis imaginar.



El tercer cerdito hizo lo que su compañero; estudió al lobo, tomó medidas como él en función de sus indagaciones y se construyó una casa; pero no se quedó ahí y pensó que existían otras formas de ataque que podría tener el lobo y que en ese momento no conocía; así decidió proteger su casa y pensó en

como reaccionar si aún así el lobo lo-
graba entrar dentro:
construyó salidas de
emergencia, instaló
alarmas, se hizo un
traje anticolumillos, e
incluso puso alguna
trampa por la casa. Y
el lobo un día inten-



tó atacar; buscó al cerdito, encontró su casa e intentó entrar en ella. Tras caer en varias trampas logró finalmente entrar, pero sonó la alarma, y el cerdito, tranquilo con su traje anticolumillos, se dirigió a la salida de emergencia y accionó la red para cazar lobos, justo cuando aquel corría tras él. Y lo atrapó.

Desde entonces, los animales del bosque le nombraron delegado de prevención antilobos. Y nombraron otros delegados antizorros, antiáguilas, etc., pues también llegaron otros peligros y cada uno necesitaba un estudio especial.

Por cierto, crearon un himno, que ha sido el que hemos tenido en cuenta al elaborar esta guía:

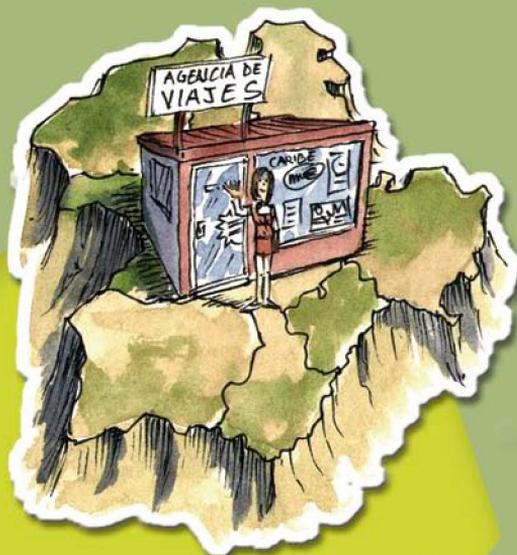
*A veces las apariencias engañan,
y como no está más seguro quien más reza,
tu fíate de la virgen y no corras,
que más vale maña que fuerza,
prevenir que curar
o tomar medidas que lamentarse.
Y recuerda, sin protección no trabajes,
que más vale perder un minuto en el trabajo
que el trabajo en un minuto.*

ÍNDICE

1. El sector	9
2. Ley 31/95	17
3. Riesgos laborales	27
4. Pautas de relajación	55
5. Autoevaluación.	59

1

El sector



Antes de la revolución industrial del siglo XIX la gente apenas se desplazaba de su entorno, y si lo hacía era por motivos muy concretos: cuestiones de estado, religión, comercio, etc. El hecho de moverse no se realizaba por placer sino por necesidad.

Con la aparición del ferrocarril y el barco de vapor cambió el concepto de viajar, aunque el viaje de placer era solo un privilegio para la alta sociedad; para el pueblo viajar no entraba en sus planes ya que la economía familiar al igual que las condiciones laborales eran bastante precarias.



Después de la revolución industrial surgen otros movimientos como “el obrero” obteniendo logros como la reducción de la jornada laboral, las vacaciones anuales retribuidas o la sanidad y la educación gratuita. Todo se reparte mejor, hay más riqueza, más inquietudes, más nivel cultural, más tiempo libre, los medios de comunicación son mejores y más rápidos y se desarrolla la navegación aérea. Tras estos cambios se genera un fenómeno social y económico llamado **turismo de masas**.

En España, el desarrollo de la actividad empresarial organizada de distribución de viajes y servicios turísticos suele situarse a mediados del siglo XX, cuando el crecimiento económico exponencial del turismo de masas produjo el florecimiento de un sector económico de intermediación, que en la actualidad ha alcanzado su maduración.

1.1. Aspectos generales

Actividad

- ◆ La actividad de las agencias de viajes se enmarca en el conjunto de las **actividades del turismo**, actuando de nexo de unión entre proveedores de servicios turísticos y clientes.
- ◆ Las tres **funciones** básicas de una agencia de viajes son:

- ◆ **Asesora:** informar y asesorar al viajero sobre las características de los destinos, los servicios, los proveedores y los viajes existentes, y ayudarle en la selección de lo más adecuado en su caso concreto.
- ◆ **Mediadora:** gestionar e intermediar en la reserva, distribución y venta de servicios y productos turísticos.
- ◆ **Productora:** diseñar, organizar, comercializar y operar con viajes y productos turísticos originados por la combinación de diferentes servicios, y ofertarlos por un precio global preestablecido (viajes combinados).

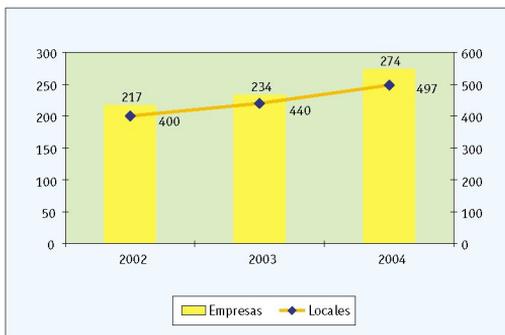
- ◆ Las principales interrelaciones de las agencias de viajes se dan con los **proveedores de transporte** (aéreo, ferroviario, marítimo, alquiler de coches, etc.) y **alojamiento** (hoteleros, apartamentos y turismo rural); en menor medida con los proveedores de otros servicios.



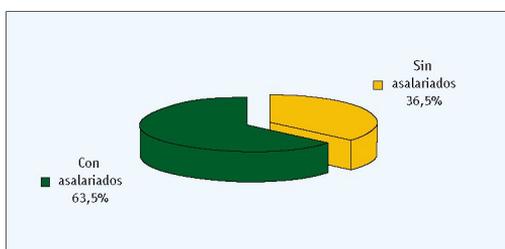
- ◆ A pesar de los eventos negativos que han pasado en los cuatro últimos años, el volumen de negocio del sector de las agencias **se mantiene constante**.
- ◆ Actualmente existe una tendencia hacia la **especialización** en la prestación de servicios: turismo rural, juvenil, cultural, deportivo, etc.

Tejido empresarial

- ◆ En Castilla y León el sector de las agencias de viajes está integrado por **274 empresas** que desarrollan su actividad en casi unos 500 locales. En el gráfico vemos la evolución desde el año 2002.



- ◆ Un **36,5%** de las agencias del sector **no tiene asalariados**. Dentro de las empresas que sí tienen asalariados, existe un elevado



porcentaje (43,8%) que solo dispone de uno o dos empleados, según el INE en este porcentaje se incluyen a los autónomos ligados a esta actividad (guías turísticos, animadores, conductores de autobuses, etc.).

- ◆ Sector **muy atomizado** en el que predominan las **pymes e incluso micropymes**.

- ◆ La media de empleados de una agencia en nuestra región se sitúa alrededor de los **tres trabajadores** por punto de venta.
- ◆ La estructura organizativa tipo de una agencia de viajes está **poco jerarquizada**, con unos **organigramas bastante planos**, sobre todo debido a que la mayoría son pequeñas empresas donde el personal es muy versátil, capaz de realizar varias funciones.
- ◆ El perfil de los ocupados corresponde a **mujeres**, con edad comprendida entre los **26 y 35 años** y con un **contrato indefinido**.
- ◆ Las agencias de viajes solicitan a **profesionales bien formados** (Diplomatura de Turismo) y con un **gran nivel de experiencia**, pues en definitiva estos “venden el mundo”.



Nuevas tecnologías

- ◆ El sector de las agencias de viajes fue uno de los **pioneros** dentro del panorama de la pyme española **en la adopción de las nuevas tecnologías**, sin duda, debido al papel crucial que la información y las comunicaciones juegan dentro de su actividad empresarial.
- ◆ La incorporación de las TIC (nuevas tecnologías de la información y comunicación) a la actividad de las agencias de viajes, ha permitido **desarrollar nuevos canales de comunicación y comercialización**, y ha modificado las relaciones de intermediación y de distribución de productos entre las agencias, los proveedores y los clientes.

- ◆ Las innovaciones tecnológicas que han tenido **más impacto** en el sector, con base en las TIC son:



- ◆ **Los sistemas computerizados de reserva** (Amadeus, Galileo,...) y su incorporación en los GDS (Sistemas de Distribución Global) que permiten la conexión en tiempo real de las agencias con los proveedores. Estos sistemas dan información actualizada on line en tiempo real y reducen notablemente los costes.
- ◆ **Internet y sus aplicaciones** comerciales y de publicidad.
- ◆ Las nuevas tecnologías han supuesto un **incremento de la competencia** en el sector, ya que no solo va a existir competencia entre las agencias de viajes, sino también con los proveedores, que llegan directamente al cliente a través de las herramientas TIC.

- ◆ La necesidad de hacer frente a la competencia, obliga a las agencias a la **profesionalización de sus trabajadores**, de forma que estos sean capaces de vender de cara al público, a través de Internet, por teléfono y en definitiva mediante diferentes medios.



- ◆ Las TIC están propiciando que el cliente no se acerque a la agencia de

viajes y se dirija directamente al prestador del servicio. Por ello debe **profesionalizarse el marketing**, ya que el cliente tiene muchas opciones para elegir.

- ◆ La situación **más desfavorable** corresponde a las agencias de **menor dimensión** (micro agencias y agencias pequeñas).

1.2. Situación de la prevención

- ◆ En el convenio colectivo de las agencias de viajes, se añade una cita a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, pero no se desarrolla en extensión medidas específicas de prevención, lo cual indica que **no hay cultura preventiva**.

- ◆ La escasa concienciación sobre la importancia de la prevención de los riesgos laborales **está más acentuada en las pequeñas y medianas empresas** que en las grandes.



- ◆ Por lo general las **grandes empresas poseen técnicos en prevención** que las asesoran de forma continua en el desarrollo de las políticas preventivas, por el contrario, en las **pymes no se llevan a cabo políticas de seguridad y salud** laboral debido sobre todo a:

- ◆ La información que les llega sobre la legislación que deben cumplir es **confusa o ni siquiera la reciben**.
- ◆ Al no existir grandes riesgos asociados a su tipo de trabajo **no ven la obligación de desarrollar actividades preventivas**.

- ◆ Piensan que la inspección de trabajo **no prioriza su situación preventiva** con respecto a la de otros sectores que poseen más riesgos o de mayor peligro.
- ◆ En el sector **no están implantados con la suficiente intensidad** las figuras claves de la política preventiva: el Delegado de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud.
- ◆ Las agencias de viajes presentan **bajo riesgo de siniestralidad**, pero **alto riesgo** respecto a la **salud laboral**.
- ◆ Entre los riesgos de mayor gravedad, aunque en un número reducido, destacan los **accidentes in itinere** que se producen fuera del centro de trabajo.
- ◆ De menor severidad pero con mucha frecuencia aparecen en el sector riesgos **ergonómicos** asociados al uso de pantallas de visualización de datos (PVD), a las malas condiciones del mobiliario e incluso al uso inadecuado del mismo. También son habituales los riesgos derivados de la **falta de orden**: cables sueltos, cajas en los pasillos, etc.
- ◆ Los **riesgos psicosociales** derivados de las relaciones interpersonales y el cumplimiento de objetivos, son sin duda los más importantes en el sector; a pesar de ello, existen grandes lagunas para su reconocimiento.



2

Ley 31/95



La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, **Ley 31/1995**, tiene por objeto la determinación del cuerpo básico de garantías y responsabilidades, preciso para establecer un **adecuado nivel de protección de tu salud frente a los riesgos derivados de las condiciones de tu trabajo**.



Para ello, los empresarios deben aplicar las medidas que integran este deber general de prevención, con arreglo a los siguientes **principios generales de la acción preventiva**:

- ◆ **Evitar** los riesgos.
- ◆ **Evaluar** los riesgos que no se puedan evitar.
- ◆ **Combatir** los riesgos en su origen.
- ◆ **Adaptar** el trabajo a la persona.
- ◆ **Tener en cuenta** la evolución de la técnica.
- ◆ **Sustituir** lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- ◆ **Planificar** la prevención, integrando la tecnología, la organización, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales.
- ◆ **Adoptar** medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- ◆ **Dar** las debidas instrucciones a los trabajadores.



La Ley destaca en todo momento que el gran peso de la prevención recae sobre el empresario, pero sin olvidar que los trabajadores tenéis una labor muy importante en el correcto desarrollo de la planificación y organización de la prevención en la empresa.

2.1. Tus derechos

Como trabajador tienes derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y particularmente a:

- ◆ Ocupar puestos de trabajo **adecuados a tus características** personales.
- ◆ **Ser informado de forma directa e individualizada**, de los riesgos generales de la empresa y los específicos de tu puesto de trabajo.
- ◆ **Recibir formación teórica y práctica**, suficiente y adecuada, en materia preventiva.
- ◆ **Denunciar las situaciones incorrectas** que se te planteen.
- ◆ **Vigilar periódicamente** tu estado de salud.
- ◆ **Gratuidad** de los medios de protección personal.
- ◆ **Interrumpir tu actividad y abandonar tu lugar de traba-**



jo, en caso de riesgo grave e inminente, y no sufrir perjuicio alguno por ello.

- ◆ **Ser consultado y participar** en todas las cuestiones que afecten tu seguridad y salud laboral.
- ◆ **Elegir mediante votación**, al Delegado de Prevención.

2.2. Tus obligaciones

Con arreglo a tu formación y siguiendo las instrucciones del empresario debes:

- ◆ **Velar por tu propia seguridad y salud** en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar tu actividad profesional.
- ◆ **Poner en práctica lo aprendido** en los cursos de formación sobre prevención.
- ◆ **No modificar ni anular** los dispositivos de seguridad de los medios y lugares de trabajo y **utilizarlos correctamente**.
- ◆ **Informar de inmediato** a tu superior y a los encargados de la prevención en tu empresa, sobre cualquier situación, que a tu juicio, **entrañe un riesgo** para los trabajadores.
- ◆ **Cooperar con el empresario** para que este pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras.
- ◆ **Seguir las instrucciones del fabricante** y usar adecuadamente los elementos de trabajo que utilices para desarrollar tu actividad.
- ◆ **Usar correctamente** los medios y equipos de protección facilitados por el empresario.



2.3. Organización de la prevención

En cumplimiento del deber de prevenir los riesgos profesionales, y **dependiendo del número de trabajadores y de la actividad que se realice en la empresa**, la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se realizará por el empresario con arreglo a alguna de las siguientes posibilidades:



Asumir la responsabilidad el propio empresario

Los empresarios pueden desarrollar la actividad preventiva personalmente, **excepto la relativa a la vigilancia de la salud de los trabajadores**, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- ◆ Que la plantilla de la empresa sea **inferior a seis trabajadores** y además que **no se desarrolle ninguna actividad peligrosa** en la misma.
- ◆ Que los empresarios desarrollen su actividad laboral **de forma habitual en el centro de trabajo**, y tengan la capacidad suficiente para desempeñar las funciones preventivas.

Designar a uno o varios trabajadores

Los empresarios tienen la obligación de designar a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva de la empresa. Este nombramiento **no será obligatorio** cuando:

- ◆ Hayan asumido personalmente la actividad preventiva.
- ◆ Hayan constituido un Servicio de Prevención Propio.
- ◆ Hayan recurrido a un Servicio de Prevención Ajeno.



Constituir un Servicio de Prevención Propio

Un Servicio de Prevención Propio, es el conjunto de medios humanos y materiales pertenecientes a la propia empresa, necesarios para realizar las actividades preventivas, a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello, al empresario, a los trabajadores y a sus representantes.



Los empresarios deben constituir un Servicio de Prevención Propio **cuando suceda alguno de estos supuestos:**

- ◆ Que la empresa tenga una plantilla con más de 500 trabajadores.
- ◆ Que la empresa cuente con una plantilla de entre 250 y 500 trabajadores, y realice actividades peligrosas.
- ◆ Cuando lo decida la Autoridad Laboral, en función de la peligrosidad de la actividad que se realice en la empresa o de la frecuencia o gravedad de la siniestralidad en la misma, salvo que se opte por concertar un Servicio de Prevención Ajeno.

El Servicio de Prevención Propio asumirá **al menos dos** de las siguientes **disciplinas preventivas**:

Medicina del trabajo



Ciencia que, partiendo del conocimiento del funcionamiento del cuerpo humano y del medio en que este desarrolla su actividad laboral, tiene como objetivos la promoción de la salud, la curación de enfermedades y la rehabilitación.

Seguridad en el trabajo



Conjunto de técnicas preventivas que estudian las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores.

Higiene industrial



Disciplina no médica que estudia, valora y propone soluciones para evitar enfermedades profesionales.

Ergonomía



Conjunto de técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y la persona.

De estas actividades, las que no sean asumidas, **deberán ser concertadas** con uno o varios Servicios de Prevención Ajenos. De cada una de las actividades elegidas se encargará un especialista en la materia.

sector productivo o grupo empresarial, pueden optar por constituir un **Servicio de Prevención Mancomunado**, siempre que se garantice su efectividad.

A estos Servicios de Prevención se les considera como Servicios de Prevención Propios, y su actividad solo se limitará a las empresas participantes.

2.4. Delegados de Prevención

Son los **representantes de los trabajadores** con funciones específicas **en materia de prevención de riesgos** en el trabajo, designados por y entre vuestros representantes (Delegados de Personal) con arreglo a la siguiente escala:

Nº de trabajadores en la empresa	Delegados de Prevención
Menos de 50	1
De 50 a 100	2
De 101 a 500	3
De 501 a 1.000	4
De 1.001 a 2.000	5
De 2.001 a 3.000	6
De 3.001 a 4.000	7
De 4.001 en adelante	8

Las competencias del Delegado de Prevención son:

- ◆ **Colaborar** con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- ◆ **Promover y fomentar** la cooperación de los trabajadores para cumplir con la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- ◆ **Ser consultados** por el empresario, con carácter previo, en la ejecución de las actividades preventivas.

- ◆ **Vigilar y controlar** el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

2.5. Comité de Seguridad y Salud

Es el órgano encargado de la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Está formado por el empresario y/o sus representantes y en igual número por los Delegados de Prevención.

La constitución de este Comité **es obligatoria** en todas las empresas o centros de trabajo que cuenten con **50 o más trabajadores**. Sus competencias son:

- ◆ **Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación** de planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, debatiendo, antes de su puesta en práctica, la incidencia en la prevención de algunas cuestiones como:
 - ◆ Los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías.
 - ◆ La organización y el desarrollo de las actividades de protección y prevención.
 - ◆ Los proyectos y la organización de la formación en materia preventiva.
- ◆ **Promover iniciativas** sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.



3

Riesgos laborales



Los riesgos que te presentamos en la siguiente tabla son aquellos que con **mayor o menor frecuencia te puedes encontrar en las diferentes actividades** que realizas en tu trabajo como: atención al cliente, realización de reservas, planificación de catálogos y productos, tareas de comercial, almacenamiento de documentación, preparación de itinerarios, manejo de programas, etc.

RIESGOS DEL ENTORNO DE TRABAJO	
◆	Atrapamiento por o entre objetos
◆	Caída de objetos desprendidos
◆	Caída de personas a distinto nivel
◆	Caída de personas al mismo nivel
◆	Contactos eléctricos
◆	Cortes
◆	Golpes
◆	Incendios
◆	Sobreesfuerzos

RIESGOS AMBIENTALES	RIESGO ERGONÓMICO
◆ Iluminación inadecuada	◆ Carga física
◆ Ruido	
◆ Temperaturas ambientales extremas	

RIESGO PSICOSOCIAL
◆ Carga mental

A lo largo del capítulo vamos a describir los riesgos, las causas que los determinan, sus posibles consecuencias y las medidas preventivas para evitarlos. Para facilitarte su localización hemos ordenado los riesgos alfabéticamente.

3.1. Atrapamiento por o entre objetos



“Situación que se produce cuando una persona o parte de su cuerpo es aprisionada o enganchada por equipos, máquinas o algunas de sus partes”

Las máquinas propiamente dichas que se utilizan en las agencias de viajes, como por ejemplo ordenadores o calculadoras, **no son potencialmente peligrosas**. Sin embargo hay que tener especial cuidado con algunas máquinas auxiliares como las **fotocopiadoras o las destructoras de documentos que tienen partes activas en movimiento** (rodillos, engranajes, etc.), pues si bien es cierto que este tipo de equipos llevan sus partes móviles cubiertas con una carcasa de protección, no es menos cierto que a veces **esas protecciones se retiran**.



Los atrapamientos también se pueden deber al realizar el mantenimiento o reparación de estos equipos **sin haberlos parado y desenchufado de la corriente**, o al entrar rápidamente en el ascensor de acceso a la agencia cuando la puerta se está cerrando.

Los daños que este riesgo puede provocar van desde simples hematomas hasta amputaciones, pasando por fracturas, cortes y desgarros musculares.

Medidas preventivas

- ◆ Maneja los equipos con **cuidado y sin perderles el respeto**.
- ◆ Exige que los equipos tengan **resguardos y dispositivos de protección**.

- ◆ Las operaciones de reparación y mantenimiento se deben hacer con los equipos **parados y por personal autorizado**.
- ◆ Utiliza las máquinas o equipos siempre **con sus protecciones puestas**.
- ◆ Si observas algún desperfecto o situación peligrosa en los ascensores, **ponlo en conocimiento** del encargado de seguridad o de tu jefe.
- ◆ **No utilices** equipos defectuosos.
- ◆ Informa a tu superior de los equipos averiados, **nunca intentes repararlos**.
- ◆ Exige equipos que cumplan con la **normativa CE**.
- ◆ Utiliza los equipos únicamente con la **finalidad para la que han sido concebidos** por el fabricante de los mismos.



3.2. Caída de objetos desprendidos



“Caída de objetos diversos que no se están manipulando, y que se desprenden de su ubicación por razones varias”

Los accidentes producidos por estanterías, armarios o archivadores no son nada raros en el sector de las agencias de viajes. Estos elementos, en función de su diseño, ubicación, estructura, instalación, etc., pueden ser lo **suficientemente inestables** como para que se vuelquen en cualquier momento.

La estabilidad de estos elementos dependerá de sus **dimensiones** (cuanto más estrecha y alta es una estantería o un archivador más fácilmente se vuelca), de la **nivelación del suelo**, de la **presencia o ausencia de anclajes** que los sujeten tanto a las paredes como al suelo y de **su utilización** (a veces las baldas de las estanterías se usan como peldaños de escaleras).



Además, el **exceso de carga** en las estanterías o archivadores y el **incorrecto almacenamiento o colocación** de material de oficina y promocional (por ejemplo, colocar los objetos más pesados en las baldas superiores y los menos pesados en las inferiores, o llenar los archivadores solamente por su parte delantera) son causas frecuentes de la caída de objetos desprendidos.

Los daños que puede ocasionar este tipo de riesgo son: traumatismos, contusiones, hemorragias e incluso pérdida de la conciencia.

Medidas preventivas

- ◆ Si adviertes que un armario o estantería se tambalea, **avisa al personal de mantenimiento**.
- ◆ Verifica que las estanterías, armarios y archivadores **están anclados a la pared o al suelo** con unos dispositivos que aseguren su fijación y firmeza.



- ◆ Si un armario comienza a volcarse, **apártate** lo más rápidamente posible de la línea de caída. **No intentes pararlo.**
- ◆ Llena los cajones de los archivadores **de abajo arriba y de atrás adelante.** Los objetos más pesados sitúalos al fondo y abajo.
- ◆ Comprueba que los archivadores, los armarios y las estanterías están **colocados en suelos correctamente nivelados.**
- ◆ Coloca los objetos **más pesados en las baldas inferiores** de las estanterías.
- ◆ Comprueba que los objetos almacenados **no sobresalen** de las dimensiones de las estanterías.
- ◆ Evita almacenar objetos en zonas de **difícil alcance** o donde puedan caerse.
- ◆ **No sobrecargues** los primeros cajones de los archivadores.
- ◆ Verifica que los archivadores disponen de un **dispositivo antivuelco.**
- ◆ Comprueba que las **mamparas de separación** entre puestos de trabajo están bien **ancladas y sujetas** a la pared o al suelo.

3.3. Caída de personas a distinto nivel



"Caída de una persona de un lugar más alto a otro situado más bajo"

Las **deficiencias** en las escaleras, la **insuficiente amplitud** de los escalones o que estos estén **resbaladizos o desgastados**, la **falta** de barandillas, la **distracción**, el **descuido** y el **uso incorrecto** de las mismas (ya que muchas veces se utili-



zan las escaleras como lugar de lectura del periódico o de cualquier tipo de documento), junto a la utilización de **elementos inestables** o no apropiados como papeleras, banquetas o mesas para acceder a las estanterías o a las partes altas de los archivadores son los principales factores desencadenantes de las caídas de altura.

También, la **prisa exagerada** asociada a la imprudencia hace que muchos de vosotros, **descendáis las escaleras a saltos enfrentándoos a este tipo de riesgo.**

Las caídas a distinto nivel pueden originar traumatismos, roturas de brazos y piernas, heridas en la cabeza, hemorragias e incluso pérdida de la conciencia.

Medidas preventivas

- ◆ **No emplees nunca** cajoneras, sillas o papeleras para acceder a las partes altas de las estanterías o armarios.
- ◆ No corras, saltes o te precipites por las escaleras, simplemente **anda utilizando todos los escalones.**
- ◆ No utilices las **escaleras como zona de lectura.**
- ◆ Apoya la escalera en superficies **planas y estables** y asegúrate de que tiene **zapatillas antideslizantes** en su base.
- ◆ Si observas algún desperfecto en las escaleras **comunicaselo a tu superior.**
- ◆ No pases nunca desde una **escalera de mano a un estante o pla-**



taforma; si necesitas alcanzar algo de un lugar alejado de donde te encuentres, **bájate de la escalera, desplázala y vuelve a subir.**

- ◆ No sitúes una escalera **detrás de una puerta** sin asegurarte de que esta no podrá ser abierta accidentalmente.
- ◆ Realiza el ascenso y descenso de la escalera de **cara a ella.**
- ◆ **Nunca te coloques a caballo** sobre una escalera de tijera.
- ◆ No subas ni bajes escaleras **cargado con archivadores o cajas pesadas.**
- ◆ No utilices escaleras **en mal estado.**

3.4. Caída de personas al mismo nivel



“Caída de una persona en el mismo nivel de la superficie por donde se mueve”

Las principales circunstancias por las que se da este riesgo son la **falta de limpieza y el desorden** en los centros de trabajo (cajas situadas en los pasillos, sillas descolocadas o cables eléctricos y de teléfono tirados y sin proteger), y el **mal estado e inadecuado mantenimiento del suelo** (a veces el encerado de los suelos de mármol, piedra artificial o de plástico es incorrecto, ya que estos no absorben las grasas ni las ceras y se vuelven superficies deslizantes y demasiado resbaladizas). También los **vértices de una alfombra o felpudo** pueden ser la causa de una caída.



Las caídas de personas al mismo nivel (muchas veces generadas por las prisas)

son **frecuentes entre los accidentes con baja** en las empresas del sector de las agencias de viajes, y aunque la mayor parte de ellas son clasificadas como accidentes leves, también **pueden alcanzar elevados niveles de severidad**.

Las consecuencias pueden ser desde leves rozaduras, hematomas o heridas superficiales hasta esguinces y fracturas de huesos.

Medidas preventivas

- ◆ Asegúrate de que los cables eléctricos que están en el suelo tengan **canaletas fijas de protección** y no están desperdigados por el suelo.
- ◆ **Comunica cualquier desperfecto** en los suelos al personal de mantenimiento.
- ◆ Mantén **limpio y ordenado** tu centro de trabajo y sus instalaciones.
- ◆ Exige que los suelos de tu trabajo sean **antideslizantes y sin irregularidades**.
- ◆ Si eres mujer, utiliza un **calzado adecuado**, sin excesivo tacón.
- ◆ No corras por los pasillos, **camina a velocidad normal**.
- ◆ **No dejes acumulados materiales**, cajas u objetos en las zonas de paso tales como pasillos o zonas de descanso.
- ◆ Ante algún derrame de líquidos, **vierte un material absorbente**, no combustible, sobre el mismo, **bárrelo y retíralo** al contenedor.
- ◆ Comprueba que la **señalización** y la **iluminación** en tu centro de trabajo es la **adecuada**.



3.5. Carga física



“Es el resultado del conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada de trabajo, cuando se ve obligado a adoptar y/o mantener una determinada postura durante un periodo de tiempo excesivo”

La **movilidad restringida** asociada al trabajo sedentario, la **falta de espacio** para moverse y poder variar la posición de las piernas y rodillas, las **posturas inadecuadas** mantenidas durante periodos de tiempo prolongados (sujetar el teléfono con el hombro y el lateral de la cabeza mientras se habla, o realizar simultáneamente otras actividades como escribir a mano, teclear el ordenador o utilizar el ratón), los **ritmos elevados de trabajo**, el **trabajo intensivo** con el ordenador y los **movimientos repetitivos y continuos** son las principales causas por las que sobreviene la carga física en el trabajo.

La carga física está asociada directamente con los puestos de trabajo que utilizan **pantallas de visualización de datos**. Por ello, la **falta de sitio** en la mesa para apoyar las muñecas y los antebrazos mientras se teclea, o la **lejanía o cercanía** de la pantalla a los ojos, junto con la **situación incorrecta del ordenador** (muchas veces se sitúa de lado) hace que se trabaje con el tronco y la cabeza girada, provocando esfuerzos estáticos en la espalda, el cuello y los hombros.



La tensión muscular estática, dinámica o repetitiva produce entumecimientos, contracturas y dolores musculares, dolores en las articulaciones y cervicales o tirantez de nuca.

Medidas preventivas

- ◆ Adopta una **postura correcta** cuando te sientes.
- ◆ **Realiza pausas o descansos** frecuentes durante la jornada para poder cambiar de postura.
- ◆ Comprueba que el espacio existente debajo de la mesa, **te permita variar la posición** de las piernas y rodillas y esté **libre de obstáculos**.
- ◆ **Evita giros y torsiones** innecesarios.
- ◆ Comprueba que la **distancia mínima** entre tu vista y la pantalla sea de **40 cm**.
- ◆ Asegúrate de que tanto la pantalla como el teclado **son móviles**.
- ◆ Exige que tu puesto de trabajo te permita mantener el **tronco derecho y erguido** frente al plano de trabajo.
- ◆ **Elimina cualquier objeto localizado en la parte baja de la mesa** ya que esta se debe destinar para la ubicación de las piernas.
- ◆ **Utiliza sillas ergonómicas**, con cinco puntos de apoyo, asiento regulable en altura y respaldo reclinable.
- ◆ Ajusta la altura de la silla, para que las piernas **formen un ángulo recto** con las rodillas y los brazos con los codos.
- ◆ Si lo estimas conveniente solicita un **reposapiés regulable y de superficie suficiente**.
- ◆ Nunca coloques la pantalla de forma que **detrás o delante** de ella **exista una ventana**.
- ◆ Usa sistemas de **manos libres** para el teléfono.



3.6. Carga mental



“Esfuerzo al que sometemos los mecanismos de percepción y atención, en la realización de un trabajo”

El ritmo de trabajo excesivo y la poca flexibilidad de los horarios, sobre todo en los periodos estacionales derivados de la concentración vacacional donde normalmente los trabajadores se sienten desbordados por el volumen, la magnitud y la complejidad del trabajo existente en estas épocas, son circunstancias frecuentes por las que suele aparecer este riesgo, que sin duda es el más importante para los trabajadores.

Otros factores no menos importantes que influyen en la aparición de la carga mental son: realizar diferentes tareas de **forma simultánea** (atender a los clientes, hablar por teléfono o utilizar el ordenador), la **inseguridad en el trabajo** relacionada con el incremento del nivel de temporalidad en el empleo (sobre todo en periodo pre-vacacional), la **falta de promoción** profesional y de formación, el **trato directo** con los clientes a veces demasiado exigente, la **incomunicación** y las **malas relaciones** laborales, la presión ejercida por la **gran repercusión que tienen los errores**, la **excesiva responsabilidad** en el trabajo y la **mala organización** del mismo.



Los daños más frecuentes derivados de la carga mental son: irritabilidad y nerviosismo, sensación de confusión, incapacidad de concentración, estrés, depresión, alteraciones del sueño y dolores de cabeza e incluso problemas estomacales y alteraciones cardiovasculares.

Medidas preventivas

- ◆ Trabaja a un **ritmo adecuado**.
- ◆ **Reclama** tu contratación indefinida.
- ◆ **Intégrate** en la organización y planificación de tu trabajo.
- ◆ No abuses trabajando un **número de horas excesivo**.
- ◆ Evita la repetición de **tareas elementales**.
- ◆ **Disfruta** de tu tiempo libre.
- ◆ **Comunícate y relaciónate** con tus compañeros y superiores.
- ◆ **Exige lugares de descanso** cómodos y apropiados.
- ◆ Establece **pautas de descanso**.
- ◆ **Fórmate e infórmate** de cómo realizar correctamente tu trabajo.
- ◆ Demanda la posibilidad de poder **realizar cambios de turno** con tus compañeros.
- ◆ Infórmate de los **objetivos y del funcionamiento** global de la empresa.
- ◆ **Organiza y controla** tu mismo el trabajo.
- ◆ **Ten paciencia** con los clientes.



3.7. Contactos eléctricos



“Posibilidad de lesión o daño de una persona al sufrir una descarga eléctrica”

El factor desencadenante del riesgo eléctrico en las

agencias de viajes es la utilización de **equipos conectados a la corriente eléctrica** como ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, cafeteras, estufas, ventiladores, etc.

En general, las causas más comunes que dan origen a este riesgo son la existencia de instalaciones eléctricas **antiguas** con bases de enchufe **sin puesta a tierra**, conexiones de aparatos y equipos de elevada potencia a **tomas de corriente no apropiadas, cortocircuitos, multiconexiones** de diversos aparatos a una misma toma de corriente, **deterioro** de los cables eléctricos, cuadros eléctricos **desprotegidos, humedades próximas** a las instalaciones o la realización de tareas de mantenimiento con la instalación conectada y por **personal no cualificado**.



Las consecuencias del paso de la corriente por nuestro cuerpo van desde un simple susto hasta la contracción violenta de los músculos, afección o paralización del corazón, de los pulmones o de ambos órganos, producción de quemaduras graves y la muerte.

Medidas preventivas

- ◆ Exige que tanto las instalaciones como los equipos sean revisados periódicamente **por un especialista**.
- ◆ Utiliza solamente bases de enchufe y clavijas **con puesta a tierra**.
- ◆ **No manipules con las manos húmedas** ni instalaciones ni equipos eléctricos.
- ◆ Nunca desconectes un enchufe **tirando del cable**.

- ◆ **No utilices enchufes intermedios** (ladrones) sin valorar si admiten la carga, para no sobrecargar la instalación eléctrica.
- ◆ **Evita las conexiones múltiples** y las alargaderas en la oficina.
- ◆ **No manipules ni trates de reparar** nunca objetos, aparatos o instalaciones que tengan algo que ver con la electricidad.
- ◆ Comprueba que los cuadros eléctricos permanecen **cerrados** y que el riesgo eléctrico esté **señalizado**.
- ◆ **Desconecta** los equipos de la corriente eléctrica inmediatamente en **caso de fallos o anomalías**.
- ◆ **Verifica el buen estado de los cables** de tu maquinaria eléctrica (ordenadores, fax, teléfono, ventiladores, etc.) para evitar cortocircuitos fortuitos.



3.8. Cortes



“Situación que puede producirse ante el contacto de alguna parte del cuerpo de los trabajadores con máquinas, herramientas, equipos, objetos cortantes, punzantes o abrasivos”

El riesgo de corte es un riesgo mecánico que en los centros de trabajo de las agencias de viajes puede producirse a consecuencia de los **rozamientos con las aristas cortantes o ángulos agudos** y partes salientes del mobiliario

de tu trabajo, o por la **incorrecta utilización o inadecuado mantenimiento** de las guillotinas, los cuters, los abrecartas o las tijeras. De la misma forma, **son frecuentes los cortes con papel** cuando se manipulan carpetas, revistas, catálogos, sobres y folios.



Normalmente, todas las causas que suelen provocar cortes van asociadas a la **falta de precaución** (por ejemplo, retirar los dispositivos de seguridad de los destructores de papel o dejar los utensilios de corte descolocados) pudiendo originar daños como: heridas superficiales o profundas, pinchazos, fisuras e incluso infecciones.

Medidas preventivas

- ◆ No utilices materiales y equipos con riesgo de corte **si no conoces su forma de utilización**.
- ◆ **Respeta las protecciones** que impiden el acceso a los elementos cortantes y móviles de los equipos como guillotinas, destructores de documentos, ventiladores, etc.
- ◆ Lee atentamente **las instrucciones** de uso de los equipos.
- ◆ **Guarda en un lugar seguro los objetos cortantes** después de utilizarlos (tijeras, cuters, chinchetas, abrecartas, etc.).



- ◆ Asegúrate de que los objetos cortantes están **limpios y en buen estado**.
- ◆ Ten **especial cuidado con el papel**, ya que te puede cortar.
- ◆ **No tires nunca a la papelera vidrios rotos** o materiales cortantes, pues puedes causar un accidente al personal de la limpieza.
- ◆ Realiza siempre los cortes en **dirección contraria a tu cuerpo**.
- ◆ Utiliza los objetos cortantes **solo** para los trabajos para los cuales **han sido diseñados**.
- ◆ Retira las grapas de los informes utilizando la **desgrapadora**.
- ◆ Exige un **mantenimiento periódico** de los equipos cortantes.
- ◆ Comprueba que las estanterías **no tienen partes sobresalientes afiladas** o con aristas o cantos cortantes.

3.9. Golpes



“Situación que puede producirse ante el contacto violento e inesperado de alguna parte del cuerpo con máquinas, equipos, herramientas u otros utensilios”

La mayoría de los empresarios buscan la rentabilidad de los lugares de trabajo, por ello los trabajadores suelen realizar la actividad laboral, en **espacios muy reducidos** en los que muchas veces la **ubicación del mobiliario no es la correcta**. Este hecho junto a la **falta de orden y limpieza, la escasa iluminación y**



La **ausencia de señalización** tanto en los centros de trabajo como en las diferentes superficies acristaladas (puertas de vaivén o giratorias, ventanas o escaparates) son factores determinantes para que aparezca este riesgo.

El riesgo de golpe se acentúa por las **malas costumbres** (dejar cajones de las mesas o archivadores entreabiertos, sillas descolocadas, o elementos decorativos mal situados) y puede ocasionar magulladuras, hematomas y fisuras y roturas de huesos.

Medidas preventivas

- ◆ **Exige que tu espacio de trabajo sea el suficiente** para poder realizar todos los movimientos que requiera tu tarea, teniendo en cuenta la correcta ubicación tanto del mobiliario como de los equipos.
- ◆ Mantén las zonas de paso **libres de obstáculos** (papeleras, archivadores, cables, cajas, etc.).
- ◆ Comprueba que la **iluminación es la correcta**.
- ◆ **No empujes** las puertas giratorias cuando hay alguien en su interior.
- ◆ Si en la agencia donde trabajas existen **puertas bajas** (sobre todo en sótanos y desvanes de almacenamiento de archivos) que pueden provocar golpes en la cabeza; verifica que estén **señalizadas y sean de color llamativo**.
- ◆ Verifica que las paredes y las puertas de cristal están **señalizadas a la altura de los ojos**.
- ◆ **Cierra los cajones** después de utilizarlos y antes de abrir el siguiente.



- ◆ Si en tu agencia hay **puerta de vaivén**, exige que sea **transparente** o por lo menos que alguna parte de ella permita la visibilidad de la zona a la que se accede.
- ◆ Ten **mucha precaución** a la hora de abrir las puertas de vaivén.
- ◆ Exige que las mesas y muebles de trabajo **no tengan esquinas ni aristas agudas**.
- ◆ Comprueba que los cajones tienen **topes de abertura**, de forma que el cajón no salga del todo al abrirlo.
- ◆ **No corras** por los pasillos ni por la oficina.

3.10. Iluminación inadecuada



“Grado de iluminación demasiado bajo o excesivo para desarrollar correctamente las tareas de un puesto de trabajo”

Los trabajadores de las agencias de viajes que desarrollan su trabajo en oficinas y locales comerciales, al realizar actividades de lectura, tanto de documentos como de textos sobre la pantalla del ordenador, necesitan que las **condiciones de iluminación sean las adecuadas** para prevenir molestias y problemas visuales.

Las causas más frecuentes referidas a la mala iluminación están relacionadas con los **reflejos en las pantallas** de los ordenadores asociados a la **presencia de focos de luz directa** tanto natural como artificial, los **deslumbramientos** derivados de la luz reflejada en superficies muy



claras, la **insuficiente iluminación** del entorno y los **contrastes** entre las diferentes superficies de trabajo (papeles, revistas, mesa y pantalla de ordenador).

Los reflejos en las pantallas de los ordenadores, inducen muchas veces a **cambiar la colocación de las herramientas de trabajo**, probablemente hacia una posición en la que los reflejos se evitan, pero que desde el punto de vista ergonómico es incorrecta pudiendo provocar **daños posturales**.

Las alteraciones que producen las deficiencias en la iluminación están relacionadas fundamentalmente con la **fatiga visual** (debido a la mala iluminación se fija más la visión en un punto), las **molestias oculares** (picores, escozor, quemazón, pesadez de párpados, etc.) y los **trastornos visuales** como la borrosidad.

Medidas preventivas

- ◆ Siempre que sea posible trabaja con **iluminación natural**, si esta por sí sola no garantiza las condiciones de visibilidad adecuadas complementala con luz artificial.
- ◆ Intenta que la distribución de los niveles de iluminación sea **lo más uniforme posible**.
- ◆ Verifica que el local donde se ubica tu puesto de trabajo está iluminado con **hileras continuas de luminarias** (tubos fluorescentes), dispuestas paralelamente tanto al eje de tu mirada como a la línea de las ventanas.
- ◆ Exige que los difusores de las luminarias sean de **láminas o de rejilla**.



- ◆ Comprueba que la disposición de los focos de luz **no te causa deslumbramientos**.
- ◆ Nunca coloques la pantalla del ordenador **ni delante ni detrás de una ventana**. Siempre debe situarse en el lado o zona más alejado de las ventanas.
- ◆ Evita **variaciones bruscas** de luz y color.
- ◆ Exige que tu mesa de trabajo sea de **color neutro** por ejemplo gris o verde, y sin superficies acristaladas para evitar reflejos.
- ◆ Si en tu lugar de trabajo hay cortinas, exige que sean de un **tejido tupido**, de colores lisos y en tonos suaves.
- ◆ Comprueba que las ventanas están equipadas con **persianas**.
- ◆ Si en tu puesto utilizas pantallas de ordenador, **no uses lámparas de sobremesa** pues a menudo te deslumbran.
- ◆ Solicita **reconocimientos médicos** específicos.

3.11. Incendios



“Riesgo debido a la combustión rápida que se desarrolla sin control en el espacio y en el tiempo”

El riesgo de incendio está presente en la práctica totalidad de las actividades productivas. En las agencias de viajes está relacionado principalmente con **problemas en los equipos eléctricos**, la presencia de **materiales combustibles e inflamables** (acumulaciones de papeles),



los **sistemas** de calefacción y las instalaciones eléctricas **deficientes o provisionales**.

La **escasez de entradas y salidas** e incluso el **bloqueo** de las mismas, la **falta de señalización e iluminación de emergencia** de los caminos de evacuación, la **interposición de obstáculos** entre los extintores, la **ilegibilidad** de sus instrucciones e incluso la **ausencia de ellos** son algunas de las causas responsables de **no poder hacer efectiva la lucha contra incendios**.

El **factor humano** también juega un papel fundamental ya que el comportamiento de las personas (tanto del personal propio de la agencia como de las personas y clientes visitantes) frente a una situación de peligro **es imprevisible** y si no están formados ni conocen las medidas básicas de protección contra incendios hace que este riesgo sea más peligroso.

Los incendios pueden provocar: quemaduras, destrucción de tejidos, infecciones, hemorragias, cortes, magulladuras, intoxicación y pérdida de conciencia, asfixia y muerte.

Medidas preventivas

- ◆ Mantén **limpio y ordenado** tu puesto de trabajo.
- ◆ **No sobrecargues** los enchufes.
- ◆ Verifica que las vías y salidas de evacuación están **señalizadas** mediante paneles fotoluminiscentes de color verde y **libres de obstáculos**.
- ◆ Antes de utilizar regletas, ladrones o alargaderas para



conectar varios aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, **consulta al personal cualificado.**

- ◆ **No aproximar** focos de calor intensos a materiales combustibles.
- ◆ Exige que los extintores **no estén situados a una altura superior de 1,70 m** desde el suelo hasta la parte superior del mismo y comprueba que están **bien señalizados.**
- ◆ **Apaga adecuadamente** los cigarrillos y **no vuelques** los ceniceros en las papeleras.
- ◆ **Respetar la señal** de prohibido fumar.
- ◆ Si detectas alguna anomalía en las instalaciones eléctricas o de protección contra incendios, **comunícalo al responsable.**
- ◆ Comprueba que los aparatos eléctricos **no se calientan excesivamente.**
- ◆ Siempre que sea posible, al final de tu jornada laboral, **desconecta los aparatos eléctricos** que no se necesiten.
- ◆ **Demanda formación** acerca de los medios de protección contra incendios y de su correcto funcionamiento.

3.12. Ruido



“Cualquier sonido no deseado que produce una sensación desagradable, provocando a medio y largo plazo serias consecuencias en el trabajador”

La mayor parte de las tareas del sector de las agencias de viajes se desarrolla en locales donde **se acumulan diversas fuentes de ruido** como impresoras, fotocopiadoras, ventiladores de los equipos, teléfonos e incluso voces de las personas que allí se encuentran, pero a pesar

de este elevado número de fuentes ruidosas existentes, los niveles de ruido suelen estar **por debajo** de los necesarios para provocar **problemas de pérdida de audición**, siendo el principal inconveniente las **molestias e interferencias** que se producen a la hora de concentrarse en el trabajo o para mantener una conversación.



Así, las alteraciones que genera el ruido están relacionadas con la **dificultad de concentración** en la realización de tareas complejas, incluso a un cierto nivel puede llegar a provocar **interferencias en los pensamientos** cuando estamos realizando este tipo de tarea. Al distraer nuestra atención, nos obliga a esforzarnos más para desempeñar correctamente el trabajo, apareciendo e incrementándose la fatiga mental, el agotamiento psíquico, el estrés y el nerviosismo.

Medidas preventivas

- ◆ Exige la **disposición de materiales absorbentes** del ruido en el techo, las paredes y el suelo.
- ◆ Demanda el **aislamiento de las máquinas más ruidosas** como las fotocopiadoras.
- ◆ Solicita **mamparas de separación** o apantallamientos entre puestos de trabajo.
- ◆ Propón la utilización de teléfonos con **sonidos de llamadas bajos y cortos**, no estridentes, o simplemente **luminosos**.



- ◆ Establece un compromiso con tus compañeros para **hablar en voz baja**.
- ◆ Plantea la habilitación de lugares de **descanso y reunión**.
- ◆ Exige la **sustitución de equipos defectuosos o muy ruidosos** por otros en mejor estado y que ofrezcan similares resultados.
- ◆ Reclama un **mantenimiento periódico y adecuado** de tus equipos de trabajo.

3.13. Sobreesfuerzos



“Desequilibrio que se produce entre la capacidad física de una persona y las exigencias de la tarea, realizándose un esfuerzo superior al normal”

Cargar peso excesivo (CPUs, cajas, archivadores o mobiliario) o **poco peso** pero con **mucha frecuencia** (ordenadores portátiles, maletines, revistas o folletos), y **manipular de forma inadecuada** las cargas (carga separada del cuerpo, carga por encima de los hombros, asimiento inadecuado de la carga, inadecuada postura del cuerpo a la hora de izar la carga, etc.) son los principales motivos por

los que los trabajadores de las agencias de viajes pueden sufrir el riesgo de sobreesfuerzo.

Los daños causados por el sobreesfuerzo son: contracturas musculares, esguinces, contusiones u otros daños físicos más importantes como lesiones en la columna vertebral.



Medidas preventivas

- ◆ Antes de transportar la carga **inspeccionala** para detectar:
 - ◆ Peso aproximado.
 - ◆ Bordes cortantes o resbaladizos.
 - ◆ Estabilidad de la carga.
 - ◆ Asideros.
 - ◆ Estado del embalaje.
- ◆ Si eres **hombre no** manipules manualmente cargas de **más de 25 Kg.**, y si eres **mujer no más de 15 Kg.**
- ◆ Siempre que te sea posible **mecaniza al máximo** la manipulación de cargas y el levantamiento de pesos.
- ◆ Si no puedes utilizar medios mecánicos, sigue las **normas establecidas** para el levantamiento de cargas pesadas:
 - ◆ **Separa y apoya** bien los pies.
 - ◆ Dobla las rodillas y **no la espalda.**
 - ◆ Mantén la carga **lo más cerca del cuerpo.**
 - ◆ No levantes la carga por encima de la cintura **en un solo movimiento.**
 - ◆ **No gires el cuerpo** mientras transportes la carga.
- ◆ Cuando tengas que manipular cargas no utilices solamente las puntas de los dedos, usa **la palma de la mano y las falanges.**
- ◆ Observa el **recorrido de transporte y elimina los obstáculos** que pueda haber.



3.14. Temperaturas ambientales extremas



“Posibilidad de lesión o daño por estar sometido en el ambiente de trabajo a temperaturas muy altas o muy bajas”

El principal factor determinante de este riesgo es la **falta o mal funcionamiento de los sistemas de climatización** tanto en los locales como en las oficinas de las agencias de viajes. Las deficiencias derivan de su **incorrecto diseño e instalación**, pudiendo provocar que unos trabajadores sufran exceso de calor y otros exceso de frío, es decir disconfort térmico o ambiental.



Las temperaturas extremas suponen una **mayor dificultad a la hora de realizar el trabajo**, además pueden influir en las actividades **sensoriales, motrices y mentales** de las personas, pudiendo dar lugar a una disminución de la destreza manual y de la rapidez, de la atención y de la vigilancia.

La falta de mantenimiento de las instalaciones da lugar a **suciedad y gérmenes** en las conducciones y filtros, incrementándose el riesgo de alergias y el contagio de enfermedades víricas y bacterianas (la legionela es la más conocida).

Medidas preventivas

- ◆ Exige la **instalación de sistemas de climatización** en las agencias.

- ◆ Si estos sistemas ya están instalados, exige **su mantenimiento y puesta a punto adecuada**.
- ◆ **Evita situarte junto a los focos** de climatización.
- ◆ Propón una **correcta distribución** de los puestos de trabajo.
- ◆ **Utiliza ropa adecuada** en función de las condiciones ambientales que existen en tu puesto de trabajo, **ropa ligera en verano y de abrigo en invierno**.
- ◆ Evita **corrientes de aire**.
- ◆ Demanda la **limpieza aséptica** en las torres y conductos de ventilación para prevenir la transmisión de enfermedades infecto-contagiosas.
- ◆ Recuerda que la temperatura ideal es de **19° a 21° en invierno** y de **20° a 24° en verano**.



4

Pautas de relajación



La actividad sedentaria, el trabajo intensivo con el ordenador, la falta de espacio para moverse, el mantenimiento de posturas estáticas durante periodos prolongados de tiempo o los ritmos elevados de trabajo son los **principales factores que desencadenan** en los trabajadores de las agencias de viajes **diferentes patologías como lesiones músculo esqueléticas, trastornos visuales, estrés o fatiga**. Por ello, para prevenir el cansancio postural, visual e incluso mental, es necesario introducir periodos de descanso entre las tareas.

- ◆ Las pausas deberías realizarlas **antes de que sobrevenga la fatiga**.
- ◆ El tiempo de las pausas **no debe ser recuperado** aumentando el ritmo de trabajo.
- ◆ **Son más eficaces las pausas cortas y frecuentes** que las pausas largas y escasas.
- ◆ Siempre que sea posible, deben realizarse **lejos de la pantalla** y deben permitirte relajar la vista, cambiar de postura, dar algunos pasos y realizar ejercicios de relajación o estiramientos.
- ◆ La elección del momento de la pausa **la debes elegir tu**.

Relajación visual

Para reducir el cansancio ocular, cada cierto tiempo que estimes oportuno, sigue estas **recomendaciones**:

- ◆ Mira fijamente a un punto que se encuentre lejos de la pantalla de tu ordenador.
- ◆ Concéntrate brevemente en objetos distantes y parpadea periódicamente para lubricar los ojos.
- ◆ No te olvides de someter a tus ojos a chequeos periódicos. Y si utilizas gafas, asegúrate de que su graduación es la adecuada.

Relajación postural

Para reducir el cansancio postural es necesario que evites posturas forzadas y extremas, y además, no debes mantener la misma postura durante tiempos prolongados. Es aconsejable, que con cierta frecuencia realices estiramientos de los músculos de las manos, los brazos, los hombros, la nuca y la espalda.

En los siguientes dibujos te mostramos algunos sencillos **ejercicios de relajación y estiramiento** que puedes practicar en tu lugar de trabajo.



Con la ayuda de tus dedos pulgar e índice, date un masaje en la nariz de abajo hacia arriba.



Durante tres o cuatro segundos presiona tus párpados con los dedos pulgares.



Coloca los dedos índices por encima de tus mejillas y realiza pequeños masajes circulares.



Durante unos segundos presiónate por encima de las cejas con tus dedos índice y pulgar.



Sentado y ayudándote de tus manos, levanta la pierna derecha contra tu pecho. Mantente en esta posición de 5 a 10 segundos y cambia de pierna.



Coloca tus manos detrás de la nuca y separa los codos, después relájate.



Estira la pierna derecha y realiza pequeños giros o círculos con el tobillo, después cambia de pierna.



Con el dedo pulgar, haz pequeños masajes circulares en la palma de la mano.



Inclínate de forma que sentado, con tus manos toques tus pies. Mantén esta posición de 5 a 10 segundos y vuelve lentamente a la posición normal.



En posición de pie, extiende tus brazos por encima de la cabeza y estírate lentamente inclinandote a cada lado.

5

Autoevaluación



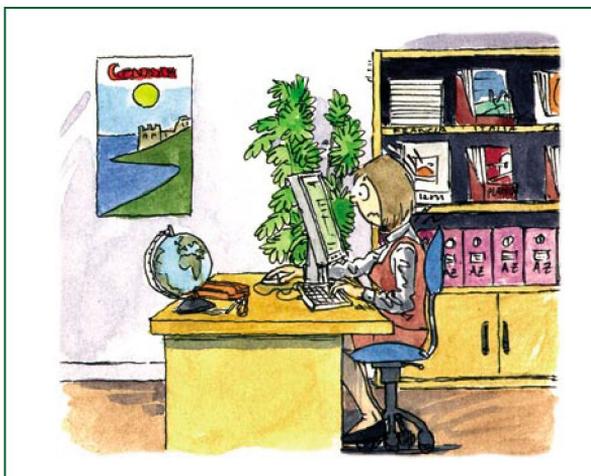
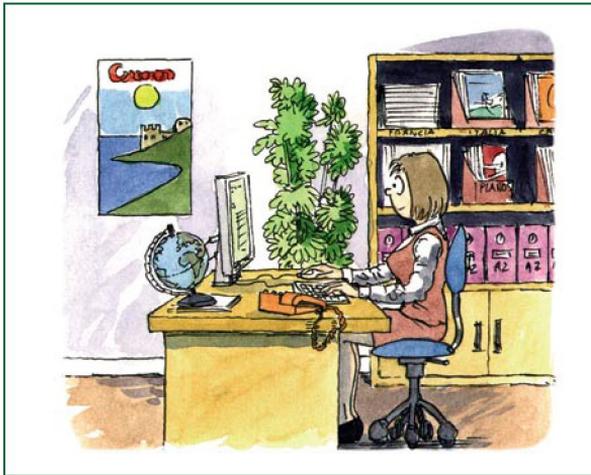
Sopa de letras

Busca el nombre de siete riesgos que aparecen frecuentemente en tu sector.

A	D	R	A	C	I	S	I	F	A	G	R	A	C
S	C	A	O	I	S	E	E	Y	K	C	O	O	G
M	R	C	N	O	I	C	A	N	I	M	U	L	I
E	E	R	I	A	B	I	O	D	I	U	R	I	K
G	D	O	R	D	A	C	C	M	A	P	U	G	P
S	O	B	R	E	E	S	F	U	E	R	Z	O	S
S	C	A	R	A	A	N	P	E	S	R	I	L	A
E	I	C	O	D	A	R	T	L	V	B	O	O	D
S	R	I	I	S	O	D	I	E	R	E	V	I	I
N	A	U	R	I	M	U	L	I	S	U	E	B	A
B	R	R	L	A	T	N	E	M	A	G	R	A	C

Los seis errores

De las diferencias existentes entre estos dos dibujos, señala con una "X" únicamente las seis relacionadas con tu seguridad y salud.



Verdadero o falso

De las siguientes afirmaciones, indica cuáles son verdaderas y cuáles son falsas.

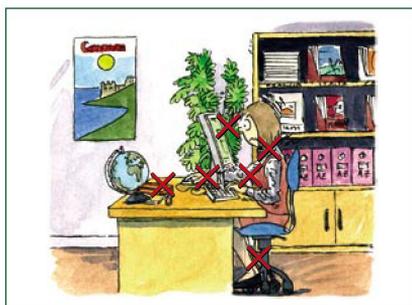
1. Los empresarios están obligados, respecto a los principios de la acción preventiva reflejados en la Ley 31/1995, a evaluar los riesgos que se puedan evitar.	<input type="checkbox"/>
2. La Ley destaca que el gran peso de la prevención recae sobre los trabajadores, pero sin olvidar que los empresarios también juegan un papel muy importante en su desarrollo.	<input type="checkbox"/>
3. La actividad preventiva puede ser asumida por el empresario si su empresa está formada por más de 6 trabajadores y además no se desarrolla ninguna actividad peligrosa en la misma.	<input type="checkbox"/>
4. Varias empresas dentro de un polígono industrial y pertenecientes al mismo sector de actividad, pueden formar un Servicio de Prevención Mancomunado.	<input type="checkbox"/>
5. A los Servicios de Prevención Mancomunados se les considera como un Servicio de Prevención Ajeno.	<input type="checkbox"/>
6. La constitución del Comité de Seguridad y Salud es obligatoria en todas las empresas o centros de trabajo que cuenten con 50 o más trabajadores.	<input type="checkbox"/>
7. En las agencias de viajes, para tener todo más a mano, es mejor que los cajones y archivadores estén abiertos.	<input type="checkbox"/>
8. Las mesas y muebles de trabajo, deben tener las esquinas y las aristas bien agudas.	<input type="checkbox"/>
9. La distancia de visión entre una persona y la pantalla del ordenador ha de ser de 40 cm aproximadamente.	<input type="checkbox"/>
10. Si la pantalla del monitor presenta reflejos o brillos que molestan, es necesario aumentar la iluminación general del fondo.	<input type="checkbox"/>

Soluciones

Sopa de letras

A	D	R	A	C	I	S	I	F	A	G	R	A	C
S	C	A	O	I	S	E	E	Y	K	C	O	O	G
M	R	C	N	O	I	C	A	N	I	M	U	L	I
E	E	R	I	A	B	I	O	D	I	U	R	I	K
G	D	O	R	D	A	C	C	M	A	P	U	G	P
S	O	B	R	E	E	S	F	U	E	R	Z	O	S
S	C	A	R	A	A	N	P	E	S	R	I	L	A
E	I	C	O	D	A	R	T	L	V	B	O	O	D
S	R	I	I	S	O	D	I	E	R	E	V	I	I
N	A	U	R	I	M	U	L	I	S	U	E	B	A
B	R	R	L	A	T	N	E	M	A	G	R	A	C

Los seis errores



Verdadero o falso

1	2	3	4	5
Falso	Falso	Falso	Verdadero	Falso
6	7	8	9	10
Verdadero	Falso	Falso	Verdadero	Falso

