

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.



**INFORME SOBRE LA
SITUACIÓN EN MATERIA DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES EN EL SECTOR DE
AGENCIAS DE VIAJES
FASE III**

Fecha: 10/11/2011

RESULTADOS CUANTITATIVOS

I. INTRODUCCIÓN

En el presente Estudio se ha analizado la situación en materia de prevención de riesgos laborales de centros de trabajo de agencias de viajes de la Comunidad de Madrid

Los datos subjetivos se recogen por dos vías:

- por un lado, a partir de las entrevistas realizadas a trabajadores autónomos
- por el otro lado, la perspectiva que han obtenido los Técnicos de Prevención durante las 81 visitas realizadas a los centros de trabajo que han podido visitar y evaluar a través del check-list y a los que posteriormente se les ha hecho entrega de un informe diagnóstico de su situación en materia de prevención de riesgos laborales.

Hay que tener en cuenta que los Técnicos en prevención han realizado muchas más visitas de las contabilizadas en las hojas *"Control de visitas"* y *"Control de entrega de dípticos"* donde se han registrado las firmas de los titulares de los centros de trabajo a los que se han desplazado nuestros Técnicos (un total de 81 firmas), ya que, después de desplazarse a la empresa, no ha podido realizar la visita de asesoramiento:

- bien porque al autónomo le surgía algún imprevisto y no podía atender al Técnico, por lo que sólo se le informaba del servicio y se le hacía entrega del díptico informativo, pero no se visitaba el centro de trabajo.
- bien porque después de concertar la cita y estar ya el Técnico en el centro de trabajo, el titular se lo había pensado mejor y no le interesaba el servicio de asesoramiento gratuito, por lo que rehusaba la visita y no permitía realizar la visita del centro de trabajo.

A continuación se analizan los datos recogidos por nuestros Técnicos en Prevención de Riesgos Laborales:

2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

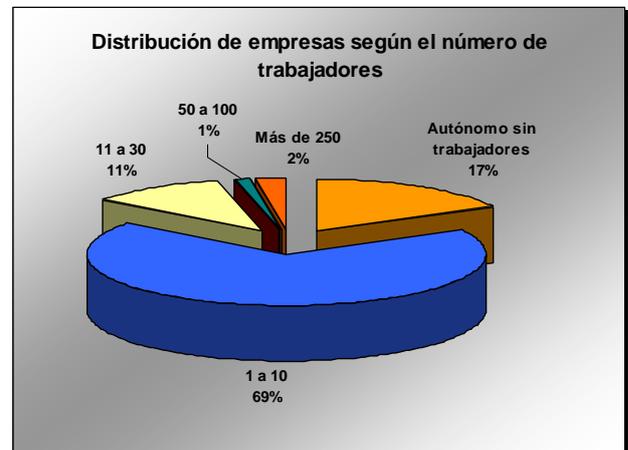
En este análisis se incluyen los datos recogidos en 81 empresas de la Comunidad de Madrid.

Municipio	Nº de Empresas
ALCALÁ DE HENARES	5
ALCOBENDAS	2
ARGANDA DEL REY	3
COLMENAR VIEJO	4
GUADARRAMA	5
MADRID	55
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	2
SOTO DEL REAL	1
TORRELODONES	4
Total	81

En el presente año se ha optado por alejarse de la zona central de la Comunidad de Madrid y llegar hasta los pueblos para que también tengan acceso a todos los servicios que ofrece el proyecto. Se han realizado visitas en 8 municipios y principalmente, en Madrid capital.

Según su tamaño las agencias visitadas presentan la siguiente distribución:

Nº de Trabajadores	Nº Empresas	Porcentaje (%)
Autónomo sin trabajadores	14	17,3
1 a 10	55	67,9
11 a 30	9	11,1
31 a 49	0	0,0
50 a 100	1	1,2
101 a 250	0	0,0
Más de 250	2	2,5
Totales	81	100,0



El 17% de las agencias no tenían trabajadores por cuenta ajena y en el 68% de los casos la plantilla tenía un tamaño inferior a 10 trabajadores.

Sólo el 2,5% de las agencias superan los 250 trabajadores al pertenecer a grandes compañías. Si bien cada uno de los centros de trabajo no suele superar las 5 personas.

3. CONOCIMIENTO DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DEL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 2 y 3 establece el Objeto, carácter de la norma y ámbito de aplicación:

Artículo 2: Objeto y carácter de la norma:

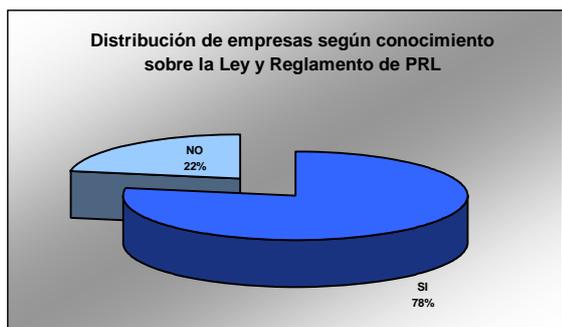
“La presente Ley tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

A tales efectos, esta Ley establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

Para el cumplimiento de dichos fines, la presente Ley regula las actuaciones a desarrollar por las Administraciones públicas, así como por los empresarios, los trabajadores y sus respectivas organizaciones representativas.

Las disposiciones de carácter laboral contenidas en esta Ley y en sus normas reglamentarias tendrán en todo caso el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible, pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos”.

Como punto de partida en nuestro análisis valoraremos el conocimiento de las principales normas legales que regulan el marco de la prevención de riesgos laborales en la empresa.



Conoce la Ley y el Reglamento	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	63	77,8
NO	18	22,2
Totales	81	100,0

El 78% de las empresas visitadas conoce, tanto la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales, como el Reglamento de los Servicios de Prevención.

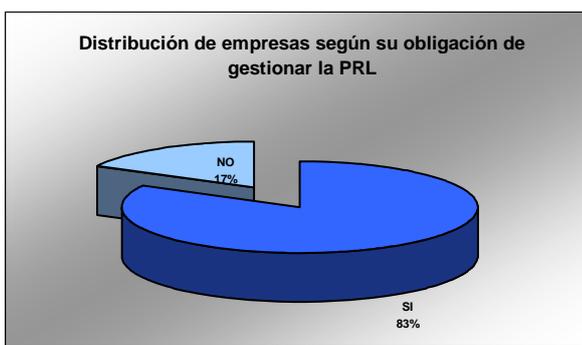
Únicamente un 22% de las empresas visitadas afirman desconocer tanto la Ley como el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Como podemos constatar, el nivel de conocimiento sobre la Ley y sobre el Reglamento de Servicios de Prevención es todavía bastante bajo, teniendo en cuenta el tiempo que llevan estas normas en vigor y los esfuerzos realizados por la Administración y los agentes sociales para la difusión de esta normativa.

4 de las 18 agencias de viajes que declaran no conocer la normativa tienen trabajadores y por tanto se les aplica esta norma.

Todas las empresas de más de 30 trabajadores declaran conocer la normativa.

4. GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN



Obligación de gestionar la PRL	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	67	82,7
NO	14	17,3
Totales	81	100,0

De acuerdo con la normativa recogida en la Ley 31/95, el 82,7% de las agencias de viaje están obligadas a gestionar la Prevención de Riesgos Laborales.

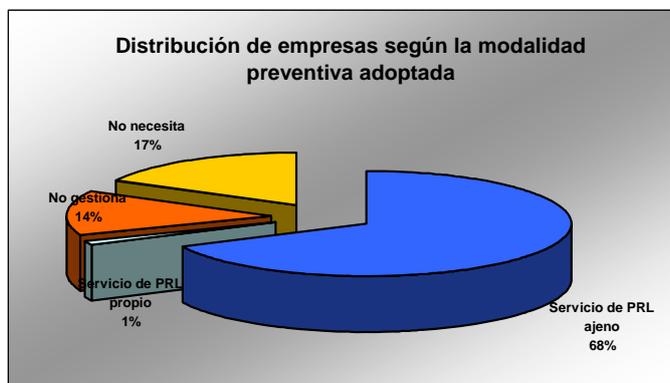
El 17,3% del total de agencias de viaje no está obligada realizar a dicha gestión al no tener trabajadores por cuenta ajena.

5. ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Una vez que la agencia de viajes conoce la normativa, y en el caso de que esté obligada a gestionar la prevención en su centro de trabajo, el primer paso para el cumplimiento de sus obligaciones pasa por la selección de la modalidad de gestión de la prevención que consideren más adecuada a sus circunstancias. La normativa establece las modalidades de gestión a las que se pueden acoger las empresas según su tamaño y actividad.

Nº- TRABAJADORES	SERVICIO DE PREVENCIÓN
1-10	Empresario / Trabajador/ S. P. Ajeno/ S. P. propio
11-30	Trabajador /S.P. ajeno/ S. P. propio
31-49	Trabajador/ S.P. ajeno/ S. P. propio
50-100	Trabajador/ S. P. Ajeno/ S. P. propio
101-250	Trabajador / S. P. Ajeno/ S. P. propio
251-500	Trabajador / S.P.propio / S.P. ajeno
>500	S.P. propio/ S.P. ajeno

La reciente modificación del Reglamento de los servicios de Prevención, ha ampliado el tamaño de las empresas que pueden adoptar la gestión directa de la Prevención de riesgos Laborales por el empresario, pasando de un máximo de 5 trabajadores a 10. Dado el tamaño medio de las empresas de nuestro sector esto permite un nº mucho mayor de empresas que pueden adoptar esta modalidad.



Antes de pasar a analizar la modalidad seleccionada, queremos destacar que se ha detectado que un **14%** de las empresas con obligación de gestionar la PRL, **no realizan ninguna acción orientada a su gestión.**

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Modalidad preventiva	Nº Empresas	Porcentaje (%)
Servicio de PRL ajeno	55	67,9
Servicio de PRL propio	1	1,2
No gestiona	11	13,6
No necesita	14	17,3
Totales	81	100,0

6. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con la legislación, ha de estar debidamente documentado.

Los procedimientos de las diferentes actividades preventivas constituyen un recurso básico para lograr que los diferentes miembros de la organización se impliquen en la prevención y ésta se integre en la actividad laboral. El gran problema que se ha suscitado desde la implantación de la normativa ha sido la falta de integración de la gestión de la PRL en la gestión cotidiana de la empresa.

Basándonos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y en el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), destacaremos una serie de elementos y aspectos clave que ayudan a valorar los niveles de efectividad de la gestión de la PRL en la empresa.

El Plan de Prevención

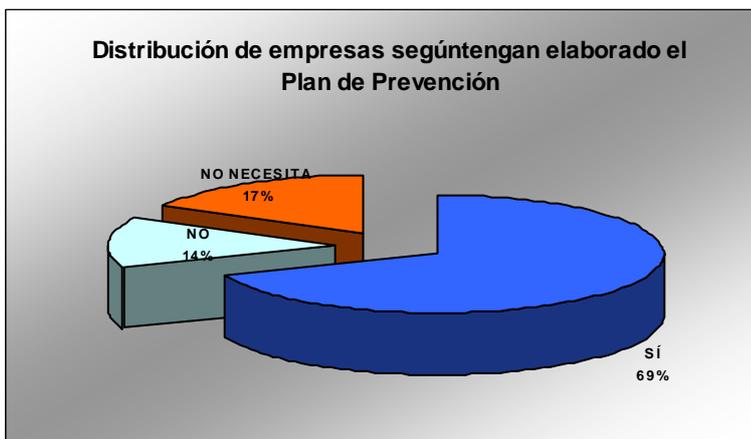
En el art. 16 de la ley de prevención establece que el Plan de prevención debe incluir los siguientes elementos:

- ◆ *La identificación de la empresa, de su actividad productiva, el número y características de los centros de trabajo y el número de trabajadores y sus características con relevancia en la prevención de riesgos laborales.*
- ◆ *La estructura organizativa de la empresa, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos cauces de comunicación entre ellos, en relación con la prevención de riesgos laborales.*

- ◆ *La organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos y las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en la empresa, en relación con la prevención de riesgos laborales.*
- ◆ *La organización de la prevención en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes.*
- ◆ *La política, los objetivos y las metas que en materia de prevención pretende alcanzar la empresa, así con los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los que va a disponer al efecto.*

El Plan de Prevención es un documento fundamental para realizar una adecuada implantación de la PRL en la empresa.

Dicho Plan de Prevención debe ser aprobado por la Dirección pero también se debe contar con la participación de los trabajadores o de sus representantes.



Con la información obtenida podemos constatar que casi un 70% de las agencias de viaje tiene elaborado el Plan de Prevención. Éstas son las empresas que gestionan la prevención.

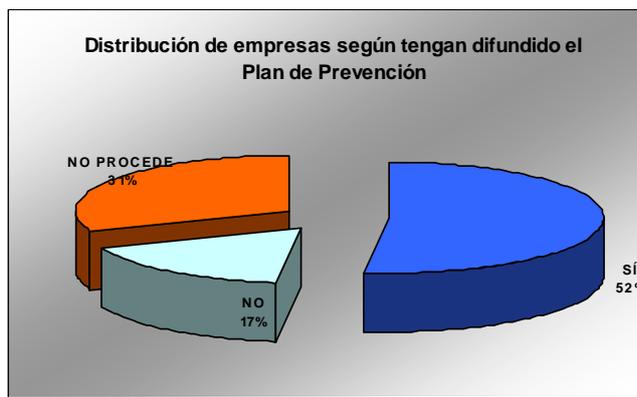
Elaborado Plan de Prevención	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SÍ	56	69,1
NO	11	13,6
NO NECESITA	14	17,3
Totales	81	100,0

Si nos centramos sólo en las 67 empresas obligadas gestionar la PRL, obtenemos el preocupante dato de que el 16,4% no dispone de Plan de Prevención.

DIFUSIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN ENTRE SUS TRABAJADORES.

El Plan de Prevención no sólo debe ser elaborado sino que eficacia se basa en gran medida en la difusión del mismo a todos los niveles de la empresa.

Difundido Plan de Prevención	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SÍ	42	51,9
NO	14	17,3
NO PROCEDE	25	30,9
Totales	81	100,0



Si nos centramos en las 56 agencias de viajes que tenían elaborado el Plan de Prevención vemos que de ellas 14 (25%) no han realizado la correcta difusión del mismo.

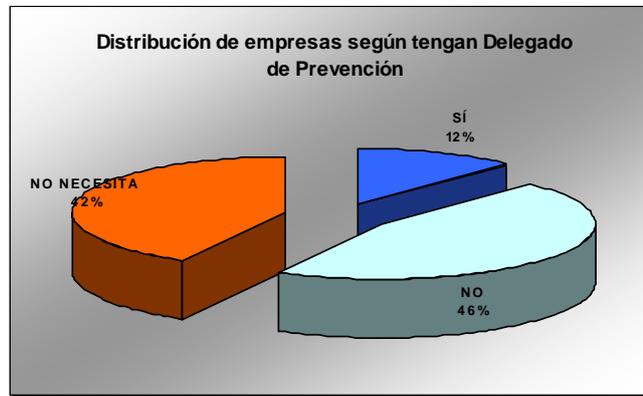
Son las empresas más pequeñas las que no han realizado esta difusión, a pesar de que su reducido tamaño lo facilitaría. Sin una difusión del Plan entre los trabajadores no puede darse un cumplimiento efectivo del mismo por lo que el requisito legislativo sólo tendrá un cumplimiento formal, no real.

Delegados de prevención

Los **delegados de prevención** son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Ejercen una representación autónoma (con competencias y prerrogativas independientes del beneplácito empresarial) en aquellas empresas con más de cinco trabajadores, según los artículos 33 y 34 de la Ley de PRL. Los derechos de participación y consulta que la ley reconoce a los trabajadores se ejercen normalmente a través de estos delegados que cuentan con una función de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención.

Tiene Delegado de Prevención	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SÍ	10	12,3
NO	37	45,7
NO NECESITA	34	42,0
Totales	81	100,0

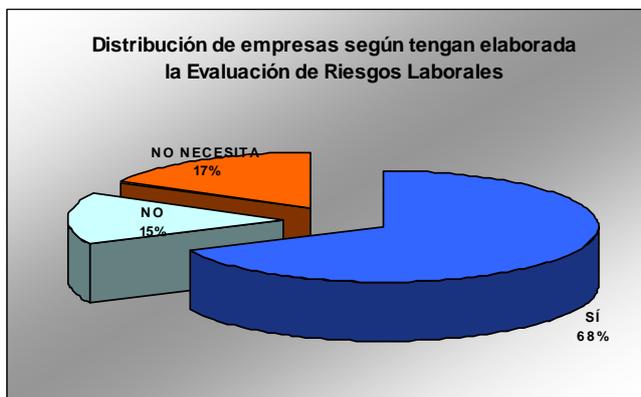
Se comprueba que las empresas más grandes cumplen con el requisito de poseer Delegado de Prevención, pero muchas de las empresas pequeñas pero con más de cinco trabajadores no poseen Delegado.



Evaluación de riesgos laborales

La **evaluación de riesgos es la actividad fundamental** que la Ley establece que debe llevarse a cabo inicial y periódicamente, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores. El objetivo fundamental de la evaluación es minimizar y controlar debidamente los riesgos que no han podido ser eliminados, estableciendo las medidas preventivas pertinentes y las prioridades de actuación en función de las consecuencias que tendría su materialización y de la probabilidad de que se produjeran.

Elaborada Evaluación de Riesgos Laborales	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SÍ	55	67,9
NO	12	14,8
NO NECESITA	14	17,3
Totales	81	100,0



Prácticamente todas las empresas que gestionan la Prevención de Riesgos Laborales tienen elaborada la Evaluación de Riesgos Laborales.

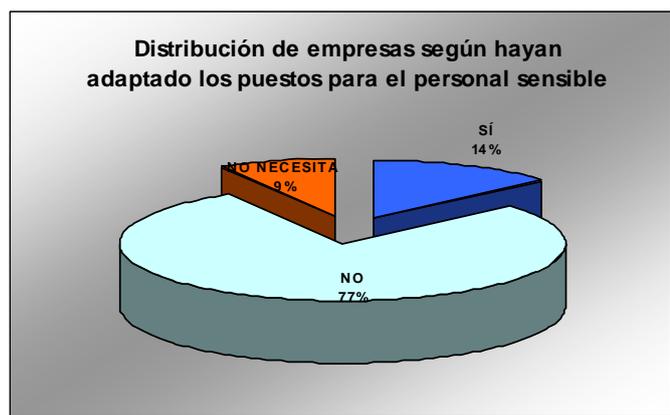
De las agencias de viajes que poseen trabajadores por cuenta ajena más de el 80% ha identificado y evaluado los riesgos.

La evaluación de riesgos comprende un especial cuidado que debe tenerse con el **personal sensible** como pueden ser menores de edad, mujeres embarazadas o trabajadores que presenten algún problema o minusvalía física o mental.

Los puestos de trabajo de estas personas deben estar adaptados a las condiciones de las mismas. Aunque en la empresa no existan personas que pertenezcan a esta categoría sí debe existir un plan preventivo de adaptación de los puestos.

Se han adaptado los puestos del personal sensible	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	11	13,6
NO	63	77,8
NO NECESITA	7	8,6
Totales	81	100,0

En lo referente a personal sensible sólo el 13,6% ha evaluados los riesgos del personal sensible y realizado adaptaciones.



Planificación de la acción Preventiva

Una vez llevada a cabo la evaluación de riesgos y en función de los resultados obtenidos, se procederá a planificar la acción preventiva para implantar las medidas pertinentes.

La planificación de la prevención deberá estar integrada en todas las actividades de la empresa y deberá implicar a todos los niveles jerárquicos. Dicha planificación se programa para un período de tiempo determinado y se le debe dar prioridad en su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos detectados y del número de trabajadores que se vean afectados.

Al igual que pasaba con el Plan de Prevención existen dos niveles de cumplimiento en este punto. El primero sería tener elaborada la planificación y el segundo ejecutarla y revisarla.

Ha realizado la Planificación de la acción preventiva	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	55	67,9
NO	12	14,8
NO NECESITA	14	17,3
Totales	81	100,0



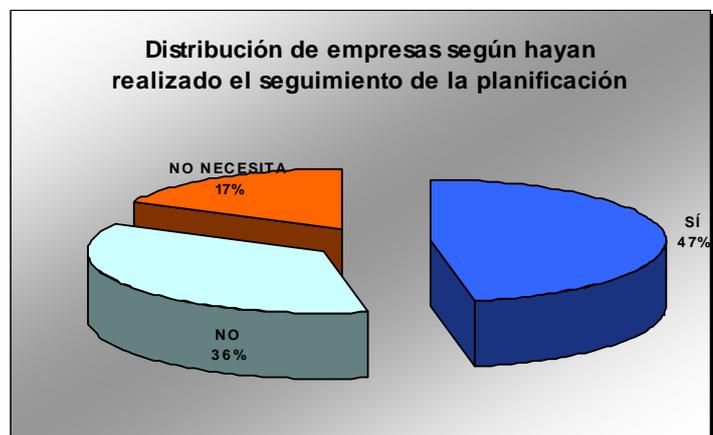
Un 68% de las agencias de viajes visitadas tienen la planificación de la acción preventiva.

Nuevamente de las empresas obligadas a gestionar la prevención un 18% no dispone de este documento.

Con respecto a la actualización y seguimiento de la Planificación Preventiva, objeto fundamental de su existencia. El 54,7% de las empresas con trabajadores no realiza el seguimiento de la Planificación.

Ha realizado el seguimiento de la Planificación	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	38	46,9
NO	29	35,8
NO NECESITA	14	17,3
Totales	81	100,0

Si nos fijamos sólo en las empresas que tienen elaborada la Planificación preventiva observamos que casi el 30% de éstas no realizan el adecuado seguimiento y cumplimiento de la misma.



Información y formación de los trabajadores

La información y formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales constituyen dos derechos fundamentales de los trabajadores.

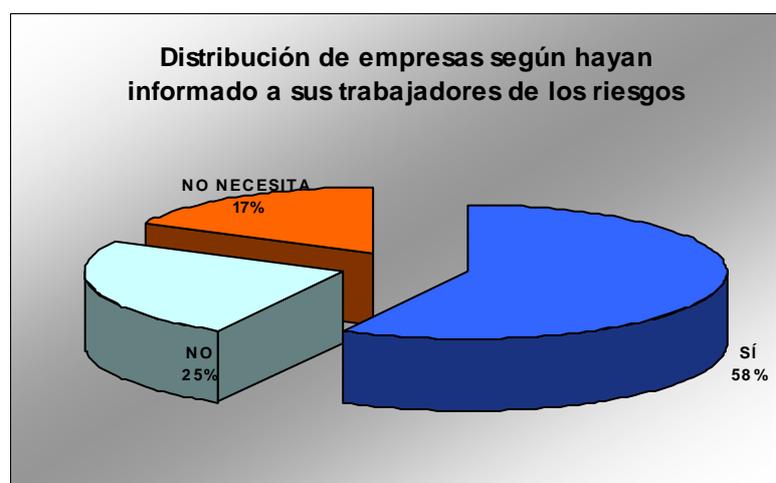
En cuanto a la **información**, los trabajadores han de ser informados directamente o a través de sus representantes sobre los riesgos a los que están expuestos y sobre las medidas y actividades de prevención y protección (plan de emergencia y evacuación y normas generales de seguridad del centro de trabajo).

En lo referente a la **formación**, se debe elaborar un plan formativo, e impartir a los trabajadores formación inicial general y específica de cada puesto de trabajo además de una formación continua adecuada y suficiente para una correcta realización de tareas de forma segura y saludable. (Artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995).

Informa y forma a los trabajadores	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	47	58,0
NO	20	24,7
NO NECESITA	14	17,3
Totales	81	100,0

El 70% de las Agencias de Viajes con trabajadores han informado y formado a los trabajadores.

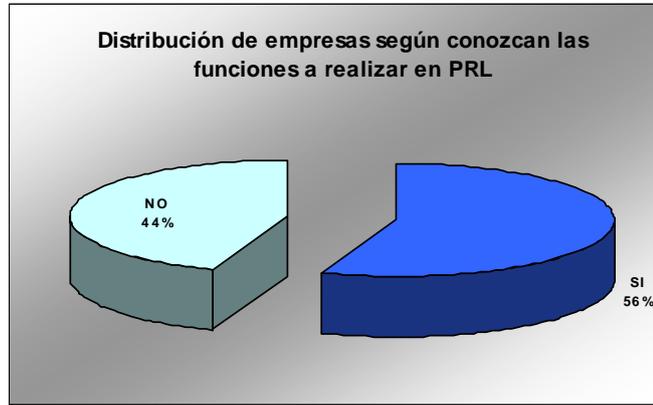
Encontramos algunas de las empresas más grandes dentro de las que no realizan esta formación e información.



Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Conoce las funciones a realizar en PRL	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	45	55,6
NO	36	44,4
Totales	81	100,0

Ante la Pregunta de si conocen las funciones a realizar en materia de PRL 56% de trabajadores y empresarios afirman conocer sus funciones y responsabilidades en PRL.



Medidas de emergencia

Según lo enunciado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Art.20):

“El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, en función de las circunstancias antes señaladas.

Para la aplicación de las medidas adoptadas, el empresario deberá organizar las relaciones que sean necesarias con servicios externos a la empresa, en particular en materia de primeros auxilios, asistencia médica de urgencia, salvamento y lucha contra incendios, de forma que quede garantizada la rapidez y eficacia de las mismas”.

Si analizamos nuestros datos, vemos que sólo un 73% de los 67 centros de trabajo con empleados disponen de medidas de emergencia.

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Tiene elaborado un Plan de emergencias	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	49	60,5
NO	32	39,5
Totales	81	100,0



Esto supone que 18 empresas con empleados no disponen siquiera de una disposiciones mínimas para actuar en ante una emergencia.

Vigilancia de la salud

En el artículo 22 de la Ley 31/1995 del 8 de Noviembre y en el artículo 37 del RSP, se trata de la Vigilancia de la Salud. Es otra de las actividades básicas en materia preventiva, dada la incidencia de las condiciones de trabajo con los riesgos inherentes al mismo en la salud de los trabajadores.

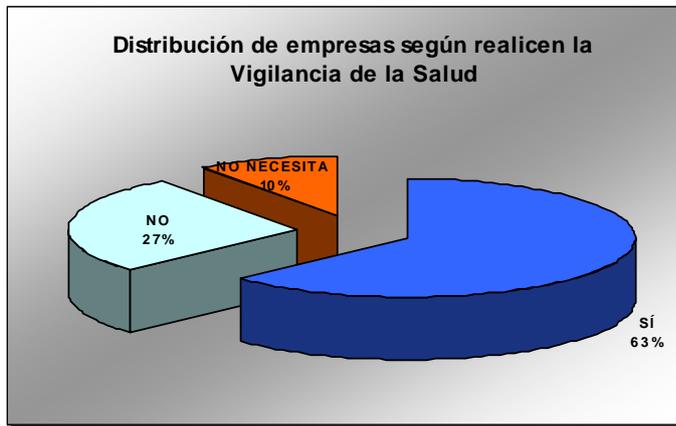
La vigilancia de la Salud sólo puede ser realizada por los servicios de prevención que dispongan de profesionales sanitarios con la titulación adecuada. Por ello, normalmente la empresa suele contratar un Servicio de Prevención Ajeno o mutua.

Independientemente del tipo de servicio utilizado, el empresario debe garantizar un servicio gratuito a los trabajadores, totalmente opcional por parte de ellos y por supuesto confidencial.

Ante la pregunta de si realiza la Vigilancia de la Salud a sus trabajadores, encontramos las respuestas que se recogen en la tabla siguiente:

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Realiza la Vigilancia de la Salud periódicamente	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	51	63,0
NO	22	27,2
NO NECESITA	8	9,9
Totales	81	100,0



Como vemos en el gráfico, dentro de la muestra de centros de trabajo visitados, el 38% no realizan la vigilancia de la salud de sus trabajadores de forma anual.

Como sucede normalmente, son las empresas con SPA o servicio propio las que en mejor medida gestionan la vigilancia de la salud, lo cual se debe

a que disponen de estos servicios de forma conjunta.

En la mayoría de los casos se confunde la vigilancia de la salud con los simples reconocimientos médicos anuales, los cuales no aportan ningún dato en referencia a los riesgos detectados en la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo para ayudar a eliminarlos debido a que éstos no son específicos.

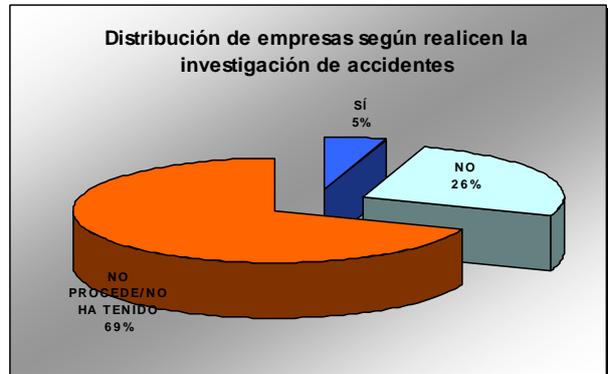
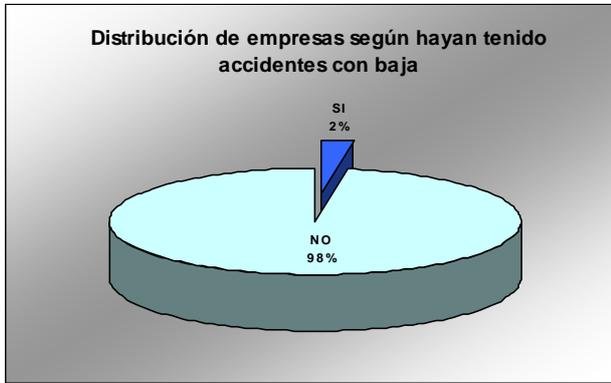
Investigación de accidentes

La Investigación de accidentes se define como una técnica preventiva orientada a detectar y controlar las causas que originaron el accidente, con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar al ya ocurrido.

Después de que se produce un accidente o incidente, habrá que hacer averiguaciones para evaluar objetivamente todos los hechos, opiniones, declaraciones o informaciones relacionadas, como un plan de acción para solucionar el problema que dio origen a la deficiencia y produjo el accidente o incidente.

Realiza la investigación de accidentes	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	4	4,9
NO	21	25,9
NO PROCEDE/NO HA TENIDO	56	69,1
Totales	81	100,0

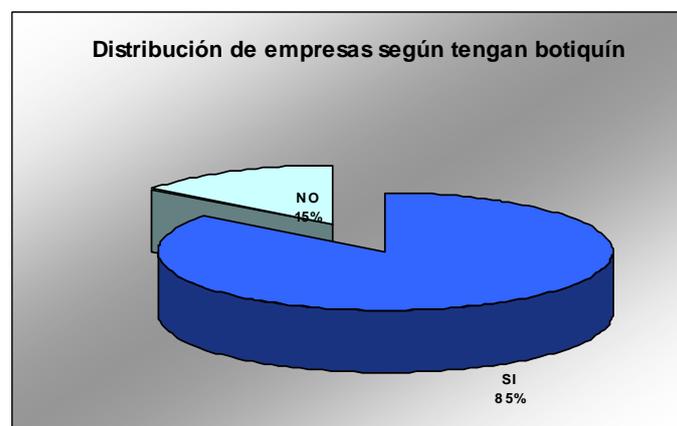
A pesar de lo elemental que parece la lógica de la necesidad de buscar y eliminar las causas que han producido un accidente, en el 95% de las empresas no existe un protocolo de investigación en caso de accidente.



Afortunadamente sólo en el 2 % de las empresas se ha registrado accidentes con baja laboral.

Al no existir un protocolo de investigación de accidentes queda la duda de si se han registrado correctamente los accidentes e incidentes producidos.

Como nota positiva señalar que el 85% de los establecimientos visitados poseían el preceptivo botiquín de emergencia. Los técnicos recordaron en las agencias visitadas que todo lugar de trabajo debe disponer de un botiquín con el material preciso para realizar los primeros auxilios. El contenido del mismo tiene que estar ordenado y debe ser revisado y repuesto a medida que sus componentes sean utilizados o bien caduquen.



7. CONDICIONES DE SEGURIDAD EN EL CENTRO DE TRABAJO

Se presenta a continuación una visión panorámica de la situación de **las medidas y actividades de prevención** en los centros de trabajo donde desarrollan su actividad los autónomos en los municipios seleccionados.

Se incluyen un conjunto de medidas generales y de prevención de riesgos en los lugares, instalaciones y equipos de trabajo:

- Señalización de los locales de trabajo.
- Revisiones de las instalaciones, mobiliario del puesto de trabajo y equipos.
- Condiciones de los locales de trabajo (orden y limpieza, almacenamiento).

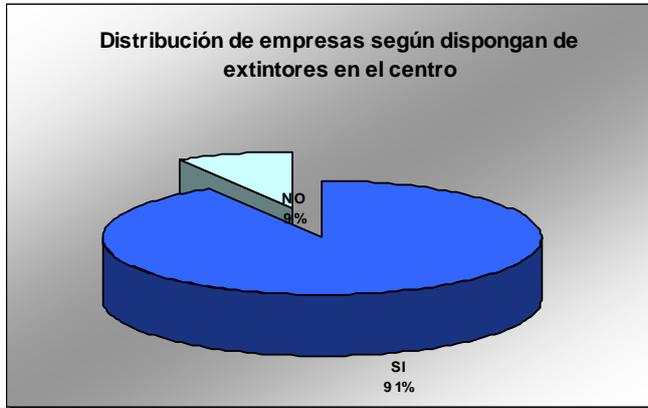
Materiales de extinción

Es obligatorio que en todo centro de trabajo existan unos materiales de extinción y de los datos obtenidos en las 81 visitas que se han realizado observamos lo siguiente:

- ✓ En el 91.5% de los casos las empresas tienen extintores, de los cuales:
 - En todos los casos los extintores se consideran adecuados para el material utilizado.
 - Todos los extintores están revisados.
 - En un 90% de las visitas el número es correcto, en cambio a un 10% de los centros de trabajo visitados les faltan extintores.
 - En un 65% la ubicación es correcta.
 - En un 54% están señalizados. Destaca negativamente que casi en la mitad de los casos no se señalicen adecuadamente siendo obligatorio.

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Dispone de extintores en el centro	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	74	91,4
NO	7	8,6
Totales	81	100,0



Un 91% de las empresas visitadas disponen de extintores pero a continuación se recogen los datos referentes a las características, revisión, ubicación y señalización de los mismos.

¿SON LOS EXTINTORES ADECUADOS A LOS MATERIALES EXISTENTE?

Los extintores son adecuados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	74	100,0
NO	0	,0
Totales	74	100,0

¿SE HAN REVISADO ANUALMENTE LOS EXTINTORES?

Los extintores se someten a revisión anual	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	74	100,0
NO	0	,0
Totales	74	100,0

¿EXISTE UN N° CORRECTO DE EXTINTORES?

Hay un número correcto de extintores	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	67	90,5
NO	7	9,5
Totales	74	100,0

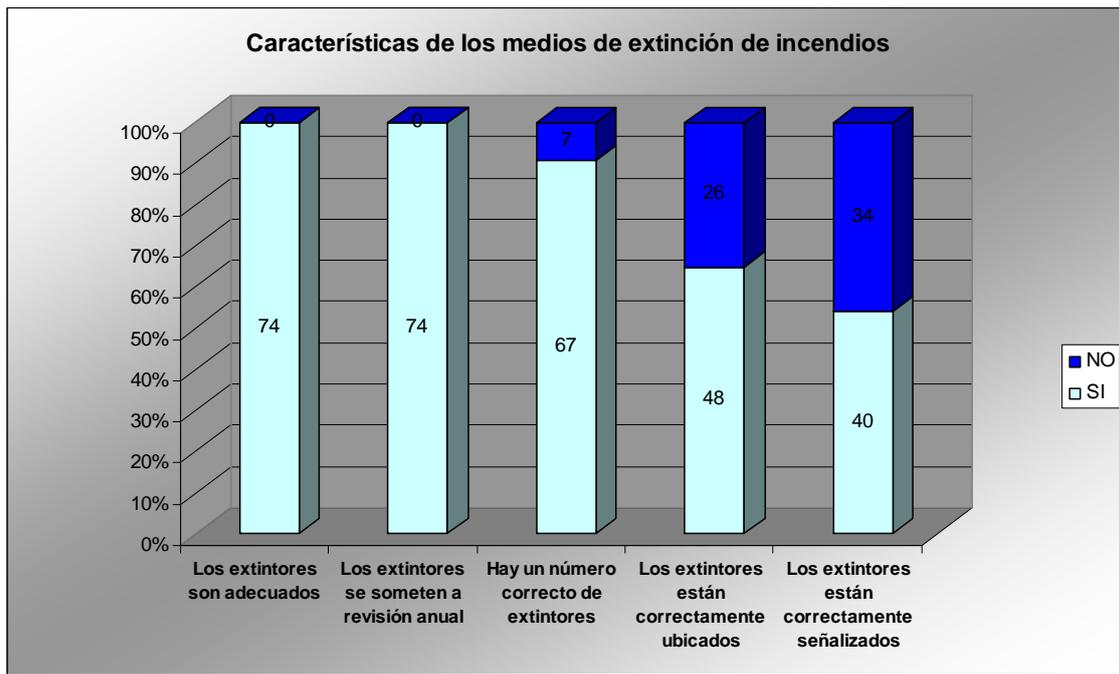
¿LOS EXTINTORES ESTÁN CORRECTAMENTE UBICADOS?

Los extintores están correctamente ubicados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	48	64,9
NO	26	35,1
Totales	74	100,0

¿LOS EXTINTORES ESTÁN CORRECTAMENTE SEÑALIZADOS?

Los extintores están correctamente señalizados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	40	54,1
NO	34	45,9
Totales	74	100,0

En la siguiente gráfica se recoge un resumen de los datos referentes a los medios de extinción.



Son la ubicación y la señalización los puntos donde encontramos mayores carencias en las agencias de viajes. Sólo el 65% de las empresas tienen extintores correctamente ubicados y sólo el 54% de las empresas los tiene señalados correctamente.

Consideramos que el hecho de no tener ningún medio de extinción es una deficiencia muy grande ya que uno de los riesgos a los que están expuestos estos trabajadores es el de incendios.

Salidas e iluminación de emergencia

La salida principal debe mantenerse libre de obstáculos y estar perfectamente señalizada con un cartel indicador.

La salida principal está señalizada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	28	34,6
NO	53	65,4
Totales	81	100,0

Sólo el 34,6% de los centros de trabajo visitados tienen señalizada la salida principal.

La normativa establece que debe existir una adecuada señalización e iluminación, de las salidas y los equipos de extinción, con objeto de permitir la actuación y evacuación del centro de trabajo.

En cuanto a la existencia de salidas de emergencia, se siguen los criterios descritos en la NBE-CPI/96: Condiciones de protección contra incendios de los edificios que en su artículo 7.2 aclara que un local comercial necesita contar con más de una salida si su superficie útil es mayor de 50 m², y su recorrido más largo de evacuación es superior a 50 m (en caso de contar con menos de 25 ocupantes y que la salida dé a un espacio exterior seguro) o a 25 m en otro caso.

Varios de los locales estudiados eran de pequeño tamaño y no estaban obligados a poseer una segunda salida o salida de emergencia.

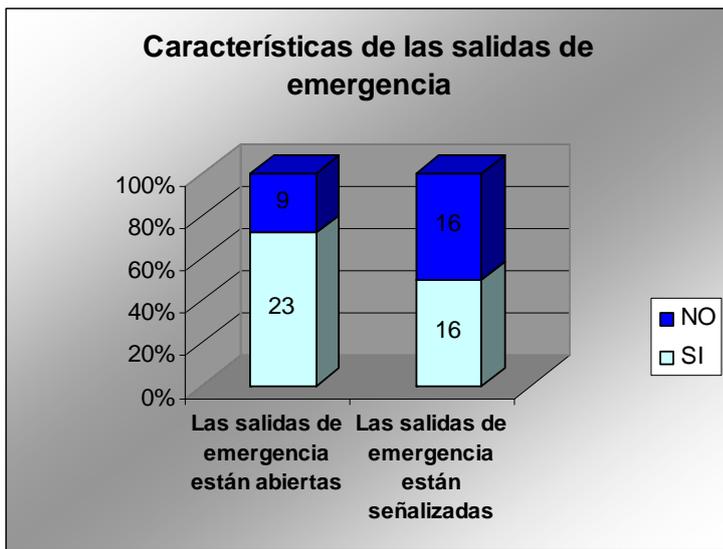
Tiene salidas de emergencia	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	32	39,5
NO	12	14,8
NO NECESITA	37	45,7
Totales	81	100,0

Observamos que un 28% de los locales que deberían contar con una salida de emergencia carecen de ella.

Por otra parte, las salidas de emergencia deben cumplir una serie de condiciones, como la de no estar cerradas y sí adecuadamente señalizadas. Dentro de los locales con salida de emergencia encontramos que:

Las salidas de emergencia están abiertas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	23	71,9
NO	9	28,1
Totales	32	100,0

Las salidas de emergencia están señalizadas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	16	50,0
NO	16	50,0
Totales	32	100,0

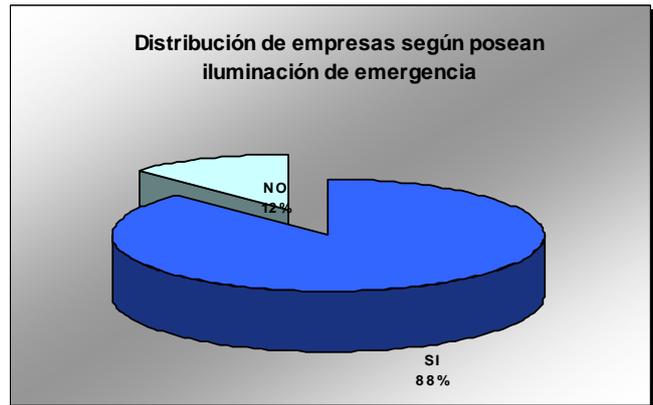


Es decir, más de un 20% de las salidas de emergencia se encontraban cerradas y sólo en la mitad de los casos se encontraban adecuadamente señalizadas.

Según la normativa vigente, los centros de trabajo deben disponer de **medios de iluminación** de emergencia adecuados a las dimensiones de los locales y número de trabajadores ocupados simultáneamente, capaces de mantener una intensidad de cinco lux al menos durante una hora. Su fuente de energía debe ser independiente del sistema de iluminación. El 88% de las empresas visitadas poseían luces de emergencia

Posee iluminación de emergencia	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	71	87,7
NO	10	12,3
Totales	81	100,0

De las 71 empresas que poseen luces de emergencia, 3 de ellas (4,2%) tenían las luces fundidas. Es fundamental revisar adecuadamente las luces de emergencia.



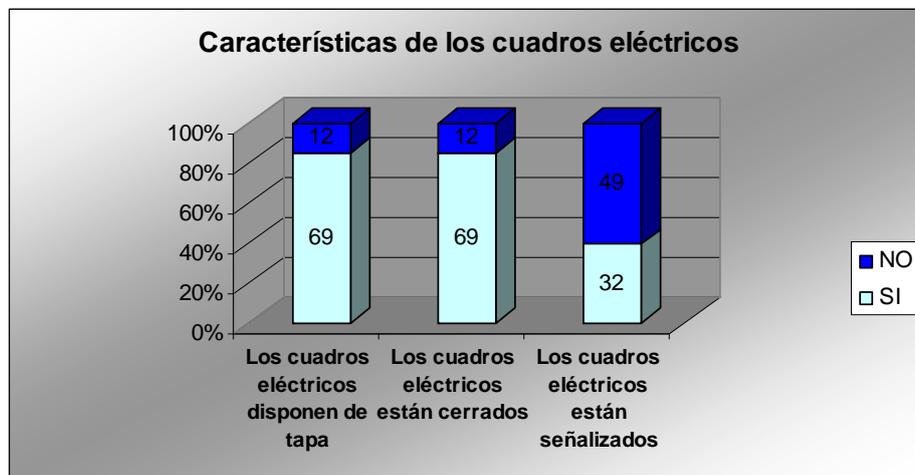
Instalación eléctrica

La instalación eléctrica debe de estar en buenas condiciones y el cuadro eléctrico debe estar cerrado y señalizado. Se refleja en los gráficos de los centros de trabajo que se han visitado que en un 85% los cuadros eléctricos disponen de tapa. Todos los que tienen tapa están correctamente cerrados. En cambio sólo el 40% de los cuadros eléctricos está correctamente señalizado.

Los cuadros eléctricos disponen de tapa	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	69	85,2
NO	12	14,8
Totales	81	100,0

Los cuadros eléctricos están cerrados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	69	85,2
NO	12	14,8
Totales	81	100,0

Los cuadros eléctricos están señalizados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	32	39,5
NO	49	60,5
Totales	81	100,0



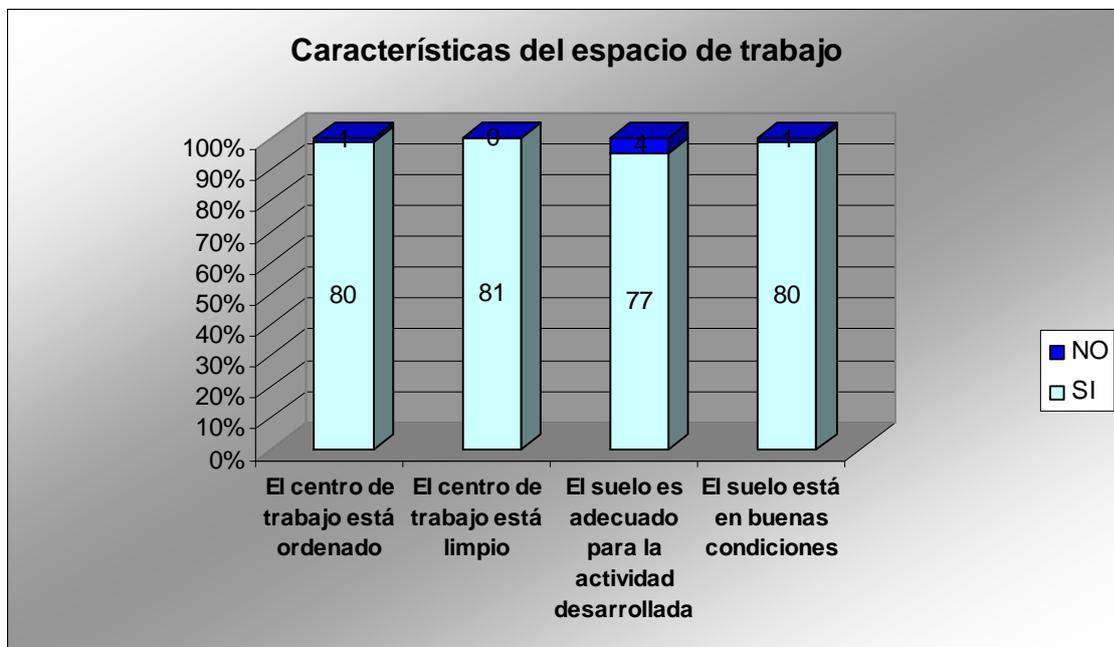
Espacios de trabajo

Dentro de las condiciones de seguridad se ha recogido información fundamental sobre la situación y mantenimiento de los espacios de trabajo.

El orden y limpieza en los espacios de trabajo, así como el mantenimiento del pavimento es fundamental para evitar los riesgos de caídas, tropiezos, cortes, golpes y desplomes.

Este apartado aparece en el RD 486/ 1997, en el que se regulan las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, siendo importante recordar que se consiguen evitar muchos accidentes si se mantienen un correcto orden en los locales y de almacenamiento.

LUGAR DE TRABAJO	Está ordenado	Está Limpio	El suelo es adecuado	El suelo en buenas condiciones
SI	80	81	77	80
NO	1	0	4	1
Totales	81	81	81	81



Dada la actividad de las empresas del sector y la importancia de la imagen observamos que los espacios de trabajo en general son adecuados, detectándose pequeñas discrepancias en cuanto a las características del suelo elegido en un 5% de los casos.

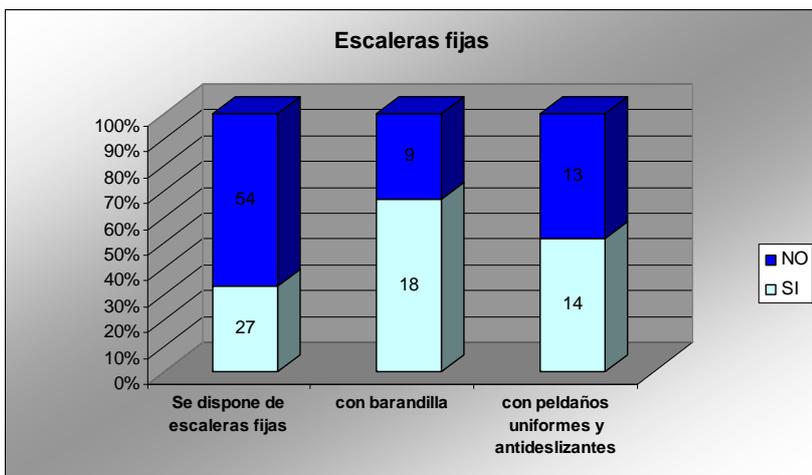
Escaleras fijas y manuales

Otro riesgo común en los centros de trabajo son las caídas debidas a la existencia de desniveles en las instalaciones. Ante esta pregunta hemos visto que en un tercio de los casos hay escaleras. Muchas de estas escaleras no reúnen todas las características necesarias para ser consideradas seguras, ya que un tercio de ellas no disponen de barandillas y casi la mitad no posee escalones uniformes y/o antideslizantes.

Se dispone de escaleras fijas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	27	33,3
NO	54	66,7
Totales	81	100,0

con barandilla	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	18	66,7
NO	9	33,3
Totales	27	100,0

con peldaños uniformes y antideslizantes	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	14	51,9
NO	13	48,1
Totales	27	100,0



Si las escaleras no se encuentran en buenas condiciones o si no se presta atención al subir y bajar de ellas, los accidentes por caídas a distinto nivel serían mayores. Parte de esto se conseguiría eliminar teniendo más formación, y realizando las reformas necesarias.

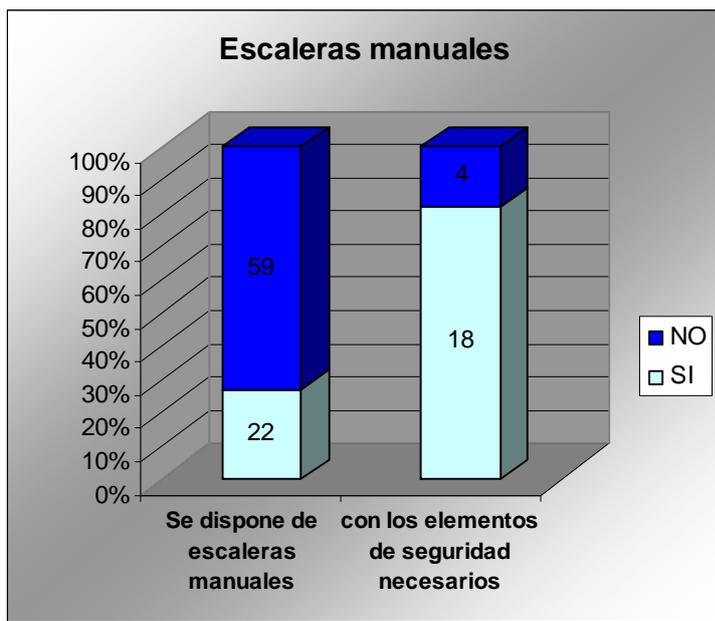
Con respecto a las escaleras manuales hay que utilizarlas siguiendo siempre las indicaciones y limitaciones del fabricante.

No se emplearán escaleras de más de cinco metros de longitud cuya resistencia no esté garantizada y está prohibido el uso de escaleras de mano de construcción improvisada.

En relación a las escaleras manuales observamos lo siguiente:

Se dispone de escaleras manuales	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	22	27,2
NO	59	72,8
Totales	81	100,0

con los elementos de seguridad necesarios	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	18	81,8
NO	4	18,2
Totales	22	100,0



El 27% de las agencias visitadas disponen de escaleras manuales, y de estas el 80% de encuentran en adecuadas condiciones de uso.

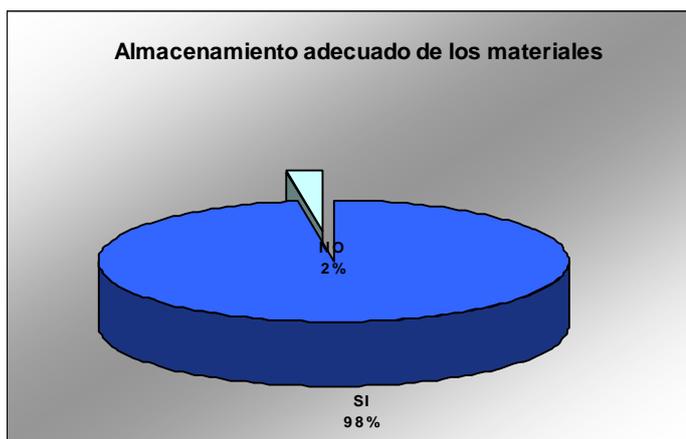
Nuestros Técnicos han informado sobre la necesidad de revisar las escaleras periódicamente y también siempre antes de su utilización: Deben estar limpias de grasa o cualquier otra sustancia deslizante. También se debe comprobar el buen estado de los peldaños, largueros, zapatas, abrazaderas, etc. Si se encuentra algún defecto de seguridad, se pondrán las escaleras fuera de servicio y se colocará un letrero de prohibición de su uso hasta que sean reparadas o sustituidas.

Almacenamiento y Estanterías

Almacenar los diferentes materiales de forma segura es una buena forma de evitar accidentes, que pueden afectar a uno mismo o a otras personas. El espacio destinado a almacén y la organización del mismo, deberán reunir los siguientes requisitos básicos: Estar adecuadamente iluminado y ventilado. Permitir el fácil acceso a los extintores de incendio. Mantener permanentemente despejadas las salidas para el personal, sin obstáculos ni obstrucciones. Las válvulas, interruptores, cajas de fusibles, etc., no deberán quedar ocultos por bultos, pilas, etc.

Almacenamiento adecuado de los materiales	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	79	97,5
NO	2	2,5
Totales	81	100,0

Respecto a tener un correcto almacenamiento en los locales, observamos positivamente que solamente en el 2,5% de los centros de trabajo, el almacenamiento de materiales presentaba deficiencias.

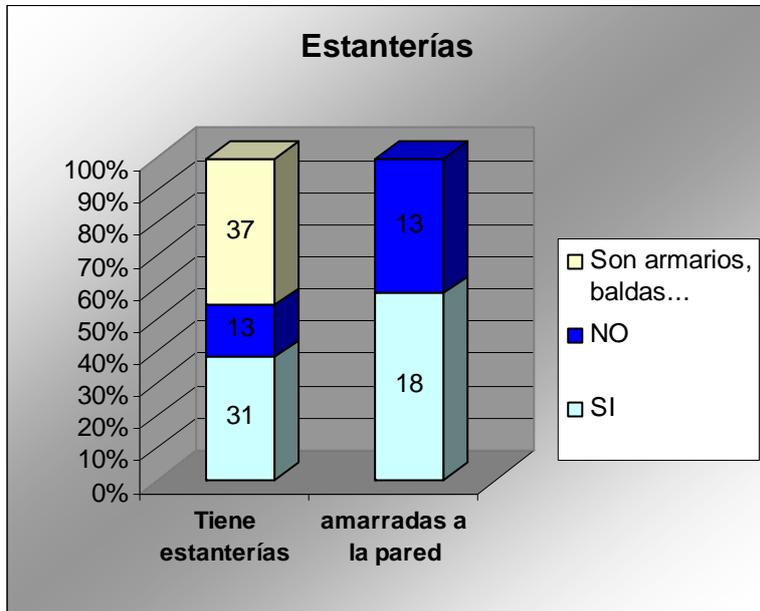


Uno de los riesgos que producen más accidentes es el hecho de tener estanterías y no anclarlas a la pared .

Tiene estanterías	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	31	38,3
NO	13	16,0
Son armarios, baldas...	37	45,7
Totales	81	100,0

amarradas a la pared	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	18	58,1
NO	13	41,9
Totales	31	100,0

El 38% de las agencias realizan su archivo en estanterías y de ellas menos del 60% están amarradas a la pared.

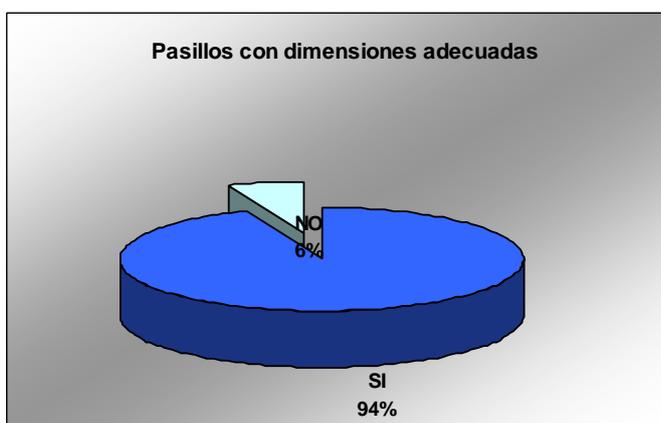


Hemos observado que en el 16% de las empresas visitadas no se dispone de ningún sistema de anclaje y por lo tanto las estanterías no son seguras porque no evitan que se produzcan desplomes del material almacenado.

Pasillos

Los pasillos de circulación deben ser suficientemente anchos y deben mantenerse libres de obstáculos en todo momento. De lo contrario se incrementan las posibilidades de sufrir tropiezos, caídas o incluso desprendimiento de objetos si se golpea una estantería sin sujeción.

Pasillos con dimensiones adecuadas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	76	93,8
NO	5	6,2
Totales	81	100,0

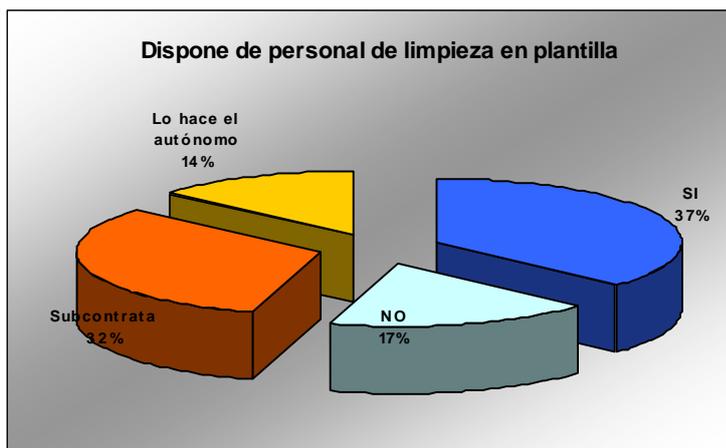


Solamente en un 6% de las agencias visitadas se consideró que los pasillos no reunían las condiciones óptimas. En casi todos los casos se debía a una excesiva estrechez del mismo, a veces provocada por el acúmulo de mobiliario.

8. PERSONAL Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA – EPI

Dado el tamaño de las empresas visitadas destacamos que el 37 % de las empresas disponen de personal de limpieza, por lo que es importante valorar los riesgos existentes para este puesto de trabajo.

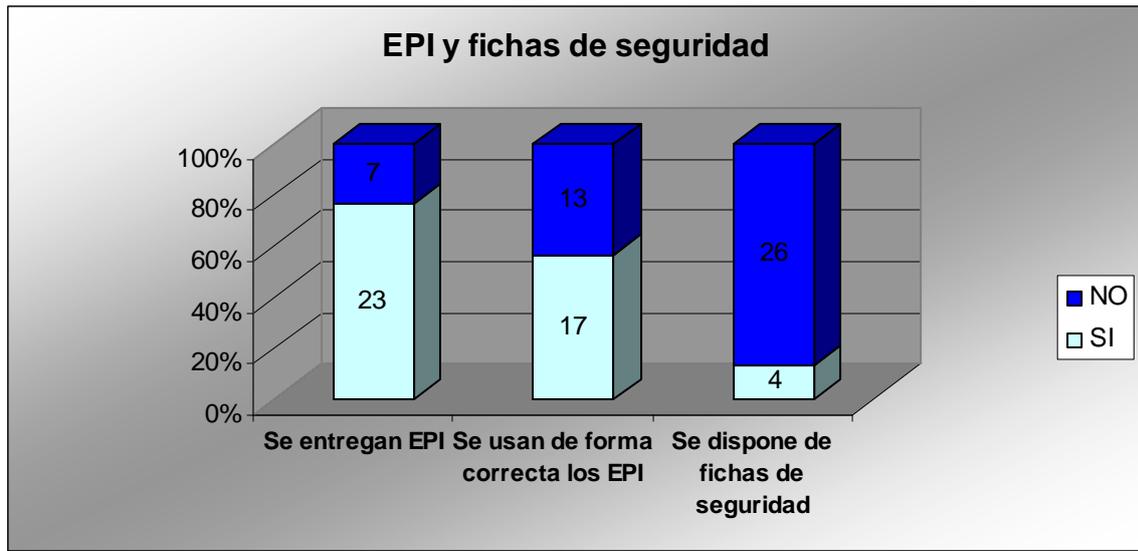
Dispone de personal de limpieza en plantilla	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	30	37,0
NO	14	17,3
Subcontrata	26	32,1
Lo hace el autónomo	11	13,6
Totales	81	100,0



En el caso de subcontratas, éstas serían las responsables de los aspectos de seguridad relacionados con su actividad, aunque debe haber una labor de coordinación en la seguridad por parte de las dos empresas.

EPI y fichas de seguridad

Para un desarrollo seguro de la actividad de limpieza por parte del personal de plantilla es necesario que éste cuente con los equipos de protección individual necesarios, así como con la ficha de seguridad de cada uno de los productos utilizados. Los EPI protegen al trabajador de peligros como la inhalación o absorción por la piel de los productos químicos empleados en la tarea, mientras que las fichas de seguridad informan sobre los riesgos específicos de cada producto además de ofrecer indicaciones sobre qué hacer en caso de accidente.



Examinando los 30 casos que cuentan con personal propio dedicado total o parcialmente a tareas de limpieza, comprobamos que en un 76% de los casos les son entregados EPI pero éstos no siempre son utilizados de forma adecuada. En lo que se refiere a las fichas de seguridad, sólo en el 13% de los casos se hace entrega de las mismas.

Estas fichas son de vital importancia para garantizar un uso y almacenamiento seguros de los diferentes productos químicos utilizados.

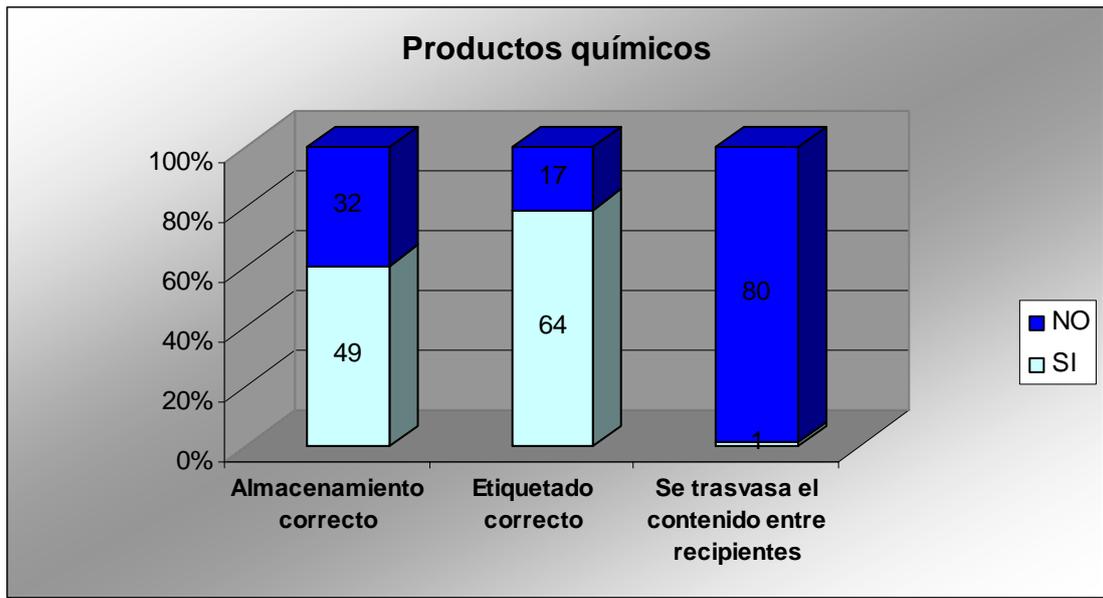
Productos químicos

Almacenamiento correcto	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	49	60,5
NO	32	39,5
Totales	81	100,0

Etiquetado correcto	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	64	79,0
NO	17	21,0
Totales	81	100,0

Se trasvasa el contenido entre recipientes	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	1	1,2
NO	80	98,8
Totales	81	100,0

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.



Debemos destacar que casi el 40% no almacena adecuadamente los productos químicos, es decir no utiliza una zona separada y aislada para su almacenamiento. El etiquetado es correcto en un 80% de los casos, y prácticamente nunca se realiza trasvase de productos entre distintos envases.

9. CONDICIONES ERGONÓMICAS EN EL CENTRO DE TRABAJO

Oficina en el centro de trabajo

Los riesgos laborales se presentan en todo tipo de actividad, por tanto los trabajos de tipo administrativo, desarrollados en oficinas, también suponen una fuente de riesgos para el trabajador.

Es importante destacar que si bien este tipo de actividad no da origen a accidentes graves, sí pueden dar lugar a una serie de problemas para la salud de los trabajadores que en muchos casos pueden cronificarse, por lo cual se deberá prestar atención al aspecto preventivo.

Las agencias de viajes son consideradas como oficinas en lo referente a sus características ergonómicas.

Pantallas de Visualización de Datos

En referencia a su uso y colocación podemos realizar una valoración positiva en la gran mayoría de las empresas que cuentan con oficina en el centro de trabajo. En casi todos los casos las sillas utilizadas están diseñadas desde un punto de vista ergonómico y se evita la aparición de reflejos y vibraciones en las pantallas de visualización. En un 16% de los casos, sin embargo, se podría mejorar la colocación de estas pantallas.

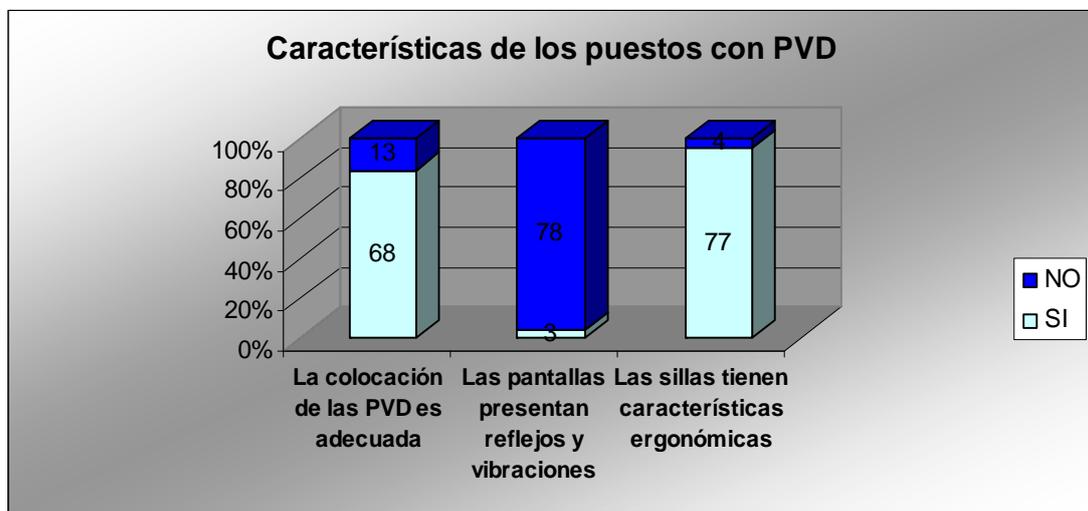
Los problemas más habituales derivados de las PVD se refieren a la pérdida de agudeza visual y cansancio ocular por lo que se recomienda a los trabajadores la realización de ejercicios que permitan reducir estos riesgos. En las visitas realizadas se ha constatado que el personal con PVD no dispone de esta formación.

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

La colocación de las PVD es adecuada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	68	84,0
NO	13	16,0
Totales	81	100,0

Las pantallas presentan reflejos y vibraciones	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	3	3,7
NO	78	96,3
Totales	81	100,0

Las sillas tienen características ergonómicas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	77	95,1
NO	4	4,9
Totales	81	100,0



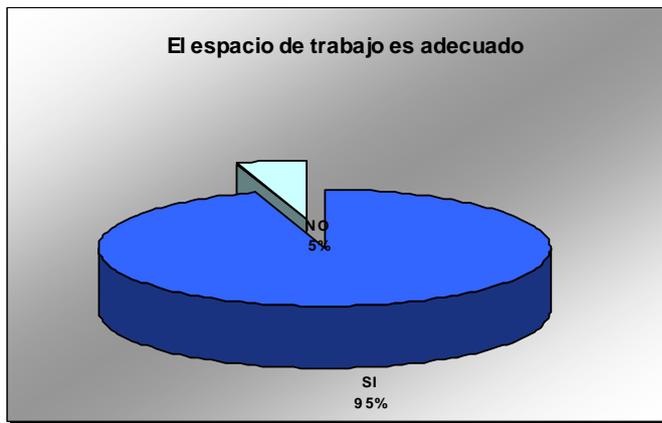
Para solucionar los casos de vibraciones y reflejos en la PVD se recomienda cambiar de lugar el puesto de trabajo, y si no es posible adoptar medidas in situ como sujeción de la mesa o uso de pantallas anti-reflejos. Se recomienda sustituir las sillas presentes en un 5% de los casos por otras con características ergonómicas: regulables en altura y respaldo, con cinco puntos de apoyo y con ruedas.

Espacio de Trabajo

Las dimensiones de la mesa deben ser suficientes para que el usuario pueda colocar con holgura y flexibilidad los elementos de trabajo y, más concretamente, para que pueda situar la pantalla a la distancia adecuada (a 40 cm como mínimo) y el teclado, de manera que exista un espacio suficiente delante del mismo para apoyar las manos y los brazos.

Por otro lado, el acabado de las superficies de trabajo deberá tener aspecto mate, con el fin de minimizar los reflejos y su color no debería ser excesivamente claro u oscuro. Las superficies del mobiliario con las que pueda entrar en contacto el usuario deben ser de baja transmisión térmica y carecer de esquinas o aristas agudas.

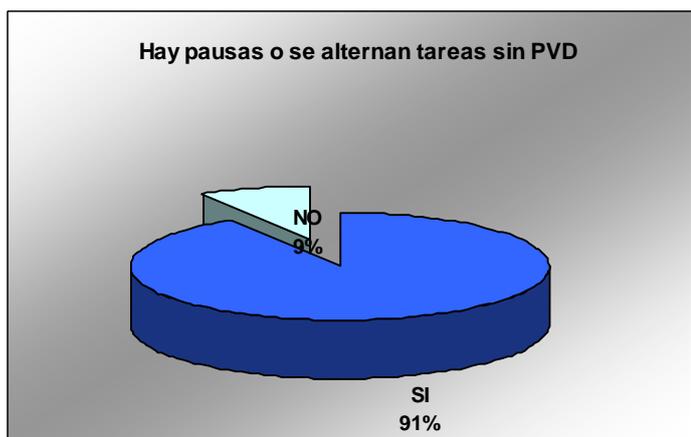
El espacio de trabajo es adecuado	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	77	95,1
NO	4	4,9
Totales	81	100,0



Solamente el 5% de los centros de trabajo visitados no disponen de un espacio de trabajo adecuado.

Hay pausas o se alternan trabajos sin PVD	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	74	91,4
NO	7	8,6
Totales	81	100,0

En más del 90% de las agencias de viajes los empleados realizan pausas periódicas o alternan trabajos que no conlleven el uso de PVD. El uso continuado de PVD requiere descanso periódico que permitan a la vista descansar y eviten la aparición de fatiga mental.



Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.

Los trabajadores tienen buena higiene postural	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	71	87,7
NO	10	12,3
Totales	81	100,0

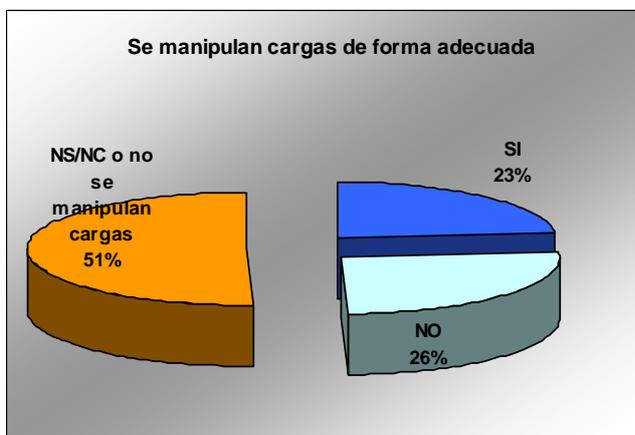


En la misma línea, el pasar gran parte de la jornada laboral sentado/a en un mismo espacio puede provocar serios problemas músculo esquelético si no se mantiene una adecuada higiene postural., el 12% de los trabajadores no presentan una buena higiene postural.

Manipulación manual de cargas

El RD 487/ 1997 establece las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso-lumbares.

Se manipulan cargas de forma adecuada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	19	23,5
NO	21	25,9
NS/NC o no se manipulan cargas	41	50,6
Totales	81	49,4



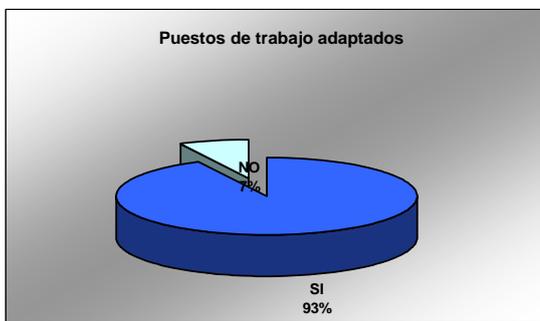
El 26% de las empresas visitadas no realizan de forma adecuada la manipulación de cargas, lo que se debe ante todo a la **falta de formación y de concienciación**.

Nuestros Técnicos han ofrecido información y formación sobre la manipulación adecuada de las cargas. Se les recomienda que examinen la carga antes de manipularla: localizar zonas que pueden resultar peligrosas en el momento de su agarre y manipulación. Que planifiquen el levantamiento: decidir los puntos de agarre más adecuados, dónde hay que depositarla carga y apartar del trayecto cualquier elemento que pueda interferir en el transporte.

Finalmente, se les informa sobre las cinco reglas básicas a seguir en el momento de levantar la carga: separar los pies hasta conseguir una postura estable; doblar las rodillas; acercar al máximo el objeto al cuerpo; levantar el peso gradualmente y sin sacudidas; y no girar el tronco mientras se está levantando la carga.

Adaptación del puesto al trabajador

El 93% de las empresas visitadas afirman que el puesto de trabajo está adaptado a las condiciones de cada persona.

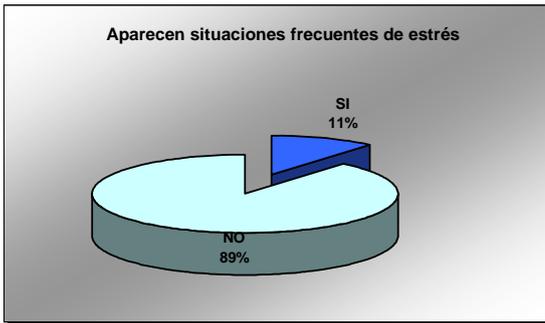


Puestos de trabajo adaptados a las personas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	75	92,6
NO	6	7,4
Totales	81	100,0

Estrés

Sólo el 11% de las empresas declara que se ven sometidos a menudo a situaciones de Estrés. Si bien es cierto que debido a la estacionalidad del sector el ritmo de trabajo se ve incrementado en gran medida en ciertas épocas del año.

Contrato menor entre la Comunidad de Madrid (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo) y la entidad Unión de Agencias de Viaje (UNAV) para la realización de acciones de asesoramiento, formación e información en materia de prevención de riesgos laborales en el sector de Agencias de viajes.



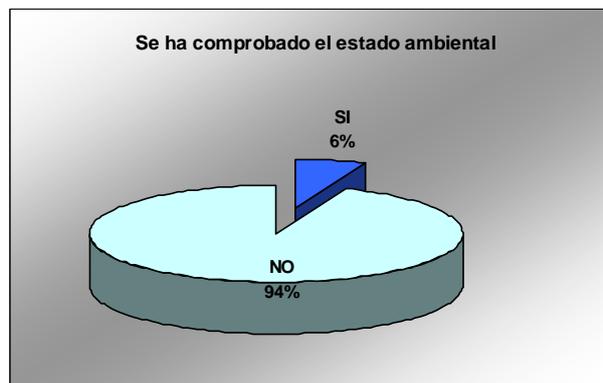
Aparecen situaciones frecuentes de estrés	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	9	11,1
NO	72	88,9
Totales	81	100,0

Consecuentemente con el anterior planteamiento, con el objeto de evitar la aparición de estrés en los trabajadores en el 75% de las empresas, se toman medidas para mejorar la organización, distribución y planificación del trabajo.

10. CONDICIONES AMBIENTALES EN EL CENTRO DE TRABAJO

En los centros de trabajo se deben hacer mediciones de la iluminación, del ruido y de las radiaciones, porque existen unos valores óptimos que hacen que el ambiente sea confortable. Cuando estos valores se superan, o bien no se alcanzan, podrán producir incomodidades y alteraciones en la salud.

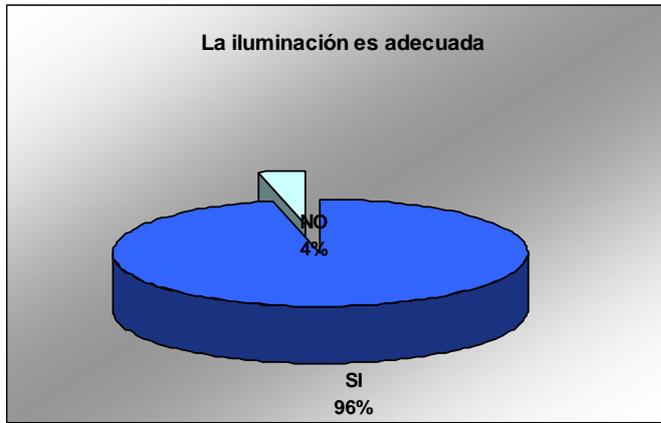
Sólo en el 6,2% de los casos se han realizado estas mediciones.



Los datos recogidos por los Técnicos muestran lo siguiente:

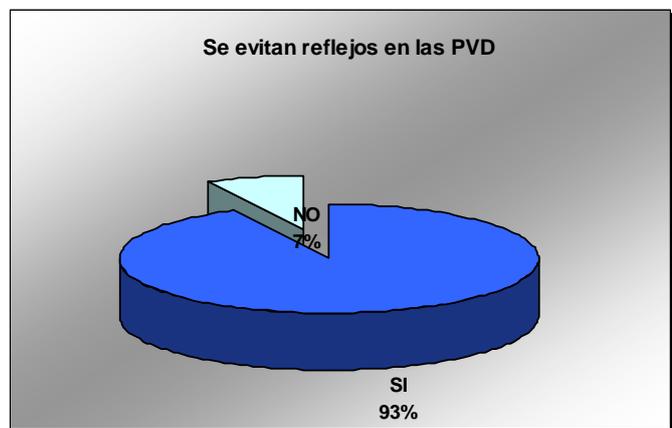
1. Las condiciones de ruido en las empresas visitadas son aceptables en un 100%.
2. Las condiciones térmicas son confortables en el 99% de las instalaciones visitadas dado que en la mayoría de los casos disponen de sistemas de climatización.

3. En lo referente a las condiciones de iluminación en las agencias visitadas:



En el 96% de las agencias visitadas, los niveles de iluminación son los adecuados para cada puesto de trabajo

El 7% de las empresas no tienen adecuadamente orientados los puestos de trabajo para evitar reflejos sobre superficies y PVD.



RESULTADOS CUALITATIVOS

Se han visitado 81 centros de trabajo de agencias de viaje de la Comunidad de Madrid y se han analizado los siguientes apartados:

Conocimiento de la ley y Reglamento de Prevención de Riesgos laborales

En este apartado en las entrevistas se han valorado dos puntos: el conocimiento de las obligaciones y el conocimiento de cómo se cumplen dichas obligaciones.

En este sentido encontramos que a pesar de los más de 15 años que tiene esta normativa todavía un 22% de las empresas dice no conocerla, si bien es cierto que conocen los problemas existentes en relación a la prevención de riesgos laborales en sectores "con más riesgos".

Obligaciones de Gestionar la Prevención

De las 81 agencias de viaje visitadas, 67 de ellas están obligadas a realizar la gestión de la prevención al disponer de trabajadores por cuenta ajena.

Las empresas que actualmente sólo cuentan con un trabajador autónomo no tendrían obligación de gestionar la prevención, pero lo cierto es que estas empresas en ocasiones debido a puntas de trabajo o baja de alguno de los socios, se ven obligados a contratar personal laboral y desconocen que tendrían obligación en este momento de gestionar la Prevención.

Las agencias de viajes más pequeñas en muchos casos no se consideran obligadas a gestionar la prevención dado que a su juicio no tienen riesgos laborales.

Modalidad de Gestión de la Prevención

Encontramos que un **13,6% de las empresas no gestionan** la prevención en sus centros de trabajo.

Las causas alegadas son las siguientes:

- En el momento de la entrevista desconocían totalmente sus obligaciones.
- No lo ven necesario y no la quieren gestionar al considerar que no tienen riesgos.
- Se considera un gasto que no ofrece beneficios.
- Los costes de la gestión son elevados, tanto en contratación del SPA como en realización de reformas.
- Al ser empresas pequeñas no disponen de recursos económicos, personales y de tiempo.
- En algún momento han contratado a un SPA pero luego han dejado de contratarlo.

Las empresas del sector optan a menudo por servicios de prevención ajenos o propios.

La opción de la gestión por parte del empresario sería, tal vez, la más económica (dado que en los centros de trabajo donde había trabajadores, el número total de los mismos no era mayor de diez), sin embargo es una medida que no ha sido seleccionada por ninguna empresa debido a la falta de concienciación, la falta de formación de los empresarios autónomos y, sobre todo, la falta de tiempo en las empresas dado que la prevención de riesgos laborales no se encuentra en las prioridades de su actividad. Gran parte del problema es que el empresario no sabe por dónde empezar. Muchas empresas han mostrado su interés en esta opción y se han inscrito en el curso que se ofrecía dentro de este mismo proyecto, pero a la hora de realizar el curso muchos empresarios han decidido no acudir por falta de tiempo.

A continuación se analizan los elementos fundamentales para una adecuada gestión del sistema preventivo:

Gestión de la prevención

El primer paso para realizar la gestión de la prevención tras elegir la modalidad de la misma consiste en realizar el Plan de Prevención, evaluación de riesgos y planificación de la acción preventiva.

La documentación se elabora en la mayoría de las veces por personal externo a la empresa sin participación de los miembros de la misma. Sin embargo, un Plan de Prevención realizado por un servicio externo es meramente un documento formal de intenciones que no refleja la realidad de la empresa. En la mayoría de los casos la no implicación por parte del empresario junto con la falta de información por parte del SPA se traduce en la falta de difusión del mismo.

Si no se difunden las buenas intenciones y no se hace partícipe a los trabajadores será difícil llegar al propósito final que consiste en detectar los riesgos y eliminarlos.

Con carácter general todas las empresas que gestionan la prevención tiene elaborada adecuadamente toda la documentación pertinente, es en el seguimiento y difusión donde aparecen los problemas.

En muchos casos el empresario o el responsable de PRL, no se molesta siquiera en leer la documentación y o no es informado o no se informa de lo que debe hacer con ella para mantenerla actualizada, realizar las acciones que se le requieren, etc...

Otra causa común de este cumplimiento más formal que real es que la prevención de riesgos y el estudio de sus documentos es algo que siempre se posterga "a mañana."

Información y formación a los trabajadores de los riesgos que existen en su puesto de trabajo

Los empresarios que están obligados y han de gestionar la prevención en su centro de trabajo han informado y formado a sus trabajadores en un 58%.

Las que gestionan la prevención a través de un Servicio de Prevención Ajeno o propio:

- En algunos casos realizan una formación e información adecuada para sus trabajadores. Cuando la empresa tiene un tamaño pequeño es suficiente con una sesión en las instalaciones de la empresa.
- Cuando la empresa es muy pequeña dependen de los grupos formados por el SPA y en muchas ocasiones no hay plazas, los horarios no son adecuados....
- En el resto de los casos la información que se ofrece a las empresas son folletos y manuales descriptivos de los riesgos en el puesto de trabajo, detectándose a menudo que éstos no llegan al final de la cadena, es decir muchas veces no son entregados a los trabajadores y en muchas otras no son leídos por ellos.

Podemos afirmar que el mejor método para hacer efectiva la formación es mediante la impartición de cursos-charlas presenciales que pueden combinarse con teleformación por parte de personal cualificado. Además habría que intentar ofertar diferentes horarios posibles en varias fechas distintas de manera que todo el personal pudiera tener acceso a ellos. Aunque esta modalidad es poco factible debido a la falta de tiempo (muy valioso y generalmente escaso).

Muchas empresas con el objeto de cumplir con esta obligación inscriben a sus trabajadores a cursos gratuitos de nivel básico a sus trabajadores, pero siguen sin ofrecer la formación específica para su puesto de trabajo.

Vigilancia de la Salud

La ley de PRL regula en su artículo 22 la vigilancia de la salud del personal al servicio de una empresa, siendo gratuita, voluntaria y confidencial para el trabajador. Se debe realizar de forma específica en función de los riesgos a los que está sometido el trabajador en su lugar de trabajo.

Los resultados de la vigilancia de la salud nos serán útiles para motivar la revisión de las actuaciones preventivas y para evaluar la eficacia del plan de prevención de riesgos laborales.

En la mayoría de los centros de trabajo visitados no tienen contratada la Vigilancia de la Salud. Los únicos que lo tienen son los que están gestionando la prevención a través de un Servicio de Prevención.

Se sigue observando que hay una falta de conciencia en materia de prevención y que no se le da la importancia y prioridad que le corresponde. En la mayoría de los casos se confunde la vigilancia de la salud con los simples reconocimientos médicos anuales, los cuales no aportan ningún dato en referencia a los riesgos detectados en la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo para ayudar a eliminarlos debido a que éstos no son específicos.

Investigación de Accidentes

En cualquier caso, cada vez que en un lugar ocurre un accidente, debemos tener presente que hay un problema que dio origen a este hecho. Ese problema existe porque:

- 1.- Se desconoce la forma correcta de hacer las cosas.
- 2.- No se corrigen las deficiencias.
- 3.- No se inspeccionan ni evalúan las condiciones de trabajo y se subestima el riesgo.
- 4.- Alguien sin la autorización o sin experiencia decidió seguir adelante, a pesar de la deficiencia.
- 5.- Alguien con autoridad decidió que el costo para corregir la deficiencia, excedía del beneficio derivado de la corrección.
- 6.- Alguien con autoridad no escuchó al trabajador cuando informó la deficiencia.

Teóricamente, todo incidente, accidente o defecto de proceso, debería ser informado para ser investigado posteriormente (de manera que el trabajador debería cooperar para transformar el hecho negativo, en una acción de seguridad u oportunidad de mejora), pero la realidad es muy diferente debido a la generalizada idea de que el objetivo es la búsqueda de culpables.

En la mayor parte las empresas desconocen el protocolo que deberían seguir en caso de producirse un accidente. Muchos accidentes con baja, o bajas que pueden tener causas laborales no son comunicadas al servicio de prevención sino solamente a la gestoría y a la

Mutua de Trabajo. Los partes de baja de menos de 3 días en muchas ocasiones no se registran ni comunican.

Condiciones de Seguridad

Medidas de Emergencia y materiales de extinción

Este apartado es importante y básico no sólo de cara a los trabajadores sino también de cara a los clientes. En tal sentido, el artículo 20 de la Ley de PRL establece que el empresario deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente su correcto funcionamiento. En este punto se valoran las condiciones de las empresas con y sin trabajadores por cuenta ajena.

Los puntos más importantes a tener en cuenta son:

1. **Existencia de medios materiales de lucha contra incendios y Formación correspondiente.** Con carácter general existen extintores adecuados en tipología y en número. Pero en estas empresas donde acuden habitualmente clientes se tiende a colocar y señalizar inadecuadamente los extintores por causas estéticas. Muchos extintores se encuentran colocados en lugares ocultos y poco accesibles para evitar que estropeen la imagen de la agencia.

2. **Recorrido de evacuación, señalización, salidas e iluminación de emergencia:** De todos es sabido que para poder realizar una evacuación correcta y eficaz, es necesario mantener accesibles, señalizadas e iluminadas las diferentes opciones de salida. En referencia a la iluminación los valores observados son positivos en cuanto a su existencia y mantenimiento. La señalización del recorrido de evacuación es baja e insuficiente por dos causas principalmente:

1. Se mantiene la idea equivocada de que a simple vista se localizan fácilmente, pero no pensando en el problema que resulta una desorientación debida a un estado de pánico y/o de baja visibilidad.
2. Las señales son antiestéticas y rompen la imagen de la agencia.

Instalación Eléctrica

En cuanto a la instalación eléctrica en algunos casos no se encuentra en buenas condiciones debido a la antigüedad o a la falta de mantenimiento.

Una instalación inicial antigua no será segura debido a que se han hecho ampliaciones (aire acondicionado, radiadores, electrodomésticos, etc) a lo largo del tiempo lo que supone una mayor demanda de energía, pudiéndose producir sobrecargas en la instalación, un calentamiento excesivo y como consecuencia quemaduras, descargas, incendios e incluso la muerte.

Además no hay que olvidar la necesidad de hacer un mantenimiento adecuado debido al deterioro propiciado por el paso del tiempo.

Repetimos en este sentido el problema de la adecuada señalización de los cuadros eléctricos.

Uno de los riesgos más habituales es el abuso de ladrones y sobrecarga de las tomas de luz por encima de la instalación realizada originalmente.

Condiciones del centro de trabajo

Orden y limpieza

El orden y limpieza en los lugares de trabajo es un principio básico de seguridad, y el mantener los puestos de trabajo ordenados y limpios contribuirá a un trabajo más eficiente y seguro. La importancia de la imagen lleva a que con carácter general el orden, limpieza y mantenimiento de las agencias de viajes es bueno.

Los riesgos más habituales en este sentido se encuentran en trastiendas, acceso a baños y lugares no visibles por el público donde en ocasiones no se realizan las reparaciones necesarias y se acumulan cajas de catálogos, etc en zonas de paso.

Escaleras Fijas.

Muchos de los accidentes derivados de la utilización de escaleras fijas se deben al uso inadecuado de las mismas: prisas, falta de atención, bajar o subir cargados con material... la formación y sensibilización de los trabajadores puede reducir estos riesgos.

Condiciones Ergonómicas

Nuestro sector está sometido a riesgos derivados tanto del uso continuo de PVD como del trabajo estático sentado.

En la totalidad de las agencias de viajes visitadas se utilizan Pantallas de Visualización de Datos.

En referencia a su uso y colocación podemos realizar una valoración regular, ya que en ocasiones las pantallas no se colocan correctamente para favorecer la atención a los clientes de forma que el agente queda girado o en una postura inadecuada.

En la misma medida destacamos los problemas derivados de una inadecuada higiene postural, que en trabajadores que pasan tantas horas sentados cobra especial relevancia.

En gran parte de las empresas visitadas se quejan de problemas de espalda (cervicalgias y lumbalgias...)

Condiciones Ambientales

Considerando las condiciones ambientales, con carácter general las agencias de viajes tienen una adecuada climatización, iluminación y control del nivel de ruido.

Estrés

La estacionalidad del sector lleva a la existencia de puntas de trabajo, durante las cuales se incrementa el nivel de fatiga y estrés. Gran parte de las empresas intentan implantar sistemas y recursos de apoyo que permitan una mejor organización del trabajo en estas épocas.

Es cierto que en estos momentos en muchas ocasiones aumentan el número de horas trabajadas y se reducen las pausas y momentos de descanso, dada la gran cantidad de clientes que esperan a ser atendidos en la agencia.

CONCLUSIONES



Después de haber analizado los resultados obtenidos en las visitas realizadas a lo largo de todo el proyecto, hemos llegado a las conclusiones que se exponen a continuación.

1. Existe falta de conocimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Aunque hace más de 15 años que existe la ley de prevención de riesgos laborales, todavía son muchas las empresas que la desconocen por completo, tienen conocimientos superficiales, incompletos o equivocados.

El colectivo de los profesionales autónomos es de los más carentes y alejados de los medios y recursos técnicos que posibilitan la adecuada implantación de la seguridad en el trabajo, por ello, es necesario promover el acceso a la formación y sensibilización en materia de Prevención de Riesgos Laborales de trabajadores autónomos y microempresarios, con la finalidad de favorecer el cumplimiento de lo previsto en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Con el asesoramiento de nuestros Técnicos hemos tratado de:

- Promover el acceso de los trabajadores autónomos y microempresarios a la formación y a la información a fin de mejorar su seguridad y salud. Ofrecer una formación práctica orientada a sus necesidades.
- Informar y velar por el efectivo cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y de las disposiciones preventivas establecidas en la Ley 20/2007, de 11 de julio, por la que se aprueba el Estatuto del Autónomo (BOE. de 12 de julio).

También destacamos que muchas de las empresas que declaran conocer la normativa están muy lejos de comprenderla.

2. Un 14% del número de empresas visitas no gestionan la prevención de riesgos laborales, a pesar de tener trabajadores.

Se ha detectado en empresarios con trabajadores en su centro de trabajo, obligados a gestionar la prevención de riesgos laborales, una falta de conocimiento y formación adecuados en materia preventiva.

Dado el tamaño y los riesgos existentes en el sector es importante promover y ayudar a los empresarios de estas microempresas a asumir de forma directa la prevención de riesgos laborales, facilitándoles modelos sencillos y asesoramiento en la implantación. La vía del empresario permitirá una mayor adecuación de la gestión de la PRL a la realidad de la empresa, una mayor integración y una continuidad en el tiempo.

La modalidad de gestión por parte de un Servicio de Prevención Ajeno es más cómoda para la empresa, pero a menudo se olvida de que con esta modalidad sigue siendo necesaria también la información, formación e implicación de la empresa en el proceso de gestión. Se debe evitar la tendencia hacia el cumplimiento meramente formal de la normativa.

En general empresarios y trabajadores del sector no son conscientes de los riesgos que tienen en sus sectores (especialmente en servicios) y los asumen como algo inherente a este tipo de trabajo.

Por todos los motivos anteriormente descritos se concluye indicando que **falta implantar la Cultura Preventiva**. De lo que se trata es conseguir un cambio de mentalidad en el sector, intentando que vean un beneficio a largo plazo y no un gasto inmediato.

3. Falta de integración de la gestión empresarial dentro de la empresa.

Excluyendo a los autónomos que no tienen obligación de gestionar la prevención, prácticamente ninguna de las empresas entrevistadas integran la gestión de la prevención dentro de la gestión empresarial. Existe una falta de sensibilización en materia preventiva. No hay que olvidar que una buena actuación en prevención de riesgos laborales implica evitar o minimizar las causas de los accidentes y enfermedades

profesionales. Y esto se logrará implantando un sistema de gestión de la prevención a todos los niveles de la empresa.

4. No se ofrece la información ni formación a los trabajadores de los riesgos específicos de su puesto de trabajo.

Todavía hay poca formación e información en materia preventiva. Bien sea por falta de tiempo, de interés tanto por los empresarios autónomos como por sus trabajadores y, en otro caso, porque los pocos que contratan con un SPA, éstos no ofrecen facilidades a las empresas para realizar los cursos.

Gracias a la labor de nuestros Técnicos se ha conseguido que empresarios y trabajadores hayan realizado un curso básico de prevención de riesgos laborales, lo que ha permitido su formación y sensibilización en materia preventiva. Gran parte de estas empresas han comenzado a implantar la gestión de la prevención en la empresa por parte del empresario.

A pesar de haber intentado simplificar al máximo los contenidos muchos empresarios se quejan de que es muy complejo el proceso y que "lo consideran inútil".

5. Falta de la vigilancia de la salud.

La gran mayoría de las empresas no realizan en sus centros de trabajo las revisiones médicas periódicas y específicas necesarias. Desde que las revisiones medicas suponen un coste para la empresa se han dejado de realizar en muchos casos.

6. Falta de señalización.

La correcta señalización (salida principal, riesgos eléctricos...) es una obligación que suele ser incumplida en la mayoría de los establecimientos por dejadez de los empresarios y ante todo por primar las condiciones estéticas a las de seguridad.

7. Hay que empezar a considerar los riesgos ergonómicos y psicosociales en la gestión de la prevención.

Es difícil implantar medidas en riesgos ergonómicos o psicosociales cuando todavía muchos empresarios, autónomos y trabajadores no asumen o no le dan importancia a los riesgos de seguridad que existen en sus centros de trabajo.

La alta incidencia de los riesgos músculo-esqueléticos en el sector lleva a que se preste especial atención en las empresas a la colocación de los puestos de trabajo, a las pausas y especialmente a la higiene postural.

8. Se necesitaría mayor responsabilidad por parte de los Servicios de Prevención Ajeno.

Los Servicios de Prevención no sólo deben realizar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, la Evaluación Inicial de Riesgos Laborales y la Planificación de la Acción Preventiva, sino que deben formar e informar al empresario o responsable y a los trabajadores. Además deberían realizar el seguimiento de las acciones preventivas requeridas. La saturación de algunos SPA lleva a que presten una escasa dedicación y tiempo a las empresas más pequeñas.

9. La situación de crisis actual puede ejercer un efecto negativo en la seguridad y salud en las empresas.

- Muchas de las consultas recibidas de forma telefónica y/o presencial insisten en si es necesario mantener contratado a su SPA, puesto que no pueden permitirse el gasto. Como la empresa no está dispuesta o desconoce como asumirlo directamente es muy posible que deje de contratar el Servicio.
- En muchas empresas también se están reduciendo gastos en relación a las revisiones médicas, la formación, la implantación de las medidas preventivas.