

**INFORME SOBRE LA  
SITUACIÓN DE LA  
PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES EN EL SECTOR DE  
AGENCIAS DE VIAJES.  
FASE II**

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS CUANTITATIVO.

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 150 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 80 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, 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 visitar el centro de trabajo.

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

## DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

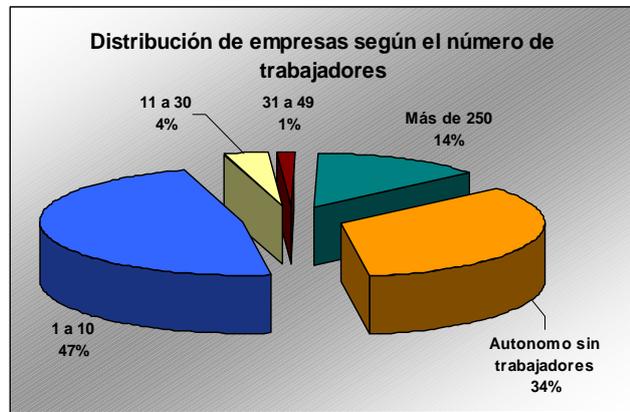
En este análisis se incluyen los datos recogidos en 80 empresas de la Comunidad de Madrid.

Se han visitado empresas en un total de 11 municipios:

Nº de Trabajadores	Nº Empresas
COSLADA	2
GETAFE	3
GRIÑON	1
HUMANES DE MADRID	3
LEGANES	9
MADRID	56
MANZANARES EL REAL	1
PARLA	2
SAN FERNANDO DE HENARES	1
TORREJON DE LA CALZADA	1
VILLALBA	1
<b>Total</b>	<b>80</b>

Según su tamaño las agencias visitadas presentan la siguiente distribución:

Nº de Trabajadores	Nº Empresas	Porcentaje (%)
Autonomo sin trabajadores	27	33,8
1 a 10	38	47,5
11 a 30	3	3,8
31 a 49	1	1,3
Más de 250	11	13,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>



El 34% de las agencias no tenía trabajadores por cuenta ajena y en el 47% de los casos la plantilla tenía un tamaño inferior a 10 trabajadores.

Sólo el 13% de las agencias superan los 250 trabajadores al pertenecer a grandes compañías. Si bien los centros de trabajo no suelen superar las 5 personas.

## CONOCIMIENTO DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y 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 margo de la prevención de riesgos laborales en la empresa,

## CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA.

El 70% de las empresas visitadas conoce, tanto la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales, como el Reglamento de los Servicios de Prevención.

### CONOCE LA LEY DE PRL Y EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PRL



Conoce Ley y Reglamento	Nº Empresas	Porcentaje (%)
Sí, AMBOS	56	70,0
NO	24	30,0
<b>Totales:</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Únicamente un 30% de las empresas visitadas afirman desconocer tanto la Ley como el Reglamento de los Servicios de Prevención.

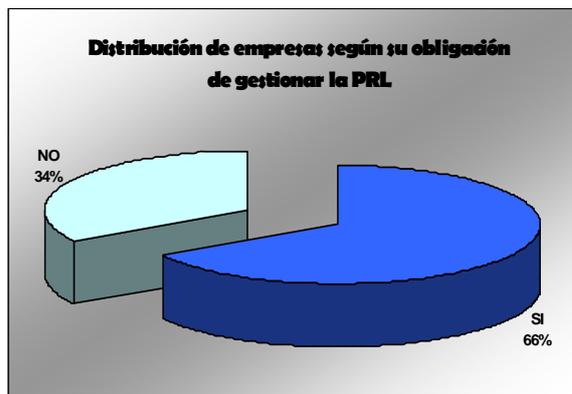
Como podemos constatar, el nivel de conocimiento sobre la Ley y sobre el Reglamento de Servicios de Prevención muy bajo, teniendo en cuenta el tiempo que llevan estas normas en vigor y los esfuerzos realizados por la Administración y los agentes sociales para la difusión de esta normativa.

El 14 de las 24 agencias de viajes que declaran no conocen la normativa tienen trabajadores y por tanto se les aplica esta norma.

En todas las empresas de más de 30 trabajadores declaran conocer la normativa.

## GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

### ¿OBLIGACION DE GESTIONAR LA PRL?



Obligación gestionar PRL	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	53	66,3
NO	27	33,8
<b>Totales:</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

De acuerdo con la normativa recogida en la Ley 31/95, el 90% de las agencias de viaje están obligadas a gestionar la Prevención de Riesgos Laborales.

El 33,8% del total de agencias de viaje no está obligada realizar a dicha gestión al no tener trabajadores por cuenta ajena.

## 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
<b>1-10</b>	Empresario / Trabajador/ S. P. Ajeno/ S. P. propio
<b>11-30</b>	Trabajador /S.P. ajeno/ S. P. propio
<b>31-49</b>	Trabajador/ S.P. ajeno/ S. P. propio
<b>50-100</b>	Trabajador/ S. P. Ajeno/ S. P. propio
<b>101-250</b>	Trabajador / S. P. Ajeno/ S. P. propio
<b>251-500</b>	Trabajador / S.P.propio / S.P. ajeno
<b>501-1000</b>	S.P. propio/ S.P. ajeno
<b>1001-2000</b>	S.P. propio/ S.P. ajeno
<b>2001-3000</b>	S.P. propio/ S.P. ajeno
<b>3001-4000</b>	S.P. propio/ S.P. ajeno
<b>&gt; 4000</b>	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 muchos mayo de empresas que pueden adoptar esta modalidad.

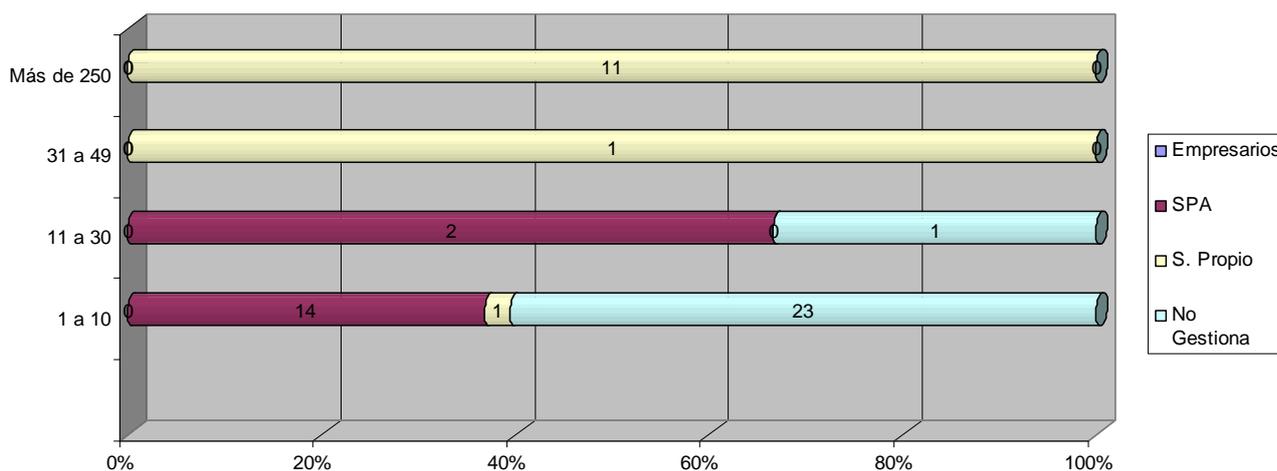
Antes de pasar analizar la modalidad seleccionada, queremos destacar que se ha detectado que un **45%** de las empresas con obligación de gestionar la PRL, **no realizan ninguna acción orientada a su gestión.**

La situación que hemos encontrado en las empresas visitadas por tamaño es la siguiente:

El 37% de las empresas de entre 1 y 10 trabajadores tienen Servicio de Prevención Ajeno y un 61% no gestiona PRL. Ninguna empresa de 1 a 10 ha optado por la modalidad de gestión del empresario o de un trabajador designado.

Nº de Trabajadores:	Empresarios	SPA	S. Propio	No Gestiona	Total
1 a 10	0	14	1	23	38
11 a 30	0	2	0	1	3
31 a 49	0	0	1	0	1
Más de 250	0	0	11	0	11
<b>Totales:</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>53</b>

**Distribución de empresas por tamaño y modalidad preventiva**



El 100% de las empresas de más de 30 trabajadores tiene Servicio de Prevención Propio.

## 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.*

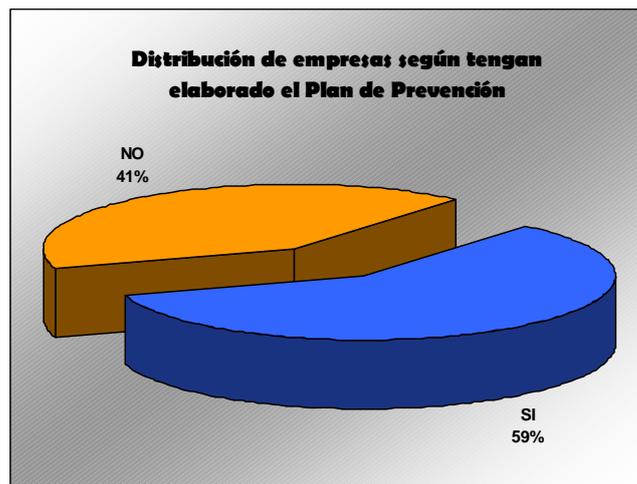
El Plan de Prevención es un documento fundamental para realizar una adecuada implantación de la PRL en la empresa.

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 un 37,5% de las agencias de viaje tiene elaborado el Plan de Prevención. Un total de 23 empresas parecen no disponer de este documento. Estas empresas son aquellas que no gestionan la PRL.

Elaborado Plan de Prevención	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	30	37,5
NO	21	26,3
NO NECESITA	27	33,8
NS/NC	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Encontramos el caso de una agencia que a pesar de disponer de este documento, actualmente no gestiona la PRL porque ha dejado de contratar a su SPA.



Si nos centramos sólo en las empresas obligadas gestionar la PRL, obtenemos el preocupante dato de que el 41% no dispone de Plan de Prevención .

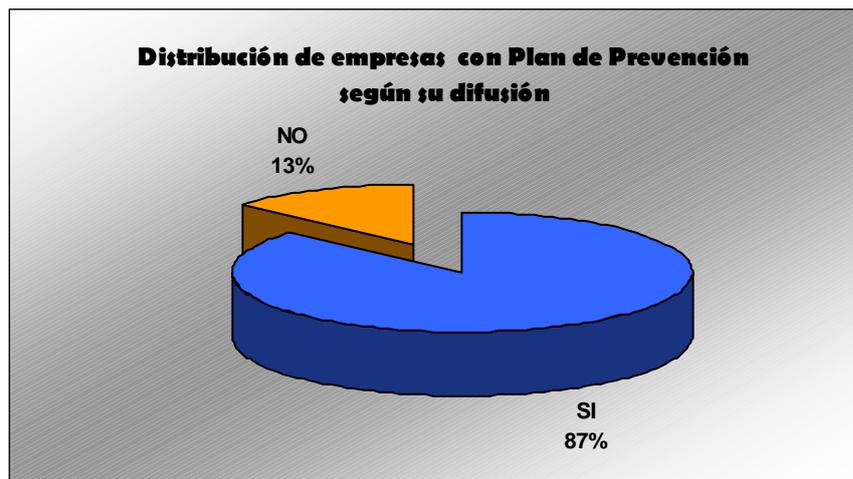
La totalidad de la empresas que no tiene realizado el plan de Prevención son empresas de 1 a 10 trabajadores.

## **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.

<b>Difundido Plan de Prevención</b>	<b>Nº Empresas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	26	32,5
NO	27	33,8
NO PROCEDE	27	33,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Si nos centramos en las 30 agencias de viajes que tenían elaborado el Plan de Prevención vemos que de ellas 4 (13%) 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

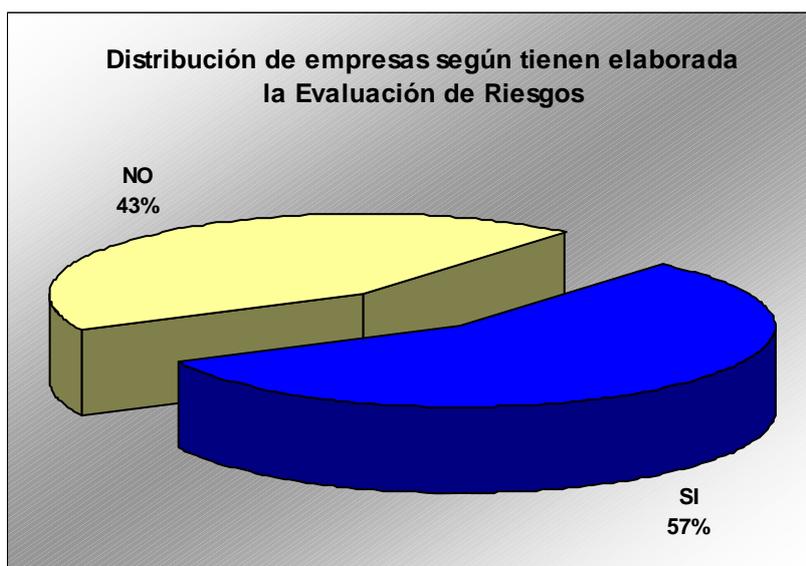
Sin una difusión no habrá efectividad y lo único que significa es un cumplimiento formal.

## 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.

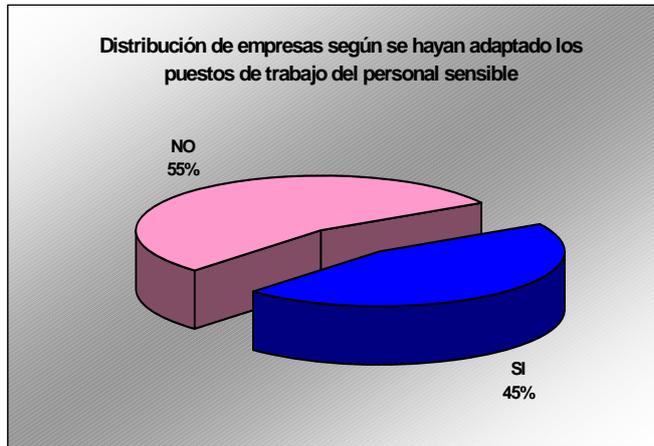
Elaborada Evaluación de Riesgos	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	30	37,5
NO	23	28,8
NO NECESITA	27	33,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

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 el 57% si ha identificado y evaluado los riesgos.

**SE HAN EVALUADO Y ADAPTADO LOS PUESTOS DE TRABAJO QUE AFECTAN AL PERSONAL SENSIBLE**



Se han adaptado los puestos de trabajo que afectan al personal sensible	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	24	45,3
NO	29	54,7
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

En lo referente a personal sensible sólo el 45,3% ha evaluados los riesgos del personal sensible y realizado adaptaciones.

Si nos referimos a la totalidad de las empresas en el 70% de las empresas no se han dispuesto medidas especiales de protección a la maternidad.

**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.

<b>Elaborada Planificación acción PRL</b>	<b>Nº Empresas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	30	37,5
NO	23	28,8
NO NECESITA	27	33,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Un 37,5% de las agencias de viajes visitadas tienen la planificación de la acción preventiva.

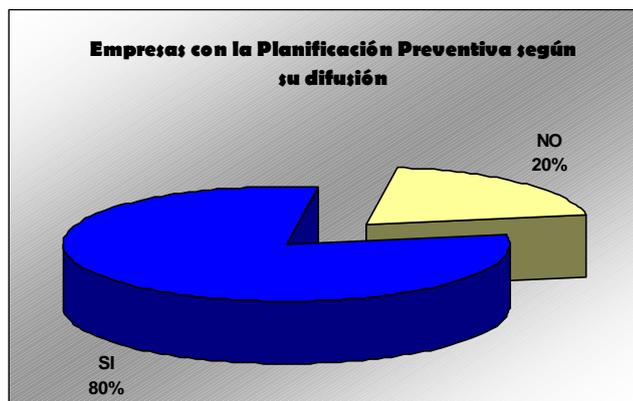


Nuevamente de las empresas obligadas a gestionar la prevención un 43% no dispone de este documento.

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.

<b>Realiza seguimiento planificación</b>	<b>Nº Empresas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	24	45,3
NO	29	54,7
<b>Totales</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

Si nos fijamos sólo en las empresas que tienen elaborada la Planificación preventiva observamos que el 20% de estas no realizan el adecuado seguimiento y cumplimiento de la misma.



### Información y formación de los trabajadores

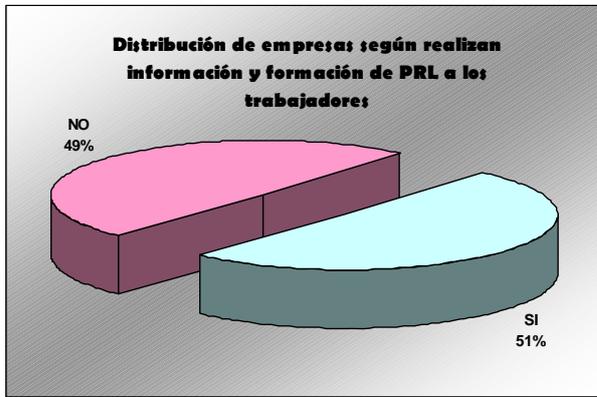
La información y formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales constituye dos derechos fundamentales de los trabajadores.

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 y formación continua 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	27	50,9
NO	26	49,1
Totales	53	100,0

El 50,9% 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.

<b>¿Conoce las funciones que tiene que realizar en prevención?</b>	<b>Nº Empresas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	34	64,2
NO	46	86,8
Totales	80	150,9

Ante la Pregunta de si conocen las funciones a realizar en materia de PRL 64% de trabajadores y empresarios afirman conocer sus funciones y responsabilidades en PRL.

### **Planes de emergencia.**

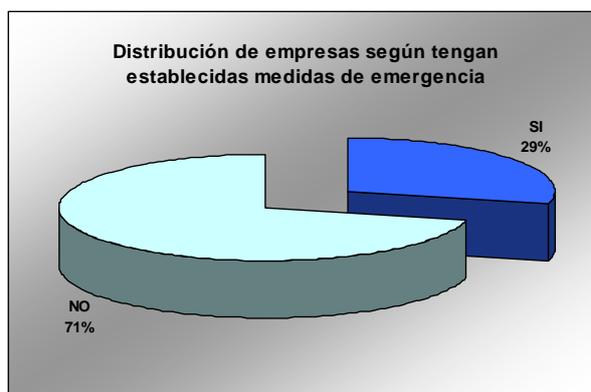
Según lo enunciado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Art.20):

*“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 28,8% del total de los 80 centros de trabajo disponen de medidas de emergencia.

Existen medidas del Plan de Emergencia	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	23	28,8
NO	57	71,3
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>



Esto supone que 57 empresas no disponen siquiera de una disposiciones mínimas para actuar en ante una emergencia.

### Vigilancia de la Salud.

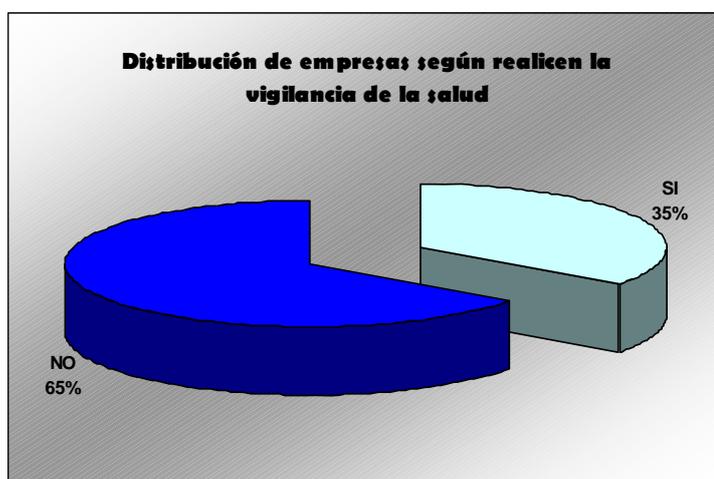
En el artículo 22 de la Ley 31/1995 del 8 de Noviembre y en el artículo 37 del RSP, se trata de la Vigilancia de la Salud. Es otra de las actividades básicas en materia preventiva, dada la incidencia de las condiciones de trabajo con los riesgos inherentes al mismo en la salud de los trabajadores.

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:

Realización de Vigilancia de la salud	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	28	35,0
NO	52	65,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>



Como vemos en el grafico, dentro de la muestra de centros de trabajo visitados, el 65% no realizan la vigilancia de la salud de sus trabajadores de forma anual.

Como sucede normalmente, son las empresas con SPA o servio 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.

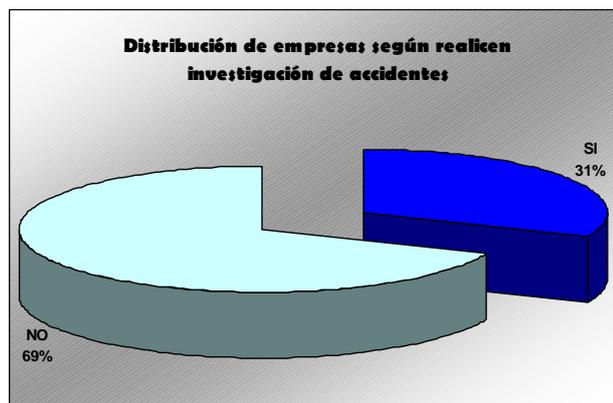
### Investigación de accidentes

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.

Se realiza investigación de accidentes	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	25	31,3
NO	55	68,8
Totales	80	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 69% de las empresas no existe un protocolo de investigación en caso de accidente.



Afortunadamente sólo en el 2.5% 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.

## 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:

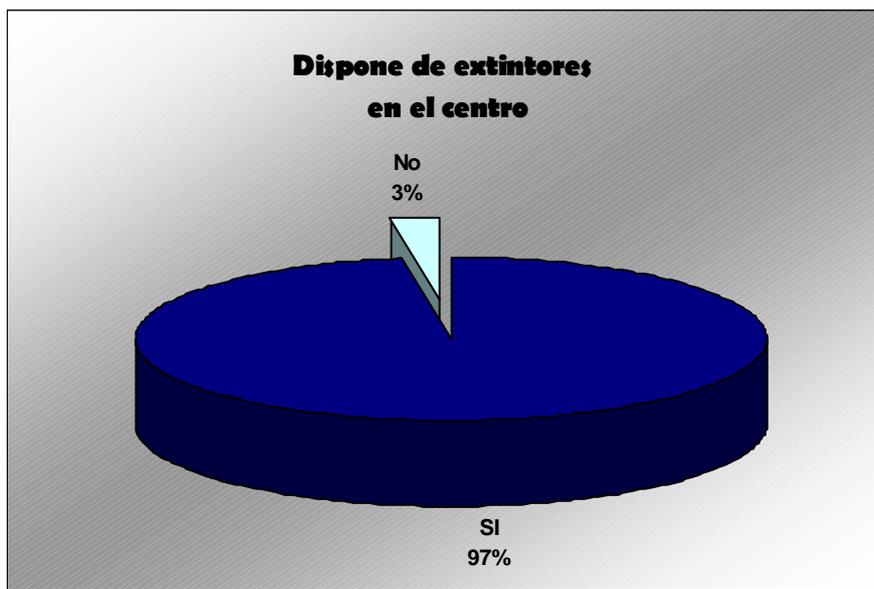
- Señalización de los locales de trabajo.
- Revisiones de las instalaciones, mobiliario del puesto de trabajo y equipos.
- Condiciones de los locales de trabajo (orden y limpieza, almacenamiento).

### Materiales de extinción

Es obligatorio que en todo centro de trabajo existan unos materiales de extinción y de los datos obtenidos en las 80 visitas que se han realizado observamos lo siguiente:

- ✓ En el 97.5% de las empresas tienen extintores y solamente en un 2,5% de ellas no disponer de extintores.
- ✓ En un 96% los extintores son adecuados.
- ✓ En el 94% de los centros de trabajo 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 55% la ubicación es correcta.
- ✓ En un 44% están señalizados. Destaca negativamente que un 54% no estén señalizados siendo obligatorio

Disponde de extintores en el centro	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	78	97,5
NO	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>



Prácticamente la totalidad de las empresas 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?

Adecuados a los materiales existentes	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	77	96,3
NO	1	1,3
NO PROCEDE	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

### ¿SE HAN REVISADO ANUALMENTE LOS EXTINTORES?

Revisados anualmente	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	75	93,8
NO	3	3,8
NO PROCEDE	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

### ¿EXISTE UN Nº CORRECTO DE EXTINTORES?

Nº correcto	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	72	90,0
NO	6	7,5
NO PROCEDE	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

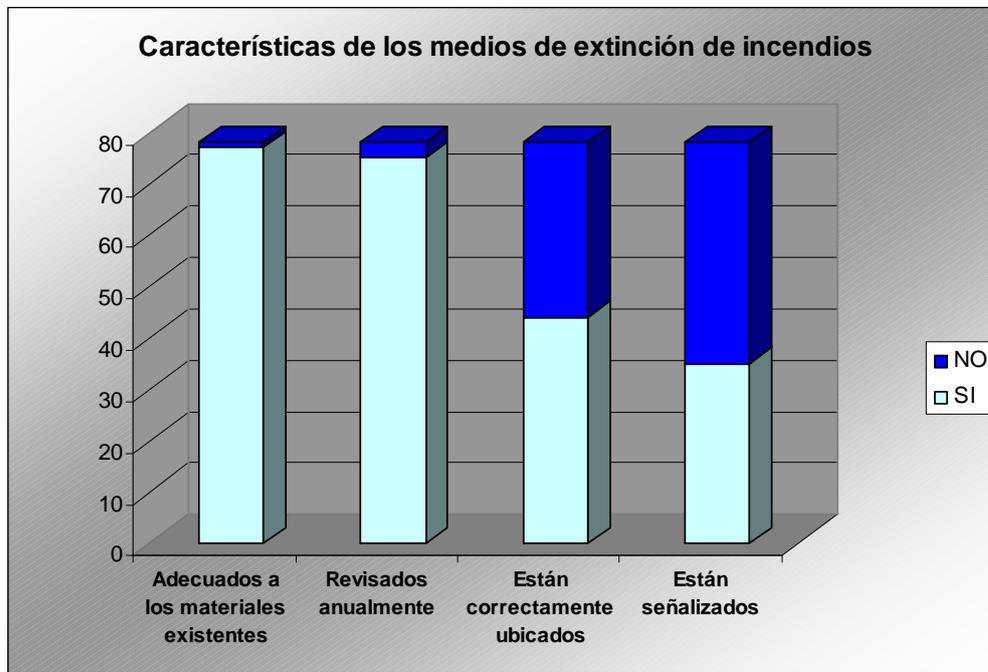
### ¿LOS EXTINTORES ESTÁN CORRECTAMENTE UBICADOS?

Están correctamente ubicados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	44	55,0
NO	34	42,5
NO PROCEDE	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

### ¿LOS EXTINTORES ESTÁN CORRECTAMENTE SEÑALIZADOS?

Están señalizados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	35	43,8
NO	43	53,8
NO PROCEDE	2	2,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

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 55% de las empresas tienen extintores correctamente ubicados y sólo el 43.8% de las empresas los tiene señalados correctamente.

### **Salidas e Iluminación de Emergencia.**

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

<b>Tiene señalizada la salida principal</b>	<b>Nº Empresas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SI	19	23,8
NO	61	76,3
Totales	80	100,0

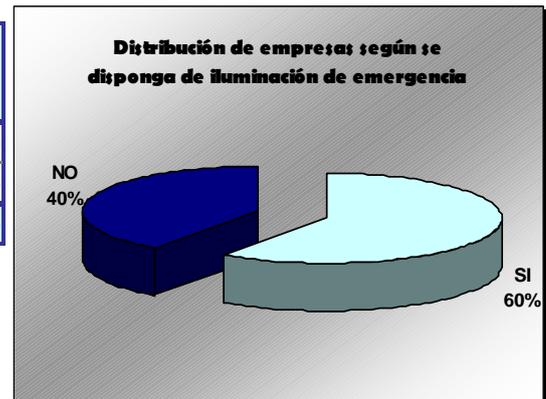
Sólo 23.8% de los centros de trabajo visitados tienen señalizada la salida principal.

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.

*Existen dos centros con salida de emergencia, ambos centros tenían correctamente abiertas y señalizadas estas salidas.*

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 60% de las empresas visitadas poseían luces de emergencia

Tiene iluminación de emergencia	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	48	60,0
NO	32	40,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

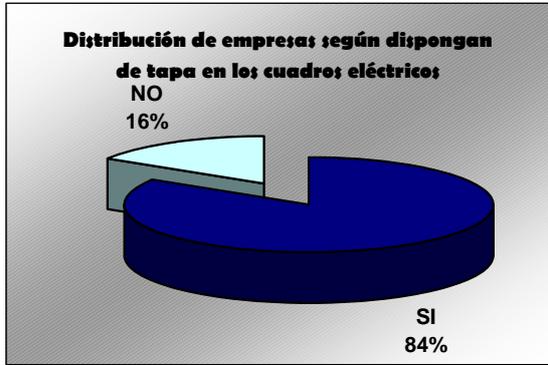


De las empresas que poseen luces de emergencia, 3 tenían luces fundidas. Es fundamental revisar adecuadamente las luces de emergencia.

### 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 84% los cuadros eléctricos disponen de tapa. De estos, en un 91% están cerrados.

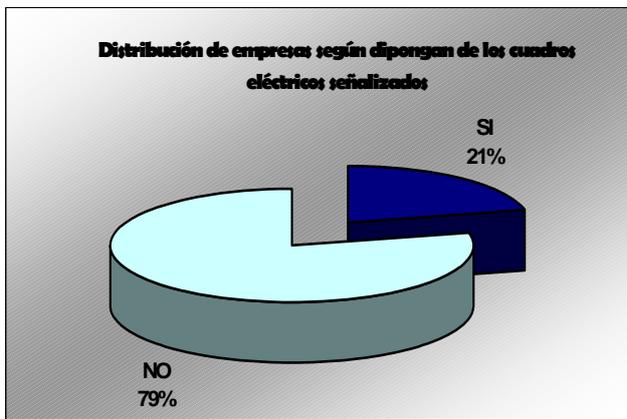
### LOS CUADROS ELÉCTRICOS DISPONEN DE TAPA



Los cuadros eléctricos disponen de tapa	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	67	83,8
NO	13	16,3
Totales	80	100,0

Como en ocasiones anteriores la señalización es deficiente, en este caso valoramos en las empresas la señalización de los cuadros eléctricos con la correcta señal de riesgo eléctrico.

### ¿LOS CUADROS ELÉCTRICOS ESTÁN SEÑALIZADOS?



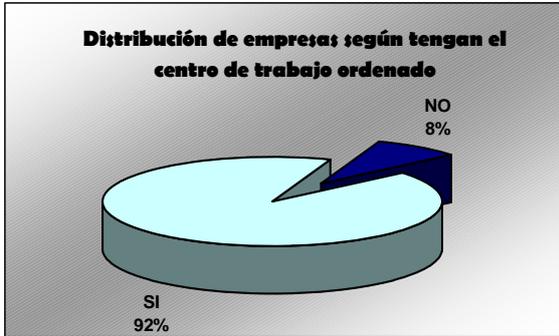
Los cuadros eléctricos están señalizados	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	17	21,3
NO	63	78,8
Totales	80	100,0

Sólo el 21.3 % de las empresas tienen correctamente señalizados los cuadros eléctricos.

### 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 centro de trabajo está ordenado?



El Centro de Trabajo está ordenado	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	56	91,8
NO	5	8,2
<b>Totales</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

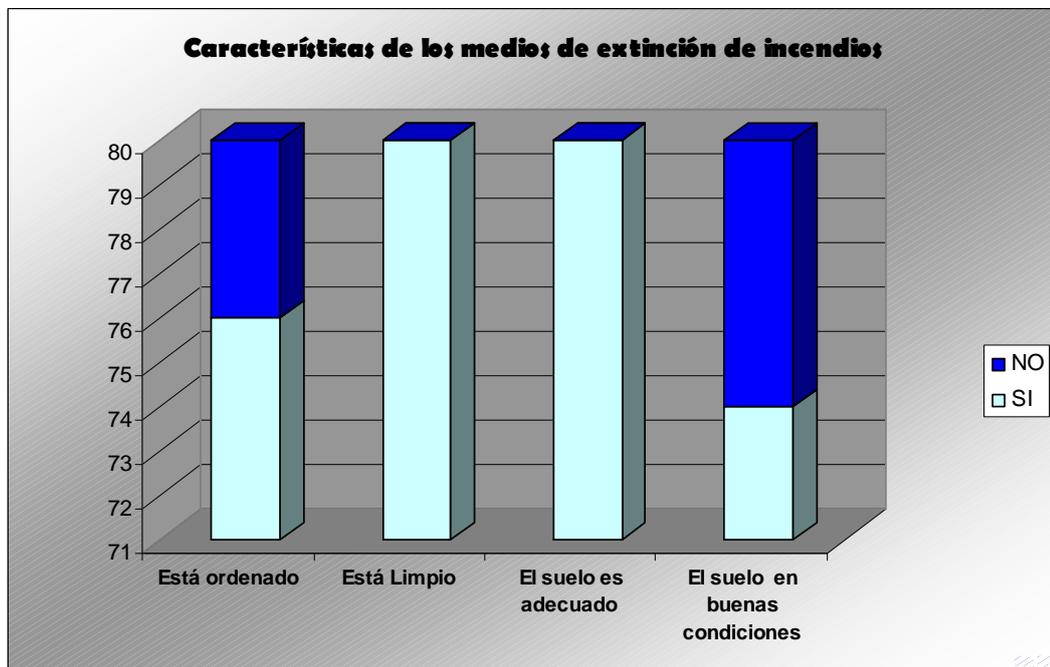
El 92 por ciento de la empresas visitadas tenían adecuadamente ordenado el espacio de trabajo.

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.

Es importante recordar que se consiguen evitar muchos accidentes si se mantienen un correcto orden en los locales y de almacenamiento.

	Está ordenado	Está Limpio	El suelo es adecuado	El suelo en buenas condiciones
SI	76	80	80	74,0
NO	4	0	0	6,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>



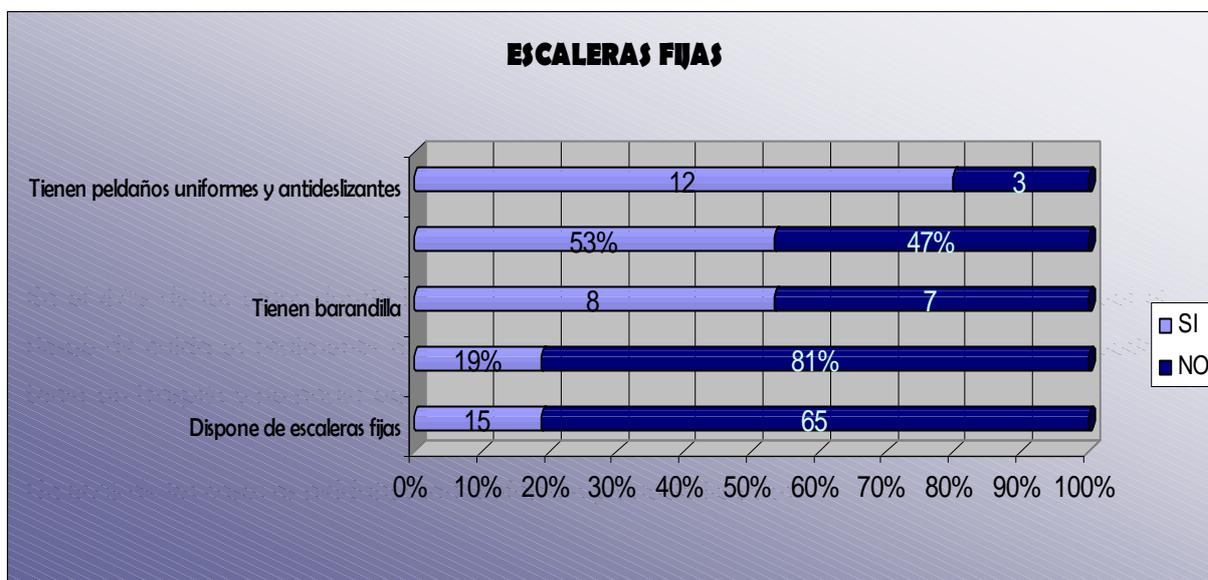
Dada la actividad de las empresas del sector y la importancia de la imagen observamos que los espacios de trabajo en general son adecuados. Detectándose algunas carencias en el mantenimiento del suelo.

### 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 el 19% de los casos si hay escaleras. En la muchos no se disponía de iluminación adicional ni de bandas antideslizantes o barandilla / pasamanos.

	Dispones de escaleras fijas	Porcentaje (%)	Tienen barandilla	Porcentaje (%)	Tienen peldaños uniformes y antideslizantes	Porcentaje (%)
SI	15	19%	8	53%	12	80%
NO	65	81%	7	47%	3	20%
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

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.

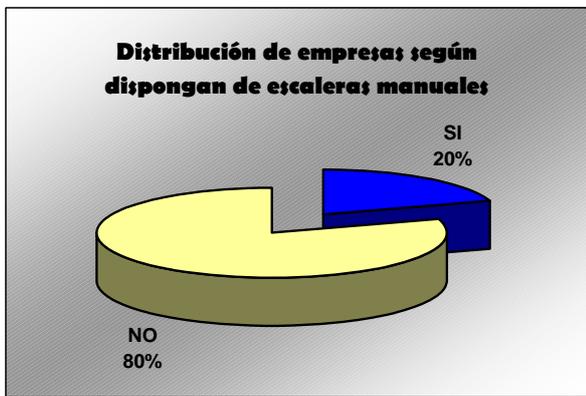


Con respecto a las escaleras manuales hay que utilizarlas siguiendo siempre las indicaciones y limitaciones del fabricante.

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:

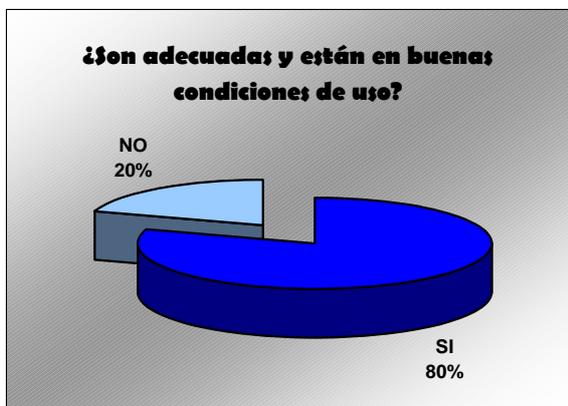
**¿Se dispone de escaleras manuales?**



Dispone de escaleras manuales	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	20	20,0
NO	80	80,0
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

El 20% de las agencias visitadas disponen de escaleras manuales, y de estas el 80% de encuentran en adecuadas condiciones de uso.

**En caso afirmativo ¿son adecuadas y están en buenas condiciones de uso?**



Las escaleras manuales cuentan con elementos de apoyo y sujeción	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	16	80,0
NO	4	20,0
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

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. Los pasillos de circulación deben ser suficientemente anchos y deben mantenerse libres de obstáculos en todo momento.

### El almacenamiento de los materiales es adecuado

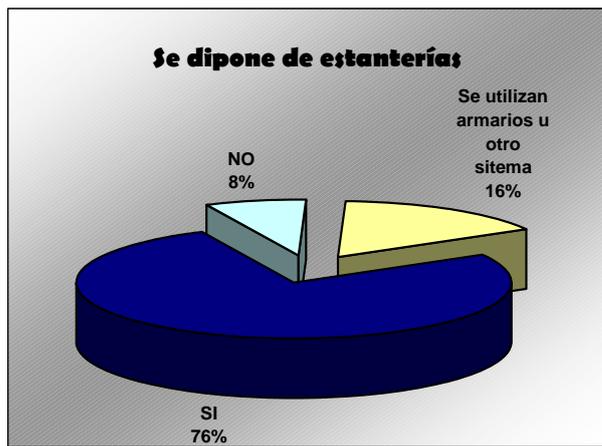


El almacenamiento de los materiales es adecuado	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	79	98,8
NO	1	1,3
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Respecto a tener un correcto almacenamiento en los locales, observamos positivamente que solamente el 1% de los centros de trabajo, el almacenamiento era incorrecto.

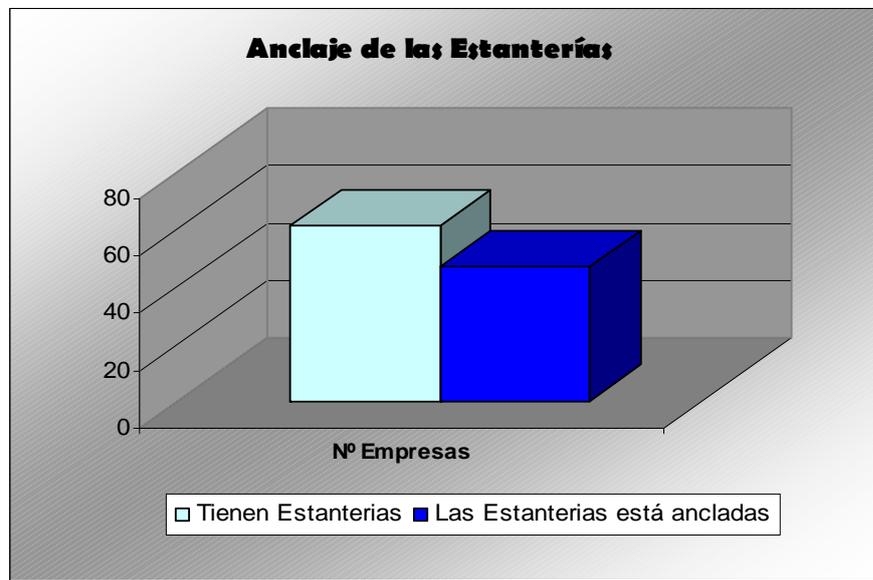
Uno de los riesgos que producen más accidentes es el hecho de tener estanterías y no anclarlas a la pared .

### ¿Se dispone de estanterías?



Se dispone de estanterías	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	61	76,3
NO	6	7,5
Se utilizan armarios u otro sistema	13	16,3
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

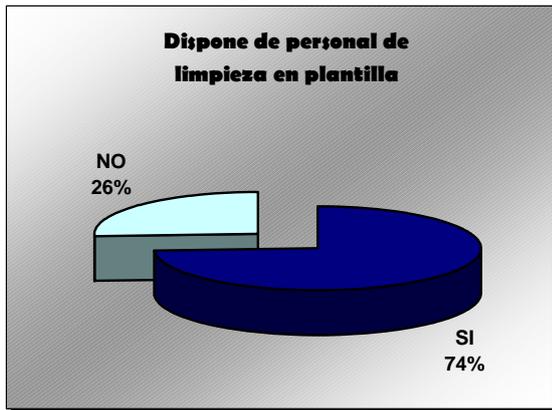
El 76% de las agencias realizan su archivo en estanterías y de ellas sólo el 77% están amaradas a la pared.



Hemos obtenido el 23% de las empresas visitadas no disponen de ningún sistema de anclaje y por lo tanto las estanterías no son seguras porque no evitan que se produzcan desplomes del material almacenado.

## PERSONAL Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA – EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

### Dispone de subcontrata para las labores de limpieza

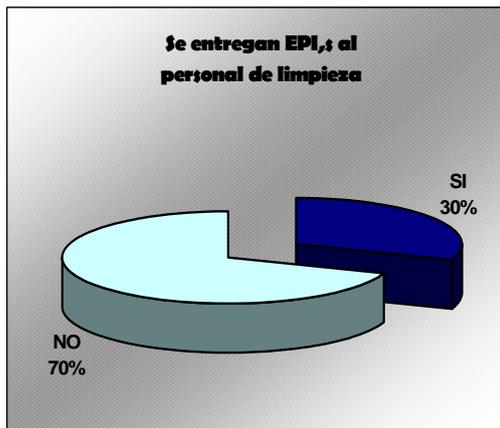


Dispone de personal de limpieza en plantilla	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	46	74,2
NO	16	25,8
<b>Totales</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

Dado el tamaño de las empresas visitadas destacamos que el 74 % de las empresas disponen de personal de limpieza, por lo que es importante valorar los riesgos existentes para este puesto de trabajo.

Sólo en el 30% de los casos se entregan Equipos de Protección Individual al Personal de Limpieza.

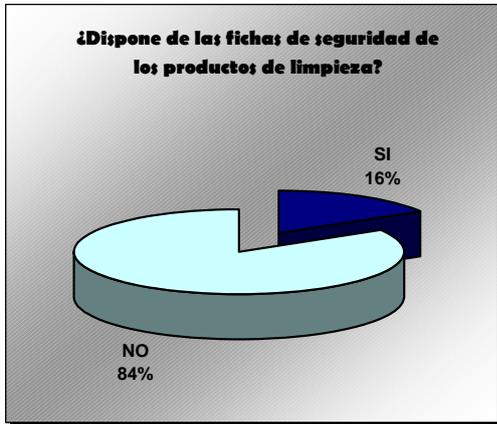
### Se entregan EPI,s al personal de limpieza



Se entregan EPI,s al personal de limpieza	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	14	30,4
NO	32	69,6
<b>Totales</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>

Este personal está en contacto con productos químicos por lo que se valoran los siguientes aspectos:

**¿Dispone de las fichas de seguridad de los productos de limpieza?**

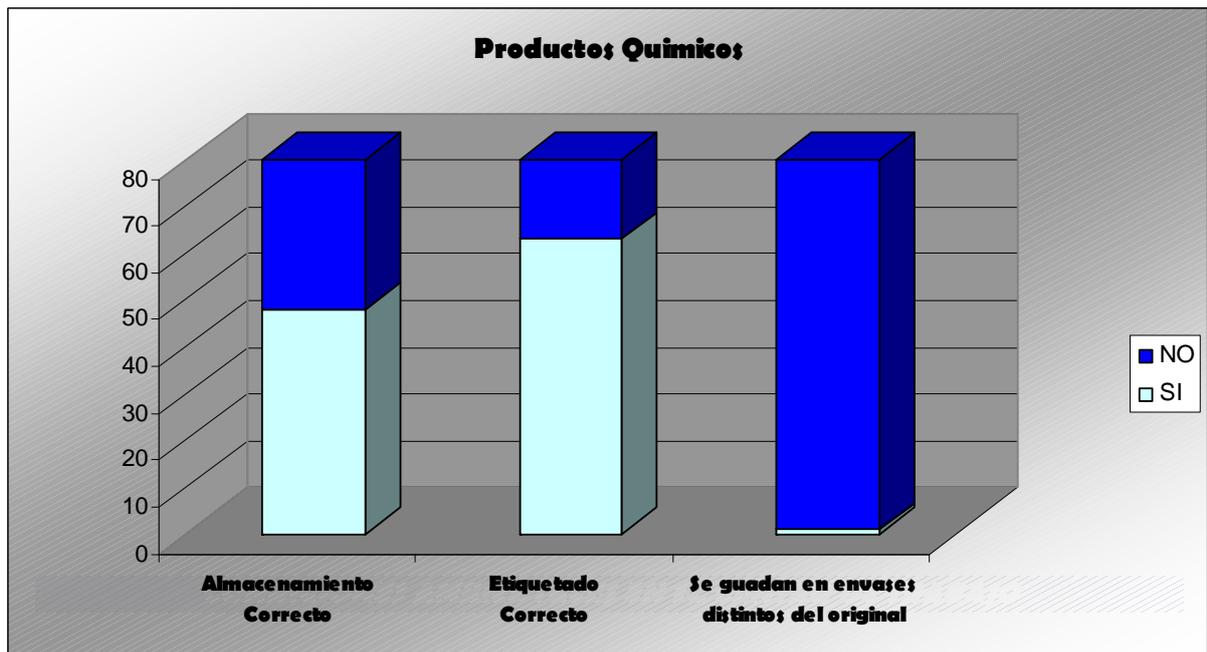


Dispone de fichas de seguridad de los productos de limpieza	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	13	16,3
NO	67	83,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Sólo el 16 % dispone de las fichas de seguridad de los productos químicos utilizados para a limpieza de las instalaciones. Estas fichas son de vital importancia para garantizar el adecuado uso y almacenamiento de los diferentes productos.

En relación a los productos químicos también es importante su almacenamiento y adecuado etiquetado.

	Almacenamiento Correcto	Porcentaje (%)	Etiquetado Correcto	Porcentaje (%)	Se guardan en envases distintos del original	Porcentaje (%)
SI	48	60,0	63	78,8	1	1,3
NO	32	40,0	17	21,3	79	98,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>



Debemos destacar que el 40% no almacena adecuadamente los productos químicos, es decir no utiliza una zona separada y aislada para su almacenamiento.

## 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.

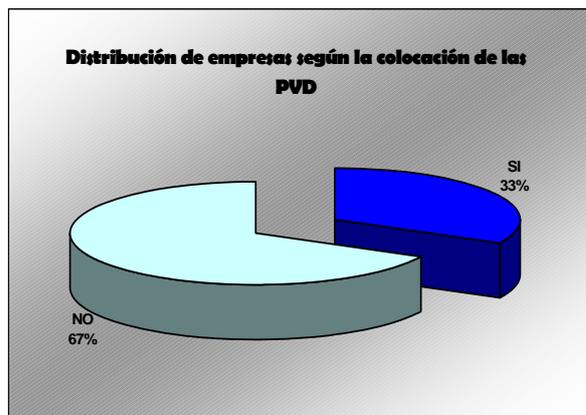
Es importante destacar que si bien este tipo de actividad no da origen a accidentes graves, si pueden dar lugar a una serie de problemas para la salud de los trabajadores que en muchos casos pueden cronificarse, por lo cual se deberá prestar atención al aspecto preventivo.

El total de las agencias de viaje son oficinas.

### Pantallas de Visualización de Datos

En referencia a su uso colocación podemos realizar una valoración positiva en la gran mayoría de las empresas que cuentan con oficina en el centro de trabajo. En el 67% de las empresas visitadas, la colocación de las PVD no era adecuada.

#### ¿La colocación de las PVD es adecuada?



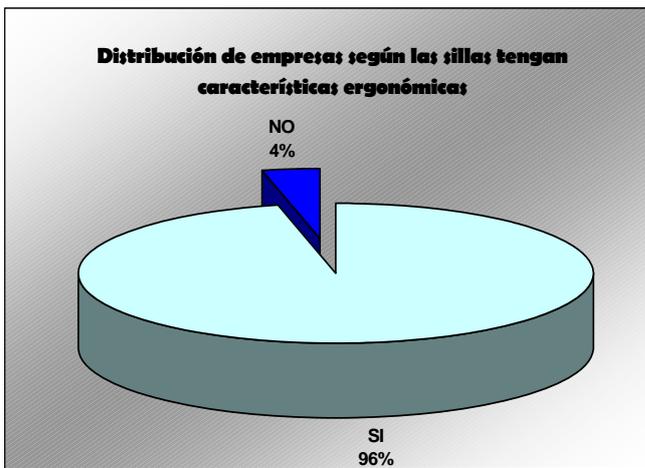
La colocación de PVD es adecuada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	26	32,5
NO	54	67,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Los problemas más habituales derivados de las PVD se refieren a la pérdida y cansancio en la visión 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.

A su vez detectamos que en el 14% de los casos las empresas presentaban reflejos o vibraciones que suponen un riesgo para la vista.

**¿Las sillas tienen características ergonómicas?**



Las sillas son ergonómicas	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	77	96,3
NO	3	3,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

La adecuada ergonomía de las sillas del personal se encuentra en mejor situación, el 96 % de las empresas disponen de sillas ergonómicas (regulables en altura y respaldo y con ruedas).

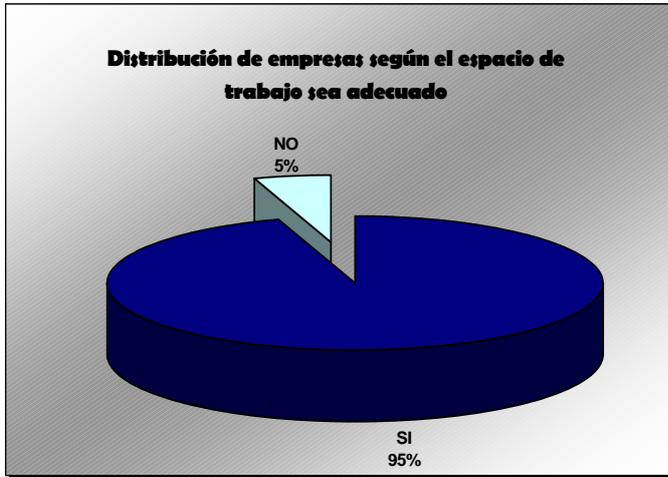
**Espacio de Trabajo**

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.

Al igual que en el apartado anterior, solamente el 5% de los centros de trabajo visitados no disponen de un espacio de trabajo adecuado.

**El espacio de trabajo es adecuado**

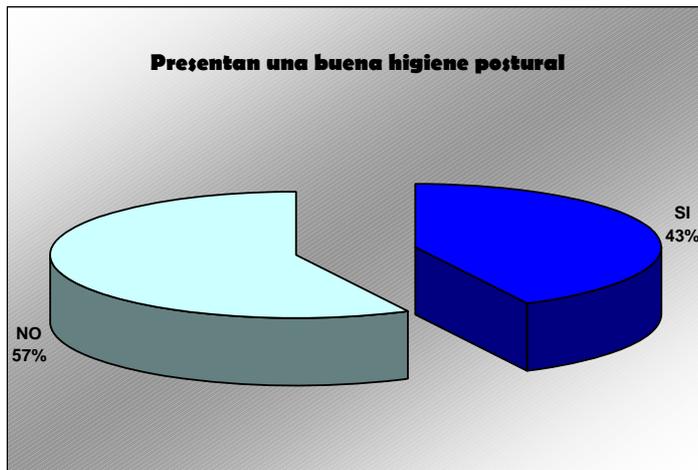


El espacio de trabajo es adecuado	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	76	95,0
NO	4	5,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

En el 88% 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.

En la misma línea, el pasar gran parte de la jornada laboral sentado/a en un mismo espacio puede provocar serios problemas músculo esquelético se no se mantiene una adecuada higiene postural., el 57% de los trabajadores no presentan una buena higiene postural.

**¿Los trabajadores presentan una buena higiene postural?**



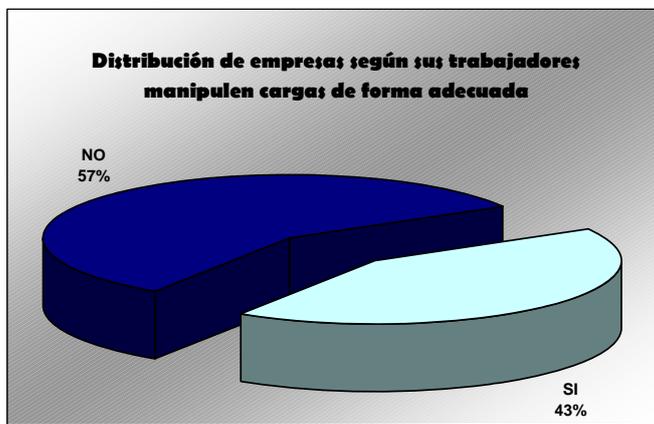
Buena Higiene Postural	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	34	42,5
NO	46	57,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

## 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.

El 57% 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**.

### ¿Los trabajadores manipulan cargas de forma adecuada?



Los trabajadores manipulan cargas de forma adecuada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	34	42,5
NO	46	57,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

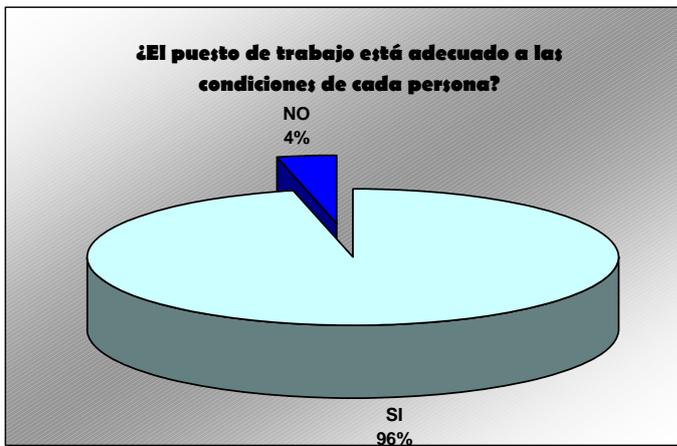
Nuestros Técnicos han ofrecido información y formación sobre la manipulación adecuada de las cargas. Se les recomienda que examinen la carga antes de manipularla: localizar zonas que pueden resultar peligrosas en el momento de su agarre y manipulación. Que planifiquen el levantamiento: decidir el punto /os 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: separarlos pies hasta conseguir una postura estable; doblarlas 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.

**¿El puesto de trabajo está adaptado a las condiciones de cada persona?**

Sólo 31% de las empresas visitadas afirman que el puesto de trabajo está adaptado a las condiciones de cada persona, y un 49% afirman que no lo están.

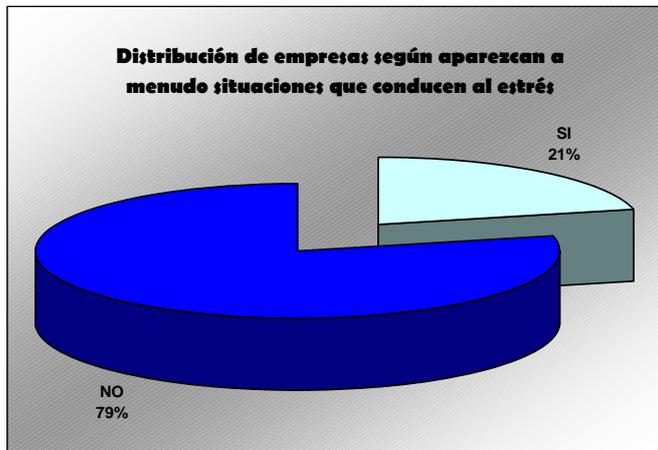
**¿El puesto de trabajo está adecuado a las condiciones de cada persona?**



Puesto adaptado a cada personal	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	31	38,8
NO	49	61,3
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Estrés**

**Aparecen a menudo situaciones que conducen al estrés**



Aparecen a menudo situaciones que conducen al estrés	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	17	21,3
NO	63	78,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Sólo el 21% de las empresas declara que se ven sometidos a menudo a situaciones de Estrés. Si bien es cierto que en determinadas épocas del año se ven sometidos a un elevado ritmo de trabajo debido a la estacionalidad del sector.

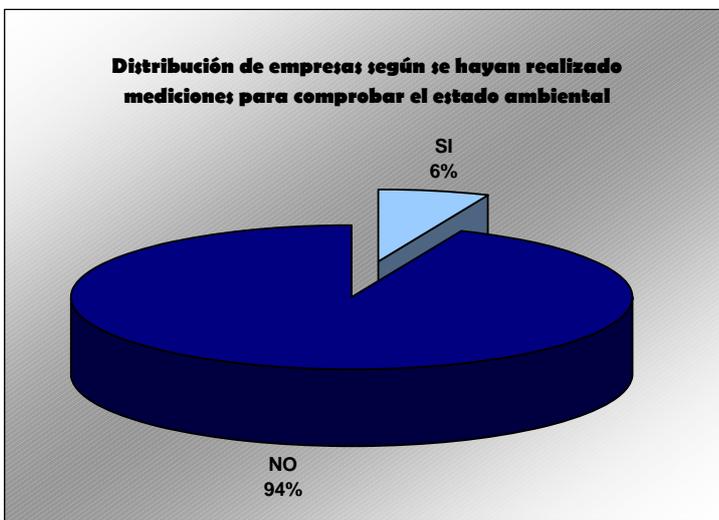
Consecuente con el anterior planteamiento, con el objeto de evitar la aparición de estrés en los trabajadores en **el 45% de las empresas, se toman medidas para mejorar la organización, distribución y planificación del trabajo.**

### Condiciones Ambientales

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 6.3% de los casos se han realizado estas mediciones.

#### Se han realizado mediciones para comprobar el estado ambiental de la empresa



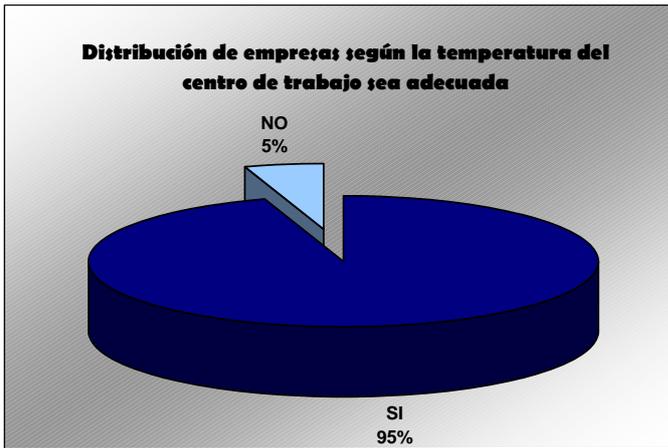
Se han realizado mediciones para comprobar el estado ambiental de la empresa	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	5	6,3
NO	75	93,8
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Los datos recogidos por los Técnicos muestran lo siguiente:

1. Las condiciones de ruido en las empresas visitadas son adecuadas en un 100%.

3. Las condiciones térmicas son confortables en el 95% de las instalaciones visitadas dado que en la mayoría de los casos disponen de sistemas de climatización.

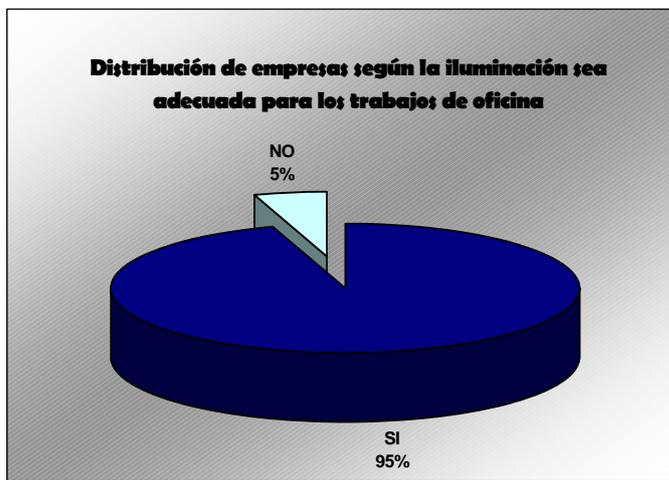
**La temperatura del centro de trabajo es adecuada**



La temperatura es adecuada	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	76	95,0
NO	4	5,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

4. En el 95% de las agencias visitadas, los niveles de iluminación son los adecuados para cada puesto de trabajo.

**La iluminación es adecuada para el trabajo en oficina**



La iluminación es adecuada para el	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	76	95,0
NO	4	5,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Los puestos de trabajo están orientados para evitar reflejos en las superficies de trabajo y PVD**



Los puestos de trabajo están orientados para evitar reflejos en la superficie de trabajo y	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	66	82,5
NO	14	17,5
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

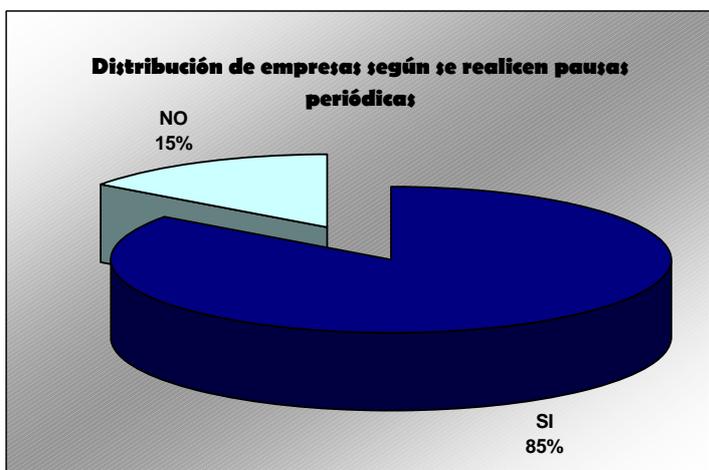
El 17.5 de las empresas no tienen adecuadamente orientados los puestos de trabajo para evitar reflejos sobre superficies y PVD.

**Botiquín de Primeros Auxilios**

Los lugares de trabajo dispondrán de un botiquín con el material preciso para realizar los primeros auxilios. El material tiene que estar ordenado y siempre reponer el usado.

El material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.

**¿El Centro de Trabajo dispone de Botiquín?**



Disponen de Botiquín	Nº Empresas	Porcentaje (%)
SI	68	85,0
NO	12	15,0
<b>Totales</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS CUALITATIVO.

Se han visitado 80 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 del tiempo de los 15 años que tiene esta normativa todavía un 30% de las empresas dice no conocerla, si bien es cierto que conocen que los problemas existentes en relación a la prevención de riesgos laborales en sectores “con más riesgos”

### *Obligaciones de Gestionar la Prevención.*

De las 80 agencias de viaje visitadas, 53 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 **30% 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 donde 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 es, una vez elegida la modalidad 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 forma 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 34%.*

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 suficiente una pequeña 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 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 método mejor 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 fechas varias 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 incendio; 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 antigua inicial 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 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.

El 100% 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 un nº elevado de agencias 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, donde 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 nº de horas trabajadas y se reducen las pausas y momentos de descanso, dado el elevado nº de clientes que esperan a ser atendidos en la agencia.



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

## **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 casi 15 años que existe la ley de prevención de riesgos laborales, todavía son muchas las empresas que la desconocen por completo, tienen conocimientos superficiales 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 30% 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 SPA es más cómoda para la empresa, pero es 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.

Con 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 dos 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 Ello 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 **12 empresarios 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.

#### **6. Falta de señalización.**

La falta de señalización (salida principal, riesgos eléctrico...) 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 prestan 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.