

MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ESPECIALIDAD: RECEPCIONISTA

Visita nuestro curso
www.academiatecnas.com



RIESGOS ESPECÍFICOS Y SU PREVENCIÓN EN EL SECTOR DE RECEPCIONISTA

El trabajo de oficina supone el uso continuo de mobiliario, equipos informáticos, manejo de software, así como la exposición a determinadas condiciones ambientales (ruido, temperatura y humedad, e iluminación), cuyo correcto diseño tiene una importante influencia sobre la comodidad, eficacia en el trabajo y salud de los trabajadores.

Desde el punto de vista de la gestión de riesgos laborales, la prevención en el campo del trabajo de oficina pasa por abordar *cuatro tipos de cuestiones*:

1º. Un adecuado diseño de las instalaciones (locales, climatización, iluminación y acondicionamiento acústico).

2º. En el caso del mobiliario, el cumplimiento de unos requisitos mínimos de calidad ergonómica permitirá prevenir una buena parte de las molestias de tipo postural tan frecuentes en las oficinas. Es importante seleccionar equipos informáticos adecuados, a fin de prevenir alteraciones visuales o molestias.

3º. Una correcta organización de las tareas, evitando sistemas de trabajo que conducen a situaciones de estrés o desmotivación en el trabajo.

4º. Finalmente, todas las acciones anteriores pueden resultar ineficaces si se deja de lado la necesaria labor de **formación e información de los trabajadores**. Este aspecto es especialmente

importante en tareas que presentan un alto grado de autonomía en la organización del propio puesto de trabajo.

A continuación, se describen los principales riesgos asociados al trabajo de oficina, las causas y las posibles consecuencias sobre la salud.

RIESGOS RELACIONADOS CON LA CARGA FÍSICA

Los problemas de tipo musculo-esquelético asociados al trabajo de oficina, particularmente en las tareas informáticas, se deben a los siguientes factores:

- ✓ Movilidad restringida, asociada al trabajo sedentario.
- ✓ Malas posturas, asociadas tanto a la forma de sentarse (falta de apoyo en la espalda, posturas con la espalda muy flexionada), como a la posición de la cabeza – cuello (flexión o torsión del cuello al escribir o mirar la pantalla, respectivamente) y a la posición de los brazos y muñecas mientras se teclea.



La conjunción de estos dos factores determina la existencia de esfuerzos musculares estáticos. Este tipo de esfuerzos corresponden a pequeñas contracciones de diferentes grupos musculares, fundamentalmente de espalda, cuello y hombros. Pueden provocar fatiga y dolores musculares.

Además, la posición sentada supone una sobrecarga en la zona lumbar de la espalda, que está sometida a esfuerzos mecánicos superiores

a los que se producen de pie. Esta posición puede dar lugar a otros problemas de tipo circulatorio.

ENTORNO DE TRABAJO

Afecta negativamente cuando no hay espacio suficiente para moverse, ya que favorece las posturas estáticas o provoca posturas forzadas. Cuanto más estático y sedentario sea un trabajo, más importante es que el entorno facilite los movimientos y los cambios de postura. Las características que debe cumplir nuestro entorno de trabajo son:

- ✓ Tener dimensiones suficientes, y estar acondicionado de manera que permita los movimientos y favorezca los cambios de postura.
- ✓ Detrás de la mesa debe quedar un espacio de al menos 115 cm (para moverse con la silla).



SILLA DE TRABAJO

Sus formas, dimensiones y la adecuada regulación de la silla afectan a la postura del tronco, a la movilidad de la espalda y a la movilidad de las piernas. Una **adecuada silla ergonómica** debe cumplir:

- ✓ El asiento deberá ser estable, proporcionando al usuario libertad de movimientos y procurándole una postura confortable.
- ✓ Es necesario que tengan ruedas y posibilidad de giro para permitir la movilidad y el acceso a los elementos de trabajo. Para garantizar su estabilidad, deben poseer al menos 5 patas de apoyo al suelo y la base de apoyo deberá tener un diámetro superior a 50 cm.
- ✓ La altura del asiento deberá ser regulable.
- ✓ El relleno del asiento y del respaldo no debe ser demasiado mullido.
- ✓ El tapizado y material de relleno debe permitir la transpiración y el intercambio de calor.
- ✓ Es necesario que las sillas dispongan de un adecuado apoyo lumbar. La altura del respaldo debe llegar como mínimo hasta la parte media de la espalda.
- ✓ El respaldo no debe ser demasiado ancho en la parte superior. Las sillas destinadas a tareas informáticas (más de 4 horas al día de trabajo con ordenador) deben tener respaldo reclinable y regulable en altura.
- ✓ La existencia de reposabrazos permite dar apoyo y descanso a los hombros y brazos.
- ✓ Al ajustar la altura de la silla respecto a la mesa, tendremos en cuenta que la mesa quede a la altura de los codos o algo más alta.



MESA DE TRABAJO

La **mesa de trabajo** es tan importante o más que la silla para prevenir determinadas molestias, sobre todo las relativas a la zona del cuello y de los hombros, que son precisamente los problemas más frecuentes en las situaciones: Las dimensiones del tablero de la mesa determinan la posibilidad de distribuir adecuadamente los elementos de trabajo, evitando las posturas con torsión de tronco o giros de la cabeza.

El espacio libre debajo de la mesa determina la posibilidad de aprovechar mejor la mesa y favorece la movilidad. Finalmente, la existencia de determinados complementos puede mejorar mucho la funcionalidad y ergonomía de la mesa (reposapiés, soportes para el monitor, superficies auxiliares, bandejas para documentación, etc.).

Algunas **CARACTERÍSTICAS** de una adecuada mesa de trabajo son:

- Deberá tener las dimensiones suficientes y permitir la colocación flexible de las pantallas, del teclado, de los documentos y del material accesorio.
- Es conveniente que se disponga de planos auxiliares (alas, superficies para reuniones) adjuntas y al mismo nivel que la superficie de trabajo.



- Debajo de la mesa debe quedar un espacio holgado para las piernas y para permitir movimientos. Este espacio libre mínimo debajo del tablero debe ser de 70 cm de ancho y con una altura libre de al menos 65 cm.

- No son necesarias las mesas de altura regulable, salvo que el trabajador presente alguna discapacidad motora severa.
- La superficie de la mesa debe ser poco reflectante (acabados en mate).
- Los cajones se deben deslizar suavemente sin realizar esfuerzos importantes. Para ello, deben disponer de guías con rodamientos. Es imprescindible que existan topes de apertura, de manera que el cajón no salga del todo al abrirlo.

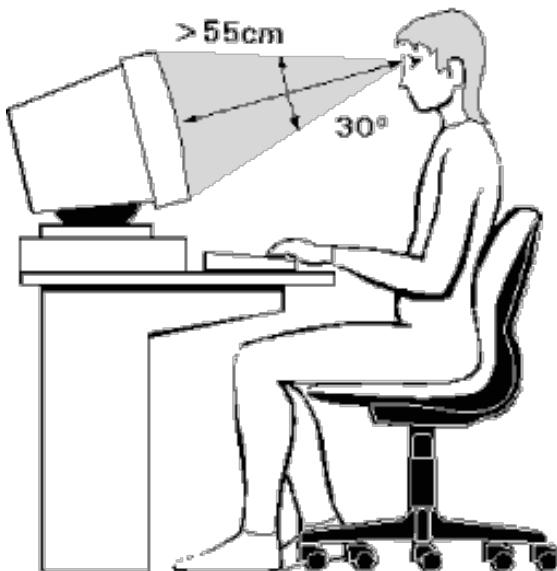
UBICACIÓN DEL ORDENADOR

La correcta colocación del ordenador sobre la mesa puede evitar una gran parte de los problemas posturales asociados a las tareas informáticas. Los principales problemas se asocian a las siguientes:

- ✓ Ordenador situado a un lado, de forma que se trabaja con torsión del tronco y giro de la cabeza.
- ✓ Pantalla demasiado cerca de los ojos o pantalla demasiado alta.
- ✓ Falta de sitio para apoyar las muñecas y los antebrazos mientras se teclea o se maneja el ratón.

En muchos casos, es relativamente fácil mejorar la comodidad mientras se trabaja colocando el ordenador de forma adecuada.

Los dos elementos a considerar son la pantalla del ordenador y el teclado y el ratón. Estableceremos a continuación las características que deben cumplir.



CARACTERÍSTICAS DE LA PANTALLA DEL ORDENADOR

- Los caracteres de la pantalla deben estar bien definidos y tener una dimensión suficiente.
- La imagen debe ser estable, sin destellos, centelleos o cualquier otra forma de inestabilidad.



- Se debe poder ajustar la luminosidad y el contraste, para adaptarlos a las condiciones del entorno.
- La pantalla no deberá tener reflejos ni reverberaciones molestas.
- La altura del monitor debe ser de forma que su borde superior esté a la altura de los ojos del usuario o algo por debajo.
- La distancia de la pantalla a los ojos estará en función del tamaño y forma de los caracteres. Esta no será inferior a 55 cm.

CARACTERÍSTICAS DEL RATÓN Y EL TECLADO

- El teclado debe ser inclinable e independiente de la pantalla, impidiendo el cansancio y las molestias en los brazos.
- El teclado no debe ser demasiado alto. Como norma general, la parte central del teclado (fila de la A) debe estar a menos de 3 cm de altura sobre la mesa. Esta recomendación no se cumple en muchos ordenadores portátiles. En estos casos, debe disponerse de almohadillas que eleven el punto de apoyo de las muñecas y antebrazos.
- Deberá disponerse de espacio suficiente delante del teclado para poder apoyar las muñecas y antebrazos sobre la mesa. Este espacio será como mínimo de 10 cm. entre el teclado y el borde de la mesa.
- El ratón debe tener una forma que permita su utilización cómoda tanto por personas diestras como zurdas.
- Los movimientos y las posturas artificiales a que obliga el trabajo con el teclado y con el ratón pueden provocar una serie de problemas

denominados *trastornos traumáticos de orden acumulativo* y lesiones por esfuerzos de carácter repetido. Dichos problemas se manifiestan en forma de tendinitis, tenosinovitis o en el síndrome del túnel carpiano.

RIESGOS RELACIONADOS CON LAS CONDICIONES AMBIENTALES

Como comentábamos en la introducción de este segundo apartado, las condiciones ambientales que presentan un mayor impacto sobre la seguridad y salud de los trabajadores son el ruido, la temperatura, la humedad y la iluminación.

RUIDO



Es uno de los agentes físicos más extendidos dentro del ámbito laboral y puede producir en la salud de los trabajadores daños en el aparato auditivo o bien otro tipo de alteraciones fisiológicas o psicológicas. En las oficinas se acumulan ruidos procedentes de teléfonos, impresoras, faxes, fotocopiadoras, ventiladores y las propias voces del equipo de trabajo.

El principal problema está asociado a las molestias e interferencias que se producen para concentrarse en el trabajo o para mantener una conversación.

Aunque en oficinas y despachos el ruido no tiene la misma importancia que en otras actividades, se deben tener en cuenta algunos aspectos:

- El nivel de ruidos en los locales de oficinas no debe sobrepasar los 55 decibelios.
- En relación con las medidas de protección es recomendable aislar fotocopiadoras e impresoras en espacios destinados para realizar estas actividades.
- Rebajar el tono de los timbres de los teléfonos y no elevar demasiado el tono de voz de las personas que permanezcan en la oficina.

La disposición de materiales absorbentes del ruido en el techo o mamparas de separación entre puestos de trabajo es una solución efectiva.

TEMPERATURA Y HUMEDAD

En casi todas las existen sistemas de climatización tanto para verano como para invierno. La regulación del nivel de calor/frío suele ser origen de disputas, sobre todo en locales compartidos con sistemas centralizados.



Este problema suele presentarse en verano, donde algunos trabajadores que tienen el puesto debajo de una salida de aire perciben un chorro de aire frío bastante; por el contrario, los que están lejos de los difusores o cerca de paredes o ventanas con alta insolación pasan mucho calor. En general, se recomienda que:

- La temperatura oscila entre 20-22ºC, tanto en verano como en invierno.
- La humedad relativa oscila entre el 30 y el 70 %, excepto si existe riesgo de electricidad estática; en este caso, el límite inferior se sitúa en un 50 %.

Otro problema relativamente frecuente es la falta de mantenimiento en las instalaciones, lo que da lugar a la acumulación de suciedad y gérmenes en las conducciones y filtros. Para evitarlo debe revisarse y limpiarse la instalación cada cierto tiempo.

ILUMINACIÓN



Las tareas de oficina están ligadas a la lectura, tanto de documentos como de textos sobre la pantalla del ordenador; por tanto, se trata de tareas con altos requerimientos visuales en las que las condiciones de iluminación resultan muy importantes para prevenir molestias y problemas visuales.

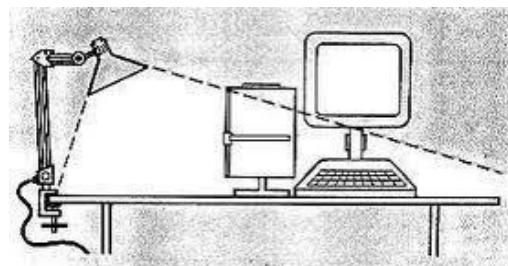
El problema más frecuente en la oficina está relacionado con la aparición de **reflejos en las pantallas de los ordenadores**.

Es necesario analizar la distribución de focos de luz con relación a los puestos de trabajo para evitar este tipo de problemas. Disponiendo de los elementos de difusión de la luz adecuados (persianas y cortinas en las ventanas o difusores en los focos de iluminación general).

En caso de detectar reflejos, se debe solicitar colocación de persianas o pantallas difusoras de

la luz. Las pantallas de los ordenadores nuevos disponen de un tratamiento antirreflejos que atenúan el problema.

Relacionado con la existencia de fuentes de luz directa muy intensa está el problema de los deslumbramientos, también asociados a luz reflejada sobre superficies muy claras. Las soluciones para las luces directas son disponer de elementos que difundan la luz.



Otro problema frecuente es la insuficiente iluminación del entorno. La mejor solución es disponer de una iluminación general homogénea de luz difusa.

Finalmente, hay que cuidar el contraste (relación entre la luz emitida por dos superficies) entre las diferentes superficies de trabajo (papeles, pantalla del ordenador y mesa de trabajo).

RIESGOS RELACIONADOS CON ASPECTOS PSICOSOCIALES

Además de las relaciones físicas entre el trabajador y su puesto de trabajo, no debemos perder de vista otras cuestiones asociadas a las demandas de tipo psicológico a las que se enfrenta el trabajador.

Los riesgos relacionados con aspectos psicosociales se definen como *aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente*

relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador (física, psíquica o social).

Las recomendaciones del INSHT en este sentido se orientan a evitar:

- ✓ Situaciones de sobrecarga o subcarga.
- ✓ La repetitividad que pueda provocar monotonía e insatisfacción.
- ✓ La presión indebida de tiempos.
- ✓ Las situaciones de aislamiento que impidan el contacto social en el lugar de trabajo.

Uno de los factores señalados como convenientes es la posibilidad de que se organice el trabajo de forma que el usuario se marque su propio ritmo de trabajo, realizando pequeñas pausas para evitar la fatiga. Si esto no es posible, deberán establecerse pausas periódicas o cambios de actividad.

Existen otros factores a considerar en este campo (ritmos de trabajo, contenidos de la tarea y su adecuación a la formación y expectativas de los trabajadores, tipo de supervisión del trabajo que se realiza por parte de los superiores, niveles de autonomía en el trabajo, conocimiento de los resultados del propio trabajo, satisfacción con el sueldo o la seguridad del empleo, etc.).

Todas estas cuestiones tienen poco que ver con el tipo de equipos que se utilizan y mucho con el tipo de organización, estando en un campo más relacionado con la política de recursos humanos que con la de prevención. Sus efectos deben ser considerados, ya que pueden dar lugar a problemas como el estrés, la monotonía o la falta de motivación en el trabajo.

INSATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral expresa en qué medida se acomodan las características de los trabajos realizados a los deseos, expectativas o necesidades del trabajador. Las características que más se valoran con respecto a la satisfacción laboral son el contenido del trabajo, la organización del trabajo, el salario, la promoción, las relaciones humanas, el reconocimiento que el individuo obtiene y el estilo de mando.

Cuando existe un malestar respecto al trabajo realizado, se dice que existe una baja satisfacción o una insatisfacción laborales. De entre los factores que influyen en la insatisfacción laboral destacan el salario; la falta de responsabilidad e iniciativa; las malas relaciones con los compañeros; la presión de tiempos en la realización de las tareas; el horario de trabajo y la inestabilidad en el empleo.

Como medidas para prevenir la insatisfacción laboral se proponen la participación y el trabajo en grupo, y establecer canales de comunicación, promoción y formación de los trabajadores.

EL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo laboral. La importancia creciente de dicho fenómeno está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo.

El **estrés laboral** se produce cuando el trabajador tiene que hacer un gran esfuerzo para cumplir con el trabajo:

- ✓ Tareas repetitivas, es decir, repetir la tarea muchas veces. Por ejemplo, hacer photocopies sin realizar otras tareas.

- ✓ Exigir al trabajador mucho trabajo en poco tiempo.
- ✓ Las situaciones de aislamiento que impiden el contacto social en el lugar de trabajo.



Para su prevención, pueden aplicarse las siguientes **MEDIDAS**:

- ✓ Controlar que la cantidad y calidad de la información que recibe el trabajador sea la adecuada a sus capacidades.
- ✓ Facilitar periodos de descanso.
- ✓ Planificar el trabajo de modo que se facilite la participación y el trabajo en grupo.
- ✓ Evitar los trabajos monótonos y repetitivos.

EL MOBBING Y EL BURNOUT

Es relativamente habitual en una empresa la existencia de pequeños roces o discusiones entre compañeros o superiores. Si este tipo de problemas de relaciones personales se producen sobre una persona concreta durante un largo tiempo y una frecuencia prolongados, pueden desencadenar una situación perjudicial para su salud.

El **mobbing** hace referencia a una situación en la que se origina una serie de acciones hostiles hacia una persona de forma continuada. Se

entiende que este tipo de acciones son continuadas cuando se producen con una frecuencia de, por lo menos, una vez a la semana y durante al menos seis meses.

Las situaciones de trato incorrecto hacia una persona son muy diversas y hacen referencia a atentados contra la reputación o la dignidad del sujeto (burlas, calumnias, acoso sexual, etc.), su capacidad profesional, sus cualidades físicas o contra su estilo de vida privada.

El mobbing puede ser considerado como una forma característica de estrés con la particularidad de que no se produce por causas relacionadas con el contenido o la organización del trabajo.

El *agotamiento psíquico* o **burnout** hace referencia a una situación muy semejante al estrés. Aparece en trabajadores que realizan su trabajo en contacto directo con otras personas. Esta situación surge cuando el trabajador ve defraudadas sus expectativas respecto al trabajo que realiza y cuando se encuentra imposibilitado sobre el control, la modificación de su situación laboral y para poner en práctica sus ideas respecto a cómo ha de ser realizado el trabajo. El burnout presenta las siguientes características:

- ✓ Agotamiento emocional, síntomas de cansancio físico y psicológico.
- ✓ Aparición de actitudes individuales que expresan aislamiento de la persona.
- ✓ Generación de sentimientos de inadecuación, de incompetencia, etc.