

2023



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

# TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS (TCP)

Elaborado en el marco del Programa  
Nacional de Prevención (PRONAPRE)





# ÍNDICE

---

<b>COMISIÓN DE TRABAJO</b>	<b>5</b>
<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>7</b>
<b>SIMBOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>8</b>
<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>10</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>	<b>12</b>
<b>BLOQUE 1   Traslado de Domicilio a Base</b>	<b>13</b>
<b>BLOQUE 2   Reunión Previa / Presentación de Documentación</b>	<b>15</b>
<b>BLOQUE 3   Traslado a la Aeronave</b>	<b>16</b>
<b>BLOQUE 4   Control de Equipamiento de Emergencia</b>	<b>19</b>
<b>BLOQUE 5   Control de Servicios</b>	<b>21</b>
<b>BLOQUE 6   Bienvenida a los Pasajeros</b>	<b>23</b>
<b>BLOQUE 7   Verificación del Correcto Guardado de Equipaje</b>	<b>25</b>
<b>BLOQUE 8   Demostración de Seguridad</b>	<b>27</b>
<b>BLOQUE 9   Chequeo de Cabina Previo al Despegue</b>	<b>29</b>
<b>BLOQUE 10   Despegue</b>	<b>30</b>
<b>BLOQUE 11   Preparación de Servicio</b>	<b>31</b>
<b>BLOQUE 12   Servicio y Post-Servicio</b>	<b>35</b>
<b>BLOQUE 13   Recorridas de Cabina</b>	<b>39</b>
<b>BLOQUE 14   Chequeo Previo al Aterrizaje</b>	<b>40</b>
<b>BLOQUE 15   Rodaje a la Posición</b>	<b>40</b>
<b>BLOQUE 16   Traslado desde la Aeronave</b>	<b>41</b>
<b>BLOQUE 17   Traslado de Base a Domicilio</b>	<b>41</b>
<b>RIESGOS GENÉRICOS</b>	<b>42</b>

---



## COMISIÓN DE TRABAJO

El presente Manual de Buenas Prácticas ha sido desarrollado en el marco de los Programas Nacionales de Prevención por rama de actividad (ProNaPre), de acuerdo con la Resolución SRT N° 770/2013.

Viendo las necesidades específicas de la actividad de Tripulantes de Cabina de Pasajeros, se conformó una comisión de trabajo con el objetivo de elaborar estrategias para la prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en la actividad.

Durante el plan de trabajo, la comisión ha llevado a cabo reuniones mensuales y visitas de campo, sirviendo de base para la elaboración del presente Manual de Buenas Prácticas de Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

Han participado en la elaboración de este documento:





## CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Atender las necesidades de los pasajeros de un avión es la función más visible de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP), pero no es la más importante, ya que también se encargan de velar por la seguridad de la operación, en especial en situaciones de emergencia.

Los TCP son los principales responsables de la seguridad dentro del avión. Por este motivo, llevan a cabo diversas tareas relativas a la seguridad de la operación antes, durante y después del trayecto aéreo.

Su jornada laboral comienza con una reunión de la tripulación, donde el jefe de cabina (sobrecargo) detalla qué parte del avión queda a cargo de cada tripulante y qué equipos de emergencia deben revisar.

En situaciones de emergencia los TCP son los encargados de dirigir la evacuación de los pasajeros y el resto de la tripulación de la manera más rápida y segura posible. Esto incluye instruir al pasajero sobre cómo prepararse para un aterrizaje forzoso, habilitar las salidas de emergencia, ayudar a usar los equipos de salvamento, como así también proporcionar primeros auxilios, combatir posibles incendios y tratar con pasajeros disruptivos de ser necesario.

## SIMBOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS



### Riesgos Físicos del Ambiente de Trabajo

1. Temperatura / 2. Ruido / 3. Iluminación / 4. Humedad / 5. Ventilación /  
6. Vibraciones / 7. Radiaciones / 8. Presión barométrica / 9. Factores climáticos



### Riesgos Químicos

1. Gases / 2. Vapores / 3. Humos / 4. Aerosoles / 5. Polvos / 6. Líquidos



### Riesgos de Exigencia Biomecánica

1. Movimientos repetitivos / 2. Posturas forzadas / 3. Esfuerzo o fuerza física /  
4. Movimiento manual de cargas / 5. Posturas estáticas





### **Riesgos de Accidentes**

1. Caídas / 2. Torceduras / 3. Quemaduras / 4. Picaduras, mordeduras / 5. Cortes / 6. Golpes / 7. Atrapamientos / 8. Atropellamientos / 9. Choques / 10. Agresiones por terceros / 11. Electricidad / 12. Incendio / 13. Traumatismo de ojo / 14. Explosión / 15. Caída de hombre al agua



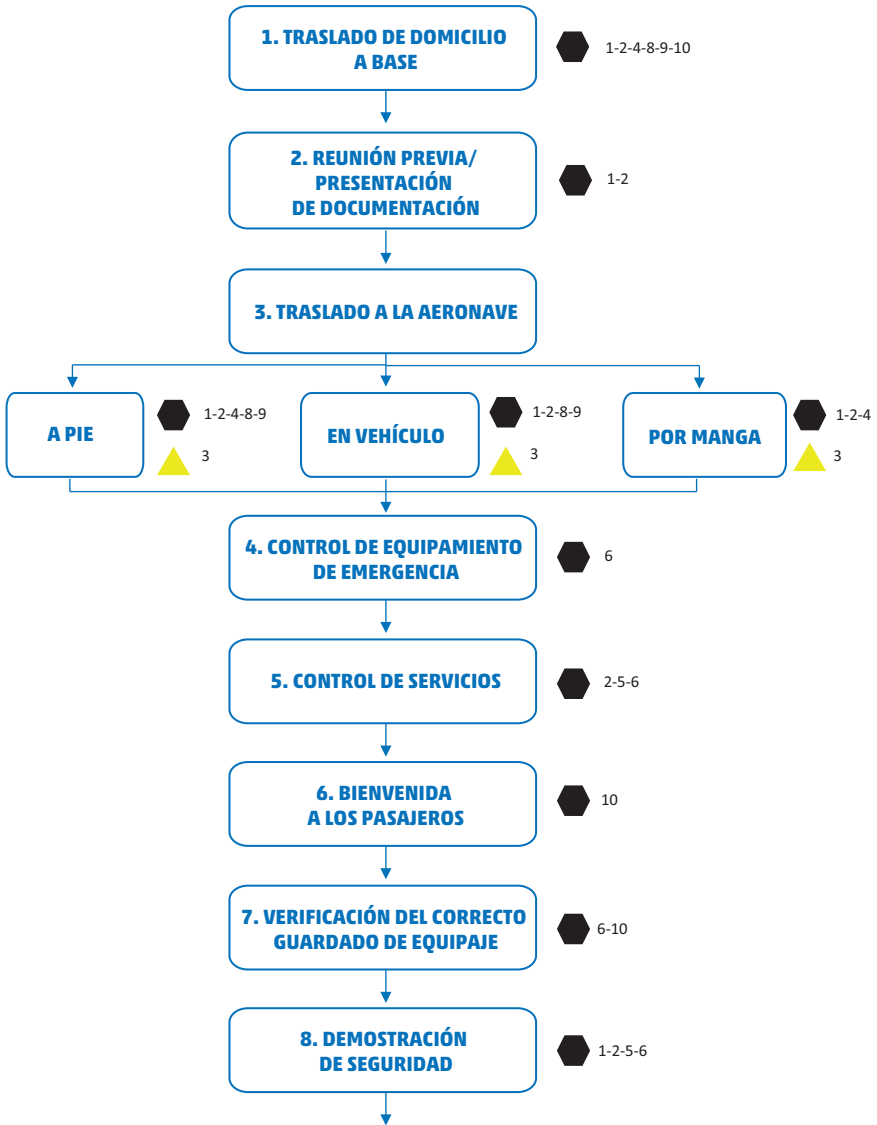
### **Riesgos Biológicos**

1. Hongos / 2. Virus / 3. Bacterias / 4. Parásitos

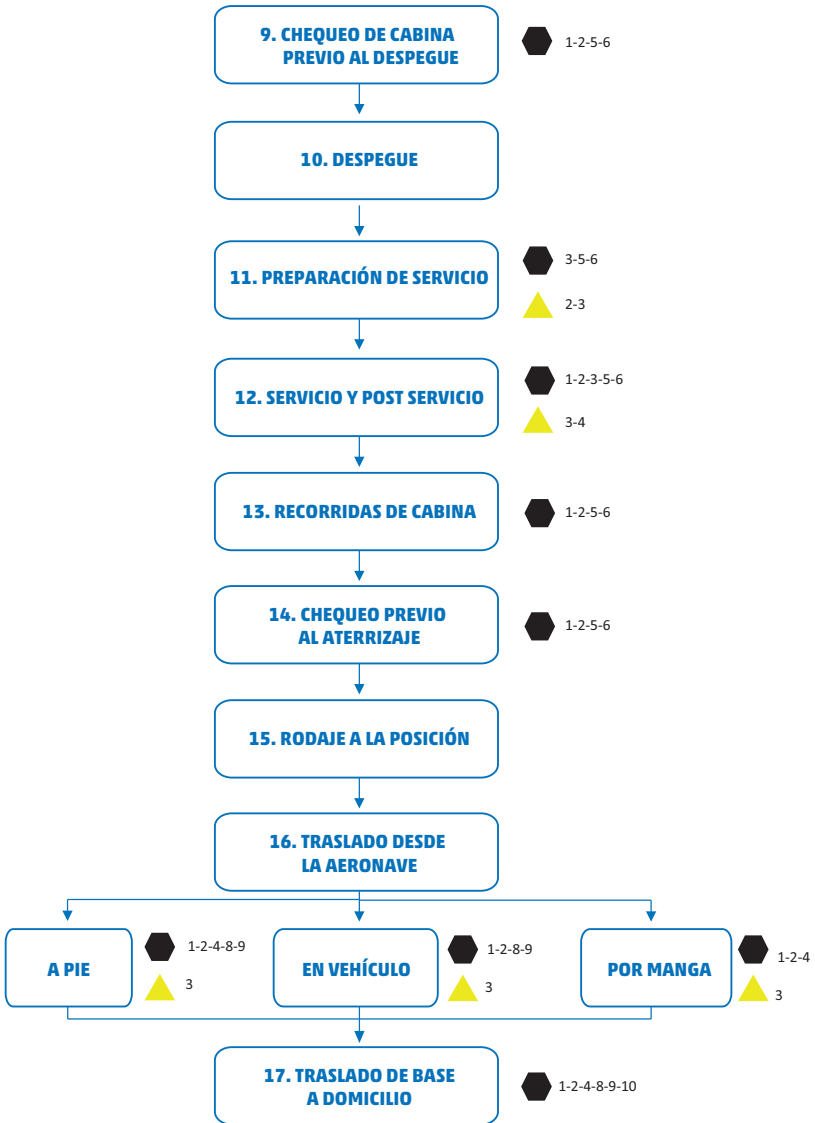


### **Factores de la Organización del Trabajo**

# FLUJOGRAMA



Continúa en la página siguiente



## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

En el presente manual se procede a analizar la actividad de Tripulantes de Cabina de Pasajeros (TCP). En el flujograma se describen las tareas que se inician desde el traslado de domicilio a base (aeropuerto) hasta el traslado de regreso al domicilio o al hotel donde el TCP realizará la posta.

A continuación, se procederá a describir cada uno de los bloques que integra el diagrama de flujo de TCP, analizando las tareas que realizan, verificando las condiciones de Higiene y Seguridad de la actividad.

Al final de cada uno de los bloques, se analizarán los principales riesgos al que puede estar expuesto el Tripulante de Cabina durante su jornada laboral y que han sido identificados previamente en el flujograma, describiendo las buenas prácticas y recomendaciones que deberán tenerse en cuenta en cada uno de los casos.

## BLOQUE 1 | TRASLADO DE DOMICILIO A BASE

Normalmente, este tipo de traslados se realiza en vehículos contratados especialmente por la aerolínea. Existen casos en los que la empresa no se hace cargo de los traslados, siendo los tripulantes quienes deben movilizarse por sus propios medios. En ambos casos, deberán seguirse las recomendaciones para evitar accidentes en los traslados hacia y desde el trabajo.

### RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2-4-8-9-10

#### Caídas (1) y Torceduras (2)

Entre los accidentes que pueden sucederse tanto durante los desplazamientos hasta el medio de transporte, como al subir o bajar del vehículo de traslado, están las caídas y las torceduras. Las lesiones más frecuentes suelen ser esguinces de tobillo o rodilla.

#### Buenas Prácticas

- Utilizar calzado reglamentario suministrado por la empresa.
- Prestar atención al circular y mirar a ambos lados si se debe cruzar calle o avenida. Las distracciones son una de las principales causas de accidentes en la vía pública.
- Evitar el uso de dispositivos móviles mientras camina.
- Respetar la señalización vial.
- Tener mayor precaución en superficies mojadas o escaleras.
- En caso de utilizar escaleras, usar el pasamano contando siempre con los tres puntos de apoyo y de sostén permanente (dos manos y un pie o dos pies y una mano). No subir ni bajar de vehículos en movimiento.

### **Atropellamientos (8), Choques (9) y Agresiones por terceros (10)**

Los choques o colisiones con otros vehículos es otro riesgo de accidente al que están expuestos los TCP en su traslado, como así también atropellamiento en caso de tener que atravesar zonas de tránsito vehicular para acceder al traslado.

Por otra parte, los TCP pueden sufrir agresiones físicas por terceras personas como consecuencia de robos o discusiones.

#### **Buenas Prácticas**

- Prestar atención al circular. Las distracciones son una de las principales causas de accidentes en la vía pública.
- Utilizar siempre el cinturón de seguridad abrochado.
- Evitar reaccionar ante agresiones o provocaciones de otras personas en general.

### **Picaduras y Mordeduras (4)**

Ver sección OTROS en apartado RIESGOS GENÉRICOS.

## BLOQUE 2 | REUNIÓN PREVIA / PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Es la reunión que se realiza previo a todos los vuelos. Se utiliza para la confección y presentación de la documentación necesaria y también para planificar el trabajo y comunicar circunstancias especiales que pudiera tener el vuelo relativas a cuestiones climáticas, pasajeros con necesidades especiales, etc.

### RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2

#### Caídas (1) y Torceduras (2)

Al transitar hacia la reunión previa, los TCP pueden tropezar sufriendo caídas y torceduras.

#### Buenas Prácticas

- Utilizar calzado reglamentario suministrado por la empresa.
- Prestar atención al circular.
- Mantener orden y limpieza en la zona de circulación.
- La zona de circulación debe estar debidamente demarcada.

## BLOQUE 3 | TRASLADO A LA AERONAVE

Son los traslados que se realizan dentro del aeropuerto para abordar la aeronave. El proceso de embarque puede realizarse de varias maneras dependiendo de las soluciones técnicas implementadas en el aeropuerto: a pie (por manga o pista) o en vehículo.

### A Pie / Por Manga

Los TCP embarcan a la aeronave andando sobre la plataforma y subiendo luego por una escalera móvil. En caso de contar con manga (puente móvil cubierto que se extiende desde la puerta de embarque de la terminal del aeropuerto hasta la puerta de la aeronave), los TCP acceden a la aeronave a través de ésta sin necesidad de descender a la plataforma del aeropuerto.



*TCP subiendo a la aeronave desde la pista.*



## En vehículo

Los TCP son trasladados por la plataforma del aeropuerto en un vehículo hasta la aeronave, subiendo luego a ésta por una escalera móvil.

Teniendo en cuenta cada una de las formas de embarque y que los TCP llevan consigo su equipaje de mano, están expuestos a diferentes riesgos.

## RIESGOS DE EXIGENCIA BIOMECÁNICA 3

### Esfuerzo o fuerza física (3)

En caso de subir escaleras y trasladar equipaje de mano, los TCP podrían estar expuestos a trastornos músculo esqueléticos de esfuerzo.

### Buenas Prácticas

- El peso del equipaje de mano no deberá superar al permitido para el pasajero en general.
- Tomar mayores precauciones en caso de inclemencias del tiempo.
- El acceso a la aeronave de los TCP deberá realizarse únicamente por las mismas vías de ingreso que los pasajeros.
- Implementar el protocolo de ergonomía establecido en la Res. SRT N° 886/15, tomando en cuenta la Guía Práctica para la implementación del protocolo establecido en la normativa indicada. De corresponder, efectuar un estudio ergonómico integrado del puesto de trabajo por un profesional con conocimiento en ergonomía, de modo de obtener buenas prácticas representativas que surjan del diagnóstico obtenido.

## RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2-8-9

### **Caídas (1), Torceduras (2), Atropellamientos (8) y Choques (9)**

Al transitar por la plataforma o manga o hasta el vehículo de traslado, al igual que si debe subir por escalera a la aeronave, los TCP pueden tropezar y sufrir caídas y/o torceduras. En el caso de circular por la plataforma del aeropuerto, están expuestos a atropellamiento ya que por allí circulan vehículos y al riesgo de choque si son trasladados en vehículo.

#### **Buenas Prácticas**

- Utilizar calzado reglamentario suministrado por la empresa.
- Prestar atención al circular por la plataforma, tomar mayores precauciones en caso de inclemencias del tiempo.
- Transitar por la zona demarcada para peatones. En caso de no contar con esa demarcación, movilizarse con cuidado.
- Al subir o bajar una escalera, contar siempre con los tres puntos de apoyos y de sostén permanente (dos manos y un pie o dos pies y una mano).
- El acceso a la aeronave de los TCP deberá realizarse únicamente por las mismas vías de ingreso que los pasajeros.

#### **Picaduras y Mordeduras (4)**

Ver sección OTROS en apartado RIESGOS GENÉRICOS.

## BLOQUE 4 | CONTROL DE EQUIPAMIENTO DE EMERGENCIA

Es el primero de los chequeos que los TCP realizan previo a la recepción de los pasajeros. El objetivo es asegurarse que todo el equipamiento destinado a emergencias esté en condiciones de ser utilizado en caso de ser necesario.



*TCP controlando el equipo de emergencia.*

### RIESGOS DE ACCIDENTES 6

#### **Golpes (6)**

Los equipos de emergencia están instalados en diferentes puntos del avión para que, en caso de emergencia, la tripulación y los pasajeros cuenten con los elementos/medios que les faciliten el control del motivo de la misma. Teniendo

en cuenta el tipo de avión, el control de los equipos de emergencia no siempre se puede hacer a simple vista, si no que los TCP deberán moverlos o agacharse, por ejemplo, pudiendo golpearse en estas maniobras.

### **Buenas Prácticas**

- Solicitar, en los casos que sea posible, que los equipos de emergencia estén colocados de manera tal que los códigos a verificar se puedan ver a simple vista.
- Teniendo en cuenta el poco espacio de movimiento con el que se cuenta dentro de la aeronave, realizar los movimientos de manera controlada.

## BLOQUE 5 | CONTROL DE SERVICIOS

Es el último paso previo a la recepción de pasajeros. Se controla que todos los elementos e insumos necesarios para prestarle los servicios de bebida y comida a los pasajeros estén disponibles y aptos para la utilización.

### RIESGOS DE ACCIDENTES 2-5-6

#### Torceduras (2)

Al realizar estos controles, dado el poco espacio de movimiento con el que se cuenta, los TCP pueden trastabillar sufriendo torceduras.

#### Buenas Prácticas

- Utilizar calzado reglamentario suministrado por la empresa.
- Prestar atención al realizar la tarea, no realizar movimientos bruscos.
- Mantener orden y limpieza en la zona de trabajo.
- La zona de circulación debe estar debidamente demarcada.

#### Cortes (5) y Golpes (6)

Al realizar los controles sobre los productos para el servicio de bebida y comida, los TCP pueden estar expuestos a cortes -en particular, al cortar los precintos de los carros-. Además, dado el poco espacio de movimiento, pueden sufrir golpes.

## Buenas Prácticas

- Contar con precintos de fácil ruptura.
- Abrir con precaución puertas de carros para evitar desplazamiento de los carros y fuentes.
- Prestar atención al realizar la tarea, no realizar movimientos bruscos.
- Mantener orden y limpieza en la zona de trabajo.

## BLOQUE 6 | BIENVENIDA A LOS PASAJEROS

Una vez finalizados los chequeos, los tripulantes se preparan para la recepción de pasajeros en la aeronave. Además de indicarles la ubicación de los asientos y los pasillos por donde deben dirigirse a los mismos, la bienvenida se utiliza para hacer una evaluación rápida de qué pasajeros pueden ser de ayuda en una situación de emergencia. Además, se realiza una observación de los pasajeros con el objetivo de detectar que todos estén en condiciones de viajar.



*TCP dando la bienvenida a los pasajeros.*

**RIESGOS DE ACCIDENTES**  10**Agresiones por terceros (10)**

Pueden ocurrir cuando hay algún tipo de agresión verbal o física de un pasajero hacia otro o hacia un miembro de la tripulación.

**Buenas Prácticas**

- No confrontar. Seguir los protocolos de seguridad de la compañía.



## BLOQUE 7 | VERIFICACIÓN DEL CORRECTO GUARDADO DE EQUIPAJE

En esta instancia, los TCP deben asegurarse de que los pasajeros hayan guardado correctamente los equipajes de mayor tamaño en los gabinetes superiores y los de menor tamaño debajo del asiento delantero.



*TCP verificando el correcto guardado de equipaje.*

## RIESGOS DE ACCIDENTES 6-10

### Golpes (6)

Si bien el guardado del equipaje debería estar a cargo del pasajero, hay situaciones particulares en las que los TCP deben ayudar o incluso realizar la tarea ellos mismos, así como también redistribuir el equipaje de los compartimientos de la parte superior del avión.

#### Buenas Prácticas

- Tomar precauciones dado el reducido espacio de movimiento con el que se cuenta, para no golpearse con los objetos que lo rodean.
- En caso de tener que guardar equipaje o redistribuirlo en los compartimientos de la parte superior del avión, tener en cuenta que al levantar peso por encima de los hombros se sobre exigen los miembros superiores. Mantener la carga pegada al cuerpo durante todo el levantamiento, separar los pies para proporcionar una postura estable, no girar el tronco.

### Agresiones por terceros (10)

Es muy común que los TCP le deban solicitar al pasajero algún tipo de modificación en el guardado de su equipaje, pudiendo generar malestar.

#### Buenas Prácticas

- No confrontar. Seguir los protocolos de seguridad en caso de que se convierta en pasajero disruptivo.

## BLOQUE 8 | DEMOSTRACIÓN DE SEGURIDAD

Es el momento en que los TCP realizan la demostración de los procedimientos en caso de emergencias, tales como evacuación, utilización de chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno en caso de descompresión de cabina. La demostración se realiza durante el rodaje previo al despegue.



*TCP realizando demostración de seguridad.*



*TCP realizando anuncio.*

**RIESGOS DE ACCIDENTES**  1-2-5-6**Caídas (1), Torceduras (2), Cortes (5) y Golpes (6)**

Dado que la demostración se realiza durante el rodaje, cualquier movimiento abrupto puede generar caídas y, por consecuencia, torceduras, cortes y golpes.

**BUENAS PRÁCTICAS**

- Se recomienda para este momento de la operación, la utilización de calzado con taco bajo.
- Adoptar una postura que proporcione la mayor estabilidad posible en caso de un movimiento abrupto de la aeronave.
- Mantener actitud de atención permanente, tomando en cuenta que en este momento de la operación pueden ocurrir movimientos inesperados y bruscos.

## BLOQUE 9 | CHEQUEO DE CABINA PREVIO AL DESPEGUE

Antes del despegue los TCP realizan el recorrido de la cabina para verificar asientos en posición vertical, guardado de mesa, correcto uso de cinturón de seguridad, no uso de celulares, no uso de auriculares propios, pasillos libres de obstáculos.

### RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2-5-6

#### Caídas (1), Torceduras (2), Cortes (5) y Golpes (6)

Al circular por los pasillos, los TCP pueden tropezar con objetos o personas que se encuentran en el pasillo, irregularidades en el suelo, generando caídas y/o torceduras, así como sufrir cortes o golpes.

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Al transitar, hacerlo con cuidado, prestando atención a los obstáculos que se puedan encontrar en los pasillos.
- Tomar precauciones dado el reducido espacio de movimiento con el que se cuenta.
- Utilizar el calzado adecuado provisto por la empresa (taco bajo).

## BLOQUE 10 | DESPEGUE

Los TCP deberán permanecer sentados en sus correspondientes transportines según rol.



*TCP en sus correspondientes transportines listas para el despegue.*

## BLOQUE 11 | PREPARACIÓN DE SERVICIO

Es el primer trabajo que se realiza en vuelo. Se preparan los carros para el servicio. Se colocan las bebidas que se servirán en la parte superior de los carros y, en los casos que corresponda, se calienta la comida que se les servirá a los pasajeros.



Al levantar peso, el TCP tiene que ubicarse lo más cerca posible del mismo, flexionar las piernas, tomar el elemento con los brazos extendidos y levantar el objeto estirando nuevamente las piernas, manteniendo la columna vertebral recta.

Al mover carga, evitar los movimientos de torsión sobre el eje de la columna vertebral. Para realizar este movimiento es preferible girar con todo el cuerpo moviendo las piernas.

Cuando se empuje una carga, procurar mantener los brazos estirados y empujar con las manos por debajo de la altura de los hombros -no se recomienda por debajo de la altura de la cintura-. Cuando se traccione una carga, procurar traccionar con los brazos estirados aprovechando el peso del cuerpo. Vigilar el apoyo de los pies; debe estar adelantado uno del otro.

## **RIESGOS DE EXIGENCIA BIOMECÁNICA** 2-3

### **Posturas forzadas (2) y Esfuerzo o fuerza física (3)**

Al realizar la preparación del servicio, los TCP pueden adoptar posturas forzadas debido a que se lleva a cabo en espacios reducidos. Asimismo, la extracción de los carros de los compartimentos puede requerir de esfuerzo o fuerza física excesivas, eventualmente, por el mal estado de los carros y por el plano inclinado (aproximadamente 8 grados) del piso del avión.

En determinadas ocasiones, el volumen y peso de otros elementos (cajones con bebidas o botellas de gran tamaño) que los TCP deben manipular, también requieren de posturas forzadas, esfuerzo o fuerza física. La apertura de botellas ya sea manual o con dispositivos no adecuados también puede provocar esfuerzos innecesarios.

### **Buenas Prácticas**

- Mantener la espalda erguida al agacharse para abrir los compartimentos siempre que sea posible.
- Al extraer los carros de servicios, evitar tirar con fuerza.
- Informar sobre elementos defectuosos al comisario. Se identificará el elemento defectuoso con sticker para tal fin y se registrará en el informe de vuelo.



- Evitar levantar el cajón cargado de bebidas. Se recomienda vaciarlo antes de colocarlo en el carro y, luego, colocar las botellas de a una.
- Proveer a los TCP de dispositivos de apertura de botellas que requieran del menor esfuerzo posible.
- Implementar el protocolo de ergonomía establecido en la Res. SRT N° 886/15, tomando en cuenta la Guía Práctica para la implementación del protocolo establecido en la normativa indicada. De corresponder, efectuar un estudio ergonómico integrado del puesto de trabajo por un profesional con conocimiento en ergonomía, de modo de obtener buenas prácticas representativas que surjan del diagnóstico obtenido.

## RIESGOS DE ACCIDENTES 3-5-6

### Quemaduras (3)

Los TCP también se encargan de calentar la comida para el servicio. Para ello, utilizan hornos de difusión de aire caliente que alcanzan altas temperaturas. Además, sirven bebidas calientes que pueden provocar quemaduras al manipularlas.

### Buenas Prácticas

- Utilizar guantes para altas temperaturas para retirar las bandejas y manipular el horno.
- Descartar elementos que no estén en buenas condiciones para ser utilizados con líquidos a altas temperaturas.

### Cortes (5) y Golpes (6)

Los TCP pueden padecer lesiones al manipular los diferentes elementos de trabajo y por diferentes circunstancias.

## Buenas Prácticas

- Al manipular objetos que puedan generar heridas cortantes, como ser vidrio y objetos con filo, extremar los recaudos en su manipulación.
- Al realizar las tareas en el *galley*, tomar la precaución de no dejar puertas o cajones abiertos y no realizar movimientos bruscos, teniendo en cuenta el espacio reducido de trabajo.
- El *galley* debe permanecer limpio y ordenado durante todo el vuelo.
- Se recuerda no retirarse del *galley* sin que se encuentren todos los elementos asegurados en sus compartimentos, debidamente cerrados y trabados.

## BLOQUE 12 | SERVICIO Y POST-SERVICIO

Durante los vuelos se realizan distintos tipos de servicios de bebida y comida. El trabajo, que se realiza entre los TCP, consta de ofrecer el servicio al pasajero desplazándose con el carro por el pasillo de la aeronave. Luego, pasar a retirar el servicio. En los vuelos cortos se suele realizar sólo uno de estos servicios, mientras que en trayectos más largos pueden llevarse a cabo hasta dos.



*TCP realizando el servicio.*

## RIESGOS DE EXIGENCIA BIOMECÁNICA 3-4

### Esfuerzo o fuerza física (3) y Movimiento manual de cargas (4)

Al sacar y desplazar el carro, el TCP realiza esfuerzo o fuerza física.

#### Buenas Prácticas

- Al retirar, guardar y trasladar el carro del compartimento, hacerlo de forma frontal y utilizando ambas manos.
- Se aconseja no realizar movimientos bruscos al retirar y/o trasladar el carro ni dar tirones, mantener la espalda erguida y los pies separados para mantener el equilibrio.
- Los carros deberán estar en óptimas condiciones con el objeto de evitar esfuerzos excesivos.
- Implementar el protocolo de ergonomía establecido en la Res. SRT N° 886/15, tomando en cuenta la Guía Práctica para la implementación del protocolo establecido en la normativa indicada. De corresponder, efectuar un estudio ergonómico integrado del puesto de trabajo por un profesional con conocimiento en ergonomía, de modo de obtener buenas prácticas representativas que surjan del diagnóstico obtenido.

## RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2-3-5-6

### Caídas (1) y Torceduras (2)

Al circular por los pasillos, los TCP pueden tropezar con objetos o personas que se encuentran en el pasillo, irregularidades en el suelo, generando caídas y/o torceduras.

### **Buenas Prácticas**

- Al transitar, hacerlo con cuidado, prestando atención a los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los pasillos.
- En horario nocturno utilizar un objeto lumínico para circular por los pasillos.
- Utilizar calzado cómodo y con suela antideslizante.

### **Quemaduras (3)**

Al brindar el servicio, los TCP pueden sufrir quemaduras al manipular bebidas y comidas calientes, como así también al retirar las marmitas de los hornos.

### **Buenas Prácticas**

- Utilizar los EPP correspondientes, guantes resistentes al calor que permitan una correcta motricidad fina de los TCP.
- Tener especial cuidado al manipular bebidas y comidas calientes.
- Mantener orden y limpieza en las zonas de galley.

### **Cortes (5) y Golpes (6)**

Dado el espacio reducido con el que se cuenta, tanto para servir como para brindar el servicio, los TCP pueden estar expuestos a sufrir cortes y/o golpes.

### **Buenas Prácticas**

- Al manipular objetos que puedan generar heridas cortantes, como ser vidrio y objetos con filo, extremar los recaudos en su manipulación.
- Al realizar las tareas en el galley, tomar la precaución de no dejar puertas o cajones abiertos y no realizar movimientos bruscos. teniendo en cuenta el espacio reducido de trabajo.

- El galley debe permanecer limpio y ordenado durante todo el vuelo.
- Se recuerda no retirarse del galley sin que se encuentren todos los elementos asegurados en sus compartimentos, debidamente cerrados y trabados.

## BLOQUE 13 | RECORRIDAS DE CABINA

Las recorridas de cabina se realizan con el objetivo de controlar que no haya ninguna situación anormal en la cabina y por si alguno de los pasajeros necesita algún tipo de asistencia. Las tareas complementarias son entrega de formularios requeridos según el país de destino, entrega de auriculares y entrega de abrigos en clase ejecutiva, entre otras.

### RIESGOS DE ACCIDENTES 1-2-5-6

#### Caídas (1), Torceduras (2), Cortes (5) y Golpes (6)

Al circular por los pasillos, los TCP pueden tropezar con objetos o personas que se encuentran en el pasillo, irregularidades en el suelo, generando caídas y/o torceduras, así como sufrir cortes o golpes.

#### Buenas Prácticas

- Al transitar, hacerlo con cuidado, prestando atención a los obstáculos que se puedan encontrar en los pasillos.
- En horario nocturno utilizar un objeto lumínico para circular por los pasillos.
- Tomar precauciones dado el reducido espacio de movimiento con el que se cuenta.
- Utilizar calzado adecuado cómodo y con suela antideslizante.

## **BLOQUE 14 | CHEQUEO PREVIO AL ATERRIZAJE**

Es el chequeo que se realiza previo al aterrizaje de la aeronave y tiene que ver con cuestiones de seguridad: asientos y mesas en posición vertical, cinturones de seguridad abrochados, equipos electrónicos (definir) apagados, persianas de las ventanillas levantadas, toillettes trabados, cortinas de los galleys y de la división de clase amarradas.

Los riesgos y buenas prácticas de este bloque son idénticos al BLOQUE 9 | CHEQUEO DE CABINA PREVIO AL DESPEGUE.

## **BLOQUE 15 | RODAJE A LA POSICIÓN**

Una vez aterrizada la aeronave, los TCP deberán permanecer sentados en transportines según rol. Sólo deberán levantarse en caso de que sea necesaria la asistencia a algún pasajero o se presente una emergencia imprevista (para más información, ver sección EMERGENCIAS en apartado RIESGOS GENÉRICOS).



## **BLOQUE 16 | TRASLADO DESDE LA AERONAVE**

Son los traslados que se realizan dentro del aeropuerto al descender de la aeronave. Pueden hacerse de tres formas diferentes: a pie por manga, a pie por pista o en vehículo. Si bien los riesgos son bastante similares, cada uno tiene sus particularidades.

Los riesgos y buenas prácticas de este bloque son idénticos al BLOQUE 3 | TRASLADO A LA AERONAVE.

## **BLOQUE 17 | TRASLADO DE BASE A DOMICILIO**

Normalmente, este tipo de traslados se realizan en vehículos contratados especialmente por la aerolínea. Existen casos en los que la empresa no se hace cargo de los traslados, siendo los tripulantes quienes deben movilizarse por sus propios medios. En esos casos, deberán seguirse las recomendaciones para evitar accidentes in itinere.

Los riesgos y buenas prácticas de este bloque son idénticos al BLOQUE 1 | TRASLADO DE DOMICILIO A BASE.

## RIESGOS GENÉRICOS

### RUIDO

Si bien hasta la publicación de este manual no se cuenta con un estudio de mediciones que dé cuenta de la exposición a este riesgo por parte de los TCP, es recomendable tenerlo en cuenta para no sobrecargarse en su vida cotidiana.

#### Buenas Prácticas

- Utilizar protección auditiva en los momentos de descanso en vuelo.
- Utilizar protección auditiva en la pista al subir y descender de la aeronave.
- Realizar un estudio de mediciones de ruido en las aeronaves según normativa vigente con el fin de verificar la exposición al riesgo en función del tipo de aeronave y del tiempo de vuelo.

### RADIACIONES IONIZANTES

Dado que factores como la altitud y la cercanía a los polos provoca un aumento significativo en la intensidad de las radiaciones cósmicas, los TCP tienen un nivel de exposición a estos rayos superior que el promedio de la población general. Sin embargo, si se toman las medidas adecuadas, los riesgos disminuyen considerablemente.

#### Buenas Prácticas

- Realizar la medición en los tripulantes de cabina con alguno de los códigos computacionales (software) validado por algún organismo internacional de competencia.

- Se sugiere realizar exámenes médicos periódicos a las personas trabajadoras cuya medición las considere expuestas al riesgo (1 msv a la fecha de publicación de este manual).
- En caso de superar la dosis máxima establecida (6 msv a la fecha de publicación de este manual), la empresa deberá tomar medidas de intervención.
- Capacitar al personal sobre radiaciones cósmicas.
- Informar a las personas trabajadoras sobre la dosis recibida.

Para más información, consultar la Ficha Técnica de Radiaciones cósmicas en la aviación comercial.

[www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ft\\_radiaciones\\_cosmicas\\_ago2021.pdf](http://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ft_radiaciones_cosmicas_ago2021.pdf)

## **ALTERACIÓN DEL CICLO CIRCADIANO**

Los TCP pueden presentar alteraciones del ciclo circadiano por diferentes motivos. Entre los más relevantes, la variación en los horarios de desarrollo de la actividad, jornadas de trabajo prolongadas, vuelos transmeridianos, pudiendo generar esto una alteración del sueño en cantidad y calidad, disminución de la capacidad de atención, etc.

### **Buenas Prácticas**

- Setear nuestros relojes a los horarios de llegada y regirse por ellos.
- Descanso previo al viaje.
- Hidratación.
- Evitar la cafeína.
- Adecuación de los turnos de vuelo.

Cuando la diferencia de usos horarios es igual o superior a cuatro horas se recomienda (jet lag):

- Antes del viaje en sentido
  - ESTE: anticipar el acostarse y levantarse.
  - OESTE: retrasar el acostarse y levantarse.
- Durante el viaje
  - Adaptarse a luz y oscuridad según el horario en destino.
- Al arribar
  - al ESTE: evitar exposición a la luz para anticipar la aparición de la melatonina.
  - al OESTE: exponerse a la luz solar para retrasar la liberación de melatonina.
- La utilización de anteojos bloqueantes de luz azul y anteojos negros debe ser considerada.
- Evitar el estímulo lumínico a través de las pantallas previas a las horas de sueño.
- Todos estos consejos pueden modificarse según el cronotipo de una persona.
- La Higiene del Sueño será la mejor aliada para priorizar la calidad y minimizar el impacto.
- Se sugiere mantener el mismo turno lo más posible. En caso de cambio de turno, es conveniente que sea hacia adelante, o sea, retrasando el ritmo en sentido horario. Mañana-Tarde-Noche.
- Respetar y promover los descansos de ritmo.
- Promover vida familiar y social.
- Planificar e informar sobre los turnos de antemano.

## OTROS

Los TCP se encuentran expuestos a diferentes riesgos relacionados a los destinos de arribo como ser picaduras, mordeduras, agua apta para el consumo humano, cambios bruscos a nivel climático, etc.

## Buenas Prácticas

- Atender a las particularidades inherentes a cada destino.
- Conocer las medidas de neutralización y de control.

## EMERGENCIAS

Todo lo antes mencionado es en el contexto de un vuelo que se desarrolla con normalidad. En caso de emergencias, se deberán seguir las instrucciones de los manuales de emergencias de cada una de las empresas. A continuación, se enumeran algunas de las emergencias que podrían presentarse:

- Despresurización/Descenso de emergencia.
- Fuego/Humo.
- Mercancías peligrosas.
- Preparación de cabina para aterrizaje de emergencia.
- Preparación de cabina para amerizaje.
- Salidas no utilizables.
- Evacuación: en tierra/en agua.
- Amenaza de bomba a bordo. Búsqueda.
- Pasajeros disruptivos.
- Incapacitación de tripulante: piloto/TCP.

## PAUSA ACTIVA

Recordar la importancia de realizar paradas periódicas con la finalidad de poder dedicarles unos minutos a la llamada "PAUSA ACTIVA", que ofrece una serie de ejercicios con movimientos fáciles y seguros, que nos ayuda a prevenir desórdenes psicofísicos ocasionados por la fatiga física y mental; además de generar conciencia sobre el autocuidado del cuerpo, como así también disminuye el estrés, mejora y favorece el cambio de posturas, libera la tensión articular y muscular, estimula y favorece la circulación y la concentración.

Es recomendable acompañar los ejercicios musculares con la incorporación de hábitos de alimentación saludable, una correcta hidratación y elegir los ambientes libres de humo de tabaco.

## LA ALIMENTACIÓN EN EL TRABAJO: EL ENFOQUE DE LA OIT

La alimentación laboral saludable es la que aporta todos los nutrientes esenciales y la energía que se necesita para mantenerse sano. Además, previene enfermedades como la obesidad, diabetes, hipertensión, algunos tipos de cáncer, entre otros, que son causadas por una mala alimentación, entre otros factores.



La base de una alimentación saludable es comer en forma equilibrada todos los alimentos disponibles. El gráfico representa la alimentación diaria para mantener un buen estado de salud. Tiene en cuenta la proporción de los grupos de alimentos y las cantidades por porciones que se recomiendan consumir al día.

## FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Los factores que derivan de la organización del trabajo se encuentran ponderados en diferentes magnitudes en los distintos países, ya sea en cuanto a la normativa para su diagnóstico, reparación y prevención, como en la posibilidad que los actores sociales relacionen ciertas patologías con la organización.

Dentro de las CyMAT (Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo), la organización del trabajo es una dimensión importante, ya que refiere a la modulación del empleador sobre el contenido de las tareas y el contexto en el que deben llevarse a cabo.

Los factores de la organización del trabajo pueden tener efectos tanto positivos como negativos. Cuando se considera que pueden alterar la salud, se conceptualizan como factores de riesgo.

Sin desconocer las características individuales que pueden preexistir a la persona trabajadora en el marco de su situación de trabajo, cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la variabilidad individual. Cuando los factores de riesgo superan los recursos que a manera de defensa sostienen las personas trabajadoras, generan efectos negativos en ellas y en la organización, y producen alteraciones a la salud, las cuales tienen efectos a nivel fisiológico, emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral.

A continuación, se resumen los factores relacionados con la organización del trabajo. Los mismos se expresan de diferente manera según la rama de actividad, cada empresa y cada uno de los puestos de trabajo:

**Tiempo de trabajo**

Comprende todas aquellas disposiciones diagramadas por el empleador respecto de los tiempos (horarios, pausas y días) que la persona trabajadora debe estar en condición de servicio.

**Trabajo por turnos**

Es una estrategia para ampliar las horas de producción o servicios de una empresa que puede afectar el ritmo circadiano del cuerpo humano y repercutir en la vida social de las personas trabajadoras.

**Ritmo de trabajo**

Representa la velocidad con que la producción es llevada a cabo a los fines de obtener los productos o servicios.

**Autonomía**

Refiere a los márgenes que posee la persona trabajadora para determinar por sí misma algunos aspectos inherentes a la pauta de trabajo, tales como el orden, los métodos, las pausas, el ritmo, los horarios y las vacaciones.

**Carga mental**

Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que una persona trabajadora debe afrontar, relacionadas con el tiempo de trabajo disponible para hacerlo. Podría incluirse también la valorización que podría implicar un ambiente de trabajo "nocivo" o desfavorable.

**Modalidad salarial**

Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por la persona trabajadora con el objetivo de transformar un producto u otorgar un servicio. En ocasiones el salario tiene componentes variables (horas trabajadas y/o franjas relacionadas con la productividad o "premios"), cuyo peso puede implicar un riesgo para la salud.



**Apoyo social /reconocimiento**

Es un conjunto de situaciones que se manifiestan en las relaciones laborales vinculadas con la valoración horizontal y vertical de las personas trabajadoras.

**Cambios en el lugar de trabajo**

Los cambios deben prepararse tecnológica y psicológicamente previo a su implementación.

**Claridad de rol**

Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto y asignación de tareas y funciones.

**Conflicto de rol**

Aparece como riesgo cuando los valores de la persona trabajadora se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.

**Posibilidades de desarrollo**

Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de reconocimiento, carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

**CONSUMO PROBLEMÁTICO DE SUSTANCIAS**

Los problemas relacionados con el consumo de alcohol y de drogas pueden originarse por factores personales, familiares y sociales, por ciertas situaciones en el medio ambiente laboral o bien por una combinación de estos elementos. Tales problemas no sólo repercuten en la salud y el bienestar de las personas trabajadora, sino que también afectan políticas organizativas y de productividad del sector.

Dada la multicausalidad de estos problemas, hay muchas maneras de enfocar la prevención, asistencia, tratamiento y rehabilitación. La eliminación del abuso de esas sustancias es un objetivo deseable pero difícil de lograr, según lo indica la experiencia.

No obstante, mediante las políticas en el lugar de trabajo para ayudar a personas con esos problemas, incluido el uso de drogas ilegales, parecerían obtenerse los resultados más positivos, tanto para las personas trabajadoras como para los empleadores. Siendo una problemática compleja, creciente y sentida por sindicatos y organismos del estado, hemos definido un menú de buenas prácticas generales, cuya profundidad y alcance dependerá del nivel de articulación multisectorial.

- Establecer una política preventiva sobre el consumo de sustancias que puedan alterar el trabajo seguro en el ambiente laboral. En esta línea, el empleador junto a los gremios del sector debe desarrollar un programa de contención que garantice el derecho de las personas trabajadoras a la información, asistencia y confidencialidad.
- Está terminantemente prohibido ingresar al establecimiento bajo los efectos de sustancias psicotrópicas ilegales o legales (alcohol, drogas y medicamentos no prescritos por un médico matriculado del Servicio de Medicina del Trabajo), que pudieran alterar:
  1. La atención,
  2. la relación con los otros,
  3. la concentración,
  4. los reflejos,
  5. la estabilidad,
  6. la precisión de los movimientos del cuerpo,
  7. cualquier otra función psicofísica que impida el normal desempeño laboral.

La prohibición del consumo se extiende a toda la jornada laboral y debe regir para todas las personas trabajadoras que se encuentren implicadas en el diagrama de trabajo. Las personas trabajadoras que se encuentren bajo tratamiento con psicofármacos y cualquier otra medicación que pudiera alterar los puntos mencionados precedentemente, deben informar esta situación al Servicio de Medicina del Trabajo o responsable médico disponible en la empresa para su canalización y tratamiento correspondiente. Para los casos de adicciones manifiestas, se recomienda asumirlas como enfermedades inculpables, debiendo implementar una estrategia integral de recuperación y contención de las personas afectadas, acordada entre empresas, sindicatos y organismos estatales pertinentes.

# TRIPULANTES DE CABINA DE PASAJEROS (TCP)

[www.argentina.gob.ar/srt](http://www.argentina.gob.ar/srt)

Redes Sociales: @SRTArgentina

---

Sarmiento 1962 (C1044AAD) | Ciudad Autónoma de Buenos Aires