

## **Riesgos al embarcar en los aeropuertos**

**Los hombres han recibido entre 3 y 10 veces más indemnizaciones por accidentes y heridas sufridas en el trabajo que las mujeres. Sin embargo, esto no puede interpretarse que los puestos de trabajo de las mujeres sean más seguros que los de los hombres. Los riesgos inherentes a muchos trabajos que realizan las mujeres se ocultan tras una imagen de «trabajo seguro» y «salubre».**

**Ellen Roskam**

Especialista en Seguridad Laboral

Programa InFocus de la OIT sobre Seguridad Socioeconómica

Según los resultados de una nueva investigación patrocinada y dirigida por la OIT<sup>1</sup>, entre el personal de los mostradores de facturación de los aeropuertos se producen elevados niveles de lesiones laborales y mucho miedo a la agresividad de los clientes.

Estas afirmaciones deberían hacer sonar la alarma en los empleadores. Por ejemplo, los trabajadores deben afrontar peligros graves en los mostradores de facturación. La mayoría de estos trabajadores se trata de mujeres pese a que las tareas y las instalaciones sean raramente adaptadas pensando en las mujeres. La redefinición barata de estos puestos de trabajo pueden impulsar a proteger a los trabajadores, y la seguridad de los aeropuertos.

Es el primer estudio comparativo que se lleva a cabo con respecto a los efectos en la salud de la tarea que desarrolla el personal de los mostradores de facturación de los aeropuertos, que trabaja con distintos niveles de mecanización. En el estudio se llegó a la sorprendente conclusión de que estos trabajadores pueden ser tan vulnerables a las lesiones laborales como los obreros que ejecutan pesadas tareas manuales. No obstante, dichos trabajadores tienden a no tomar conciencia de los riesgos que implica su entorno laboral y las correspondientes prácticas hasta que no ocurren problemas temporales o permanentes.

El estudio ha revelado que, entre los trabajadores de los mostradores de facturación, está generalizado el conocimiento y el temor de la violencia potencial de pasajeros agresivos, y uno de cada veinte trabajadores declara que ha sufrido alguna forma de abuso (verbal o físico) por parte de los pasajeros. La falta de capacitación generalizada y la falta de protección en los mostradores de facturación permite que los trabajadores queden en una posición relativamente desprotegida frente a las agresiones.

Estas observaciones cobran mayor importancia desde los sucesos, ocurridos el 11 de septiembre de 2001, en Nueva York y Washington. Ahora que la sociedad está preocupándose especialmente por la seguridad de los viajes aéreos es posible dar mayor poder a los trabajadores de los mostradores de facturación a fin de que se los incluya en la primera línea de defensa para proteger a los trabajadores, la tripulación y el avión de pasajeros potencialmente peligrosos. Con el respaldo de la dirección y una adecuada capacitación, esos trabajadores constituyen un eslabón natural e importante de la cadena destinada a garantizar seguridad a los pasajeros y al avión, no obstante lo cual hasta la fecha los empleadores no han instaurado tales sistemas.

Los trabajadores de los mostradores de facturación, en general, reconocen fácilmente a los pasajeros nerviosos. Si se ampliaran los sistemas de protección en los aeropuertos a fin de incluir a estos trabajadores en la organización jerárquica, se estaría tomando una medida activa en favor de la seguridad en el transporte aéreo y se incrementaría el nivel de profesionalismo, calificaciones y desarrollo de dichos trabajadores.

El estudio de la OIT revela una diversidad de riesgos laborales, algunos evidentes y otros no tanto. Los trabajadores de los mostradores de facturación corren el riesgo de sufrir trastornos esqueléticomusculares debido a que levantan y manipulan equipaje con frecuencia, y a que permanecen de pie mucho tiempo frente a las computadoras. Además de las posibles agresiones de pasajeros, los riesgos achacan a instalaciones mal diseñadas y una carga de trabajo que no se distribuye de manera equilibrada. Los trabajadores tienen poco o ningún control del ritmo de trabajo, de la organización del mismo o de la concepción de sus lugares de trabajo. En la mayoría de los mostradores de facturación no es posible adaptar los elementos de trabajo, aunque están destinados a ser utilizados por

trabajadores de tallas muy diferentes.

En muchos aeropuertos, el despacho de equipaje se hace manualmente exigiendo a los trabajadores de los mostradores de facturación tener que levantar y acarrear maletas que a menudo llegan a pesar hasta 50 kilos. Los mostradores donde los trabajadores permanecen sentados durante todo el turno de trabajo originan elevados índices de problemas esqueléticomusculares, incluso aquellos en los que el despacho de equipaje está totalmente mecanizado aunque, en principio, esa mecanización debería evitar que los trabajadores levanten y acarreen maletas.

En los sistemas completamente mecanizados hay cintas transportadoras que llevan el equipaje desde la balanza de los mostradores de facturación a otras cintas trasladándolo a las zonas de carga de los aviones. Los sistemas manuales o semimecanizados de despacho de equipaje implican que los trabajadores de los mostradores de facturación deben levantar cada una de las maletas para retirarlas de la balanza y llevarlas a la cinta transportadora, que las conduce a la zona de carga del avión. La concepción que se prefiere es la de un sistema de transporte del equipaje completamente mecanizado, con mostradores adaptables que brinden a los trabajadores la posibilidad de alternar la posición sentada y de pie. Además, los mostradores de facturación altos ofrecen a los trabajadores cierto grado de protección ante pasajeros agresivos, cosa que no ocurre con los mostradores bajos.

Los problemas que se observaron no se limitan a los mostradores de facturación. Los trastornos esqueléticomusculares (TME) vinculados a esta actividad representan el problema más frecuente de salud profesional de las mujeres, y constituyen actualmente la mayoría de los casos de enfermedades profesionales.

El estudio, llevado a cabo en Suiza y el Canadá, examina los datos recopilados en relación con los trabajadores de los mostradores de facturación y las lesiones/enfermedades en tres aeropuertos con diseños de mostradores frecuentes en muchas partes del mundo. Los aeropuertos estudiados fueron: el aeropuerto internacional de Ginebra en Suiza —completamente mecanizado y donde los trabajadores de los

mostradores de facturación permanecen sentados a lo largo de todo el turno de trabajo—, y en el Canadá, London-Ontario, —semimecanizado— y Dorval International-Montreal —completamente mecanizado donde los trabajadores pueden realizar sus tareas tanto sentados como de pie. En este estudio no se incluyeron mostradores de facturación completamente manuales, si bien los mismos continúan estando generalizados en los aeropuertos pequeños y en los países pobres, y generalmente implican esfuerzos añadidos para los trabajadores.

Se diría que los sistemas de transporte semimecanizado del equipaje conllevan un riesgo especial de lesiones esqueléticomusculares para los trabajadores de los mostradores de facturación. Los sistemas completamente mecanizados de transporte del equipaje tienden a ser más cómodos y evitan que los trabajadores tengan que levantar excesivas cargas. No obstante, pueden ocasionar problemas y consecuentes lesiones debido a la necesidad de inclinarse con frecuencia y a otros movimientos que efectúa el personal al colocar las etiquetas en el equipaje. Los mostradores adaptables en los que el trabajador puede estar sentado o de pie (como ocurre en el aeropuerto internacional de Dorval-Montreal) resultarían más cómodos y reducirían los riesgos de lesiones.

### **Observaciones preliminares**

Algunas de las observaciones preliminares clave del estudio revelan lo siguiente:

- durante el año pasado apenas el 20 por ciento de los trabajadores se ausentó del trabajo por dolores de cuello y el 44 por ciento comunicó haber faltado al trabajo por dolor de espalda. El etiquetado del equipaje, ya sea desde la posición sentada o de pie, aumenta el esfuerzo físico pero se producen mayores lesiones cuando no hay sistemas mecanizados para el transporte del equipaje, y cuando los trabajadores permanecen sentados durante todo el turno;
- los trabajadores sufren menos lesiones y trastornos en los aeropuertos de cabotaje que en los internacionales, donde el equipaje a menudo es más voluminoso y pesado;

- los trabajadores a menudo levantan cargas que superan el límite establecido de 30 kilos;
- los trabajadores corren mayor riesgo de sufrir lesiones cuando se inclinan repetidamente hacia abajo, hacia adelante, cuando levantan el equipaje con una mano o cuando lanzan las maletas hacia la cinta transportadora, pese a que a ninguno de los trabajadores interrogados en el estudio se le había impartido capacitación con respecto al levantamiento manual de cargas;
- el trabajo en las computadoras, en mostradores no adaptables contribuye a que el trabajador tenga que adoptar posturas forzadas e incómodas estando de pie o sentado;
- debido a la falta de capacitación hay un desconocimiento de muchos de los riesgos de trastornos y lesiones;
- más del 82 por ciento de los trabajadores han sido agredidos verbalmente en el trabajo, el 17,4 por ciento han recibido amenazas de los pasajeros y el 4,5 por ciento sufrieron agresiones físicas de pasajeros. Casi el 45 por ciento de los trabajadores son conscientes de un considerable riesgo de violencia en su trabajo.

### **El trabajo de las mujeres: riesgos ocultos**

En la mayoría de los países, las mujeres se concentran en tareas de servicio, en determinadas áreas de la fabricación y en la agricultura. En cada una de esas áreas de trabajo, las mujeres están concentradas en las tareas menos remuneradas y de menor categoría.

Hasta los años setenta no se realizó ninguna investigación sistemática con respecto a los efectos del trabajo de la mujer sobre su salud y aún actualmente, la mayoría de las investigaciones de este tipo se interesan en las grandes industrias de los países

desarrollados, la mayoría de las cuales se dedican a tareas tradicionalmente masculinas.

La investigación y la práctica norteamericanas en material de salud profesional fueron condicionadas por el sistema de compensación de los trabajadores, en el que los comités laborales de salud y seguridad definen los grupos prioritarios de estudio basándose en el nivel de indemnización de esos grupos. Las tendencias se concentran en los accidentes y enfermedades que acarrearán que un trabajador pierda tiempo de trabajo y cuyas causas están claramente definidas. Esta práctica indica que continúa sin registrarse o reglamentarse la repercusión del trabajo asalariado sobre millones de mujeres, tanto del sector estructurado como el no estructurado de la economía mundial, a pesar de que muchos trabajos llevados a cabo exclusiva o con el predominio de mujeres tienen un importante componente físico que puede producir dolor e incluso incapacidad.

La investigación, el reconocimiento y las indemnizaciones son escasos en el caso del trabajo de la mujer porque las tareas que se le asignan generalmente no revisten de graves riesgos y son fácilmente identificables, permitiendo que el trabajo que realizan las mujeres parezca «más seguro». Las estadísticas sobre las indemnizaciones pagadas a trabajadores demuestran que, por trabajador, los hombres perciben entre tres y diez veces más indemnizaciones por accidentes y lesiones sufridos en el trabajo que las mujeres. A menudo, se interpretan estas estadísticas como si los puestos de las mujeres fueran más seguros que los de los hombres cuando, en realidad, los riesgos inherentes a muchas tareas que realizan las mujeres se esconden tras una imagen ilusoria de trabajo «seguro» y «salubre».

La biología femenina no es igual que la masculina, y las mujeres con frecuencia realizan tareas diferentes en condiciones diferentes a las de los hombres, sumadas a una gran cantidad de tareas domésticas, factores que se han de tomar en cuenta al evaluar la repercusión del trabajo asalariado sobre la salud de la mujer.

La falta de investigación con respecto a la salud profesional de la mujer también se refleja en los métodos utilizados para determinar cuáles son las normas apropiadas para condiciones físicas de trabajo, como la temperatura, además de los pesos máximos que se

pueden levantar. A fin de que las normas de trabajo y la investigación sobre la cual se basan esas normas sean apropiadas tanto para hombres como para mujeres, aquéllas deben tomar en cuenta la fisiología, anatomía y antropometría de las mujeres, además de las tensiones físicas que las mujeres padecen en el trabajo y al regreso a la casa. El trabajo asalariado de la mujer no se puede aislar del resto de su vida.

Este enfoque es fundamentalmente indispensable porque la mujer media tiene talla y forma diferente del hombre medio y las normas basadas en la fisiología y antropometría masculina no protegerán a la mayoría de las mujeres.

En el caso de la tarea en los mostradores de facturación, una actividad que realizan predominantemente pero no exclusivamente mujeres, es necesario que haya instalaciones adaptables para permitir que sean aptas tanto para hombres como para mujeres, y prever las grandes diferencias de talla existentes entre los trabajadores de los distintos países, puesto que hay aeropuertos en todos los países del mundo.

Las condiciones en las que trabajan muchas mujeres —sobre todo con mala remuneración, baja categoría con muchas exigencias y bajo potencial de control de la trabajadora sobre las condiciones de trabajo, el ritmo del mismo y las exigencias— han sido bien identificadas como causas de estrés negativo en estudios hechos sobre la situación de trabajadores hombres. Se ha demostrado que los puestos de trabajo con muchas exigencias y poco control causan estrés, lo que repercute negativamente en la salud de los trabajadores.

El trabajo en los mostradores de facturación de los aeropuertos se caracteriza por una alta demanda a trabajadores que tienen poco o ningún control sobre su trabajo e incluye tareas repetitivas con computadora.

De un estudio llevado a cabo entre varios miles de mujeres suecas se desprendió que las mujeres que realizan tareas monótonas, con un ritmo rápido y poco control sobre sus horas de trabajo o condiciones de empleo padecen más enfermedades vinculadas con el alcohol o problemas gastrointestinales. Incluso, entre ellas hay mayor cantidad de

hospitalizaciones por crisis cardíacas. Otro estudio sobre las mujeres, que se emprendió a lo largo de un período de diez años en los Estados Unidos, reflejó que entre las mujeres con puestos de trabajo de «alta tensión» existe cerca del triple de posibilidades de que sufran problemas coronarios que los trabajadores que realizan tareas distintas. Una revisión de estudios clave, llevada a cabo por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en 1993, sobre el trabajo y la salud de las mujeres puso de manifiesto que éstas se encuentran más expuestas a tareas monótonas y repetitivas que los hombres, que el contenido de las tareas de la mujer a menudo se puede caracterizar por alta demanda y bajo control y que en los puestos donde típicamente predominan hombres, los lugares de trabajo están concebidos para la talla y forma del cuerpo masculino y para normas masculinas, y ocurriendo lo mismo con la mayoría de las mesas de trabajo y otros lugares donde son mujeres las que desempeñan tareas.

Las tareas del sector de los servicios, que a menudo llevan a cabo mujeres, como el trabajo en los mostradores de facturación de los aeropuertos, se caracterizan por presiones para responder a las necesidades de los pasajeros/clientes, un trabajo tenso que se describe como «trabajo emocional» en estudios realizados con respecto a los asistentes de vuelo de las compañías aéreas. Los trabajos que implican la venta del propio trabajo emocional exigen que los trabajadores muestren sentimientos positivos que pueden no estar realmente sintiendo y que repriman sus reacciones negativas con el fin de que los pasajeros se sientan bien atendidos. Aunque la tensión emocional implícita en el trabajo con el público ha sido objeto de muy poca investigación, en estudios realizados con respecto a los asistentes de vuelo se ha demostrado que esa tensión es una causa importante de estrés, agotamiento y fatiga derivados de la relación con el público. Además, estos estudios muestran que los trabajadores aluden a una «pérdida de identidad» debido a que sus sentimientos y emociones se mitigan a raíz de defenderse de situaciones difíciles con pasajeros y clientes.

Los trastornos esqueléticomusculares vinculados al trabajo han sido bien estudiados porque constituyen la mayoría de los casos de enfermedades profesionales; también son los problemas de salud más frecuentes de las mujeres relacionados con el trabajo. Las conclusiones a las que llegó el estudio realizado en 1996 por la Fundación Europea en

esta materia mostraron que entre los trabajadores de la Unión Europea (UE) actualmente hay más mujeres que hombres desarrollando tareas que implican riesgos de trastorno esqueléticomusculares, y ese riesgo se encuentra en todos los sectores industriales. Según la Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos, las mujeres constituyen el 46 por ciento de la fuerza laboral y el 33 por ciento de las personas que sufren lesiones pese a que entre las mujeres se registra el 66 por ciento de las lesiones por movimientos repetitivos que ocasionan pérdida de tiempo de trabajo (47.408 lesiones de un total de 75.188). Los trastornos esqueléticomusculares constituyen casi la mitad de todas las lesiones y enfermedades de las mujeres que ocasionan pérdida de tiempo de trabajo.

### **Aplicando la investigación en hechos concretos**

Muchos de los problemas que se señalan en el estudio del personal de los mostradores de facturación se podrían resolver con un coste relativamente bajo, especialmente cuando se contemplan los costes de los altos niveles de lesiones. Sin embargo, la tendencia actual en los aeropuertos consiste en reducir costes, en contratar a personal más joven y con menos experiencia, y en prestar menor atención a las condiciones de trabajo.

Hay formas obvias para que los trabajadores de los mostradores de facturación desempeñen sus tareas con mayor comodidad. Los mayores factores de riesgo proceden de las cargas de trabajo excesivas debidas a grandes cantidades de pasajeros, posiciones forzadas y molestas y torceduras o esguinces por levantar pesos o realizar movimientos repetitivos con las manos. Los encargados deben prever niveles de personal y pausas adecuados, así como proporcionar tableros regulables para los teclados, sillas regulables y suficiente espacio para las piernas. Los trabajadores deberían poder alternar la posición sentada y de pie durante sus turnos y, por ejemplo, poder ver el indicador de la balanza de equipaje sin tener que girarse. Se propone que el coste derivado por modificar los sistemas semimecanizados o manuales puede ser inferior al coste que deben sufragar los empleadores, los trabajadores y las empresas de seguros debido a lesiones esqueléticomusculares, pérdida de tiempo de trabajo, incapacidad y rehabilitación.

El hecho de tener que tratar con pasajeros problemáticos y a veces peligrosos, plantea la necesidad de una capacitación adecuada, de la inclusión en las campañas destinadas a neutralizar el rechazo a los aviones, de los trabajadores de los mostradores de facturación, y del diseño de sus puestos de trabajo de manera que los protejan de pasajeros «furiosos».

Estas cuestiones se reforzarán en una campaña internacional que la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) llevará a cabo en los medios de comunicación, procurando dar mayor poder a esos trabajadores y difundir los resultados del estudio entre los agentes de negociación de sus afiliadas de todo el mundo.

Se ha demostrado que las investigaciones relativas a salud y seguridad en el trabajo, concebidas y llevadas a cabo junto con los sindicatos pertinentes, conducen a medidas más sostenibles en el trabajo que las investigaciones realizadas sin los trabajadores en cuestión. El equipo investigador espera que los resultados de este estudio brinden a los sindicatos una herramienta práctica, basada en pruebas con miras a formular propuestas concretas para que en la negociación colectiva se traten los problemas que hemos planteado.

## Notas

<sup>1</sup> La investigación, auspiciada por la OIT, fue llevada a cabo junto con el Centro Canadiense de Salud y Seguridad Profesionales, la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF), —con el respaldo de la central el Congreso de los Sindicatos del Canadá (CLC)—, el sindicato Canadian Autoworkers' Union —que representa a los trabajadores de los mostradores de facturación del Canadá—, los sindicatos suizos, PUSH y SSP/VPOD, —que representan a los trabajadores de los mostradores de facturación del aeropuerto internacional de Ginebra— y la Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) de la OIT y el Programa sobre Trabajo Decente. La ITF difundirá próximamente los resultados y recomendaciones de este estudio entre los sindicatos de la aviación de todo el mundo. En mayo de 2001 se presentaron los resultados provisionales ante la Conferencia de la ITF sobre salud y seguridad que se celebró en Estocolmo.

### **Nota al pie de la primera página**

\* Se agradece a la ITF la utilización de partes de su artículo, «Los peligros en el mostrador de facturación», publicado en el boletín de la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte, vol. 2, 2001.

## Bibliografía

- Alfredsson, L., Spetz, C., y Theorell, T., 1985. «Type of occupation and near future hospitalization for myocardial infarction and some other diagnoses», *International Journal of Epidemiology*, vol. 14, núm. 3, págs. 378 a 388.
- Doyal, L., 1995. «What makes women sick? Gender and the political economy of health», (Macmillan Press, Londres).
- Haynes, S., LaCroix, A., y Lippin, T., 1987. «The effect of high job demands and low control on the health of employed women», en J. Quick, R. Bhagat, J. Dalton and J. Quick (editores), Work, stress and health care, (Praeger Press, Nueva York).
- Hochschild, A., 1983. «The managed heart: commercialization of human feeling», (Universidad de California Press, San Francisco).
- Karasek, R.A., 1979. «Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, núm. 4, págs. 285 a 308.
- Karasek R., y otros, 1981. «Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men», *American Journal of Public Health*, vol. 71, núm. 7, págs. 694 a 705.
- LaCroix, A., y Haynes, S., 1987. «Gender differences in the health effects of work-place roles», en R. Barnett, L. Biener y G. Baruch (editores), Gender and stress, (The Free Press, Nueva York).
- Messing, K., y otros, 1993. «Prostitutes and chimney sweeps both have problems: towards full integration of both sexes in the study of occupational health», *Social Science and Medicine*, vol. 36, núm. 1, págs. 47 a 55.
- Messing, K. 1998. «One-eyed science: occupational health and women workers», (Temple University Press, Filadelfia).
- Messing, K., 1999. «Integrating gender in ergonomic analysis: strategies for transforming women's work», Oficina Técnica Sindical Europea de Salud y Seguridad, (Bruselas).
- Roskam, E., 2000. «Women moving mountains: Women workers in occupational safety and health», *Women & Environment International Journal*, núm. 48/49, (Universidad de Toronto).
- Second European Survey on Working Conditions*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Dublín, enero de 1996.
- Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos, 1997.