



SEDE GUANACASTE

**LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y
AMBIENTE**

**Evaluación de las condiciones de empleo, trabajo y salud de los
trabajadores de la empresa de Servicio en tierra del Aeropuerto
Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia-Guanacaste en el
primer semestre del 2018.**

Ing. Gerardo Antonio Carvajal Barrantes.

Ing. Hammryns Arturo Vargas Viales.

**Propuesta de Trabajo Final de Graduación presentada como requisito parcial
para optar al grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y
Ambiente.**

DICIEMBRE, 2018

a) Parte Introductoria:

a. Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal

Hoja de aprobación

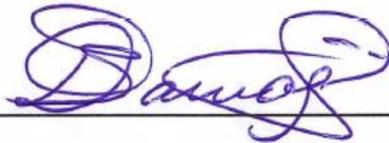
Tribunal Evaluador

Ing. Fidelia Solano Gutiérrez

Dirección de carrera



Ing. Douglas Barraza Ruiz, MSc. Profesor Tutor



Dr. Lino Carmenate Milián Lector 1



b. Dedicatoria

Dedicado al Todo Poderoso, por quien nada soy ni lo seré, dueño de todo conocimiento y sabiduría, a mis padres por quienes soy quien soy y ni mil vidas tendría para pagarles todo lo que han hecho por mí, a mí esposa Dialá por su paciencia a tantos planes pospuestos por este proyecto, a mí hermano de vida y guerreo de mil batallas Hammryns Vargas Viales por su incondicional compañía en todo momento, a todos mis compañeros y profesores que nos hemos cruzado en el camino, a la UTN quien aprendí a amar y me enseñó esta bella profesión.

Y muy en especial, a la memoria de Omar Carrillo (q.D.g.) por quien con aciertos y desaciertos muchos se llaman Ingenieros, gracias a una idea suya, que Dios te bendiga maestro.

Gerardo A. Carvajal Barrantes.

A Dios, por el don de la vida, por ser mi guía, apoyo y acompañarme en los momentos más difíciles de mi vida, por haberme dado salud y haberme renovado con nuevas fuerzas, así también por el techo, abrigo y sustento. A mi madre Laura Rosa Viales Castrillo, que, aunque no esté físicamente a mi lado, siempre está presente en mis pensamientos y en mi corazón, siendo mi mayor inspiración y es quien ha sido y será el ejemplo por seguir y por su fe en mí desde siempre. A mi esposa Ana María Barquero Rodríguez, por su confianza por su apoyo incondicional y mucha paciencia durante este proceso tan importante para nuestras de vidas. A mi hija e hijos Marilyn, Hammryns y Josué, quienes son mi dosis de energía extra y por su comprensión que en este proceso hubo mucho sacrificio y quienes entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

Hammryns A. Vargas Viales.

c. Agradecimientos

Agradecer a las empresas de Servicio en Tierra del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós de Liberia, por creer en este proyecto, a mis compañeros de trabajo del MAG – SFE – SENASA por su incondicional apoyo en todo momento. A papá, mamá y mis hermanos porque en todo momento me hacen creer que todo es posible, a todos mis compañeros y colegas por pasar a convertirse parte de mí: Tatiana Vargas, Sarita, Silvia Obando, Evelyn, Hams, entre un montón más. A todos los profesores que han dejado aprendizaje y experiencias de vida. E infinitas gracias de verdad a quien nunca dejo que le digan profesor y hoy me permito decirle Mentor Douglas Barraza, porque aparte del impresionante conocimiento que tiene, lo complementa con su carisma y vocación.

Gerardo A. Carvajal Barrantes.

A mi hermana Laura Rosa Vargas Viales, por su confianza, por su desprendido apoyo y colaboración durante este proceso de crecimiento y aprendizaje. Al Pastor Carlos Salazar Zúñiga, por su comprensión y su colaboración en los momentos más difíciles. A mi amigo, compañero y a quien considero como un hermano a Gerardo Carvajal Barrantes quien ha confiado plenamente en mí aun cuando algunos dudaron en la realización de este proyecto final de graduación. A nuestro profesor y tutor Douglas Barraza, quien es un ejemplo de disposición y amplios conocimientos, por su paciencia, colaboración y orientación durante el desarrollo en este proyecto final de graduación. Al Dr. Ricardo Díaz Cajina, por su generosa colaboración durante todo este proceso de aprendizaje y superación personal. Y todas aquellas personas que, de una u otra forma aportaron con su granito de arena para la realización en esta investigación.

Hammryns A. Vargas Viales.

d. Índice:

a) <i>Parte Introductoria:</i>	ii
a. <i>Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal</i>	ii
b. <i>Dedicatoria</i>	iii
c. <i>Agradecimientos</i>	iv
d. <i>Índice:</i>	v
<i>Lista de cuadros</i>	vii
e. <i>Resumen</i>	1
b) <i>Cuerpo del trabajo de investigación</i>	3
a. <i>Introducción</i>	3
b. <i>Área de Estudio</i>	6
<i>Justificación</i>	7
c. <i>Situación actual del conocimiento del tema:</i>	13
d. <i>Objetivos:</i>	15
<i>Objetivo General</i>	15
<i>Objetivos Específicos</i>	15
e. <i>Marco Teórico Referencial:</i>	16
<i>Cuestionario Básico y Criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina (CTESLAC)</i>	25
<i>Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ):</i>	26
<i>Marco Legal</i>	27
f. <i>Marco Metodológico:</i>	30

<i>Enfoque y tipo de investigación</i>	30
<i>Hipótesis</i>	31
<i>Pregunta de investigación</i>	31
<i>Población</i>	31
<i>Instrumentos por utilizar</i>	31
<i>Factores de riesgo psicosocial</i>	34
<i>Consideraciones Éticas</i>	36
<i>g. Presentación y análisis de los resultados:</i>	32
<i>Población Participante General. Sociodemográfico</i>	32
<i>Análisis de resultados evaluación de empleo, trabajo y salud de los trabajadores de HANDLING en el AIDOQ.</i>	39
<i>Resultados de evaluación de factores de riesgos psicosociales laborales</i>	48
<i>h. Conclusiones</i>	68
<i>Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud</i>	68
<i>i. Recomendaciones</i>	73
<i>Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud</i>	73
<i>Factores Psicosociales</i>	74
<i>c) Parte Final</i>	75
<i>a. Bibliografía</i>	75
<i>b. Anexos</i>	84

Lista de cuadros

<i>Cuadro 1. Análisis de la situación actual literatura nacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.....</i>	<i>13</i>
<i>Cuadro 2. Análisis de la situación actual literatura internacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.....</i>	<i>14</i>
<i>Cuadro 3. Análisis de la situación actual de estudios e investigaciones nacional e internacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.</i>	<i>16</i>
<i>Cuadro 4. Normativa legal aplicable a la seguridad y salud de los trabajadores.</i>	<i>27</i>
<i>Cuadro 5. Variables sociodemográfico, de empleo, trabajo, salud actividades preventivas del CTESLAT.....</i>	<i>33</i>
<i>Cuadro 6. Variables de Factores de riesgo psicosocial de Ista 21 versión corta.....</i>	<i>35</i>
<i>Cuadro 7. Características sociodemográficas de la población general (n 58) Guanacaste.</i>	<i>32</i>
<i>Cuadro 8. Características de empleo factor seguridad social de la población general (n 58) Guanacaste.</i>	<i>33</i>
<i>Cuadro 9. Características de empleo factor tiempo de la población general (n 58), Guanacaste.</i>	<i>34</i>
<i>Cuadro 10. Características de empleo factor contractual de la población general (n 8) Guanacaste.</i>	<i>34</i>
<i>Cuadro 11. Características de trabajo de la población general (n 58) Guanacaste.....</i>	<i>35</i>
<i>Cuadro 12. Características de salud factores autorrealización y autoestima de la población general (n 58) Guanacaste.....</i>	<i>36</i>
<i>Cuadro 13. Características de salud factor estado físico de la población general (n 58) Guanacaste.</i>	<i>37</i>

<i>Cuadro 14. Características de salud factor estado físico de la población participante (n 58)</i>	
<i>Guanacaste.</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 15. Características de salud factor seguridad e higiene laboral de la población general (n 58) Guanacaste</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 16. Características de salud factor seguridad e higiene laboral de la población general (n 58) Guanacaste.</i>	<i>38</i>
<i>Cuadro 17. Resultado de los niveles de exposición psicosocial de forma general</i>	<i>57</i>

Lista de gráficos

Gráfico 1. Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General.	50
--	----

Abreviaturas

AIDOQ: Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós.

CCSS. Caja Costarricense del Seguro Social,

INS: Instituto Nacional De Seguros.

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

OIT: Organismo Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

UNED: Universidad Estatal a Distancia.

FS: Factor Psicosocial.

FSR: Factor Psicosocial de Riesgo.

EPP: Equipo de Protección Personal.

CSO: Consejo de Salud Ocupacional.

CTESLAC: Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe.

pp: Punto porcentual.

e. Resumen

La presente investigación se centra en la población ocupacional de las empresas de servicio en tierra del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia – Guanacaste, Costa Rica. Grupo laboral en la que no existen casi investigaciones sobre sus condiciones de trabajo específicas y podría afirmarse que a nivel Centro Americano ni nacional hay registro alguno.

Es por eso que los investigadores bajo el objetivo general de evaluar sus condiciones de empleo, trabajo y salud, así como su condición de factores de Riesgo Psicosocial es que aplica las herramientas: Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe. Así como el “Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”, Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA. Estos dos cuestionarios se aplicaron a la población participante bajo principios éticos de investigación y de los cuales se obtuvieron resultados importantes, tales como: empresas que se incluyen como empleos formales, escolaridad de sus trabajadores, conocimiento de su área de trabajo, su condición de salud y lesiones ocupacionales. Por mencionar un hallazgo: los trabajadores están más propensos a un accidente o lesión por el riesgo ergonómico y características de su área de trabajo, que por falta de EPP.

Pero además los resultados de los factores de riesgo psicosocial muestran las prevalencias más importantes que afectan a esta población laboral. Logrando valorar dimensiones como; autoestima, exigencias psicológicas, el apoyo social y la calidad de vida. A la vez que estos resultados son comparados con estudios previos y sus respectivas conclusiones, así como teorías científicas, médicas y

psicológicas, como lo es el caso de Robert Karesek, que propuso la teoría de Control – demanda y apoyo psicológico, siendo esta crucial a la hora de analizar las respuestas. Si bien los resultados obtenidos se pueden asociar con otros, también se obtuvieron valores propios de la zona como la exposición a la radiación solar y factor térmico. Además, muestra el lado humano de estos héroes silenciosos, que dan lo mejor de sí para que la imagen de las aerolíneas sea bien valorada por sus clientes al final uno de los resultados rompe hasta los estereotipos de nuestra sociedad.

Palabras claves: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ), Encuestas sobre condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe (CTESLAC), HANDLING.

b) Cuerpo del trabajo de investigación

a. Introducción

En un aeropuerto se dice que se ven los abrazos, saludos y despedidas más sinceras del mundo. Llegas, buscas tu aerolínea, te registras, por lo general las personas te reciben con un altísimo sentido de atención al cliente, pasa rápido el trámite, si es muy grande tu equipaje, lo pesan, lo suben a la faja transportadora, te despachan y te indican a que sala dirigirte. Vas a ella, esperas, y de paso puedes ir a comerte algo si lo deseas, aguardas que el personal de la aerolínea te indique cuando abordar. El volar es un placer, por lo general su asiento estará impecable, así como los pasillos, te servirán algo de tomar y comer, muy seguramente, si tienes frío hasta puedes pedir una cobija, tienes servicio sanitario en el avión por si una necesidad biológica te lo solicita con lava manos de agua potable. Cuando arribas a tu destino, en el avión le dirán en que sala retirar su equipaje, si lo necesita, puede solicitar que la aerolínea le asigne una persona para que lo lleve en silla de ruedas y asista en todo el proceso de migración y reclamo de sus maletas, lo acompañarán hasta el área de aduana, será su compañero hasta que deje el aeropuerto.

Pero... se ha detenido a pensar ¿Qué ocurre desde que su equipaje es subido en esa faja transportadora, como fue que su avión estuvo listo, como llego al avión correcto y, además, como llego a la sala correcta en su llegada al destino? Pues déjenos decirle que detrás de escena, está un grupo de personas que fueron los responsables de todo eso, y su buena experiencia no fue gracias a la suerte o que exista aún equipaje inteligente y pueda hacer todo eso. Le hablamos de los operadores de servicio en tierra, oh *Handling*, como se describe en inglés,

son los responsables de hacer que las aerolíneas tengan a sus clientes contentos y aviones presentables.

Los trabajadores de empresas de servicio en tierra son los responsables de cargar y descargar el equipaje a los aviones, limpieza de los mismos, carga de agua potable, así como la descarga de aguas negras, todo bajo la presión del tiempo ya que las aerolíneas tienen un tiempo para hacer que los aviones estén de vuelta en el aire de camino a otro destino. El entorno en el que se movilizan para realizar sus funciones requiere conocer de protocolos de seguridad, ya que en él se moviliza equipo especial tales como fajas transportadoras, carretas donde se almacena temporalmente las maletas acarreadas desde las instalaciones del aeropuerto al avión, así como de este a la sala de reclamo de equipaje. Sin dejar de lado los camiones expendedores de combustible que es de altísimo octanaje.

Los riesgos en su lugar de trabajo y a los que están expuestos los trabajadores de servicio en tierra de aeronaves, van desde los físicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos, entre otros, y que si no se saben manejar y poder prevenirlos desencadenan en accidentes y enfermedades laborales, así como a la larga en enfermedades profesionales, estas son las que se derivan a causa de las funciones de su trabajo provocándole su incapacidad o muerte, pero además que haya una relación entre su patología y sus funciones. (Instituto de Seguridad Laboral. Ministerio del Trabajo y Previsión Social., 2014).

Y es que todo el proceso de trabajo en el que se desenvuelven los trabajadores de las empresas de servicio en tierra el riesgo laboral estará a su lado, por mencionar algunos podemos empezar por el ruido, la potencia de los

motores de los aviones puede alcanzar los 140 decibeles llegando a sobrepasar el límite umbral del dolor, la pérdida de la audición es irreversible, además la persona que labora en entornos de alto ruido puede disminuir su capacidad de rendimiento sumado a una alta probabilidad de padecer de estrés psicológico y ansiedad. Obviamente disminuyendo su salud y por ende su calidad de vida. (Organización Mundial de la Salud, 2015). Propiamente en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ) se han llegado a recibir recibir 30 vuelos en un día, en la temporada alta. (Control de vuelos SENASA., 2018) Sumado a esto también en el área de rampa equipo mecánico propio de estas funciones se encuentra en constante movimiento.

En la presente investigación podremos observar que las operaciones de handling del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós no son muy diferentes a las de sus homologas de otros países, por lo que mismas lesiones, accidentes y enfermedades profesionales se presentan en otros aeropuertos, tales como trastornos musculo esqueléticos a causa del riesgo ergonómico al que se exponen estos trabajadores al cargar los equipajes de los viajeros a causa del peso de las mismas maletas, las tareas que ejecutar, su espacio incomodo en el que deben de laborar como los compartimentos de equipaje de los aviones por ejemplo, los movimientos repetitivos y estáticos a los que se deben de someter. Pero los trabajadores del AIDOQ también deben de enfrentarse a características propias de la zona, el riesgo físico del clima, Liberia, el lugar donde se encuentra el AIDOQ, enfrenta temperaturas máximas que superan los 35°C, (UCR, 2018).

La presente investigación quiso Evaluar las condicione de empleo, trabajo y salud de este grupo de trabajadores, a la vez que también se comparan sus

resultados con otras investigaciones similares a nivel nacional e internacional, ya que tienen todos los riesgos para ser una población ocupacional altamente vulnerable a sufrir accidentes, enfermedades y lesiones, por lo que deseamos mostrar sus prevalencias, a través de herramientas validadas a nivel internacional llenadas por los mismos trabajadores de tres empresas de servicio en tierra del AIDOQ, ante una completa confidencialidad y respetando los principios científicos de una investigación.

Pero además no sólo evaluamos los anteriores ámbitos del trabajador, también quisimos conocer su realidad en cuanto a riesgos psicosociales, y lograr concluir cuáles son sus principales afectaciones, partiendo de la hipótesis de Robert Karesk (1979) en el que manifiesta que la presión del trabajador proviene de tres factores: la demanda, el control y el apoyo social.

Esperamos que los resultados y conclusiones de esta indagación aporten un panorama claro a futuras investigaciones, ya que muestra derivaciones que a algunos campos del área de la salud ocupacional le pueden interesar y que en la casi completa ausencia de estudios en este campo laboral se desconocían de su existencia. También se espera que las recomendaciones dadas después de los resultados obtenidos sirvan para la mejora de calidad de su ambiente de trabajo.

Pero muy de corazón esperamos que cuando la próxima vez que Ud. viaje, recuerde y piense que su confort y buen servicio se debió a un grupo de personas que efectuaron con mucho esfuerzo su labor, aún en condiciones difíciles y peligrosas. Y que sepa valorar su trabajo.

b. Área de Estudio.

La propuesta de investigación se llevó a cabo en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia, específicamente en el área de rampa de dicho aeropuerto, que es el lugar donde se desarrolla la mayor parte de trabajo físico, de los colaboradores de las empresas de servicio en tierra, alrededor de los aviones cuando están estacionados. La rampa del aeropuerto cuenta con siete posiciones (puestos para colocar los aviones) de los cuales cuenta con cuatro puentes mecánicos (mangas de abordaje) y tres puestos remotos (llamados así por aviación civil en los puestos donde no hay puentes mecánicos y deben colocarse escalinatas para el desembarque de pasajeros).

Delimitación del Problema.

¿Son las condiciones laborales de los operarios que colaboran en el servicio de tierra del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós las más favorables para su salud tanto ocupacional como extralaboral?

Justificación

Vivimos en un mundo cambiante, donde decimos que el tiempo pasa y no lo notamos, hasta llegamos a creer que ya los días duran menos, que no son como antes. No solo es la percepción del crono, sino que las personas se irritan con más facilidad, quieren todo de inmediato y que si no se hacen las cosas como se desea causa irritabilidad.

La globalización se ha encargado de encerrar a todas las personas en una burbuja de estrés, y mucho de este mal es aportado por nuestro entorno laboral, como lo han demostrado modelos de factores psicosociales de riesgo como el de Karasek (1979), que es sino el más reconocido, uno de los de mayor aceptación a nivel mundial. El propone dos áreas importantes en el tema de FSR que rodean al trabajador: la toma de decisiones (control) demanda psicológica. Y luego en 1986 Jeffrey V. Johnson incluye en el modelo de Karasek el apoyo social, siendo así ya tres áreas en los FSR (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001)

Partiendo de los métodos ya citados, y por las características propias de las funciones de la operación de un aeropuerto, donde el tiempo es un factor importante, por ejemplo: cuando una aeronave arriba, este tiene un tiempo aproximado de una hora, ya establecido para ser desembarcado, aseado, abastecido de combustible, agua potable, descargadas las aguas negras, cargado de equipaje y abordado de pasajeros. Siendo uno de los motivos para el desarrollo de la presente investigación en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia, específicamente con: personal de agencias de servicio en tierra, quienes se encargan de dar a las aerolíneas los servicios anteriormente

citados y enfrentándose a las áreas de FSR fundadas por Karesek y Johnson de manera directa y con una frecuencia alta.

Por lo anterior es que es de suma importancia obtener información tangible y actualizada a disposición, con lo que se espera que la investigación arroje resultados que reflejen los factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de empresas de Servicio en Tierra de aerolíneas en el aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós además como se relaciona estos factores en el entorno de su vida diaria y viceversa de una manera integral. ISTAS en su página web expresa sobre los factores psicosociales de riesgo que el trabajador al estar expuesto a los FSR, llegando a reflejarse en estrés del individuo, además de pudiendo desencadenar diferentes enfermedades en el organismo, así como mentales, atribuyéndoselo a la mala organización del trabajo (ISTAS, 2017). El estudio de los FSR ha ido cada vez en aumento y profundización, al aceptarse y reconocerse cada vez más el efecto y la importancia que tienen sobre el bienestar integral sobre el trabajador (León, 2010).

El ambiente laboral del *Handling* (Servicio despacho aéreo) es reconocido como un ambiente “pesado” laboralmente hablando, así lo expone “El informe cualitativo: La Prevención en el Sector Aéreo: Servicios de *Handling*.” por mencionar algunos casos: en el área de rampa (donde estaciona el avión) son comunes los dolores musculo esqueléticos y los riesgos psicosociales atribuidos al ritmo y carga de trabajo. Además, en el mismo documento se expresa que a nivel contractual empresas formales, manejan el empleo informal entre sus empleados, dando horarios difíciles, pagos inconformes, y se reconoce el pobre

y deficiente programa preventivo laboral (Sindicato Unión General de Trabajadores, 2010).

El Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, al tener el reconocimiento de Internacional, no escapa de las características operacionales como cualquier Aeropuerto de la misma categoría en el mundo, los horarios de llegadas de vuelos están previamente establecidas, y la condición climatológica no es impedimento para la llegada de aeronaves, a menos que con indicación del Instituto Meteorológico lo impida, pero de no ser motivo que afecte al aterrizaje y despegue de aviones los trabajadores de rampa están expuestos al clima del momento y sus cambios repentinos, se suma a estos que la llegada de vuelos no itinerados son normales en el accionar del aeropuerto, ya sea por requerimiento de combustible, o hayan sido desviados por impedimento de aterrizaje en otro aeropuerto (Juan Santa María en el caso de Costa Rica, u otro aeropuerto regional como de Nicaragua o Panamá).

El horario de la pista del AIDOQ es de 6 am a 12 mn, pero las funciones de operación de aerolíneas, preparación de equipo de área de rampa, preparación de cargas de exportación bien pueden iniciar desde las 2 am, y en muchas ocasiones la contratación de *Handling* es requerida para estas labores. O el cierre de la pista, no significa el fin de operaciones de los *Handling*, ya que el fin de la operación puede ser pasada la media noche. Aumentando esto la irregularidad de horarios. Todos estos factores podrían incidir en afectación de la salud, física y mental, así como la presencia de empleo informal, con empresas formales, como el caso mencionado anteriormente.

Marianela Rojas en su tesis doctoral “Dolor musculoesquelético en la población trabajadora de Centro América y su relación con los Factores Psicosociales Laborales de Riesgo” menciona la relación entre el empleo informal y la salud como por ejemplo que estos son más propensos a reportar mal estado físico y mental en 10 veces más a la tasa de economía formal. Otro estudio reportado en Sudáfrica indicó que mujeres dedicadas a ventas ambulantes informaron más abuso sexual, acoso callejero, robo y condiciones insalubres. Y en América Latina la prevalencia de trastornos mentales es más común en trabajos informales. Ya a nivel Centroamericano en el 2005 en un estudio publicado mujeres inmigrantes bajo condición de empleo reportaron depresión, anemia, cansancio, estrés, etc. Cabe mencionar que la autora indica que la información sobre empleo informal y estudios son muy escasos (Rojas., 2016). Es de suma importancia mantener una fuente de información documentada, y una de manera disponible y actualizada (Benavides et al., 2016).

A nivel nacional es muy importante poder realizar análisis de problemáticas laborales en el campo. Tal como lo indica El estudio de los Factores Psicosociales destaca en su Informe de Estadísticas de Salud Ocupacional, Costa Rica Resumen 2015. Donde evidencia un aumento de denuncias laborales, que podían desencadenar en estrés laboral. (MTSS y CSO, 2016). En el resumen de estadísticas de Salud Ocupacional de la CSO del 2016 ubica en la séptima posición a empresas con manipulación de carga (ubicándose aquí las empresas de *Handling*) en el subactividades con mayor índice de siniestralidad, con 599 accidentes y un porcentaje de incidencia de 19,76 (CSO, 2016).

Por la razón anterior es que es de vital importancia el análisis y evaluación a nivel de trabajo, ya que los accidentes más comunes: golpes, cortes, sobre esfuerzos y caídas ocurren en tres de los tipos de riesgos más comunes y a los que están expuestos en gran escala en el ambiente de trabajo de las empresas de Servicio en Tierra de un aeropuerto, y estos son en orden de mayor a menor: Riesgos mecánicos y locativos, por sobre carga física, higiénicos (CSO, 2016).

Además, por motivo laboral de uno de los investigadores se ha tenido una estrecha relación personal con los colaboradores de las empresas en el puesto a analizar. Donde ellos se han abierto a expresar situaciones que les afecta y sienten una molestia o injusticia en temas como horarios, salarios, condiciones de trabajo y molestias físicas que ellos piensan que se deben a la rutina de sus labores. También y al tener algunas funciones laborales, uno de los miembros de esta investigación en el área de rampa del AIDOQ, donde realizan las actividades los colaboradores de empresas *HANDLING* y mediante el método de observación ha logrado constatar condiciones de trabajo a la que se exponen estos trabajadores, por ejemplo: cambios de temperaturas radical, equipo técnico y pesado en el entorno, material altamente inflamable, horarios extensos, falta de puestos de descanso e hidratación entre otros. Pudiendo constatar que los puntos a investigar coinciden con ellos mismos.

El estudio busca ser una herramienta para que Instituciones responsables del funcionamiento del accionar aeroportuario tengan una base para ser tomada en cuenta en el momento de plantear condiciones laborales para estos puestos de trabajo. Ya que no se cuenta con ningún tipo de estudios y resultados en el ámbito nacional con respecto a este tema específico. Además de beneficiar a la población laboral de este campo, ya que expondrá fielmente las consecuencias

de su condición de trabajo. Con esto también se espera que las empresas encargadas de Servicio en tierra o de despacho aéreo (ambos términos son utilizados para describir las funciones de estas empresas) en su parte administrativas tengan una herramienta para la toma de decisiones y manejo del recurso humano, así con ello pueda prevenir situaciones de incidentes, accidentes e incapacidades, que a la postre y ya conocido por todos esto significa costos económicos para cualquier empresa. Es importante mencionar la inexistencia de algún estudio propiamente en el AIDOQ sobre condiciones de empleo, trabajo y salud.

c. Situación actual del conocimiento del tema:

Deseando poder tener una mejor perspectiva de la situación sobre: evaluar el empleo, trabajo y la salud de los trabajadores, es que se ha recurrido a diversos estudios donde se ha abordado el tema con éxito, dando como resultado una amplia visión y bases para poder aseverar que la deficiencia en alguna de estas áreas puede repercutir en los trabajadores.

Cuadro 1. Análisis de la situación actual literatura nacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.

Autor/año	Título	Población/Lugar de investigación	Resultados encontrados
Poder Ejecutivo (1943)	Código de Trabajo Costa Rica	Todo trabajador y ciudadano costarricense.	Aplica a nivel nacional, y es el que dicta las condiciones en cuanto a derechos y deberes bajo el territorio político de Costa Rica para los trabajadores.
INS (2012)	Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.	Diferentes puestos de Trabajo.	Permite el análisis y guía de evaluación a los diferentes ambientes de trabajo. Propio de Costa Rica.
CSO (2016)	Estadísticas de Salud Ocupacional	Población laboral en general en Costa Rica.	Muestra una perspectiva real del entorno laboral, mostrando los grupos más vulnerables, así como los riesgos de mayor prevalencia, a la vez que cuantifica los accidentes y enfermedades más predominantes en la población laboral.
María Martha Durán (2010)	Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral	Población laboral en general en Costa Rica	Analiza como el estrés sin importar el tipo de trabajo que se desarrolle, puede implicar en la calidad de vida de la persona que lo enfrenta, a la vez que analiza los factores que pueden desencadenar una serie de problemas propios de los trabajadores bajo este mal.
Francisco Delgado Jimenez (2013)	Empleo Informal en Costa Rica: Características de los ocupados y sus puestos de trabajo	Población laboral en general en Costa Rica	Determina, el incremento del empleo informal en ciertas características educativas de la población, así como que personas con un nivel educativo forma parte de ocupaciones calificadas y con menor probabilidad de tener un empleo informal.

Del cuadro 1 podemos destacar que se refiere a legislación y registros estadísticos propios de Costa Rica, así como artículos que son desarrollados por costarricenses que tienen el conocimiento del tema, pero que además conocen la situación real del país, que dan un enfoque de manera integral a la salud de los trabajadores. También podemos rescatar que sus expresiones y conclusiones son contemporáneas con los resultados de estadísticas presentados en el cuadro.

Cuadro 2. Análisis de la situación actual literatura internacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.

Autor/año	Título	Población/Lugar de investigación	Resultados encontrados
Pilar Collantes. Pedro Mónelo. José María Ibáñez. (2011)	Introducción a la Organización del Trabajo.	Trabajadores en general	Permite establecer preguntas como: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Quién? ¿Cuándo? En cuanto a funciones y puestos de trabajo.
Sociedad de Ergonomistas de México. (2002-2008)	Ergonomía Ocupacional, Investigaciones y Aplicaciones	Diferentes puestos de trabajo.	Logra identificar las posiciones ergonómicas que fallan y producen mayores lesiones
OIT (2001)	Factores Ambientales en el Lugar de Trabajo.	Diferentes puestos de trabajo (estándar)	Permite el análisis y guía de evaluación a los diferentes ambientes de trabajo.

Joan Guardia Olmos (2008)	Evaluación de los principales Métodos de riesgos psicosociales	Barcelona.	Muestra cuales son las mejores herramientas validadas para lograr evaluar los factores psicosociales a nivel laboral, así como también muestra sus ventajas, enseña sus desventajas, características y su estructura.
Teresa Marcilla (2009)	Los riesgos psicosociales	Bilbao. España	Analiza los fundamentos de la evaluación psicosocial, basado en estudios científicos destacados. Mostrando sus herramientas y explicando sus fundamentos.
OMS (2015)	Escuchar sin riesgos.	Dirigido a la población en general que puede tener exposición a ruidos altos.	Se rescata la problemática por exposición a ruidos altos y sus consecuencias irreversibles, así como diferentes puntos de vista de cómo podemos todos lograr una mejor higiene auditiva.

En el cuadro 2 se observa cierta literatura a nivel internacional, que nos da una perspectiva de los temas a los que nos relacionamos durante nuestra investigación, podemos recalcar que, si bien se desarrollan en países diferentes su adaptabilidad para con otras regiones, pudiendo crear una identificación con los objetivos planteados.

Cuadro 3. Análisis de la situación actual de estudios e investigaciones nacional e internacional sobre: condiciones de empleo, trabajo y salud.

Autor/año	Título	Población/Lugar de investigación	Resultados encontrados
Marianela Rojas Garbanzo Tesis doctoral. UPF (2016)	Encuesta Centroamericana Sobre condiciones de trabajo y salud. (I ECCTS)	Centro América/1204 personas de los 6 países que conforman el área.	La mayor prevalencia es la de dolor musculo esquelético, predominantemente en el género femenino. Habiendo una relación de este problema con trabajadores que presentan mayor riesgo de factores psicosociales.
David M. Newman. Charlene Obernauer. Tony Straka	Airport Safety Starts whit Safer Working Conditions	Aeropuerto John F Kennedy y La Guaria de la zona de New York/12000 empleados de empresas de servicio en tierra.	La mayor prevalencia encontrada es la de presencia de estrés a causa de factores psicosociales, así como dolores musculo esquelético. También la mayor cantidad de riesgos de accidentes se dan a causa de los diferentes niveles de altura y por el equipo de trabajo.

<p>Laraine Oxley. David Riley. Sarah Tapley. (2009)</p>	<p>Baggage Handling in the Uk.</p>	<p>Reino Unido/ Trabajadores de empresas de servicio en tierra de aeropuertos de la costa oeste.</p>	<p>Los trabajadores presentan dolores musculoesqueléticos, así como también reportan que la mayoría de sus problemas se deben a posiciones ergonómicas.</p>
<p>Asa Ek. Roland Akselsson (2007)</p>	<p>Aviation on the ground: Safety Culture in a Ground Handling Company.</p>	<p>Aeropuertos de Suecia.</p>	<p>Los trabajadores de empresas de servicio en tierra denotan una deficiente cultura de seguridad de parte de sus gerencias, donde la salud y seguridad ocupacional es a medias, ya que cumple con algunos requisitos, pero descuida otros como la comunicación entre líneas, como las gerencias por ejemplo.</p>
<p>A.D. Balk. J. W. Bossenbroek (2010)</p>	<p>Aircraft Ground Handling and Human Factors.</p>	<p>Aeropuertos de Holanda/Trabajadores de empresas de servicio en tierra.</p>	<p>El estudio se basa en demostrar los puntos de vista de seguridad laboral, desde dos puntos de vista: el de las gerencia y jefaturas, y el operacional, quedando claro que la parte organizacional se centra más en accidentes, físicos, pero descuida la parte de comunicación y prevención psicosocial.</p>

Del cuadro 3 rescatamos que a nivel internacional se encuentra información específica sobre los trabajadores de empresas de servicio en tierra, pero a nivel centroamericano es nulo, solo se puede hacer relaciones con material bibliográfico de forma general y referente a trabajos y empleos de otras áreas. Tal es el caso de la tesis doctoral de Marianela Rojas, que no se centra en un campo laboral de forma concreta

d. Objetivos:

Objetivo General

Evaluar las condiciones de empleo, trabajo y salud de los trabajadores de Empresas de Servicio en Tierra del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós – Liberia, en el área de rampa específicamente, durante el primer semestre de 2018.

Objetivos Específicos

- a) Evaluar la percepción de los riesgos más representativos de las **condiciones de trabajo**, mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 en su versión corta, para las actividades de rampa de los Trabajadores de empresas de Servicio en Tierra en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia – Guanacaste, Costa Rica durante el primer semestre de 2018.

- b) Valorar las **condiciones de empleo** mediante la aplicación de la metodología validada de CTESLAC para las actividades de rampa de los Trabajadores de empresas de Servicio en Tierra en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia – Guanacaste, Costa Rica durante el primer semestre de 2018.

- c) Determinar las **condiciones de salud** mediante la aplicación de la metodología validada de CTESLAC para las actividades de rampa de los Trabajadores de empresas de Servicio en Tierra en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia – Guanacaste, Costa Rica durante el primer semestre de 2018.

e. Marco Teórico Referencial:

El **Trabajo** se refiere a toda actividad que el hombre realice y que produzca algo sin importar el producto final, pero que por lo general solvente una necesidad colectiva o individual (OIT, 2018). El **trabajo decente** ofrece a los trabajadores aparte de una remuneración justa y equitativa, a la vez que también da acceso a los derechos sociales, económicos y de género ofreciendo a tanto hombres y mujeres posibilidades de superación y seguridad de manera integral (Somavia, 1999). Este mismo que a la vez nos permite dar una satisfacción por sentirnos útiles y también nos lleva a lograr darnos una sensación de ubicación en nuestra sociedad, ni se puede obviar que nos permite obtener la entrada de dinero para poder subsistir en la obtención de materiales y servicios (Weller, 2011).

Al trabajador lo afectan las situaciones que ocurren en el entorno de su trabajo específicamente, de manera positiva o negativa, además de la forma en que se realiza el trabajo, pudiendo dar como resultado negativo, los accidentes laborales cuando se analiza el trabajo como tal, también dándose la presencia de enfermedades ocupacionales y profesionales (Saari, SF). Y de manera positiva un buen ambiente de trabajo crea satisfacción, motivación a la vez que crea una identidad de pertenencia.

En el área específica de *Handling* de aeropuerto y su peculiar característica de operación, expone al trabajador a situaciones que merecen ser analizadas y evaluadas, como: equipo con características propias del área de rampa de un aeropuerto, y que por lo general no se utilizan en otro lugar de trabajo, a estas características técnicas se les llama **Factores Materiales**, por

mencionar algunos ejemplos: el tamaño, peso y dimensiones de las máquinas, la estructura de las mismas y su mecanismo de trabajo, la capacitación para poder operar ciertos equipos, el tipo de superficie donde se realizan las actividades de trabajo (húmedo, seco, la temperatura, resbaloso, etc.) la iluminación con que se trabaja, su equipo de protección personal, etc. Pero cuando estos Factores Materiales con características negativas afectan a la operabilidad y la integridad del colaborador se le denomina **Factores Materiales de Riesgo** (Parra, 2003)

Además de los factores materiales ya sean de riesgo o no, el entorno propiamente de la organización también puede afectar a las personas que desempeñan funciones, y que, al igual, sino es controlado afecta el rendimiento y la salud de los colaboradores, a la vez que pueden desencadenar en accidentes laborales (Parra, 2003).

Aspectos en el ambiente de una rampa de aeropuerto ponen en evidencia situaciones que merecen ser observadas, evaluadas y analizadas, por mencionar algunos de los factores de la organización que influyen en los trabajadores como, por ejemplo: la velocidad con que se deben de realizar las tareas, el control que puede tener la persona sobre las mismas, la intensidad de este, los horarios y turnos, etc.

Uno de los términos que suele confundirse con el de trabajo es de **empleo**: su concepto encierra el de trabajo, pero con la diferencia de realizarlo con intención o incitado a obtener una remuneración a cambio de este (OIT, 2018).

Se debe de dejar claro que hay **dos tipos de empleo**, basándose en sus características y en la forma en que abriga al trabajador, y estos son; el empleo formal y el informal. **Empleo informal** se entiende como las labores en las cuales los colaboradores, no cuentan con respaldo de algunos derechos como trabajadores, y atenta contra su integridad moral y física, siendo **el empleo formal** todo lo contrario a lo anterior (Rojas., 2016)

Marianela Rojas en su tesis: “Dolor musculo esquelético en la población trabajadora de Centro América y su relación con los Factores Psicosociales Laborales de Riesgo” resumen de la “Encuesta Continua de empleo” (ECE), INEC-COSTA RICA, 2015, características y diferencias entre los dos tipos de empleo, por citar algunos ejemplos: el empleado informal y que depende de un patrono carece de garantías sociales y en muchas ocasiones su pago es en especie. En cambio, su contraparte cuenta con el apoyo de su patrono y lo respaldan sus derechos. También resalta la investigadora en el mismo documento que los empleos formales no son solo trabajadores contratados o que brinden servicios a una organización, lo están los independientes, que laboran por un tiempo (un mes) y tienen empresas mal constituidas en su razón social (Rojas., 2016).

Una condición de empleo formal y muy controlada, logra un clima organizacional con ventajas para que el trabajador se sienta con pertenencia a la empresa y sus labores importantes, aumenta el la productividad, a la vez que reduce en gran manera la presencia de enfermedades laborales y de accidentes, María Martha Duran de la Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED propone un modelo de las **3 C (Calidad, Confianza y Control)** que debe de tener una buena organización para el beneficio de sus trabajadores, y que a su

vez se subdivide en 4 áreas importantes para el desarrollo integral del trabajador, están son: **sociopolítico**, que se refiere a la tranquilidad de la persona por que este le genera estabilidad y cuenta con un esquema interno en la organización que lo apoya. **Bienestar General**: esta área hace sentir al trabajador con potencialidad de crecimiento y le da el incentivo a su labor. **Ambiente**: es este aspecto el empleo le provee al colaborador las condiciones para que pueda desarrollar sus funciones y poder enfrentar los retos que ofrece su trabajo. **Psicosocial**: aquí se desarrolla el balance entre el trabajo puesto en balanza con la vida familiar, las relaciones con sus jefes, compañeros, etc. (Duran, 2010).

El ser humano es un ser integral y no puede separar su presencia de los diferentes ambientes en los que se desarrolla, y eso hace que las situaciones de riesgo Psicosocial que conlleva en su trabajo, su entorno y su diario vivir en su familia y sociedad hará que lleve consigo a donde quiera que valla su situación emocional y física.

Las condiciones del empleo y el trabajo se verán reflejadas en la salud y desempeño laboral del trabajador, para iniciar se debe entender el **concepto de salud**, la OMS define la salud como “el bienestar integral tanto física como mental del individuo, y no sólo la ausencia de enfermedades o patógenos.” (OMS, 1948) y que además se vuelve un derecho humano.

Un mal ambiente del trabajo puede desencadenar en **accidentes laborales**, que provocan lesiones temporales, permanentes y hasta la muerte, siendo esto una afectación a la salud obviamente (Parra, 2003).

Accidentes físicos más comunes en Costa Rica asignados al ambiente meramente al tema de trabajo por causa de Factores Materiales de Riesgo están:

golpes, sobre esfuerzos y caídas. De la cual podemos enlistar una cantidad de formas de accidentes que afectaran la salud del trabajador, por ejemplo: golpes, o cortes por objetos o herramientas, caídas de personas al mismo u otro nivel, atrapamiento por o entre objetos, atropellos o golpe con vehículo automotor, caída de objetos desprendidas, explosiones, proyección de fragmentos, etc. (Consejo de Salud Ocupacional, 2016).

Podemos mencionar que el INS define en su Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, que los **accidentes laborales** indican que algo no funciona correctamente. En el mismo documento se puede obtener el concepto técnico de accidente laboral como un acontecimiento anormal, que afecta la operación y afecta al trabajador, pero podía ser evitado (Instituto Nacional de Seguros, 2012).

Para lograr un buen **cumplimiento de los objetivos** se dispone de las Encuestas de Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud para América Latina, estas son aplicadas desde 1990 en los países miembros de la Unión Europea (35 países) con una periodicidad de cada 5 años, logrando en el 2015 encuestar a 44000 trabajadores. En América Latina este tipo de herramientas es prácticamente nuevo, apenas tiene 9 años de implementarse en Argentina (2009), Chile (2010) y a nivel Centro Americano en el año 2011 (Sabastizagal, 2018).

Se debe de tener muy claro el concepto de **enfermedad profesional** puede ser física o mental, y podría decirse que es la enfermedad causada por el desempeño del trabajador en el ejercicio de sus funciones, y que de esta resulte

la incapacidad o su deceso, ósea que haya una relación entre sus labores y los síntomas de su padecimiento (Instituto de Seguridad Laboral, 2014).

Afecciones a la salud por condiciones de empleo se derivan en su mayoría las de índole mental, para eso debemos de conocer conceptos que afectan nuestra salud y con ello facilitar su evaluación, en este caso, el ambiente de rampa de un aeropuerto por sus condiciones de trabajo, empleo y salud lleva al colaborador de empresas de servicio aéreo a estar expuesto a estas condiciones que se reflejaran de manera positiva o negativa.

El estrés, siendo este uno de los conceptos sino es que el más famoso y utilizado en las últimas décadas a nivel de la salud mental en temas de enfermedades profesionales al hacer la relación trabajador-empleo y salud. Se puede partir del concepto de Hans Selye que expuso el estrés en los años 70, como la consecuencia resultante expresada en el organismo, de forma psicológica o fisiológica de un ser a condiciones adversas del entorno (Corsino, 2001).

En el año 1979 Robert Karasek crea el modelo llamado **Demanda-Control** y en este modelo ubica el origen del **estrés laboral** basando su teoría en una relación bipartita que al buscar la asociación con el trabajador se refleja en su reacción a los estresores en su labor. Karasek plantea al **control** como el poder y la facultad que tienen un trabajador sobre las exigencias del trabajo, por ejemplo: cual tarea desea realizar primero, o decidir el tiempo que le va a dedicar a su labor. A su vez a la demanda la explica como la demanda psicológica que le llevara realizar sus funciones, por ejemplo: el flujo o tamaño de sus

responsabilidades en comparación con el tiempo que tiene para realizarlas (Valdés, 2015).

Partiendo de la definición ya globalizada de Selye se originan nuevos conceptos para el ambiente de trabajo como es el caso del **estrés laboral** y se refiere a la forma como reacciona el individuo de forma fisiológica y psicológica de manera negativa, cuando las exigencias sobrepasan sus cualidades y capacidades (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

Al haber respuestas tanto del organismo que de origen mental la OMS y el OIT proponen un concepto en conjunto de **Factores Psicosociales del trabajo**, y lo definen como las situaciones que afectan al trabajador dentro de su entorno laboral, su organización y no se puede obviar su relación familiar y la sociedad (Villalobos, 2004).

Ampliando más este concepto de **Factor Psicosocial** es todo el entorno que tiene relación con el trabajador: ambiente, la organización laboral, su relación con la sociedad, la cultura, relaciones familiares, etc. La suma de todas las anteriores influye en su rendimiento. Pero cuando su influencia es negativa sobre el trabajador se denomina un **Factor Psicosocial de Riesgo** (Consejería de Educación y Cultura., 2004)

De los conceptos evolucionados en el paso de los años se desprenden conceptos nuevos y modificados para diferentes situaciones en el ámbito laboral entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- a) **Mobbing** es el concepto sinónimo de bullying pero que aplica al ámbito laboral, por lo general provoca pérdida de moral, baja autoestima y hasta humillación. Afecta al trabajador de forma psicológica (Peralta, 2004).

- b) Burnout:** se puede confundir con el concepto de Mobbing, ya que ocurre en el ámbito laboral y su patología es la del estrés, a diferencia del Mobbing que presenta un acosado y un acosador, el burnout tiene sus causas a los estresores propios del ámbito laboral (Vinaccia, 2007).
- c) Karoshi:** Término de origen japonés y que se refiere a la enfermedad mental causada por el estrés laboral y que desencadena con el suicidio o muerte del trabajador (Villalobos, 2004).

Como se ha mencionado a nivel de salud el resultado por la presencia del estrés a causa de los diferentes estresores laborales se presentan diferentes formas de efectos. En su artículo "Estrés y Burnout docente: conceptos, causas y efectos." José Zavala menciona 50 efectos del estrés en el trabajador y de los cuales se muestran algunos:

1. Dolores de cabeza frecuentes.
2. Tartamudeo.
3. Temblores en manos y labios.
4. Dolores musculoesqueléticos.
5. Mareos, vértigos.
6. Pies y manos con sudor frío.
7. Problemas para deglutir.
8. Dolores de estómago, pecho y náuseas.
9. Evacuación excesiva de flatulencias, constipación y diarrea.
10. Dificultad para respirar.
11. Depresiones y cambios de humor.
12. Pobre deseo y desempeño sexual.
13. Dificultad de concentración.

Además, describe los efectos en los órganos del cuerpo y sus manifestaciones por ejemplo en órganos como: cabello, tracto digestivo, piel, órganos reproductores, pulmones, corazón, etc. (Zavala, 2008).

En cuanto al tema de **trabajo** el MTSS por medio del CSO lanza una campaña preventiva sobre estrés térmico por calor, donde participaron Ministro de Trabajo y Seguridad Social y Presidente del CSO, Carlos Alvarado Quesada, y el Ministro de Salud, Fernando Llorca Castro, donde se enfatiza el Protocolo de Hidratación, Descanso, Sombra y Protección (Llorca & Alvarado, 2016).

El tema de la hidratación es de suma importancia para mantener al cuerpo en su correcto funcionamiento debido a estudios realizados a personas trabajadoras las cuales están expuestas a altas temperaturas, humedad en el ambiente en sus centros de trabajo, lo cual los vuelve vulnerables e indefensos a la Enfermedad Renal Crónica no Tradicional (ERCnT), la cual ha afectado a la Región de Centro América y República Dominicana provocando muertes prematuras, deterioro de la calidad de vida y altos costos en el tratamiento de esta enfermedad (Llorca & Alvarado, 2016).

Costa Rica, posee un clima tropical y debido al cambio climático esto ha afectado negativamente las condiciones climáticas de las zonas más vulnerables afectando mayormente la provincia de Guanacaste y la Zona Sur, donde predominan las actividades agrícolas, ganaderas, pesqueras, construcción y servicios públicos y se presentan altitudes inferiores a los 500 metros sobre el nivel del mar (Llorca & Alvarado, 2016).

Cabe recalcar que además de la hidratación, también es de importancia mencionar a las personas trabajadoras a la intemperie sin ningún tipo protección

y que en la expuestas al contacto directo de los rayos ultravioletas provenientes del sol. Esta población es la más indefensa, vulnerable y propensa a adquirir el cáncer de piel. Hay varios tipos diferentes de cáncer de piel entre estos los benignos y malignos. Entre los malignos el más agresivo es el melanoma, ya que, al no diagnosticarse a tiempo, es invade los tejidos cercanos y expande a otras partes del cuerpo. El número de casos de melanoma está aumentando cada año. Solo 2% de todos los cánceres de piel son melanomas, pero causa la mayoría de las muertes por cáncer de piel, y entre los benignos los menos frecuentes de cáncer de piel son el carcinoma de células de Merkel, el linfoma cutáneo y el sarcoma de Kaposi (Instituto del Cancer EE.UU., 2018).

Por lo anterior surge la necesidad de la elaboración e implementación del Reglamento y su Decreto para la Prevención y Protección de las Personas Trabajadoras Expuestas a estrés térmico por calor D.E. 39147-S-MTSS, en donde se indican: Las medidas de prevención y protección según el nivel de riesgo, las obligaciones de la Persona Empleadora y las obligaciones de la persona trabajadora, entre otros (Vargas, 2015).

Cuestionario Básico y Criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina (CTESLAC).

Este fue creado con la intención de lograr una correcta adaptabilidad para el entorno latinoamericano y fuese considerado para encuestas que requieran indagar sobre condiciones de empleo, trabajo y salud. Fue un proceso paulatino, en etapas y consensuado, se creó la Red Experta en Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud (ECoTES) siendo un grupo de 28. Su

primer paso fue analizar las encuestas ya existentes en el área Latinoamericano y unificarlas.

Entre los meses de setiembre y octubre del 2014, identificaron 62 variables empíricas por medio de e-mail, posterior a esto se da la reunión de expertos que se reúnen por primera vez en noviembre del 2014 en Buenos Aires (Argentina) donde se estuvo de acuerdo con una lista de 46 variables fundamentales, así como también se definieron los criterios metodológicos mínimos que deberían de tener las futuras encuestas.

En una cuarta etapa y por medio de correo electrónico (meses de mayo y junio del 2015) se unifican criterios para elegir las preguntas de las variables elegidas en la primera ronda en el que los expertos enviaban sus comentarios con las mejores preguntas que consideraban que median adecuadamente las variables (ubicadas en 6 grupos) así como si lo creyesen, podían rediseñar la pregunta. Posteriormente de manera presencial los expertos vuelven a reunirse en Belo Horizonte (Brasil) en el mes de julio del 2015, en donde analizaron la segunda etapa, pero también se consideró otros cuestionarios con su versión en español y que se pudieran adaptar al CTESLAC. Misma que llegó tras 5 etapas de rondas para analizar sus variables y seleccionar las preguntas, terminando al final con un total de 77 preguntas divididas en seis dimensiones (Benavides, 2016).

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

ISTAS21 (CoPsoQ):

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial

en el trabajo. Es un cuestionario individual y anónimo, consta de tres versiones larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para empresas con menos de 30 trabajadores y para auto-evaluación), aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica, combina métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo obtener resultados para cada dimensión psicosocial y unidad de análisis.

Marco Legal

En Costa Rica los factores de riesgos psicosociales han sido de poco estudio, no obstante, existen Leyes, Reglamentos, Decretos, Normas, etc., que dan su aporte e importancia para su aplicación.

En el cuanto siguiente se mencionan parte del marco normativo relacionado a la seguridad y salud de los trabajadores.

Cuadro 4. Normativa legal aplicable a la seguridad y salud de los trabajadores.

Marco normativo	Alcance
Reglamento Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional. DE: N° 39408-MTSS	Las personas empleadoras deben adoptar en su empresa o empresas, las medidas necesarias para la higiene y seguridad del trabajo, con el fin de proteger la vida, la salud y la integridad de las personas trabajadoras en el ejercicio de su actividad labora
Reglamento sobre límites máximos para el transporte de carga. DE: N°11074-TSS	Esencialmente dirigido a proteger la salud y seguridad de las personas trabajadoras. En este cuerpo reglamentario, se toma como parámetro si son jóvenes, mujeres o varones, así como también la edad de cada una de esas personas trabajadoras.
Reglamento para la Prevención Protección de las Personas Trabajadoras Expuesta.	Todas las personas trabadoras que trabajen en exterior.

DE: N° 39147 S-TSS	
Norma de hidratación de las personas expuestas a estrés térmico por calor en actividades físicas de Tipo Laboral de Riesgo IV. DE: N° 39147 S-TSS	Esta norma es aplicable a empleadores y trabajadores en lugares donde las personas estén expuestas al riesgo de sufrir manifestaciones clínicas relacionadas con la sobrecarga térmica en actividades físicas de tipo laboral
Ley sobre Riesgos del Trabajo. Ley N°6727	De interés público todo lo referente a salud ocupacional, que tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en general.
Política Nacional de Salud Ocupacional.pdf	Toda empresa u organización.
Reforma Art 24 Botiquines en los Centros de Trabajo. DE: N° 13466-TSS	Toda persona empleadora está obligada a procurar a la persona trabajadora que haya sufrido un riesgo del trabajo, el suministro de las prestaciones médico-sanitarias que requiera, sin perjuicio de la obligación que tiene de brindarle los primeros auxilios, para lo cual, en cada centro de trabajo deberá instalarse un botiquín de emergencia
Reglamento para el control de ruidos y vibraciones. DE: N° 10541-TSS.	A todas aquellas personas trabajadoras durante el ejercicio de su trabajo
Reglamento General de los Riesgos del Trabajo. DE: N° 13466-TSS	Protección de los trabajadores durante el ejercicio del trabajo
Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo. DE: N° 01	Centro de Trabajo, todo aquél en que se efectúen labores industriales, agrícolas, comerciales o de cualquier otra índole
Reglamento sobre Higiene Industrial. DE: N°11492- SPPS	Las regulaciones contempladas en este Reglamento conllevan una serie de prohibiciones en los diferentes estadios de la actividad industrial, entre otras, la ubicación de las industrias

	insalubres y peligrosas, solamente podrán establecerse en zonas o parques industriales en los cuales se les haya previsto lugares especiales para su implementación
Reglamento General sobre seguridad Humana y Protección contra Incendios. DE: N° 37615-MP, Ley N° 8228	Responsabilidad del Estado costarricense, sus instituciones y órganos, así como de todos los habitantes del territorio nacional, de prevenir incendios y situaciones específicas de emergencia
Ley General de Salud. Ley N° 5395	Corresponde al Ministerio de Salud dictar las medidas generales y particulares para la planificación y coordinación de las actividades públicas y probadas relativas a la salud.
Reglamento para regular Campos Eléctricos y Magnéticos en Obras de Transmisión de Energía Eléctrica. DE: N° N° 29296-S-MINAE	Refiere a aquellas obras de transmisión de energía eléctrica con voltajes iguales o mayores a 138 kV (kilovoltios).
Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley N° 7600	A toda empresa y personal con capacidad diferente.
Código de Trabajo. Ley N° 2	A todo nivel donde se relacione un contratante y un contratado
Reforma al título IV del Código de Trabajo. Ley N°6727	A todo nivel donde se relacione un contratante y un contratado
Contra el Hostigamiento Sexual. Ley N°7476	Todo ambiente laboral, público y privado.
Ley General de Agua Potable Ley N° 1634	De utilidad pública el planeamiento, proyección y ejecución de las obras de abastecimiento de agua potable en las poblaciones de la República

f. Marco Metodológico:

Enfoque y tipo de investigación

Por las características propias del presente Trabajo Final de Graduación, en el que se aplicaron directamente en tres organizaciones diferentes de característica comercial similar, con un fin académico y teniendo la investigación como medio para evaluar una problemática en un sector de sus trabajadores, a la vez que se proponen algunas recomendaciones para su solución es que, este se inscribe como Proyecto de Graduación.

Este Trabajo final de graduación es descriptivo de tipo cuantitativa, ya que de la información obtenida pudo ser analizada por medio de números, logrando ser llevada hasta el área de la estadística especialmente. También se obtuvo información cualitativa, debido a que, por las características de la metodología empleada, contemplo una parte de información sociodemográfica, que ayudo a observar las características del fenómeno y no cuantificar un evento como tal (Hernández, 2017).

Al haberse efectuado la investigación en un momento único propiamente el primer semestre del 2018 es un estudio transversal. En el que busca medir una prevalencia en una población en un tiempo determinado.

Se puede definir que el tipo de investigación es observacional no experimental, propiamente por sus características, donde los resultados de esta investigación sólo se analizaron. Estudios de este tipo tienen de objetivo la observación y registro y muy importante es que sus investigadores no intervienen en el curso natural de los acontecimientos (Otzen, 2014).

Hipótesis

Los trabajadores mostraran síntomas de estrés laboral a causa de los Factores Psicosociales de Riesgo a los que están expuestos.

Pregunta de investigación.

¿Cómo influyen las condiciones de empleo, trabajo y salud en los trabajadores de las empresas de servicio en tierra del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós del Liberia en el primer semestre de 2018?

Población

La población que se estudió fueron las tres principales empresas de Servicio en Tierra que funcionan en el AIDOQ de Liberia, con una población de 200 colaboradores entre las tres compañías, de las cuales participaron 58 trabajadores en total ya que cumplieron con la característica de tener más de 6 meses mínimo de laborar para sus empresas y en la misma área de rampa del aeropuerto lo que significó una muestra del 34% de la población general, logrando evaluar al final el 100% de la misma.

Instrumentos por utilizar

La metodología que se utilizó fue el cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe (CTESLAC) y que consta de 77 preguntas divididas en 6 dimensiones:

1. **Características básicas sociodemográficas y labores:** básicamente hace referencia a la empresa y al colaborador que tenga más de 30 días en la función.
2. **Condiciones de empleo:** en este punto apunta a la relación empleado – compañía y seguridad social, así como horarios y jornada laboral.
3. **Condiciones de trabajo:** este punto es muy importante porque se subdivide en áreas como: seguridad, higiene, ergonomía y psicosocial. (Benavides, 2016).

En el caso del factor psicosocial se adaptó El “Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”, Creado por Mariana Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA. Donde hace una encuesta - cuestionario de factores psicosociales, en la primera parte se evaluó las características sociodemográficas y de empleo, en la parte de evaluación psicosocial, se divide en 6 apartados, donde se analizan aspectos como, control y demanda sobre las funciones, doble presencia y su relación y ambiente intralaboral. La metodología está basada en metodologías validadas como la de ISTAS 21 y la metodología usada en Colombia (Rojas, 2017).

4. **Salud:** se valora la auto percepción de salud general, así como la salud mental y su bienestar psicológico.
5. **Recursos y actividades preventivas:** esta parte hace mención sobre el control de su seguridad y uso de EPP.
6. **Características familiares:** con ello se conoce el entorno extralaboral de cada colaborador, específicamente hablando de su familia (Benavides, 2016).

Se hizo una adaptación de la herramienta a las características propias de nuestra región, exactamente en Liberia Guanacaste, por ejemplo: cambio en la división política (Departamento por Cantón) nombre de alguna institución (CONADIS por CCSS) etc.

Variables de estudio.

Empleo, trabajo y salud

La herramienta utilizada abarca cinco dimensiones con un total de 74 preguntas en las que de acuerdo con la percepción de los encuestados mide las condiciones, así como los riesgos en los que los trabajadores se desenvuelven, a la vez que muestra el compromiso y relación de la organización para con la población laboral.

Cuadro 5. Variables sociodemográfico, de empleo, trabajo, salud actividades preventivas del CTESLAT.

Variable	Explora	Cantidad de preguntas
Sociodemográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Edad. • Genero • Tiempo laboral en la semana. • Nacionalidad. • Escolaridad. • Puesto laboral. • Funciones laborales. • Población laboral en su compañía. • Población laboral en su área de trabajo. 	9
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Esta dimensión explora la parte contractual de los trabajadores, así como también su cotización para un plan de pensiones, tiempo libre y vacaciones. Indaga si es empleo formal o no. 	15
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Indaga tres áreas básicas para los trabajadores en su área y desarrollo de sus funciones como lo son: condiciones de seguridad, ergonomía e higiénicas. 	11
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Indaga sobre la percepción de estado físico y psicológico, también explora su condición física en cuanto a enfermedades y accidentes. 	18
Recursos y actividades preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la parte preventiva, más enfocada al compromiso gerencial y como lo perciben sus colaboradores, así como capacitaciones y comunicación entre la parte operacional y de logística. 	21

Se utilizó en primera aplicación de la encuesta la sala de capacitaciones del AIDOQ, logrando instalar cinco dispositivos electrónicos (Tablet y computadoras) que le diera acceso a la plataforma Google Drive, pudiendo llevar dichas respuestas a la herramienta Excel obteniendo de una vez su tabulación automática. Por motivos externos y fuera del control de los investigadores no se pudo seguir utilizando el salón de capacitaciones ya que la dirección del aeropuerto tenía programadas varias cesiones de capacitaciones a otras personas, lo que se procedió a realizar las encuestas de forma impresa y en grupos pequeños y en presencia de los investigadores para poder evacuar alguna duda y tener mejor control de las muestras. Consiguiendo poder encuestar al final al 100% de la muestra seleccionada. **Por cuestiones de confidencialidad se decidió sólo mostrar los resultados de forma General, y se omite mostrarlos por cada empresa, ya que algunas preguntas pueden mostrar una particularidad de cierta empresa.**

Factores de riesgo psicosocial

La herramienta utilizada abarca siete dimensiones con un total de 43 de preguntas (se separa la variable de doble presencia y aparece la variable de labores en el hogar) en las que de acuerdo a la percepción de los encuestados mide los factores de riesgo psicosocial en los que los trabajadores se desenvuelven.

Cuadro 6. Variables de Factores de riesgo psicosocial de IstaS 21 versión corta.

Variable	Explora	Cantidad de preguntas
Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de trabajo• Emociones	6
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de trabajo• Descanso• Destrezas• Confianza	11
Inseguridad sobre el futuro	<ul style="list-style-type: none">• Desempleo• Jornadas de trabajo• Salario	4
Apoyo y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Responsabilidad• Compañerismo• Comunicación• Planificación	10
Labores en el hogar	<ul style="list-style-type: none">• Labores domésticas	8
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración	
Estima	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento• Apoyo• Trato	4

Por motivos fuera del control de los investigadores se tuvo que aplicar esta segunda encuesta en físico (impresa) recurriendo a la búsqueda uno a uno o en grupos pequeños, aplicándolo antes del inicio de labores, en tiempos de descanso o al finalizar la jornada laboral de cada colaborador de la población participante en general para su posterior tabulación en la hoja electrónica (Excel) para la obtención de los resultados. De lo anterior se logró encuestar al final al 100% de la muestra seleccionada. **Por cuestiones de confidencialidad se decidió sólo mostrar los resultados de forma General, y se omite**

mostrarlos por cada empresa, ya que algunas preguntas pueden mostrar una particularidad de cierta empresa.

Consideraciones Éticas.

Tomando en cuenta que la ética es una rama de la filosofía, y este básicamente busca la moral. La ética dicta lo que es correcto y justo, de ahí que por el tipo de investigación al no ser invasivo, pero trabajar con personas se guía por la ética médica (Miranda., 2009).

Teniendo 4 principios básicos, estos son:

- a) Principio de Autonomía
- b) Beneficencia.
- c) No maleficencia.
- d) Justicia.

Se trabajará con los colaboradores de las empresas a investigar bajo los principios anteriormente citados, con esto se espera ofrecer condiciones donde las personas encuestadas y entrevistadas puedan expresar sus condiciones normales de conducta, así como que estén en la totalidad de sus condiciones mentales. El objetivo del proyecto es poder ofrecer una guía que encamine al mejoramiento de condiciones en temas de trabajo, empleo y salud, buscando la solidaridad con la comunidad laboral de los trabajadores de empresas de servicio en tierra del aeropuerto Daniel Oduber Quirós.

Con el tema de confidencialidad se busca además de fomentar el principio de autonomía del trabajador, se obtiene el principio de no maleficencia, ya que con esto no se busca, o mejor dicho se evita un daño a la persona, al sentirse expuesto.

El proyecto será dado a conocer sus resultados, a las partes involucradas (sin dejar de recordar la privacidad de los participantes) siendo equitativos con todos, no escondiendo nada, dando los beneficios que este aporte. Llegando con esto al principio de justicia, ya que ira orientado a proyectar lo que corresponde al que corresponde.

g. Presentación y análisis de los resultados:

Población Participante General. Sociodemográfico

Cuadro 7. Características sociodemográficas de la población general (n 58) Guanacaste.

Rubro	Opciones	General	
		Total	Porcentaje de respuestas
Sexo	Masculino	58	100%
Nacionalidad	Costarricense	47	81%
	No respondieron	11	19%
Edad	18 - 20	10	17%
	21 - 25	32	55%
	26 - 30	9	16%
	31 - 35	1	2%
	35 +	4	7%
	Desierta	2	3%
	Promedio	23	
Escolaridad	Primaria completa.	6	10%
	Secundaria incompleta.	26	45%
	Secundaria completa.	19	33%

	Superior no universitaria incompleta.	2	3%
	Superior no universitaria completa.	1	2%
	Superior universitaria incompleta	4	7%
Situación familiar	Soltero.	41	71%
	Casado /Unión Libre.	14	24%
	Separado.	1	2%
	No respondieron	2	3%

Cuadro 8. Características de empleo factor seguridad social de la población general (n 58) Guanacaste.

Rubro		Opciones de respuestas.	General	
			Total	Porcentaje de respuestas
Horas Laborales		Promedio	36.25	
Seguridad Social		Sí, a CCSS.	58	100%
Condiciones de salud	Medico de empresa o clínica privada	No	28	48%
		Sí, medico de empresa.	18	31%
		Sí, entidades prestadoras de salud, como clínicas privadas.	1	2%
		No sabe.	7	12%
		No responde.	4	7%
	¿Tomarse la incapacidad médica sin problema y cuando lo necesita?	Sí.	25	43%
		NO.	27	47%
		No sabe.	4	7%
		No responde.	2	3%
	¿Asistir al médico sin problema?	Sí.	37	64%
		No.	18	31%
		No sabe.	1	2%
No responde.		3	5%	

Empleo.

Cuadro 9. Características de empleo factor tiempo de la población general (n 58), Guanacaste.

Rubro	Opciones	General	
		Total	%
Horario	Lunes a viernes.	7	12%
	Lunes a sábado.	18	31%
	Lunes a domingo.	28	48%
	Sólo fines de semana y días festivos.	4	7%
	Días irregulares o no fijos o móviles.	1	2%
Tipo de jornada	Jornada mañana y tarde.	22	38%
	Jornada continua, de tarde noche.	5	9%
	Turnos rotativos, excepto el turno de noche.	6	10%
	Jornada continua, de noche-madrugada.	2	3%
	Turnos rotativos, incluyendo el turno de noche.	16	28%
	Jornadas irregulares o variables según los días.	6	10%
	Otros (especificar).	1	2%
Tomarse vacaciones sin problema	S	21	36%
	No.	35	60%
	No sabe.	1	2%
	No responde.	1	2%
Licencia de paternidad.	SI.	20	34%
	No.	22	38%
	No Sabe.	8	14%
	NO Responde.	8	14%

**Cuadro 10. Características de empleo factor contractual de la población general (n 8)
Guanacaste.**

Rubro	Opciones	General	
		Total	%
Rol laboral	Trabajador dependiente o asalariado.	58	100%
	No sabe.	2	3%
Forma de Contrato	Escrito.	55	95%
	Oral o verbal.	1	2%
	No tiene contrato.	1	2%
	No responde.	1	2%
Tipo de contrato	Fijo, indefinido o permanente.	52	90%
	Temporal (por periodos o meses).	5	9%
	No sabe.	1	2%
Otros trabajos.	Sí, de manera habitual.	1	2%
	Sí, de manera ocasionalmente.	6	10%
	Sí, trabajo de temporada.	1	2%
	No, no tengo otros trabajos.	50	86%
Ingresos en los últimos tres meses (en CRC)	>100	13	22%
	100 -150	20	34%
	150-200	5	9%
	200-250	1	2%
	250-300	7	12%
	300-350	5	9%
	Más de 350	4	7%
	No Responde	3	5%

Trabajo

Cuadro 11. Características de trabajo de la población general (n 58) Guanacaste.

Preguntas de seguridad	Siempre.		Muchas veces.		Algunas veces.		Casi nunca.		Nunca.		No sabe.		No responde.	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
¿Con qué frecuencia trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocar una caída?	10	17%	9	15%	18	31%	8	13%	10	17%	10	17%	2	3%
¿Con qué frecuencia trabaja en superficies con huecos, escaleras y/o desniveles que pueden provocar una caída?	13	22%	20	34%	14	24%	4	6%	7	12%	7	12%	0	0%
¿Con qué frecuencia utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocar daños o lesiones (cortes, golpes, raspones o raspadura, pinchazos, amputaciones, etc.)?	16	27%	17	29%	9	15%	9	15%	7	12%	7	12%	0	0%
Preguntas higiénicas														
¿Con qué frecuencia está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar el volumen de la voz para conversar con otra persona?	45	77%	6	10%	7	12%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
¿Con qué frecuencia su piel está en contacto, aplica o manipula sustancias químicas nocivas/tóxicas (por ejemplo, pintura, solventes, pesticidas, bencina, cloro, colorantes, entre otros)?	17	29%	5	8%	13	22%	12	20%	10	17%	0	0%	0	0%
¿Con qué frecuencia respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (excluido el humo de tabaco)?	11	19%	13	22%	17	29%	6	10%	10	17%	0	0%	0	0%
¿Con qué frecuencia manipula o está en contacto con materiales, animales o personas que pueden estar infectados (basura, fluidos corporales, material de laboratorio, etc.)?	16	27%	9	15%	13	22%	7	12%	9	15%	4	6%	4	6%
¿Con qué frecuencia está expuesto directamente a los rayos del sol (radiación) por un periodo mínimo de 1 hora diaria?	46	79%	8	13%	1	1%	3	5%	0	0%	0	0%	0	0%
Preguntas ergonómicas														
¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas o forzadas?	28	48%	17	29%	8	13%	2	3%	1	1%	0	0%	0	0%
¿Con qué frecuencia levanta, traslada, empuja o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados?	32	55%	20	34%	4	6%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
¿Con qué frecuencia hace tareas que le obligan a realizar movimientos repetitivos?	35	60%	18	31%	3	5%	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%

Salud

Cuadro 12. Características de salud factores autorrealización y autoestima de la población general (n 58) Guanacaste

Preguntas Autorrealización	Más que lo habitual		Igual que lo habitual		Menos que lo habitual		Mucho menos que lo habitual		No sabe	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted: Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	16	28%	28	48%	9	16%	1	2%	4	7%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Se ha sentido capaz de tomar decisiones.	17	29%	32	55%	7	12%	7	12%	2	3%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias.	13	22%	23	40%	10	17%	7	12%	5	9%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha sido capaz de enfrentar sus problemas.	19	33%	28	48%	6	10%	2	3%	3	5%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted: Se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida?	20	34%	23	40%	7	12%	4	7%	4	7%
Preguntas. Autoestima.	Mucho más que lo habitual		Algo más que lo habitual		No más que lo habitual		No en absoluto		No sabe	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones.	16	28%	15	26%	14	24%	13	22%	0	0%

En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Se ha sentido constantemente bajo presión.	13	22%	14	24%	17	29%	12	21%	2	3%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha sentido que no puede superar sus dificultades	7	12%	12	21%	15	26%	22	38%	2	3%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Se ha sentido triste o deprimido/a.	7	12%	17	29%	12	21%	20	34%	2	3%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha perdido confianza en sí mismo/a.	4	7%	9	16%	10	17%	32	55%	3	5%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha estado pensando que usted no vale nada.	4	7%	5	9%	2	3%	44	76%	3	5%
En el último mes ¿Con qué frecuencia Usted? Ha podido concentrarse bien en lo que hace.	15	26%	22	38%	19	33%	11	19%	1	2%

**Cuadro 13. Características de salud factor estado físico de la población general (n 58)
Guanacaste.**

Rubro	Opciones	# de respuestas	%
¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera que se encuentra su estado de salud?	Muy buena.	10	17%
	Buena.	22	38%
	Regular.	17	29%
	Mala.	4	7%
	Muy mala.	2	3%
	No sabe.	3	5%
En los últimos 12 meses ¿cuántos días ha perdido por estar con descanso médico a causa de un accidente o una enfermedad relacionada o no con el trabajo? Indique el número de mes(es)	Promedio.	1.45 días	
Qué tipo de Discapacidad tiene:	No tiene.	23	40%
	No sabe.	1	2%
	Esguince grado 2.	1	2%
	Problema Lumbar	1	2%
	Problema muscular	1	2%
	Problema de espalda	1	2%
	No contesta	27	47%

Cuadro 14. Características de salud factor estado físico de la población participante (n 58) Guanacaste.

Preguntas.	Sí		No		No sabe		No responde	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Durante los últimos 12 meses, usted... ¿Ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo?	20	34%	33	57%	3	5%	2	3%
Durante los últimos 12 meses, usted... ¿Ha sufrido una o más enfermedades diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo?	11	19%	41	71%	3	5%	3	5%
Tiene usted alguna discapacidad permanente registrada al INS o la CCSS	4	7%	44	76%	3	5%	7	12%

Cuadro 15. Características de salud factor seguridad e higiene laboral de la población general (n 58) Guanacaste

Rubro	Opciones	Total	%
¿Está informado respecto a los riesgos para su salud y seguridad relacionadas con su trabajo?	Muy bien informado.	19	33%
	Bien Informado.	24	41%
	Mal informado.	5	9%
	Muy mal informado.	4	7%
	No está informado.	0	0%
	No responde.	6	10%

Cuadro 16. Características de salud factor seguridad e higiene laboral de la población general (n 58) Guanacaste.

Preguntas Seguridad e higiene laboral	Si		No		No sabe		No responde		No aplica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En su trabajo, usted requiere el uso de equipos de protección personal (como, por ejemplo: casco, guantes, botas, lentes, tapones auditivos, respiradores, etc....).	54	93%	2	3%	2	3%	0	0%	0	0%
Dispone de equipos de protección personal como, por ejemplo: ¿casco, guantes, botas, lentes, tapones auditivos, respiradores, etc., obligatorios para sus tareas?	42	72%	12	21%	0	0%	3	5%	1	2%
Recibió capacitación para el adecuado uso.	37	64%	12	21%	2	3%	5	9%	2	3%
En su puesto de trabajo, ¿sabe si se han realizado evaluaciones, mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?	15	26%	34	59%	9	16%	0	0%	0	0%
En su centro de trabajo, ¿tiene acceso a un servicio o área de salud ocupacional?	17	29%	37	64%	3	5%	1	2%	0	0%
En su centro de trabajo, ¿existe delegado, supervisor, comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo?	12	21%	38	66%	8	14%	0	0%	0	0%
En su centro de trabajo, en los últimos 24 meses ¿le han realizado el examen médico ocupacional de ingreso, periódico o retiro?	8	14%	44	76%	3	5%	3	5%	0	0%
En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo?	24	41%	33	57%	1	2%	0	0%	0	0%
Preguntas. Entorno físico	Si		No		No sabe					
En su centro de trabajo: ¿Cuenta con agua potable?	39	67%	18	31%	1	2%				
En su centro de trabajo: ¿Cuenta con servicios sanitarios?	38	66%	18	31%	2	3%				
En su centro de trabajo: ¿Cuenta con un ambiente adecuado para ingerir sus alimentos: como comedor, cafetín y/o cafetería?	30	52%	27	47%	1	2%				

Análisis de resultados evaluación de empleo, trabajo y salud de los trabajadores de HANDLING en el AIDOQ.

Sociodemográficos.

Del total de la muestra se pudo encuestar al 100% (Cuadro N°4), en cuanto a la nacionalidad se pudo obtener un cumplimiento del 81% indicando en este porcentaje el ser costarricense y un 19% no dio respuesta a esta interrogante (11 personas), cabe mencionar que el porcentaje de respuestas desiertas podría ser de personas inmigrantes, que intimidados por la ola de actividades xenofóbicas que vivía el país en ese momento, simultaneo al momento que se llevaba la etapa de llenado de encuestas (Andrea, 2018). La totalidad son de género masculino, la categoría de edad de mayor presencia entre las tres empresas es 20–25 años con un 55%. Siendo la empresa A la que mayor aporta a este rango con un 75% de sus trabajadores en ese rango (15 personas de 20 de la muestra) dando como resultado en toda la muestra un promedio de edad de 23 años.

En cuanto al tema de escolaridad la moda es secundaria incompleta, estando esta particularidad de un 45% presente en casi la mitad de los encuestados de las empresas A y B, (45% y 47% respectivamente). Si bien la empresa B es la que menor porcentaje de trabajadores con secundaria completa presenta (23%) es esta misma compañía la que más tiene entre sus colaboradores con experiencia de educación superior, No universitaria incompleta un 7%, No universitaria pero completa un 3% y de nivel universitario un 10% aunque en estado incompleto. Mientras que las otras compañías no presentaban número alguno o sólo un miembro de sus trabajadores avanzo en estudios superiores. Se halla en este resultado una relación directa con el estudio

hecho por Carlos Izquierdo, donde afirma que jóvenes han tenido que tomar otras ocupaciones diferentes a sus estudios cursados, o son desvalorados, obteniendo empleos de menos jornada laboral, o no aprovechamiento en las actividades productivas, a la vez que estos desplazan a quienes menos estudios han obtenido (Izquierdo, SF.). Además, también, los datos de alto porcentaje de secundaria incompleta 45% (26) coinciden con los datos del Informe de Perspectivas Económicas de América Latina 2017, donde indica que Costa Rica está en 12% por debajo del promedio de América Latina y el Caribe, que es 15% (OCDE, 2017).

Haya una relación entre las respuestas al ítem de situación familiar donde el 71% su estado civil es soltero y el rango de edad muy joven predomina en la muestra (23 años). Con esta relación se observa que la empresa B, es la que cuenta con mayor rango de población más joven, de 18 a 25 años (74%) y casi una cuarta parte de su población encuestada se encuentran en estado de casado/unión libre (23%).

Empleo.

Factor tiempo

A nivel general el estudio indica que los trabajadores por semana laboran 36,25 horas siendo la empresa C, la que más horas en promedio cumple entre sus trabajadores (48 horas). Esto puede tener una relación a que el tipo de jornadas de los trabajadores, algunos son de medio tiempo, en medida de que descende la temporada alta de llegada de aviones, de ahí que las empresas A y B reporten menos horas, pero tampoco en un número muy bajo comparado con las horas 48 horas que estipula el código de trabajo en Costa Rica, a su vez el número obtenido de la empresa C tiene relación con el estudio realizado por

la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su informe del 2017, donde señala que Costa Rica es el segundo país donde más horas trabajan las personas, con 42,5 semanales y 2212 anuales, siendo sólo superado por poca diferencia por México que es de 43 horas (Madrigal., 2018).

En asunto de Seguridad Social, las tres empresas cumplen al 100% con el estar afiliado a la CCSS a todos sus empleados. Esto nos indica que estamos en presencia de empleo formal, ya que las mismas en el caso específico hace que sus trabajadores coticen para un régimen de pensiones y gocen de una Seguridad Social, además por los controles que mantiene la misma CCSS, si faltase algún requisito, no podría estar operando de manera legal, afirma este concepto Marianela Rojas Garbanzo en su Tesis Doctoral, donde en la página 37 cita textualmente así *“El empleo informal se refiere a los trabajadores que realizan su trabajo sin tener cobertura de la seguridad social, como por ejemplo para sus pensiones. Los trabajadores informales existen tanto en la economía formal como la informal, pueden o no tener contrato, o tener ciertos derechos laborales...”* (Rojas., 2016).

En cuanto a servicio de médico de empresa sólo los colaboradores de la empresa B indican tener acceso a ello, pero no es en su totalidad, sólo el 18%, pero de la misma empresa 7 personas dan por respuesta no saber o se abstienen de responder para un 23%. En este ítem, creemos que nos encontramos ante una deficiencia de semántica en la herramienta, ya que ante la interrogante de si el encuestado *“¿cuenta con medico de empresa, o convenio con alguna clínica privada?”* Esta no especifica, si puede ser obtenido por cuenta propia de forma externa dicho convenio, o por parte de la empresa la cual labora, ya que algunos comercios o aseguradoras ofrecen el servicio si se afilian y pagan

ciertas cuotas. Lo que da pie para diferentes interpretaciones y no permite saber con claridad si cuentan o no con este servicio.

En relación con poder tomarse las incapacidades llama la atención que la empresa B es con el mayor número de respuestas negativas en el estudio, con un 73% siendo el resultado más malo. De la empresa A el 75% afirma no tener problema en cuanto al derecho de tomarse alguna incapacidad médica, contra un 5% que dice si tener alguna traba. En tanto a la empresa C, las respuestas están divididas, mientras el 50% de la muestra da un si como respuesta, el 38% muestra desconocer sobre el tema y un 13% no respondió, no obteniendo respuesta negativa alguna.

Respecto al análisis de las respuestas en la dimensión empleo factor tiempo, los encuestados mostraron en número mayor diferentes tipos de horario, que incluye los fines de semana con un 79% de manera general (Ver cuadro X). En lo que concierne al tema de tipo de jornada, es la empresa C la que tiene más definido esto, ya que el 75% de sus trabajadores indican que su horario es de mañana y tarde y sólo un 25 % dice que podría trabajar de noche. Las empresas A y B presentan mayor variedad de respuestas, pero con características rotativas incluyendo los turnos de noche (15% y 37% respectivamente). La turnicidad de horarios y su rotación conllevan a producir estados de somnolencia, fatiga, propios del síndrome de burnout, lo que conlleva a altas probabilidades de sufrir un accidente laboral, tal como lo mostro en sus conclusiones (Nadal., 2015)

En el tema de vacaciones es la empresa C la que muestra, más signos positivos en su respuesta, un 88% indica que si puede tomar sin problema sus vacaciones y el 13% restante muestra desconocer si pudiera o no. Caso muy

opuesto con la empresa B que el 97% señalo no poder tomarlas. En tanto la empresa A es la segunda en cuanto a favorable para sus trabajadores en este tema, el 70% dice si poder acceder a sus vacaciones. Podemos hacer una relación con la encuesta realizada en 30 países y más de 1500 personas por parte de la empresa Expedia, en su estudio sobre privación de vacaciones. En él, el 62% de los jóvenes tienen problemas para disfrutar de sus vacaciones, a diferencia de poblaciones más adultas. Y las razones más comunes se deben a: falta de dinero 42% y no poder dejar su trabajo 22% (Expedia., 2017).

Factor contractual

En lo que concierne al rol de las personas con las empresas el 100% de la población se mostró como dependiente asalariado, e igual respuesta al consultársele la forma de contrato, todos dicen ser escrito. En cuanto a la forma de su contrato de manera General el 90% indico ser indefinido, de manera temporal un 9% y apenas un 1% indico no saber. El estudio arrojó que el 86% de los encuestados tienen como único trabajo el de agentes de servicio en tierra y un 10% ocasionalmente tienen otro (Véase cuadro 7). Las características contractuales nos indica que estamos en presencia de empleo formal, siendo parte de los resultados de la encuesta Continua de empleo del INEC, en el que se indica que Costa Rica descendió 1.9 pp con respecto al 2017, y del total de trabajadores dependientes el 72.5% lo hacen para la categoría de empleo formal (INEC, 2018).

En cuanto al tema salarial se obtienen tres rangos mayores: entre ₡100 000 – ₡150 000 un 34%, menos de ₡ 100 000 un 22% y entre ₡250 000 - ₡300 000 un 12%. Pero podemos observar una distribución similar entre los rangos restantes. Con un 9% los rangos que van de ₡150 000 - ₡200 000 y ₡300 000 -

₡350 000, 1% entre ₡200 000 – ₡250 000, del rango más alto sólo contesto un 4%. Un 5% se abstuvo de responder. Este resultado no nos permite llegar a un criterio concluyente, por la variabilidad de respuestas, que, aunque sea en empresas diferentes, dentro de ellas mismas se obtienen salarios muy diferentes, debido tal vez a ser un tema sensible, aunque el principio de confidencialidad les fue indicado.

Trabajo

Dimensión de seguridad.

En la dimensión de preguntas de seguridad se observó que la población encuestada tuvo un alto grado de cumplimentación, en dos de los tres ítems todos los trabajadores contestaron, sólo en una pregunta dos personas no contestaron. En el área de trabajo (Ver Cuadro 8) el orden de opciones de respuesta va de la más crítica a la más favorable, ante la pregunta por las características de suelo donde trabajan podría provocarle alguna caída, de manera general la opción “Algunas veces” arrojó un 31% siendo la de mayor resultado, pero es notorio que en el resto de las opciones hay porcentajes de respuestas muy similares, siendo 17% el puntaje más común entre las opciones a responder, refiriéndose en la misma pregunta.

En relación con las dos restantes preguntas se marca más la diferencia entre respuestas críticas a las favorables, un 34% (20) reconoció que “Muchas veces” trabaja en desniveles que le podrían causar un accidente, algunas veces un 24% (14) y un 22% (13) expreso Siempre como su respuesta. En relación con las opciones más favorables las diferencias de porcentaje bajaron hasta casi la mitad de valor en las respuestas: “Casi nunca” y “Nunca” se dio un 6% y 12% respectivamente.

En estas dos preguntas se encuentran tener una relación directa con la base de datos del Sistema de Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Donde se menciona entre las causas de más incapacidades en el país a las caídas, donde entre las lesiones figuran: fracturas, dolores de espalda, torceduras de tobillo entre otros. (Ramirez, 2017). Además uno de los investigadores sus funciones laborales las desarrolla en el lugar donde la población encuestada trabaja, con conocimiento de causa encuentra relación en la diferencia entre las respuestas, donde la inestabilidad e irregularidad del piso, no es tan alta así como es mayor el riesgo de una caída por causa de algún objeto o el desnivel de las superficies, dado la gran cantidad de equipo que se requiere y transita alrededor de un avión, mientras es atendido en tierra, así como el subir y bajar de diferentes niveles, llámese escaleras, fajas transportadoras y los mismos aviones.

Dimensión higiene laboral.

En cuanto a características del equipo con que laboran podría causarles alguna lesión, “Muchas veces” con un 29% (17) el valor más alto de las respuestas y con muy poca diferencia la respuesta “Siempre” da un 27% (16) manteniéndose en este ítem que las opciones favorables son bajos porcentajes en comparación con las respuestas negativos de forma grupal.

Los resultados obtenidos se encuentran en gran relación con los resultados del Análisis Estadísticos del 2016 de la CSO en el que señala los golpes, cortes, sobre esfuerzos y caídas, en el que por mucha diferencia señala a los riesgos mecánicos y locativos la que tuvo más denuncias en el 2016 (67588) para un 55% de denuncias por siniestralidad. Pero dicho informe no sólo nos indica eso, sino que, entre los principales accidentes por riesgo mecánico,

se encuentran: golpes o cortes por herramientas caídas de personas al mismo y diferente nivel, atropellos entre otros. (CSO, 2016). Encontrando relación en los resultados de las tres preguntas, así como pudiendo darnos cuenta de que la población conoce del tema de seguridad y comprensión de la herramienta aplicada.

En las preguntas de la dimensión higiene se obtuvo los valores más altos de manera general en las preguntas de nivel de ruido 77% (45) y exposición solar 79% (46) presentes en la opción "Siempre", y llama la atención que el 94% indicó exponerse al sol entre las horas de 10 a 2 pm, en las otras tres preguntas se da una distribución homogénea en cuanto a resultados, es de recalcar que la cumplimentación en esta dimensión fue de un 94% casi toda la población dio una respuesta.

En este ámbito podemos encontrar una coincidencia con la Tesis presentada por Janeth Elizabeth Salvador Moreno, realizada en el Aeropuerto de Ecuador, en el que describe al factor de ruido como un factor de riesgo presente en un ambiente similar como el del presente estudio, (Moreno, 2012) También hay relación del resultado obtenido de la encuesta, ya que se ha detectado que los niveles de ruido de los aviones en muchas ocasiones sobrepasa los 100 decibeles, tanto en despegues como en los aterrizajes. Tal como lo menciona (MOPT, 1999) citado en (Alvarez, 2009). A nivel de exposición solar coincide con las estadísticas de la CCSS realizadas en la Región Chorotega, el que indica que el 75% son de género masculino, pero además en el mismo informe cita que la mayor actividad que enfrenta este mal es la agrícola, con horas mayor horas de exposición al sol se da entre las 10 am a 2 pm. Pero además indica que es Guanacaste la provincia de mayor prevalencia con esta

enfermedad. (Roy , Marvin , & Leandro , 2014). En cuanto al bajo porcentaje de respuestas desiertas, puede deberse a que algunos de los encuestados son supervisores o con algún rango de coordinador, lo que los hace exponerse menos al sol, también porque algunos de los puestos por los que son rotados es en el área de lobby, lugar donde se registran y atienden los pasajeros (lugar fresco y bajo techo), lo que lleva a pensar que al momento de llenar la encuesta pensaron en esa opción.

Dimensión ergonomía.

En el tema de ergonomía llama la atención que los valores fueron decreciente en el orden de las respuestas de cada pregunta, exponiendo que los trabajadores coinciden en respuestas en tema de posturas incómodas 48% (28), empuje, arrastre y carga 55% (32) así como de movimientos repetitivos 60% (35) en la respuesta de “Siempre”. Dándose valores muy bajos en las opciones favorables para los trabajadores que van del 2 al 1%. También es significativo que toda la población dio una respuesta o no escogió “No sabe” como elección. Los resultados obtenidos se encuentran con mucha relación en investigaciones realizadas en el mismo campo, pero a nivel internacional, por ejemplo, en el Reino Unido en el que se investigó a trabajadores similares al estudio nuestro, e indica que los factores de riesgo más comunes en trabajadores de *Handling* están:

- a) La carga: concerniente a las características del equipaje: tamaño, forma y peso.
- b) Las posturas adoptadas: estáticas, girar, repeticiones, duración de actividades y distancia de recorrido.
- c) El entorno: estado del suelo, cambios de nivel, etc.

- d) Características del individuo: experiencia, tamaño, lesiones crónicas. (Laraine, David, & Sarah, 2009)

Coincidiendo con los porcentajes más altos de respuestas de nuestra evaluación.

Resultados de evaluación de factores de riesgos psicosociales laborales

Dada la escasa y poco fiable información sobre las condiciones de trabajo y la salud de las poblaciones, han surgido como alternativa informativa las Encuestas de Condiciones de Trabajo y Salud (ECTS), el cual se ha desarrollado en muchos países aportando una fuente necesaria de información necesaria para la salud laboral, la cual ha sido una herramienta esencial generando reporte y registro de los accidentes, enfermedades e incapacidades laborales para el monitoreo de las condiciones de los trabajadores en relación al empleo, el trabajo y la salud (Rojas., 2016).

Las investigaciones con datos latinoamericanos son escasas y son pocas las publicaciones. La más reciente fue un análisis que incluía todas las ECTS llevadas a cabo en estos países entre 2007 y 2013. El estudio identificó elementos comunes y diferencias metodológicas que sirven para mejorar la calidad y la comparabilidad de las encuestas a futuro (Rojas., 2016).

Las investigaciones con datos latinoamericanos son escasas y son pocas las publicaciones. La más reciente fue un análisis que incluía todas las ECTS llevadas a cabo en estos países entre 2007 y 2013 (135). El estudio identificó elementos comunes y diferencias metodológicas que sirven para mejorar la calidad y la comparabilidad de las encuestas a futuro. Por ejemplo, mostró que las dimensiones de Empleo y trabajo presentaron mayor similitud, no así los

temas sobre salud, recursos y actividades preventivas, concluyendo que, es posible la comparación entre las ECTS latinoamericanas con la debida precaución dada las diferencias metodológicas. A su vez, rescata el aporte de estos resultados para mostrar, por primera vez, un panorama regional. Otras tres investigaciones fueron realizadas con datos de I ECCTS (análisis general de las condiciones de empleo, trabajo y salud de la población trabajadora centroamericana; empleo informal y salud, y dolor musculo esquelético en la población trabajadora (Rojas, 2017).

Los datos del estudio de la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud realizado por Marianela Rojas en el año 2016 coinciden con los antecedentes de nuestro estudio, debido a que no se cuentan con investigaciones realizados a colaboradores de empresas de Servicio en Tierra de aerolíneas en aeropuertos que puedan reflejar los factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos.

Se mostrarán a continuación las exposiciones de prevalencias de los colaboradores de las tres empresas A, B y C de *handling* en estudio, de los cuales se obtuvieron resultados en sus distintos niveles de puntuación:

- “exposición psicosocial más favorable para la salud”.
- “exposición psicosocial intermedio para la salud”.
- “exposición psicosocial más desfavorable para la salud”.

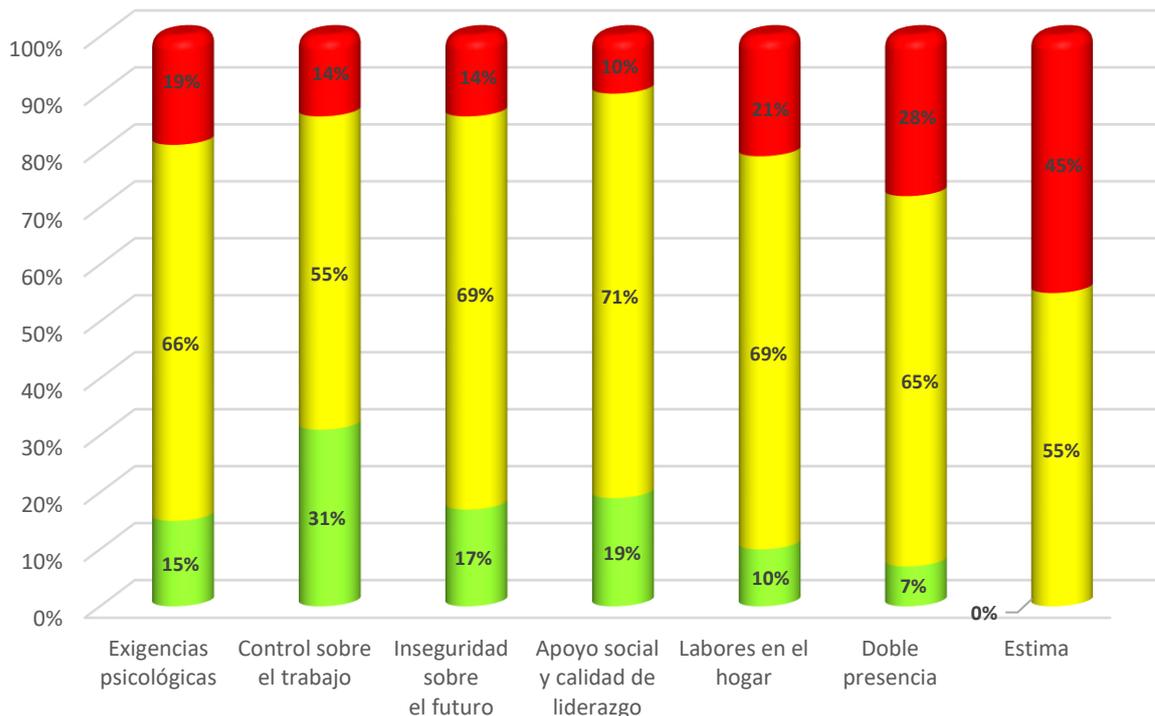


Gráfico 1. Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General.

Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=58)

Según los resultados obtenidos en el gráfico anterior, se observa que en una de las dimensiones en estudio se encuentran expuestos a situaciones psicosociales más desfavorable para la salud el cual se determina con el color rojo, esta dimensión es la estima, de lo anterior podemos afirmar que en el grupo ocupacional general hay presencia de factores de riesgo psicosocial.

El 45% del grupo ocupacional manifestó que, no reciben el reconocimiento que merecen por parte de sus superiores, no recibe el apoyo necesario en las situaciones difíciles en el trabajo, les tratan injustamente en su trabajo y que perciben un reconocimiento inadecuado en su trabajo.

Se observa, además que, de las siete dimensiones en estudio, las mismas se encuentran en el nivel de exposición psicosocial intermedio con altos porcentajes, estas dimensiones son las exigencias psicológicas, control sobre el

trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, labores en el hogar, doble presencia y estima, de lo anterior podemos afirmar que en el grupo ocupacional general hay presencia de factores de riesgo psicosocial.

El 66% del grupo ocupacional manifestó que, su trabajo se debe realizar muy rápido, su trabajo no se distribuye adecuadamente, de forma general el trabajo es muy desgastador emocionalmente y que al momento de su trabajo no pueden expresar sus emociones. El 55% manifestó que no tienen influencia sobre la cantidad de trabajo asignado, no se les toma en cuenta su opinión sobre las tareas asignadas, no puede decidir cuándo toma un descanso.

El 69% del grupo ocupacional obtenido de la dimensión inseguridad sobre el futuro manifestó que, siente temor a quedarse sin trabajo, debido a que la mayoría no cuentan estudios necesarios para optar por un mejor trabajo, que les cambien el horario de trabajo sin previo aviso o en cuanto a su salario no les reconozcan sus horas o que le paguen menos por su tiempo de trabajo. Siendo además que el 100% del grupo ocupacional son hombres, con el mismo porcentaje obtenido en la dimensión de labores en el hogar el grupo ocupacional colabora con los quehaceres domésticos y familiares, además que en la mayoría son el principal sustento e ingreso a sus hogares.

En la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, el 71% manifestó que, no recibe ayuda y apoyo de sus superiores, así como de sus compañeros de trabajo. El 66% expresó que no pueden desligarse de sus asuntos familiares y personales en su puesto de trabajo, lo que implica tener la necesidad de estar en ambos lugares al mismo tiempo.

En cuanto al nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud, caracterizado por el color verde, la dimensión de mayor mención es la de control sobre el trabajo, la cual obtuvo el 31% donde manifiestan que, aunque no puedan decidir sobre si mismos su tiempo de descanso existe suficiente tiempo de descansos, además de que en caso de presentarse una algún asunto personal o familiar cuentan con la autorización por parte de la empresa.

Algunos de estos datos coinciden con el estudio realizado por Bustos, Herrera y Lacayo (Bustos, Herrera , & Lacayo, 2018) en su propuesta de trabajo final para optar por el grado de licenciatura “Evaluación de riesgos psicosociales laborales en el personal académico y administrativo de la Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste.

Entre los datos a comparación tenemos la dimensión de Estima, la cual obtuvo una de las prevalencias más altas en el nivel Exposición psicosocial más desfavorable para la salud, además presenta resultados en el nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud en dimensiones muy específicas como inseguridad sobre el futuro y doble presencia.

No obstante, en el estudio realizado por Bustos, Herrera y Lacayo, incluyeron seis dimensiones, excluyendo la variable de labores en el hogar, el cual fue considerado para nuestro estudio, el cual rompe con la utopía en donde el hombre no realiza labores domésticas el cual obtuvo el 69%, adquiriendo el nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud.

En estudio realizado sobre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing por Meseguer (2007), el cual indica que, “Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como

con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno; así, pueden ser consideradas causas o fuentes del mobbing el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización” (Meseguer, 2007), así mismo en el estudio de sobre la Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del Transporte Aéreo realizado por la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT indicó en sus medidas preventivas la intervención para delimitar los estilos de mando y liderazgo (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza, 2009). Se comparan y coinciden con el presente estudio en cuanto a la variable de Apoyo social y calidad de liderazgo la cual obtuvo alto porcentaje con el 71% encasillándose en la exposición psicosocial de nivel intermedio para la salud de sus colaboradores.

Según lo indicado por la Industrial Data del informe del comité mixto OIT-OMS a partir de numerosos estudios realizados, identifica en el medio ambiente de trabajo, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Mencionan entre otras causas: “exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre disponible debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último, pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo” (Lecca, 2013).

Del estudio anterior en comparación es coincidente con el presente estudio explora dentro de las dimensiones Control sobre el trabajo la cual obtuvo el 55% en sus prevalencias donde se valora entre sus interrogantes: la influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asignada y cuenta su opinión cuando se le asignan tareas; Así mismo en la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo la cual obtuvo alto porcentaje con el 71% donde se valora entre sus interrogantes: quedarse sin empleo, que no se reconozcan sus aumentos de salario por ley o reciban el pago por su trabajo realizado, que les cambien horarios (entradas y salida) contra su voluntad o comunicación previa, de lo anterior según los resultados observados en el gráfico N°1 y a la Puntuación para población ocupada de referencia se ubica en Nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud.

No obstante, en el estudio realizado por Sandra Celi en el año 2014, no es coincide con nuestro estudio, debido a que concluye que los factores de riesgos psicosociales no influyen en el rendimiento laboral del personal de carga de Tame E.P., aun cuando los resultados arrojados por los instrumentos utilizados muestran porcentajes que evidencian la presencia de riesgos psicosociales, lo cual, no intervienen con las actividades diarias que realiza el personal. Esto significa que, a pesar de existir la presencia negativa de factores de riesgos psicosociales, los funcionarios se esfuerzan para mantener un desempeño positivo (Yaguana, 2014), caso al presente estudio, a razón de que en las siete dimensiones de factores de riesgos psicosociales se ubican en el Nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud.

En comparación con el estudio de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas realizado por Bernardo

Moreno y Carmen Báez en el año 2010, en referencia a la inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización.

Los datos parecen indicar que la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización. Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo (Jiménez, 2010), es punto de inseguridad la asociamos a la dimensión de Inseguridad sobre el futuro la cual obtuvo el 69% de la prevalencias ubicándose en el Nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud.

En estudio también exploran entre sus variables la autoestima, misma que para nuestro estudio es una vinculación no coincidente puesto que, en sus resultados el trabajo emocional no es algo que deba prevenirse totalmente ya que es una exigencia del trabajo que en determinados contextos es positivo, mejora las relaciones interpersonales, la autoestima y puede influir en una mayor satisfacción personal, por el contrario en este estudio las prevalencias obtenidas en la dimensión de estima, obtuvo resultados altamente considerables que afectan negativamente a sus colaboradores entre estos con un 55% en el Nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud y con 45% en el Nivel de Exposición psicosocial más desfavorable para la salud según la información obtenida de la Población Participante General.

Según los resultados obtenidos de la Revista Estadísticas De Salud Ocupacional, Costa Rica. Resumen, 2016 realizado por el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social sus datos se pueden comparar con este estudio por cuanto el 20% de la población trabajadora investigada, experimenta altas exigencias laborales con pocas posibilidades de control en el trabajo, lo que podría constituirse en fuente de estrés laboral (MTSS, 2016), lo anterior en comparación coinciden con este estudio en cuanto a las exigencias psicológicas obtuvieron un porcentaje prevalencias menor con el 15% y el mayor puntaje obtenido es del 66% , no obstante en cuanto a la dimensión de Control sobre el trabajo se obtuvo en mayor porcentaje el 55%, sin embargo en la Revista Estadística se obtuvo el 30% en hombres, situándose en el Nivel de Exposición psicosocial intermedio para la salud.

En el estudio de Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo, Boletín Internacional de Investigación Sindical, se indica que los factores de riesgo psicosocial son los aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden llegar a causar daño psicológico o físico. En la actualidad, existe un consenso razonable en la comunidad científica respecto de la índole de los factores de riesgo psicosocial. Con todo, conviene señalar que las nuevas formas de trabajo y la continua transformación del entorno de trabajo dan lugar a nuevos factores de riesgo y, por consiguiente, la definición de los factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar (Oficina Internacional del Trabajo (OIT), 2016), en comparación con este estudio coincide en lo respecta a que los factores de riesgos psicosociales tienen una percepción subjetiva por parte de los colaboradores de la población ocupacional y a

los cuales se tienen pocos estudios específicos y cada día aparecen nuevos riesgos psicosociales.

La dimensión de estima obtuvo prevalencias que no representan riesgo psicosocial por considerar en las condiciones de empleo, trabajo y salud, no obstante, en la aplicación del método istas versión corta se obtuvieron prevalencias que deben ser consideradas de suma importancia para las empresas estudiadas. Lo anterior por cuanto el método istas 21 versión corta contempla más interrogantes las cuales son específicas entre estas: que si sus superiores le dan reconocimiento que se merecen, que si en las situaciones difíciles reciben el apoyo necesario.

En el cuadro siguiente se refleja el puntaje obtenido de los niveles de exposición psicosocial de la población participante general.

Cuadro 17. Resultado de los niveles de exposición psicosocial de forma general

N°	Ítems	Porcentaje
1	Exposición psicosocial más favorable para la salud	14%
2	Exposición psicosocial intermedio para la salud	64%
3	Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	22%
Total		100%

En el cuadro anterior se pueden observar los resultados obtenidos de forma general a la población participante, en lo que podemos interpretar que el 64% perciben su nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud, siendo este el mayor porcentaje.

Salud.

Dimensión autorrealización.

En esta dimensión se invierten las opciones de respuesta, caso contrario al apartado de trabajo en este van de la más favorable para los trabajadores al más crítico. A nivel de empresas las tres presentan resultados superiores en las respuestas “Más que lo habitual” e “Igual que lo habitual” con valores que van desde el 30% al 88% resultando poblaciones con características psicológicas de autorrealización muy buenas. Mostrando resultados positivos a preguntas como: disfrute de sus actividades diarias, así como su estado de felicidad en su vida diaria. Dándose índices bajos de personas que respondieron no saber.

Se puede relacionar las respuestas obtenidas directamente con lo expuesto por María Martha Duran, en su artículo sobre el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral y que describe dos situaciones que pueden explicar los resultados obtenidos en la evaluación. La primera es que hay una teoría de cierto nivel de estrés aceptable para cada persona (Eustres), de manera que si la presión laboral, se encuentra dentro de ese parámetro de estrés, se produce un nivel alto de productividad de cada individuo, dándose que si sobrepasa ese nivel conlleva a manifestarse de forma negativa (Diestres), de igual forma inversa ocurre si el nivel de presión es poca, la productividad desciende (Korman 1974 citado Duran 2010) (Duran, 2010). En este sentido uno de los parámetros para elegir la población a evaluar, es que tuviesen como mínimo seis meses de laborar el área de rampa, lo que conlleva a que los colaboradores adquieran más experiencia en el desarrollo de sus funciones, pudiendo asimilar más los niveles de presión.

En el mismo ámbito psicológico, pero con preguntas de auto estima las respuestas varían, en este apartado se invierte el orden de opciones de respuesta yendo de las más negativas a la escena más positiva. A nivel general las respuestas están muy divididas, ante la consulta de perdida de sueño un 28% (16) indican que “Mucho más de lo habitual” e indican que “No en absoluto” un 22% (13). E igual distribución de respuestas se observa ante la pregunta de sentirse bajo presión ya que “Mucho más que lo habitual” lo contestaron un 22% (13) y “No en absoluto” un 21% (12) (Refiérase cuadro 9). Estas dos preguntas nos dan resultados que presentan características propias de la presencia de estrés, ya que muestran alteraciones en el sistema nervioso, como lo es el trastorno del sueño, y problemas para tomar decisiones (Delgado, SF.). Pero también podemos ver una manifestación de la teoría de Korman (citado anteriormente) y sean estos resultados indicadores de que estamos en presencia de presión laboral y sus manifestaciones de estrés.

En el restante de preguntas las respuestas positivas en comparación con las negativas aumentaron y de manera más significativa. Ante la consulta de sentimiento de depresión el 34% (20) dicen no experimentar dicho sentimiento ante un 12% (7) expresan que sí, “Más de lo habitual”. Las preguntas que mostraron más alto las respuestas positivas fueron el de valorar su autoconfianza con un 55% (32) y la de sentir que no valen nada 76% (44).

A nivel de empresas la que mostro valores positivos más altos en la sección de autorrealización fue la empresa A resultando en promedio un 58% de su población, la empresa B llega a un 18%, en cambio la empresa C resulto que sus trabajadores en su mayoría indican no sentir cambios en su personalidad ante esas preguntas, indican sentirse “Igual que lo habitual” en promedio un

70%. A niveles negativos la empresa B fue la que resulto con mayor promedio un 19%, seguido de la empresa A con 17.75%. En cuanto si bien la empresa C es la de mejores resultados positivos llama la atención que el 13% mostro no sentirse capaz de tomar decisiones. Ante esta similitud de respuestas a nivel general, pero con valores diferentes cuando se observa a nivel de cada compañía, es que hemos decidido ampliar la evaluación desde la perspectiva de Factores de Riesgo Psicosocial. Así poder ampliar y puntualizar esta sección. Ya que las empresas tienen diferentes cantidades de vuelos que atienden, las cantidades de personal es diferente, así como los horarios laborales, por lo que la variabilidad de factores nos puede dar resultados específicos, en la evaluación, mismos que se mostraran más adelante en la sección de factores psicosociales.

Como resultado de autoestima y siguiendo a nivel de compañías, la que arrojo más respuestas positivas con un 40% en promedio fue la empresa A, seguido de la empresa B con un 23% en cambio la compañía C con un 23% muestra no sentir variación en su personalidad como su mayor prevalencia.

Continuando con la dimensión salud, pero en el ámbito factor estado físico las preguntas eran de en su mayoría tipo abierta y de autopercepción, ante la interrogante de ¿Cómo considera su estado de salud? De manera general la población participante indico sentirse bien; siendo “Buena” como la opción más escogida con un 38% (22), 29% (17) sentirse “Regular” y “Muy bien” el 17% (10), marcándose mucha diferencia con las respuestas negativas, donde sólo un 7% (4) y 3% (2) marco “Mala” y “Muy mala” (Cuadro 9). Entre empresas la que considero tener “Muy buena” y “Buena” es la empresa A, quienes respectivamente obtuvieron un 40% y 30% del total de su población. Pero la que

más coincide en considerar una buena salud, es la compañía C, con un 75% de su población participante. En cuanto a la empresa B, dice tener un “Buen” estado de salud un 33% pero su mayor prevalencia fue “Regular” para un 43%. Es importante que se observa muy pocas respuestas en la respuesta “Muy mala” con resultados entre 1% y 2% a nivel general (Cuadro 9).

En el tema de tiempo perdido por incapacidad, la empresa que más días promedio tiene es la empresa B con 13.1 días, habiendo demasiada diferencia con respecto a las dos restantes empresas A y C, donde sólo tienen 1.9 y 1 día. En estas dos interrogantes podemos observar que, si hay una relación coherente con los resultados de forma lineal en las poblaciones participantes A y C, sus estados de salud son reflejo del promedio de días de incapacidad. En tanto la opción “Regular” nos parece una opción subjetiva y no precisa, como lo pueden ser Buena o mala. La elección de regular se puede presentar como una opción de fuga para no precisar realmente como me siento (aunque fuese el cuestionario totalmente confidencial), el encuestado puede caer en dos dimensiones: si marca buena, pero eh estado incapacitado, oh si selecciono mala pero no tanto como para recurrir a una incapacidad. “Regular” sería sinónimo de “ni bien, ni mal”. Por lo que no podríamos asegurar que esta opción tenga relación con los 13.1 días promedio de incapacidad de la empresa B.

Ante la pregunta de si presentan alguna discapacidad el 40% (23) presento no tener alguna, se abstuvieron de contestar el 47% (27) sólo el 8% preciso tener alguna discapacidad, que detallamos a continuación: esguince grado 2, problema Lumbar, problema muscular, problema de espalda, en todos ellos el 2% (1 persona cada lesión) (cuadro 10). Encontrándose una estrecha

relación en los tipos de lesión encontrados en el AIDOQ, así como estudios hechos a personal de *Handling* de aeropuertos de Holanda.

En un estudio comparativo en factores humanos entre personal ejecutivo y operativo de *Handling* de aeropuertos de Holanda indica que las lesiones más encontradas en orden de mayor a menor son: tensión muscular, laceración, esguinces, contusiones, fractura (Bossenbroek, 2010). También en estudios hechos en un aeropuerto al medio este de Reino Unido el 73% de trabajadores de *Handling* que reportaron dolores musculo esquelético fueron debido a problemas con su espalda baja (Laraine, David, & Sarah, 2009). Pero también en un reporte hecho en los aeropuertos John F Kennedy y La Guardia en New York, se describe los dolores musculo esqueléticos como lesiones frecuentes en los trabajadores de empresas de servicio en tierra, a causa de sus funciones, como carga y descarga de equipaje, así como el transportar pasajeros en sillas de ruedas (Newman., Obernauer, & Straka, SF).

A la pregunta de, en el último año ¿ha sufrido alguna lesión o daño, debido a un accidente de trabajo? El 57% (33) indico que no y sí un 34% (20) de forma general (Cuadro 11). Siendo la empresa B con un 50% (15) la que más respondió afirmativo entre su población. Y 100% de la empresa C reporto que "No". En los dos ítems restantes: enfermedades diagnosticadas a causa del trabajo, así como discapacidad permanente reportadas ante el INS o la CCSS. Los porcentajes con "No" de manera general fueron superiores a todas con 71% (41) y 76% (44) respectivamente. Volviendo a ser la población de la compañía B la que más dijo que "Sí" con 23% pero con una ligera diferencia a la empresa A 20%, la empresa C 0%. En resultado final, se puede ubicar a la compañía C con

mejor estado de salud, en factor estado físico, seguido de la compañía A, y con promedio más crítico la B.

Sobre qué tan informados están sobre los riesgos de salud y enfermedad en relación con su trabajo los resultados son muy positivos, ya que el 41% (24) se dice estar “Bien” informado y “Muy bien” el 33% (19). Nadie indico, “No estar informado”, pero si llama la atención que si bien son resultados muy bajos los concernientes a “Mal informado” 9% (5) y “Muy Mal informado” 7% (4), son valores que no podemos ignorar (Cuadro 12).

En este sentido encontramos un resultado alentador, y difiere con los valores encontrados en el aeropuerto del Medio Este del Reino Unido, donde una de las causas en las que coincidieron la parte administrativa y operativa de una compañía de atención en tierra de vuelos fue la falta de comunicación, en cuanto a manejo y mantenimiento de equipo para prevenir accidentes así como de su operatividad (Laraine, David, & Sarah, 2009).

Es importante señalar, que, para poder obtener la credencial para lograr trabajar en el área de rampa, debe asistir una inducción impartida por personal de Aviación Civil, y el incumplir los procedimientos a la hora de sus funciones laborales, podría ser causa de retiro de dicha credencial y acceso al área de parqueo de aeronaves, lo que sería prácticamente perder su trabajo (MOA, 2017). Pero también se encuentra relación con el accionar de empresas de esta misma rama, pero en Suecia, donde en un estudio se revelo que entre gerencia y operadores la comunicación es vital para la prevención de accidentes, y se les informaba a tiempo de las instrucciones previas a cada vuelo, de parte del gerente operativo; más sin embargo una parte de los encuestados decían que

rara vez tenían esa información o la calificaban de insuficiente (Ek & Akselsson, 2007). Que es precisamente donde podemos colocar los porcentajes negativos de nuestro estudio, aunque nuestra herramienta carece de esa ampliación en su estructura para detallar específicamente este valor.

Siempre en el ámbito de salud, pero de preguntas de seguridad e higiene laboral, el 93% (54) reconoció requerir EPP para sus funciones, donde el 72% (42) dice disponer de estos y el 21 % (12) dice “No” (Ver Cuadro 13). En resultados por empresa, la empresa A, indica que el 90% si haber sido instruidos para el uso de este equipo, en cambio las otras dos empresas sólo el 50% de sus trabajadores reconocieron dicha capacitación.

No podemos desligar estas dos preguntas, podemos observar que, si hay una conciencia clara de reconocimiento del riesgo referente a sus funciones, el 3% que indica no necesitar equipo de protección puede deberse a que en la encuesta se tomó en cuenta a supervisores y coordinadores que en algunos momentos se mantienen fuera del área de rampa.

En tanto la posesión de EPP, mucho del equipo es dado por la empresa, tales como: tapones auditivos, zapatos de seguridad, mangas y gorras. Pero los pedidos que hace la gerencia no son periódicos y tardan mucho en llegar, por lo que en algún momento el equipo debe de ser adquirido de manera externa e individual (esto contado por un colaborador de forma individual a la hora del llenado de la encuesta). Lo que también se refleja en el mismo estudio hecho en Suecia, donde arrojó que el 69% de los trabajadores sentía el apoyo de la gerencia, pero luego el 72% se sentía excluido al no poder participar de reuniones de prevención (Ek & Akselsson, 2007).

La herramienta utilizada no nos permite conocer si se da el mismo sentimiento en nuestro estudio y poderlo confirmar, pero si podemos observar que al igual que en Suecia las empresas muestran un interés por la Seguridad y Salud de sus empleados, pero de forma a medias.

En cuanto a si ¿sabe si se han realizado evaluaciones, mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses? Vuelve a ser la empresa A quien proyecta un porcentaje favorable, afirmándolo el 60% y negándolo el 40%. En cambio, el 70% de la compañía B dijo que “No” y desconocerlo un 20%, la empresa C, si bien es cierto el 63% de sus encuestados indico que “No”, fueron los únicos que reconocieron “No saber” para un 38%. En este aspecto sentimos que se debe profundizar en un estudio futuro, ya que la diversidad de opiniones no da una certeza más firme, hay opiniones divididas en las mismas poblaciones participantes.

Los resultados obtenidos no nos permiten saber qué tipo de mediciones específicas y periodicidad de estas mismas, no podemos saber si la población participante tiene un concepto correcto de mediciones necesarias para valorar los riesgos para su salud, a la vez que se puede ampliar la investigación tomando en cuenta la parte gerencial. Aunque se rescata que la moda en respuestas negativas en dos empresas.

Las empresas coinciden en la mayoría de sus encuestados al indicar que no tienen acceso a un área de Salud Ocupacional, la empresa A con un 65%, la compañía B con 57% y 88% de la empresa C, repitiendo los mismos valores de respuesta en las tres compañías al consultársele si ¿cuentan con algún comité, delegado o supervisor de Salud Ocupacional en sus trabajos? Se encuentra una

fuerte relación de ausencia de acceso a algún departamento de Salud Ocupacional con lo expuesto por la OMS, donde se calculó que *“solo 5 a 10% de los trabajadores en países en desarrollo y 20 a 50% en países industrializados tienen acceso a servicios adecuados de salud ocupacional.”* (OMS., 1999)

De igual forma y general el 76% (44) reconocieron que nunca se les ha hecho una valoración médica, reconociéndolo con 70%, 80% y 75% correspondientes a las empresas A, B y C respectivamente. En el aumento de respuestas negativas encontramos relación con el informe del Banco Interamericano de Desarrollo donde expresa que hay una prevalente notificación incompleta de accidentes y enfermedades en América Latina, y es más notorio en sectores donde la ley obliga a declaraciones completas, esto lleva a la difícil tarea de esclarecer la relación directa entre una enfermedad y su entorno de trabajo (Junes., 2002). También podemos ligar estos resultados con la deficiencia de estadísticas deseables en cuanto a accidentes y enfermedades profesionales, ya que si algún país cuenta con información suficiente, esta se centra más en reportar la aparición de esta misma, pero se reducen los registros de prevención de estas (Rodríguez., 2009) de ahí una importante de que las empresas mantuvieran registros de salud de sus empleados pre, durante y posterior a su contratación.

Ante la última pregunta sobre ¿Si se realizan reuniones donde puedan expresar su punto de vista en cuanto a Salud Ocupacional? La empresa B, su valor más alto fue como respuesta “No” con el 73% y única con respuesta negativa, en contra parte las dos restantes empresas si resultaron con respuesta positiva, la empresa A con 55% y la C para un 75% con el “Sí” como respuesta mayoritaria. Podemos hacer una relación en este ítem del único grupo

ocupacional que da resultados negativos en esta pregunta, presenta mayor promedio de días de incapacidad, pero también se relaciona con el estudio realizado en Holanda, citado anteriormente, donde la comunicación entre jefaturas y grupo de operaciones es vital para una cultura de salud ocupacional (Bossenbroek, 2010).

En tema de condiciones físicas con las que cuentan en su entorno de trabajo, al consultarles si ¿Cuenta con agua potable? Las tres compañías indican de manera positiva, para un 67% de manera general (39) (Cuadro 13).

Sobre ¿la existencia de servicios sanitarios? Sólo la empresa A indica en un 80% que no cuentan con ello, mientras las empresas B y C, lo afirman con un 87 y 100%. ¿Cuentan con un lugar idóneo para ingerir alimentos? Sólo la empresa C es más concreta en dar positiva su respuesta con 88%, la empresa A si bien es cierto su mayor respuesta fue “Sí” 55% fue poca la diferencia con respuesta “No” 45%. La única que indico que no cuenta con un lugar idóneo fue la compañía B, con un 57%. En esta sección de entorno físico, la variabilidad de resultados se puede deber a que la herramienta inicia la consulta sobre “En su centro de trabajo...” por lo que consideramos que la población pudo entender de dos formas

Si bien ellos trabajan para una empresa que da servicios dentro de las instalaciones del AIDOQ ¿Quién es el que debe de brindar los servicios de agua potable, servicios sanitarios y lugar idóneo para ingerir alimentos? O sea, ¿mi centro de trabajo es donde está ubicada dentro del área del aeropuerto mi empresa o es el Aeropuerto mismo de manera general? Lo que llevo a obtener una respuesta no concisa.

h. Conclusiones

Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud.

Al realizar la evaluación de las condiciones de empleo, trabajo y salud de los trabajadores de la empresa de Servicio en tierra del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia-Guanacaste en el primer semestre del 2018 podemos concluir que se cumplen sus objetivos ya que los resultados se obtuvieron cumpliendo cada uno de ellos y sus relaciones con otras investigaciones y literatura las respaldan, entre las conclusiones están:

Factores sociodemográficos y de empleo.

1. Con los resultados obtenidos tenemos ya una realidad en cuanto al tema, sobre una población laboral de la cual no se tenía resultados por lo menos a nivel Regional Centro Americano ni nacional, sólo estudios similares de otros países fuera de Centro América y hasta de continente y concluimos que se dan similitudes entre ellas.
2. Por los resultados obtenidos en características sociodemográficas relacionadas con las características de servicio que brindan las tres empresas evaluadas, no requieren de personal calificado para sus funciones en el área de rampa. Lo que lo convierte en una opción para personas que no lograron terminar su educación secundaria.
3. Por la evaluación hecha en la sección de empleo, podemos finalizar que no nos encontramos ante situación de empleo informal.
4. En cuanto a resultados de tiempo de jornada laboral, las empresas evaluadas no sobrepasan los promedios nacionales y que estipulan la

reglamentación concerniente de Costa Rica (48 horas), pero sí muy cercana a los límites.

5. Al ver los valores arrojados en la sección de horarios de trabajo concluimos que si bien es cierto la cantidad de horas laboradas están dentro del rango normal nacional, la rotabilidad de horarios y turnicidad de estos y lo difícil de poder tomar vacaciones son riesgos antropogénicos, a los que se exponen la población estudiada, lo que los expone a altas probabilidades de padecer síntomas de estrés o síndrome de burnout.

Factores de trabajo.

1. Los resultados iniciales en esta área indican que los trabajadores reconocen que no son el estado físico y estructural de los suelos puntos de alto riesgo, para provocar accidentes, sino más bien el equipo que se maneja en el área de rampa a la hora de atender un avión, además de caídas por diferencia de alturas, ya sea por escaleras, el compartimento de equipaje del mismo avión, entre otras.
2. El factor de riesgo de trabajo al que más se exponen los trabajadores de rampa del AIDOQ, son de riesgo físico, siendo ruido y ambiente térmico por exposición al calor los de mayor prevalencia. Además, las horas de exposición obtenidas son exactas con las de mayor riesgo indicadas por el estudio de la CCSS.
3. El segundo factor de riesgo con alta prevalencia es el ergonómico, debido a posturas y características de los equipajes de pasajeros, así como la repetitividad de movimientos.

Factores de Salud.

1. Las manifestaciones de estrés a causa de la presión laboral son manifestadas a nivel fisiológico como la pérdida de sueño.
2. Se da la manifestación de estrés y presión laboral, pero la variabilidad de respuestas en el apartado psicológico no nos dio una visión de primera mano en tanto a factores de estrés y sus manifestaciones se refiere, por lo que la evaluación de factores psicosociales puede ampliar y profundizar en el tema. Por lo que finalizamos que la herramienta utilizada para la evaluación de salud, en el ámbito psicológico no es concluyente en cuanto al tema.
3. Podemos concluir que las funciones laborales en el área de rampa no afectan tanto a nivel de estado de salud física, pero sí de forma psicológica y estrés que luego podría repercutir en forma de enfermedad ocupacional y profesional, los bajos reportes ante la CCSS y el INS lo avala.
4. Las lesiones y discapacidades reportadas por la población participante, son típicas del servicio de *handling* a nivel internacional y no endémicas.
5. Las compañías carecen de presencia de encargado de salud ocupacional o comité de este en el lugar de trabajo, pero si tienen las poblaciones participantes conocimiento de enfermedades y accidentes que pueden ocurrir a causa de sus funciones.
6. Todo el personal de empresas de servicio en tierra si operan con EPP, más no hay seguridad si es el indicado para el puesto donde operan, y la falta continua de provisión de este por parte de las gerencias hace ver un interés a medias.

7. A nivel general se carece de valoración médica: pre, durante y post a la contratación de personal.

Conclusiones por empresa.

1. En la evaluación de empleo, las tres compañías son de resultado positivo y son empleadores formales.
2. En el factor que más coinciden las compañías en valores negativos es la de salud ocupacional, donde se denotan un interés a medias y básico en cuanto al tema, no dando una cobertura integral del mismo.
3. La empresa que muestra más valores positivos es el grupo ocupacional A, seguido de la C y la que arroja resultados negativos es la compañía B.

Factores Psicosociales

1. Con respecto a las dimensiones que obtuvieron el nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud (verde) en el Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General, la dimensión de control sobre el trabajo obtuvo un porcentaje medio, seguida en menor porcentaje la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo.
2. Con respecto a las dimensiones que obtuvieron el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud (amarillo) en el Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General, las siete dimensiones en estudio obtuvieron los porcentajes más altos de estos el primer lugar es para apoyo social y calidad de liderazgo, el segundo lugar igualitario entre inseguridad sobre el futuro y , labores en el

- hogar, tercer lugar exigencias psicológicas, cuarto lugar doble presencia y en quinto lugar igualitario control sobre el trabajo y estima.
3. Con respecto a las dimensiones que obtuvieron el nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud (rojo) en el Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General, la dimensión con un puntaje medio alto es la estima obteniendo el primer lugar, seguido en menores porcentajes por las demás dimensiones en estudio.
 4. En el Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población Participante General, la segunda mayor prevalencia obtenida es la de labores en el hogar, la cual viene a romper el paradigma en que los hombres no colaboran con los quehaceres del hogar y la familia.
 5. De los resultados obtenidos en las condiciones de empleo, trabajo y salud la estima no representa una prevalencia de riesgo psicosocial por considerar, no obstante, en la aplicación del método Ista 21 versión corta se obtuvieron prevalencias que deben ser consideradas de suma importancia para las empresas estudiadas.
 6. Para la realización de la presente investigación se realizó una búsqueda exhaustiva a estudios, tesis de grado, referencias, revistas y otros, sin embargo, no se logró encontrar con otros estudios que se hayan referentes al realizado.
 7. Analizados los resultados en el presente estudio se acepta la hipótesis planteada para lograr el abordaje de la percepción de los colaboradores en el tema de factores psicosociales, la hipótesis de trabajo de la investigación valora que “Los trabajadores mostrarán

síntomas de estrés laboral a causa de los Factores Psicosociales de Riesgo a los que están expuestos”, esto tanto en la Población Participante General, así como en los resultados distintos Grupos Ocupacionales.

i. Recomendaciones

Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud.

En vista de los resultados y conclusiones, así como analizada las herramientas utilizadas recomendamos lo siguiente:

1. Debido a que los objetivos no involucraban a las gerencias, se recomienda realizar una evaluación de cultura de riesgo a futuro, que permita dar un panorama claro de compromiso de las direcciones en cuanto al tema de seguridad, así también se visualizara la calidad de relaciones entre parte administrativa – parte operativa.
2. A causa de que las empresas sobrepasan los 10 trabajadores se recomienda el inicio de apertura de la oficina de salud ocupacional, por parte de ellas mismas.
3. Para futuros estudios, se recomienda investigar si la rotación de horarios y turnabilidad de estos pueden estar afectando de alguna manera la salud física y mental de los trabajadores, como, por ejemplo: el Síndrome de Burnout.
4. Iniciar la evaluación médica en los procesos de pre, durante y post contratación por parte de un médico laboral, para salvaguardar a la

compañía en el ámbito legal, así como para lograr dar un ambiente de seguridad y salud a los colaboradores.

5. Realizar mediciones de riesgos para la elección del EPP idóneo, así como su respectiva capacitación de uso y cuidado.

Factores Psicosociales

1. Establecer espacios a los colaboradores para que puedan externar sus dudas o consultas en relación con sus tareas, así también que los representantes de las empresas interactúen de forma recíproca y siendo un proceso de retroalimentación.
2. Comunicar con anticipación los cambios a los que las empresas pueden verse obligadas a considerar en caso de prescindir de sus colaboradores.
3. Definir horarios de trabajo para aquellas situaciones especiales con sus respectivos colaboradores siendo esta de manera equitativa, justa y sea empleada alternativamente.
4. Aplicar herramientas validadas en el tema de estima y estrés a los colaboradores de *HANDLING* del AIDOQ, para un análisis más profundo.

c) Parte Final

a. Bibliografía

(s.f.).

Consejería de Educación y Cultura. (2004). *Prevención de riesgos específicos en centros educativos*. Obtenido de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.:
[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3794&IDTIPO=246&RASTRO=c801\\$m4331,4330](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3794&IDTIPO=246&RASTRO=c801$m4331,4330)

Alvarez, J. A. (Agosto de 2009). Metodología para el análisis de ruido en aeropuertos, estudio de caso: Aeropuerto Olaya Herrera de la Ciudad de Medellín. Medellín., Medellín, Colombia.

Andrea, M. (18 de Agosto de 2018). 44 detenidos y cadena nacional del domingo, tras manifestación xenofoba en San José. *Diario Digital Nuestro País*. Obtenido de <https://www.elpais.cr/2018/08/18/44-detenidos-y-cadena-nacional-del-domingo-tras-manifestacion-xenofoba-en-san-jose/>

Benavides, E. a. (24 de Junio de 2016). *Cuestionario Básico y Criterios Metodológicos para Las Encuestas sobre condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe (2016)*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/csp/v32n9/1678-4464-csp-32-09-e00210715.pdf>

Bossenbroek, A. D. (2010). *Aircraft Ground Handling And Human Factors*. Netherlands: Directorate General of Civil Aviation of the Netherlands/ European Commercial Aviation Safety Team.

- Bustos, N., Herrera, F., & Lacayo, M. (2018). *EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES EN EL PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL SEDE GUANACASTE*. Liberia, Guanacaste.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza. (2009). *Guía: Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del Transporte Aéreo*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Consejo de Salud Ocupacional. (2016). *Estadística de Salud Ocupacional Costa Rica*. San José.: Oficina de Prensa y Comunicación del MTSS.
- Control de vuelos SENASA. (2018). *Control interno de vuelos diarios. AIDOQ*. Liberia - Guanacaste. Costa Rica.
- Corsino, E. L. (2001). *Estres, definiciones*. Obtenido de Salumed:
<http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap4/Estres-D.html>
- CSO. (2016). *Estadísticas de Salud Ocupacional*. San Jose.
- Delgado, M. A. (SF.). *Estres Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Duran, M. M. (Enero-Junio de 2010). *Revista Nacional de Administración*. Obtenido de Pagina Oficial de la UNED:
<http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/285/146>
- Ek, & Akselsson. (2007). *Aviation on the Ground: Safety Culture in a Ground Handling Company*. Suecia.: Division of Ergonomics Lund University.
- Expedia. (3 de Noviembre de 2017). *Travel Blog*. Obtenido de Viewfinder.:
<https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://viewfinder.expedia.com/news/millennials-vacation-deprived/&prev=search>

Hernández, I. M. (24 de Noviembre de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación:

<https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>

INEC. (2018). *Encuesta Continua de Empleo al primer trimestre de 2018*. San José.: INEC.

Instituto de Seguridad Laboral. (2014). *Enfermedad Profesional*. Obtenido de Pagina oficial del ISL. Chile.: https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Enfermedad_Profesional.pdf

Instituto de Seguridad Laboral. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2014). Obtenido de https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Enfermedad_Profesional.pdf

Instituto del Cancer EE.UU. (2018). *Cancer de piel*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/tipos/piel>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). *NTP*. Obtenido de Pagina Oficial de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Instituto Nacional de Seguros. (2012). *Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*. Obtenido de Pagina Oficial del INS: <https://portal.ins-cr.com/NR/rdonlyres/CA9CEF0F-A164-45A7-A441-79BFA5EF051C/4864/1006234ManualCondicionesymedioambiente1.pdf>

ISTAS. (28 de Agosto de 2017). *Pagina Oficial ISTAS*. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

Izquierdo, C. M. (SF.). Implicaciones de la escolaridad en la calidad del empleo. Mexico.

Obtenido de

https://www.oei.es/historico/etp/implicaciones_escolaridad_calidad_empleo.pdf

Jiménez, B. M. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo e Inmmigración. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Madrid.

Junes., R. F. (2002). *Seguridad y Salud en el Trabajo en América Latina y el Caribe: Análisis, temas y recomendaciones de política*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Laraine, O., David, R., & Sarah, T. (2009). *Riesgos Musculoesqueleticos para operadores de equipaje de aeropuerto*. Reino Unido.

Lecca, E. R. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Faculta de Ingeniería Industrial*, 11.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Obtenido de Página Oficial de la OMS:

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

León, B. M. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, consecuencias, medidas y Buenas Prácticas*. Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Llorca, F., & Alvarado, C. (2016). *Campaña preventiva sobre estrés térmico por calor*.

Obtenido de Enfermedad Renal Crónica no Tradicional:

http://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2016/diciembre/Campana_prev_estres_termico_calor_CS0.html

Madrigal., L. M. (29 de Enero de 2018). Costa Rica es el segundo país de la OCDE donde más se trabaja por semana. San José, San José, Costa Rica.

Meseguer, P. M. (2007). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing*. *Psicothema* 2007. Vol. 19, n°2, pp.

Miranda., A. (17 de Diciembre de 2009). *Blogspot*. Obtenido de 4 Principios Eticos Medicos.: <http://macrosscandy1910.blogspot.com/2009/12/4-principios-eticos.html>

MOA. (2017). *Manual de Operaciones Aeroportuarias Lado Aereo. Dirección General de Aviación Civil. AIDOQ. Versió:1 Código: MOA-MRLB.*

Moncada, S. (2005). *ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)*. Barcelona.

Moreno, J. S. (Febrero de 2012). Identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en funcionarios aeroportuarios de una de las instalaciones del Ecuador. *Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Maestría en Seguridad Salud y Ambiente*. Quito, Quito, Ecuador.

MTSS y CSO. (2016). *Estadísticas de Salud Ocupacional*. San José. Obtenido de <http://www.cso.go.cr/noticias/Analis%20estadistico%20salud%20ocupacional%202015.pdf>

MTSS, C. d. (2016). ESTADÍSTICAS DE SALUD OCUPACIONAL, COSTA RICA. Resumen, 2016. *ESTADÍSTICAS DE SALUD OCUPACIONAL, COSTA RICA.*, 72.

- Nadal., E. G. (2015). *Turnicidad y accidenetabilidad como factores predictores del Burnout*. Murcia.
- Newman., Obernauer, & Straka. (SF). *Airport Safety Starts whit Safer Working Conditions*. New York.: NYCOSH.
- OCDE. (2017). *Perspectivas economicas de America Latina 2017: Juventud, competencia y emprendedurismo*, OECD Publishing, Paris. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2017-es>
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo . *Boletín Internacional de Investigación Sindical*. Volumen 8. Número 1-2, 147.
- OIT. (07 de 03 de 2018). *Pagina Oficial de la OIT*. Obtenido de <http://ilo.multites.net/defaultes.asp>
- OMS. (7 de Abril de 1948). *Concepto de Salud*. Obtenido de Paho ORG: http://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142#faq2_oms
- OMS. (1999). *Salud Ocupacional. Eticamente correcta, economicamente adecuada*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Escuchar sin riesgos*. Geneve - Suiza: Departamento de enfermedades no transmisibles, discapacidad y prevención de la violencia y traumatismos (NVI).
- Otzen, C. M. (Jun de 2014). *International Journal of Morphology*. Obtenido de Scielo ORG: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042

Parra, M. (2003). *Conceptos Basicos en Salud Laboral: OIT Chile*. Obtenido de OIT Chile.:

<http://www.oitchile.cl>

Peralta, M. C. (Mayo/Agosto de 2004). *Revista de Estudios Sociales. Universidad de Los*

Andes. Obtenido de Scielo.ORG:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-885X2004000200012&script=sci_arttext&lng=en

Ramirez, M. I. (31 de Octubre de 2017). *Noticias*. Obtenido de CCSS Web Site:

<http://www.ccss.sa.cr/noticia?dolores-de-espalda-son-las-que-mas-incapacitan-a-poblacion-laboral-tica>

Rodriguez., C. A. (2009). *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo;*

una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

OIT.

ROJAS, M. (2016). *Dolor Musculoesquelético En La Población Trabajadora De*

Centroamérica Y Su Relación Con Los Factores Psicosociales Laborales De Riesgo.

En I Encuesta Centroamericana De Condiciones De Trabajo Y Salud 0(254).

Heredia, Costa Rica: Tesis Doctoral.

Rojas, M. (2017). Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Costa Rica: Programa SALTRA-IRET-UNA.

Rojas., M. (2016). *Tesis Doctoral*. San José.

Roy , W., Marvin , C., & Leandro , A. (2014). *Factores asociados a Enfermedad Renal*

Crónica, Region Chorotega. CCSS.

Saari, J. (SF). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. En J. Saari, *Accidentes y*

Gestion de La Seguridad. (pág. 2252). España: Gobierno Español.

- Sabastizagal, I. (2018). *Fiabilidad y cumplimiento de las preguntas sobre condiciones de trabajo incluidas en el cuestionario CTESLAC: resultados del Estudio sobre Condiciones de trabajo, Seguridad y Salud en Perú*. Lima Perú.: Red de Expertos de ECoTES.
- Sindicato Unión General de Trabajadores. (2010). *Informe Cualitativo: La Prevención en el Sector Aéreo: Servicios de Handling*. España.
- Somavia, J. (Junio de 1999). *Memoria del Director General*. Obtenido de Pagina OIT:
<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- UCR. (6 de Noviembre de 2018). *Resumen Anual*. Obtenido de Condiciones meteorológicas de la Sede Regional Chorotega - Liberia:
<http://meteoro.ucr.ac.cr/estaciones/liberia/liberia.html>
- Valdés, V. D. (2015). *Tesis Doctoral*. Obtenido de UNED. España: http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Vdiez/DIEZ_VALDES_Vicente_Tesis.pdf
- Vargas, E. C. (2015). Reglamento para la Prevención y Protección de las Personas Trabajadoras Expuestas a estrés D.E. 39147-S-MTSS. En *Guía para la elaboración del Protocolo: Hidratación, Sombra, Descanso y Protección* (págs. 20-34-35-37). San José, costa Rica.
- Villalobos, G. (Octubre / Diciembre de 2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa*. Obtenido de Comité Mixto OIT/OMS:
http://huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf
- Vinaccia, A. J. (Julio a Diciembre de 2007). *Bournout. El Síndrome de Quemarse en el Trabajo*. Obtenido de Scielo ORG:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Weller, J. (Marzo- Abril de 2011). *Revista Nueva Sociedad*. Obtenido de Nuso org:
www.nuso.org

Yaguana, S. E. (2014). *“Como afectan los factores de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral, en el personal del departamento de carga de la empresa TAME E.P. del aeropuerto “Mariscal Sucre” de la ciudad de Quito.”*. Quito.

Zavala, J. Z. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 67-86.

b. Anexos

Registro No. _____

Fecha: _____

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

INTRODUCCION

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debe señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tiene más de un empleo, le pedimos que refiera todas sus respuestas solamente al que hace en este momento. Es muy importante que conteste **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si deja alguna pregunta sin contestar es probable que otras que haya contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Explicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET- UNA.

Registro No. _____

Fecha: _____

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y DE EMPLEO

1. Usted es	Hombre..... Mujer.....
2. Qué edad tiene usted en años cumplidos?años
3. ¿Cuál es el último año de estudios que usted aprobó?	No fui a la escuela / sin escolaridad..... Primaria (grado 1, 2, 3, 4, 5 o 6)..... Secundaria (grado 7, 8, 9, 10, 11, 12) Universidad (años 1, 2, 3, 4, 5 o 6).....
4. Indique en qué departamento o sección trabaja en la actualidad
5.Cuál es su ocupación?
6. Qué tipo de tareas realiza en su ocupación?
7. Cuánto tiempo lleva trabajando en esta ocupación? años meses días
8. En su trabajo, qué tipo de relación o contrato tiene ¿	Fijo, indefinido permanente..... Temporal..... De pasantía, beca de estudios o en práctica..... No sabe.....

Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA

Página 1 de cuestionario de Factores Psicosociales creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET- UNA.

Registro No. _____

Fecha: _____

9. En su trabajo, ¿ qué tipo de jornada u horario habitual tiene ¿	Jornada continua de mañana-tarde (p. ej., de 8am a 4pm o 5pm, con o sin hora de almuerzo).....
	Jornada continua de tarde-noche (p. ej., de 1pm a 9pm).....
	Jornada continua de noche-madrugada (p. ej., de 10pm a 6am).....
	Turnos rotativos, excepto el de la noche.....
	Turnos rotativos, incluido el de noche
	Jornada irregular o variable según los días.....

Otra. *Especifique:*

10. En su trabajo principal, ¿qué días de la semana trabaja habitualmente?	De lunes a viernes.....
	De lunes a sábado.....
	Todos los días.....
	Sólo fines de semana y festivos o feriados.....

Días irregulares, no fijos o movibles.....

11. En total, incluyendo todos sus trabajos, en promedio, ¿cuántas horas trabaja por semana?	Horas por semana.....
	Es muy irregular.....

Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA

Página 2 de cuestionario de Factores Psicosociales creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET- UNA.

Registro No. _____

Fecha: _____

EVALUACION PSICOSOCIAL

Apartado 1 En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia debe hacer frente a las siguientes exigencias para realizar su trabajo? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. ¿Tiene que trabajar muy rápido?					
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
3. ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?					
4. ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones o sentimientos?					
7. Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?					

Apartado 2 En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
8. ¿Puede influir en la cantidad de trabajo que se le da o asigna?					
9. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?					
10. ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?					
11. ¿Puede decidir cuándo toma un descanso?					
12. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo, al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
13. ¿Su trabajo requiere que usted tenga iniciativa?					
14. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
15. Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?					
16. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
17. ¿Tienen sentido sus tareas?					
18. ¿Usted habla con entusiasmo de su empresa a otras personas?					

Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA

Registro No. _____

Fecha: _____

Apartado 3 Ahora le voy a leer una lista de cambios que pueden ocurrir en su trabajo principal. Para cada una de ellas dígame en qué medida está usted preocupado en este momento. **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Alguna veces	Muy pocas veces	Nunca
19. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que se quedara desempleado					
20. Que le cambien tareas contra su voluntad					
21. Que le varien el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que se lo paguen en especies)					
22. Que le cambien contra su voluntad el horario, el turno, los días de la semana, las horas entradas y salida					

Apartado 4 En su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
23. ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía o independencia tiene en su trabajo?					
24. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
25. ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?					
26. ¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?					
27. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?					
28. ¿Recibe ayuda de sus jefes o superiores en la realización de sus tareas?					
29. ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros?					
30. En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?					
31. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores planifican bien el trabajo?					
32. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores se comunican bien con los trabajadores?					

Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA

Registro No. _____

Fecha: _____

Apartado 5 En trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia reconocen lo que hace? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
33. Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?					
34. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario					
35. En su trabajo le tratan injustamente					
36. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado					
37. Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral					

Apartado 6 En relación a su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia ocurren las siguientes situaciones? **ELEGIR SOLO UNA OPCION**

38. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas=	
Solo hago tareas muy puntuales	
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y doméstica	
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
39. Si falta algún día en casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?	04	03	02	01	00
40. Cuando está en su trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	04	03	02	01	00
41. ¿Hay momentos en los que necesita estar en su trabajo y en casa a la vez?	04	03	02	01	00

MUCHAS GRACIAS

Creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET-UNA

Página 5 de cuestionario de Factores Psicosociales creado por Marianela Rojas G- Programa SALTRA- IRET- UNA.

CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO, SEGURIDAD Y SALUD EN AIDOQ PRIMER SEMESTRE 2018,

Buen día, se le ha solicitado participar en el siguiente cuestionario, con la intención de Evaluar las condiciones de empleo, trabajo y salud de los trabajadores de la empresa de Servicio en tierra del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia-Guanacaste en el primer semestre del 2018. Sus respuestas son muy importantes para la obtención de los resultados, por lo que se solicita su amable colaboración, a su vez se informa que se garantiza total confidencialidad en las respuestas, el tiempo de aplicación es de aprox. 15 minutos".

¿Qué edad tiene usted en años cumplidos?	¿Ha trabajado usted al menos una hora la semana anterior?	Estaba temporalmente ausente de su trabajo por vacaciones, enfermedad, permiso etc.?
Indicar número ____	Si (pase P3) No	Si No

Sexo:	M ()	F ()
-------	-------	-------

3. Nacionalidad
4. ¿Cuál es el último año, grado o nivel de instrucción que usted aprobó o completó?
Sin nivel []
Primaria completa []
Secundaria incompleta []
Secundaria completa []
Superior no universitaria incompleta []
Superior no universitaria completa []
Superior universitaria incompleta []
Superior universitaria completa []

Las siguientes preguntas se refieren a su trabajo principal, es decir, al que dedicó más tiempo en los últimos 30 días.

5. ¿A qué se dedica usted en su trabajo? (Ejem: Supervisor, coordinador, agente de rampa.)

5.1 Indíqueme dos funciones o tareas principales que realiza en su trabajo (principales tareas).

(Registrar libremente lo que diga el entrevistado/a) (identificar su puesto o actividad principal)

6. Aproximadamente ¿cuántas personas, incluyéndose usted, trabajan en su empresa?

Colocar número _____

6.1 Aproximadamente ¿cuántas personas, incluyéndose usted, trabajan en su área de trabajo?

Colocar número _____

B. Condiciones de empleo

En su trabajo principal...

7. A la semana ¿Cuántas horas trabaja usted como promedio?

Indicar número de horas _____

(Si el encuestado tiene dificultades en calcular pedirle horas promedio del día, y ayudar a calcular)

8. Habitualmente ¿Qué días de la semana trabaja?

- Lunes a viernes;
- Lunes a sábado;
- Lunes a domingo;
- Sólo fines de semana y festivos o feriados;
- Días irregulares o no fijos o móviles

Página 2 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.

9. Habitualmente ¿Qué tipo de jornada u horario de trabajo tiene usted?				
<input type="checkbox"/> Jornada mañana y tarde <input type="checkbox"/> Jornada continua, de mañana <input type="checkbox"/> Jornada continua, de tarde-noche <input type="checkbox"/> Turnos rotativos, excepto el turno de noche <input type="checkbox"/> Jornada continua, de noche-madrugada <input type="checkbox"/> Turnos rotativos, incluyendo el turno de noche <input type="checkbox"/> Jornadas irregulares o variables según los días <input type="checkbox"/> Otros (especificar) _____				
10. Actualmente, ¿tiene usted descuento, aporta, está afiliado o registrado en algún sistema de jubilación (CCSS)?				
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, a CCSS <input type="checkbox"/> Administradora de fondos de pensiones <input type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/> No Sabe <input type="checkbox"/> No Responde				
10.1 Actualmente, ¿tiene usted algún beneficio como médico de empresa, o convenio con alguna clínica privada?				
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, medico de empresa <input type="checkbox"/> Sí, Entidades prestadoras de salud. <input type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/> No Sabe <input type="checkbox"/> No Responde				
En su trabajo principal, ¿usted puede ...				
	Si	No	No sabe	No responde
12. ¿Tomarse vacaciones pagadas sin problema?				
13. ¿Tomarse los días feriados o de descanso sin problema?				
14. ¿Tomarse el descanso médico, licencia o reposo sin problema y cuando lo necesita?				
15. ¿Ir al médico cuando lo necesita sin problema?				
16. ¿Hacer uso de la licencia o permiso de maternidad o paternidad?				
17. En su trabajo principal, ¿usted es...?				
<input type="checkbox"/> Patrón o empleador (dueño, propietario o socio) (pasa P20) <input type="checkbox"/> Trabajador independiente o por cuenta propia (pasa P20) <input type="checkbox"/> Trabajador dependiente o asalariado (pasa P18) <input type="checkbox"/> Trabajador del hogar (pasa P18) <input type="checkbox"/> Trabajador familiar no remunerado (pasa P18) <input type="checkbox"/> No Sabe				

Página 3 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.

18. En su trabajo principal, ¿tiene usted un contrato o acuerdo...?	
<input type="checkbox"/> Escrito <input type="checkbox"/> Oral o verbal <input type="checkbox"/> No tiene contrato <input type="checkbox"/> No Sabe <input type="checkbox"/> No Responde	
19. En su trabajo principal, ¿qué tipo de contrato o acuerdo de trabajo tiene usted?	
<input type="checkbox"/> Fijo, indefinido o permanente <input type="checkbox"/> Temporal (por periodos o meses) <input type="checkbox"/> Pasantía, beca de estudios o en prácticas <input type="checkbox"/> No Sabe <input type="checkbox"/> No Responde	
20. Además del trabajo principal, ¿tiene otro u otros trabajos remunerados?	
<input type="checkbox"/> Sí, de manera habitual <input type="checkbox"/> Sí, pero sólo ocasionalmente <input type="checkbox"/> Sí, trabajo de temporada <input type="checkbox"/> No, no tengo otros trabajos	
21. ¿Cuál ha sido su ingreso promedio <u>mensual</u> durante los últimos 3 meses?	
<input type="checkbox"/> Menos de 100 mil colones	<input type="checkbox"/> Entre 100 a 150 mil colones
<input type="checkbox"/> Entre 150 a 200 mil colones	<input type="checkbox"/> Entre 200 a 250 mil colones
<input type="checkbox"/> Entre 250 a 300 mil colones	<input type="checkbox"/> Entre 300 a 350 colones
<input type="checkbox"/> Más de 350 colones	<input type="checkbox"/> No Responde

C. Condiciones de trabajo

C.1. Condiciones de seguridad

22. En su ocupación principal y en una jornada de trabajo habitual Usted, ¿Con que frecuencia.....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	No sabe	No responde
a. Trabaja en ambientes con suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos, que pueden provocarle una caída?							
b. Trabaja en ambientes con superficies con huecos, escaleras y/o desniveles que pueden provocarle una caída?							
c. Utiliza equipos, instrumentos, herramientas y/o máquinas de trabajo que pueden provocarle daños o lesiones como: cortes, golpes, raspones o raspadura, pinchazos, amputaciones, etc.?							

C.2 Condiciones higiénicas

23. En su ocupación principal y en una jornada laboral habitual, Usted, ¿Con qué frecuencia	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	No sabe	No responde
a. Está expuesto a un nivel de ruido que le obliga a elevar el volumen de la voz para conversar con otra persona?							
b. Aplica o manipula o su piel está en contacto con sustancias químicas nocivas/tóxicas como: solventes, pesticidas, bencina, cloro, colorantes, pintura, entre otros?							
c. Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla? No incluye el humo de tabaco							
d. Manipula o está en contacto con, animales o personas que pueden estar infectados o materiales contaminados como: basura, fluidos corporales, material de laboratorio, etc.?							
e. ¿Está expuesto directamente a los rayos del sol o radiación por un periodo mínimo de 1 hora diaria? (En caso de contestar <i>Casi nunca, Nunca, No sabe o No responde, pasar a la 24</i>)							
(Sólo para quienes en la pregunta e contestaron = Siempre, Muchas Veces o Algunas veces)							
f. En que horario durante el día se expone directamente a los rayos del sol durante su jornada laboral							
<input type="checkbox"/> (1) Mañana (antes de las 10 am.) <input type="checkbox"/> (2) Medio día (10 am a 2pm) <input type="checkbox"/> (3) Tarde (después de las 2pm)							

C.3. Condiciones ergonómicas

24. En su ocupación principal, en una jornada laboral habitual, Usted, ¿Con qué frecuencia?	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	No sabe	No responde
a. Realiza tareas que le obligan a mantener posturas (posiciones) incómodas o forzadas?							
b. Levanta, traslada, empuja o arrastra cargas, personas, animales u otros objetos pesados?							
c. ¿Hace tareas que le obligan a realizar movimientos repetitivos?							

Página 5 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.

D. Salud

25. En las últimas dos semanas, dígame Usted en general, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera que se encuentra su estado de salud:						
<input type="checkbox"/> Muy buena?		<input type="checkbox"/> Buena?		<input type="checkbox"/> Regular?		
<input type="checkbox"/> Mala?		<input type="checkbox"/> Muy mala?		<input type="checkbox"/> No Sabe		
		<input type="checkbox"/> No Responde				
26. En el último mes _____, ¿Con qué frecuencia Usted:		Más que lo habitual	Igual de lo habitual	Menos que lo habitual	Mucho menos que lo habitual	No sabe
a. Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida						
b. Se ha sentido capaz de tomar decisiones						
c. Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades diarias						
d. Ha sido capaz de enfrentar sus problemas						
e. Se siente razonablemente feliz considerando todas las cosas de su vida						
		Mucho más que habitual	Algo más que habitual	No más que lo habitual	No en absoluto	No sabe
f. Ha perdido mucho el sueño por sus preocupaciones						
g. Se ha sentido constantemente bajo presión						
h. Ha sentido que no puede superar sus dificultades						
i. Se ha sentido triste o deprimido/a						
j. Ha perdido confianza en sí mismo/a						
k. Ha estado pensando que usted no vale nada						
l. Ha podido concentrarse bien en lo que hace						
Durante los últimos 12 meses, usted...			Si	No	No sabe	No responde
27. ¿Ha sufrido alguna lesión o daño debido a un accidente de trabajo?						
28. ¿Ha sufrido una o más enfermedades diagnosticadas por un médico que han sido causadas por el trabajo?						
29. En los últimos 12 meses ¿cuantos días ha perdido por estar con descanso médico a causa de un accidente o una enfermedad relacionada o no con el trabajo?			Colocar número _____			
30. Tiene usted alguna discapacidad permanente registrada al INS o la CCSS			31. Qué tipo de Discapacidad tiene:			
<input type="checkbox"/> Sí						
<input type="checkbox"/> No (pasar a pregunta 32)						
<input type="checkbox"/> No Sabe			<input type="checkbox"/> No Responde			

Página 6 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.

E. Recursos y actividades preventivas

En su ocupación principal...

32. ¿Está informado respecto a los riesgos para su salud y seguridad relacionadas con su trabajo?					
<input type="checkbox"/> Muy bien informado/a	<input type="checkbox"/> Bien informado/a	<input type="checkbox"/> Mal informado/a			
<input type="checkbox"/> Muy mal informado/a	<input type="checkbox"/> No está informado/a				
<input type="checkbox"/> No sabe	<input type="checkbox"/> No responde				
	Si	No	No sabe	No responde	No aplica
33. Para el desarrollo de su trabajo, usted requiere el uso de equipos de protección personal (como por ejemplo: casco, guantes, botas, lentes, tapones auditivos, respiradores, etc...) (En caso de contestar No, No sabe, No responde o No aplica, pasar a la 36)					
(Sólo SI contesto en la pregunta 33= SI)					
34. Dispone de equipos de protección personal como, por ejemplo: ¿casco, guantes, botas, lentes, tapones auditivos, respiradores, etc., obligatorios para sus tareas?					
(Sólo SI contesto en la pregunta 34= SI)					
35. Recibió capacitación para el adecuado uso					
36. En su puesto de trabajo, ¿sabe si se han realizado evaluaciones, mediciones o controles de los posibles riesgos para la salud en los últimos 12 meses?					
37. En su centro de trabajo, ¿tiene acceso a un servicio o área de salud ocupacional?					
38. En su centro de trabajo, ¿existe delegado, supervisor, comité de salud y seguridad o higiene en el trabajo?					
39. En su centro de trabajo, en los últimos 24 meses ¿le han realizado el examen médico ocupacional de ingreso, periódico o retiro?					
40. En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la organización o empresa en relación a la salud y seguridad en el trabajo?					
41. En su centro de trabajo:	Si	No	No sabe	No responde	
a. ¿Cuenta con agua potable?					
b. ¿Cuenta con servicios higiénicos?					
c. ¿Cuenta con un ambiente adecuado para ingerir sus alimentos: como comedor, cafetín y/o cafetería?					

Página 7 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.

F. Conciliación de la vida laboral y personal

42. ¿Cuál es su estado civil?	43. ¿Cuántas persona conforman su núcleo familiar?
<input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a o convive <input type="checkbox"/> Separado/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> No responde	Colocar número ____
	44. Cuántas personas aportan económicamente a su núcleo familiar?
	Colocar número ____
	45. ¿Cuántas personas menores de 15 años habitan en su núcleo familiar u hogar?
	Colocar número ____

46. Habitualmente, ¿Con qué frecuencia realiza cada una de las siguientes actividades fuera o aparte de su trabajo:	Diario	Inter-diario	Algunas veces al mes	Otro _____ (Especifique)	Nunca	No Sabe	No Responde	47. Habitualmente ¿Cuántas horas al día dedica en promedio a cada actividad? (Indicar número)
a. Estudiar?								
b. Cuidado y educación de sus hijos o nietos u otros familiares menores?								
c. Realizar el trabajo doméstico								
d. Cuidado de familiares ancianos o con alguna discapacidad?								

Página 8 de cuestionario de evaluación de empleo, trabajo y salud, tomado y adaptado de Cuestionario De Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud – Perú – CENSOPAS / INS, basado en el CTESLAT.



Photo: J. Culvenor



Photo: J. Culvenor



Photo: J. Culvenor



Photo: J. Culvenor



Photo: J. Culvenor

Imágenes de personal de *Handling* de personal de aeropuertos de Holanda (Laraine, David, & Sarah, 2009), funciones idénticas a la de personal del AIDOQ, por asunto de confidencialidad no se tomaron a la población laboral participante.