



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del
distrito de San Isidro - Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison (ORCID: 0000-0001-8666-4059)

ASESORA:

Mg. Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz (ORCID: 0000-0002-8790-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, a Sofía mi mamá y a Eustaquio mi padre porque son ellos los que me han apoyado e impulsado siempre. Son ellos los más importantes en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por obsequiarme la dicha de llevar a cabo esta investigación, a mi padre y madre por el soporte incondicional.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimientos	18
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Validación de juicio de experto	22

Resumen

Esta investigación científica tuvo como objetivo general analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Este trabajo tuvo un enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, tipo básico y un nivel exploratorio. También, se utilizó la recolección de datos con un muestreo no probabilístico, aplicando la técnica de selección por conveniencia, empleando la entrevista y como instrumento la guía de entrevista a 8 stewards.

Los principales resultados sobre las condiciones ergonómicas físicas fueron que las posturas son exigentes, las herramientas no están en constante mantenimiento y que existen muchas lesiones. Sobre las condiciones ergonómicas ambientales, el ruido no es tan agudo, pero podría causar daños a futuro, la iluminación es correcta, pero que su distribución podría mejorar; que la temperatura es elevada y que no existe aire acondicionado.

Se concluyó que las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, son moderadas. Con respecto a las condiciones ergonómicas físicas, no son óptimas para la salud de los stewards. Sobre las condiciones ergonómicas ambientales, estas no son excelentes; sin embargo, deberían ser totalmente correctas para no generar deficiencias en los stewards.

Palabras clave: Interacción hombre-máquina, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo.

Abstract

This scientific research had the general objective of analyzing the ergonomic conditions in the stewards of a hotel in the San Isidro district - Lima, 2020. This work had a qualitative approach, phenomenological design, basic type and an exploratory level. Also, data collection with a non-probability sampling was used, applying the selection technique for convenience, using the interview and as an instrument the interview guide to 8 stewards.

The main results on the ergonomic physical conditions were that the postures are demanding, the tools are not in constant maintenance and that there are many injuries. Regarding the ergonomic environmental conditions, the noise is not so acute, but it could cause damage in the future, the lighting is correct, but its distribution could improve; that the temperature is high and that there is no air conditioning.

It was concluded that the ergonomic conditions in the stewards of a hotel in the district of San Isidro - Lima, 2020, are moderate. Regarding the ergonomic physical conditions, they are not optimal for the health of the stewards. Regarding the ergonomic environmental conditions, these are not excellent; however, they should be totally correct so as not to generate deficiencies in the stewards.

Keywords: Human-machine interactions, work environment, work conditions.

I. INTRODUCCIÓN

Referente a la aproximación temática, la palabra ergonomía significa la ciencia del trabajo, la cual proviene del griego ergon (trabajo) y nomos (leyes). La ergonomía, es la ciencia vinculada al entendimiento de las relaciones entre el ser humano y otros componentes de un régimen. Además, los procedimientos de diseño para mejorar la salud antrópica (IEA, 2020). En la actualidad, este término es multidisciplinario y de significancia para el crecimiento empresarial, debido a que involucra factores físicos y ambientales que pueden predominar en el trabajador, servicio o producto ofrecido a los consumidores. Asimismo; las herramientas, artículos y equipos tecnológicos, deben ser óptimos para que el empleado desarrolle bien sus actividades. Por otro lado, es bien sabido que toda labor implica estrés ocupacional en los empleados, dadas las circunstancias que puedan producirse en el centro laboral. Por este motivo, han surgido nuevo tipos de ergonomía, entre estas están la ergonomía ambiental y física. Cuando se habla de ergonomía ambiental, esta estudia los elementos del medio ambiente que influyen en la conducta, productividad y salud del empleado. Los factores que afectan la comodidad en el trabajo son: La bulla, la temperatura, el humedecimiento, el alumbrado, las trepidaciones, etc. (Quispe, 2019). Con respecto a la ergonomía física, intervienen expertos en anatomía, antropometría, propiedades biomecánicas y fisiológicas ligadas a la acción física del ser humano, además del estudio del ambiente y su efecto sobre el desempeño de las personas. El objetivo final de esta especialidad, es la investigación del sistema humano con el deseo de lograr mayor rendimiento, arreglar una incapacidad o planear actos para que el personal ejecute sus actividades sin sufrir ningún mal o desorden (Ángulo et al., 2014).

Actualmente, muchas compañías del rubro de la hotelería no prestan consideración respecto a la salud de sus colaboradores; o sea, no brindan estrategias de seguridad para que sus empleados, exactamente los stewards, puedan desenvolverse correctamente en sus actividades. Siendo específicos, existen varios establecimientos de hospedaje en Lima que estarían pasando por este inconveniente. Uno de ellos está localizado en San Isidro, Lima. Este

alojamiento, debería otorgar mejores espacios para trabajar, instrumentos de labor, un planeamiento correcto y así los stewards puedan laborar apropiadamente; es decir, con una ergonomía ambiental y física óptima.

Por consiguiente, con respecto a la proximidad del tema, se muestra la problemática investigada ¿Cómo son las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020? Asimismo, los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas físicas de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020? y ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas ambientales de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?

Sobre la justificación, en la parte teórica, la finalidad fue argumentar el análisis de la unidad temática a estudiar en este trabajo de investigación. Esta unidad temática, es la ergonomía, esta se centra en el estudio de elementos que puedan provocar daños a los trabajadores, tales como; aflicciones en el cuello o espalda por practicar posturas incorrectas, lesiones, estrés laboral, problema en los oídos, una mala ventilación, etc. Por estos motivos, la ergonomía es muy significativa en una compañía, ya que ve por la salubridad de los empleados y de algún inconveniente que llegara a ocasionar molestias.

De la misma forma, en el rubro de la hotelería, la ergonomía es de vital importancia. Debido a una buena ergonomía, los hoteles tendrían colaboradores más dinámicos y enérgicos para cumplir con sus actividades; en otras palabras, mayor productividad y mejor estado anímico en ellos.

Tomando en consideración la trascendencia de la ergonomía en un hotel, los stewards se verían más favorecidos porque son ellos quienes tienen uno de los trabajos más pesados dentro de un hotel, debido al desgaste físico que emplean. Con la fortuna de una óptima ergonomía, se pueden evitar los riesgos laborales, disminuir la fatiga, mejorar la postura, mejorar la producción y la disminución de faltas al trabajo por parte de los stewards.

Por medio de esta investigación, se comprobó que los métodos científicos facilitan contribuciones de congruencia a la existencia, utilizando técnicas como la

entrevista, de tal manera que logre resolver los inconvenientes que el hombre se pregunta diariamente para así conseguir analizarlos a través de los antecedentes, obtener conclusiones y así poder conseguir nuevos conocimientos.

Esta investigación científica planteó como objetivo general: Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Asimismo, este trabajo tuvo los siguientes objetivos específicos: Analizar las condiciones ergonómicas físicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020 y analizar las condiciones ergonómicas ambientales en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

A su vez, esta indagación fue de tipo básica, de enfoque cualitativo, un nivel exploratorio y diseño fenomenológico.

II. MARCO TEÓRICO

Bozkurt et al. (2020), en su artículo, revista de teoría e investigación del turismo: *Evaluation of ergonomic risks in hotel: The case of Van*, Düzce university, Düzce Turquía. El cual tuvo por objetivo, determinar los problemas ergonómicos en el establecimiento hotelero mediante el uso de revisión de la literatura y técnica de observación, haciendo sugerencias para eliminación de esta situación negativa. Este trabajo, fue un estudio de tipo cualitativo, la población analizada fueron empleados de hoteles en la zona de Van, los instrumentos empleados fueron la ficha de observación y la guía de entrevista. Asimismo, los principales resultados fueron, que los gerentes y trabajadores deducen ergonómicamente la ergonomía física. Laborar en condiciones no ergonómicas causa daños a los colaboradores tanto en lo corporal como en lo mental. Por ende, para brindar un ambiente ergonómico, se requiere probabilidades de salud psicológica además de las probabilidades corporales. Finalmente, los autores llegaron a la siguiente conclusión: No solo la dimensión física sino también la dimensión psicológica de la ergonomía deben ser tomados en cuenta. Las situaciones psicológicas no ergonómicas también se visualizan en los hoteles. Algunas personas usan su inteligencia para dificultar el trabajo, otras para facilitarlo.

Sever (2019), en su investigación titulada *Improving ergonomic conditions at Hospitality Industry*. Cuyo objetivo fue averiguar sobre los elementos ergonómicos productores de peligros de trabajo para avanzar en hotelería, centrándose en las zonas que necesitan de una actuación más ajetreada como cocina y ama de llaves en cualquier hotel. Además, esta investigación es de tipo cuantitativo, la población estudiada fueron expertos del sector hotelero, los instrumentos utilizados fueron la lista de verificación y la ficha de observación. Es trabajo tuvo como principales resultados que: El personal de panadería, carniceros y cocineros, hacen movimientos repetitivos. Ya que, los tiempos de ciclo de estos movimientos repetitivos son inferiores a 30 segundos, crean un riesgo ergonómico. En el caso de los housekeepers, al asear los cuartos, por lo general repiten los movimientos de flexión, estiramiento y estos fuerzan los músculos de sus brazos y hombros. Estos movimientos provocan lesiones en la espalda y la cintura; es decir, riesgos ergonómicos. Por otro lado, el autor llegó a la conclusión

que es sustancial y vital hacer que la labor del empleado, las mesas de trabajo y el crecimiento de la compañía conforme un todo, y de esta forma mitigar los peligros en ergonomía. También, menciona que ciertas indagaciones en ergonomía empiezan a consolidarse debido a la fabricación, es poca la aplicación en el rubro del servicio, de modo que los riesgos serán concurrentes. Sin embargo, se desea que se pueda decidir y crear sistemas para afrontar estos riesgos unido a las entidades que protegen este tema.

Estrada (2018), cuya investigación titulada *Análisis comparativo del riesgo ergonómico entre cocineros y pasteleros del hotel Quito en el periodo de mayo a junio*. El objetivo general planteado fue, investigar el riesgo ergonómico de los cocineros y pasteleros del Hotel Quito a través del método REBA. Esta investigación, fue un estudio de tipo cuantitativo, la población a estudiar fueron los empleados de cocina y pastelería del hotel Quito. La muestra tomada fue de 14, siete cocineros y siete pasteleros. El instrumento usado fue la observación a través del método ergonómico REBA (Rapid Entire Body Assessment). Asimismo, los principales resultados fueron que la mitad de la población, entre cocineros y pasteleros laboran, entre 6 a 8 horas. Sobre el género, el 71,43 % de la población son hombres, los empleados del sector cocina tienen más riesgo ergonómico que de pastelería ya que están en un etapa de riesgo 3 según REBA. Entre más experiencia laboral y/o los trabajadores poseen más edad, el puntaje de REBA, se eleva. Por último, se llegó a la conclusión, que no hay un vínculo importante, entre cocineros y pasteleros, respecto a las variables demográficas. Los empleados que trabajan en cocina muestran más riesgos ergonómicos que los de pastelería.

Cóndor (2018), cuya indagación titulada *Factores de riesgo ergonómicos vinculados con trastornos músculo esqueléticos en trabajadores de una empresa hotelera*. Esta investigación tuvo por objetivo general definir los factores disergonómicos en colaboradores que trabajan en el área de housekeeping y recepción de un establecimiento de hospedaje. El tipo de estudio fue cuantitativo, la población escogida fueron dos posiciones de labores que hay en la compañía, por eso no requería de una operación de muestreo. Los instrumentos que se usaron fueron la observación a través del método REBA y RULA, además del Cuestionario Nórdico Estandarizado de síntomas músculo-esqueléticos y la guía

técnica del INSHT para el empleo de monitores de observación de datos. De esta forma, se establecieron los siguientes resultados: La sintomatología osteomuscular vista a través del cuestionario Nórdico de Kuorinka a los 26 empleados sostiene que el 54% desarrollaron síntomas de trastornos músculo esquelético determinado por aflicción, cansancio o fastidio. Las secciones con mayor daño fueron: dorso (57,1%, 8 de 14 casos), mano-muñeca derecha (21,4%, 3 de 14 casos), mano-muñeca izquierda (14,3%, 2 de 14 casos), hombro derecho (21,4%, 3 de 14 casos) y cuello (21,4%, 3 de 14 casos). Obteniendo como conclusión que las inadecuadas posiciones y erróneo planteamientos de los cargos de labor en el rubro hospitalario son los primordiales causantes de los trastornos osteomusculares en los empleados. Además, que a través del cuestionario Nórdico, se reveló que los trabajadores sí adolecen de aflicciones músculo esqueléticos, fundamentalmente en el cuello, columna, miembros superiores e inferiores. Por esta razón, se recomienda mejorar la realidad por la valoración alta vista en la técnica REBA, debido a un mal diseño elaborado de empleos.

Wagner et al. (2016), en su artículo *Computerized nursing process in the Intensive Care Unit: ergonomics and usability*. Detallan que su objetivo fue examinar las apreciaciones de ergonomía y utilidad del Proceso de Enfermería Computarizado centrada en la Clasificación Internacional para la Práctica de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos según la Organización Internacional de Normalización (ISO). Este trabajo, fue un estudio de tipo estudio cuantitativo, cuasi experimental, la población tomada fueron los empleados de la unidad de cuidados intensivos, con una muestra de 16 trabajadores. El instrumento utilizado fue la encuesta. Como principales resultados se obtuvieron que el orden, el fondo y los criterios técnicos se estimaron como "excelentes", y los criterios de interfaz se valoraron como "muy buenos", logrando medias de 4.54, 4.60, 4.64 y 4.39, correspondientemente. Los estándares estudiados conseguidos representan más de 4.0, tomados en cuenta como "muy buenos" por los implicados. De esta forma, se obtuvo como conclusión que el proceso de enfermería computarizada realizó los estándares ergonómicos y de utilidad acorde con los estándares dados por ISO. Esta tecnología apoya la toma de determinaciones clínicas de las

enfermeras al brindar contenido entero y modernos para la práctica de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Quispe (2019), en su tesis: *Ergonomía en la empresa Municipal de Festejos del Cusco - EMUFEC S.A. Cusco - 2018*. Este trabajo de investigación tuvo por objetivo general, saber sobre la ergonomía en la Compañía Municipal de Festejos del Cusco – EMUFEC S.A. Cusco – 2018. Esta investigación, fue de tipo cuantitativo, como población tuvo a colaboradores contratados con actividades dentro de oficina de la Empresa Municipal De Festejos Del Cusco, la muestra fue de 28 empleados. El instrumento usado fue el cuestionario. Uno de los resultados más importantes fue que el 84.6% de los colaboradores de la Empresa Municipal de Festejos del Cusco, creen que la ergonomía ambiental es promedio, el 15.4% piensa que es inadecuada, de acuerdo a lo que manifiestan los colaboradores, los espacios de trabajo en su mayoría no brindan un microclima correcto, no tienen un sistema de ventilación lo que provoca que haya un ambiente pesado; no cuenta con un red de calefacción siendo molesto realizar sus labores en época de frío, la iluminación empleada no está asignado en relación a las funciones que practica cada colaborador. Llegando a la conclusión que la ergonomía ambiental alcanzó un nivel de 2.52 que lo pone como ni bueno ni malo, los empleados resaltan que los ambientes de labor en general no brindan un microclima adecuado, no tienen una red de ventilación lo que causa que haya un ambiente pesado; no poseen un sistema de calefacción ocasionando molestias al realizar sus labores en época de invierno, la iluminación proporcionada no está asignada en relación a las acciones que hace cada colaborador y en ciertos casos es deficiente.

Valencia (2019), En su tesis *Análisis, evaluación y control de riesgos ergonómicos y psicosociales, en los estudiantes de la escuela profesional de ingeniería industrial de la Universidad Andina del Cusco, 2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Para lograr el grado de ingeniero industrial. La presente tesis tuvo como objetivo general, examinar, valorar y crear medidas de control sobre riesgos ergonómicos y psicosociales, en los alumnos de la Escuela Profesional nombrada. El enfoque fue cuantitativo, se emplearon instrumentos como la encuesta y la observación. La población fueron los estudiantes de la Escuela

Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Andina del Cusco y la muestra fue de 253 universitarios. Se obtuvo como resultados que: Respecto a los ruidos se tiene tres puntos de mayor interferencia; a las 9 de la mañana 54db., 1 de la tarde 57 db y 6 de la noche 58 db, coincidentes a las horas de mayor tránsito (hora punta). Además, que la temperatura del laboratorio de taller de cómputo, arroja una temperatura máxima de 27 °C (horario 8 pm) y una mínima de 17°C a partir de las 7 am; para el caso de la iluminación se obtuvo 280 ° Lux. Obteniendo como conclusión que se fijó medidas de control de los riesgos psicosociales en la escuela profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Andina del Cusco 2017. A las dimensiones que tuvieron situaciones regulares son: Aplicación efectiva del programa de tutoría; dosificación correcta de los empleados y evaluaciones, implementación del aula virtual en todos los cursos e incrementos en la fase enseñanza aprendizaje.

Álvarez (2018), en su investigación de tesis titulado *Ergonomía y la productividad laboral en los talleres de confección textil de la galería Generales, La Victoria, 2018*. Este trabajo planteó como propósito general, definir el vínculo que hay entre la ergonomía y la productividad laboral en los talleres de confección textil de la Galería Generales, La Victoria, 2018. Además, el enfoque usado fue cuantitativo, su población fueron los empleados de los talleres de confección textil de la galería Generales y cuya muestra fue de 68 colaboradores. El instrumento que se usó fue el cuestionario. Los principales resultados de esta investigación fueron que se visualiza que existe una relación de 0.604 de correlación de Rho de Spearman de la variable ergonomía y la dimensión de la segunda variable la cual es resultados de trabajo. Esta respuesta de correlación menciona que la relación entre la variable y la dimensión es afirmativa moderada con respecto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman. La importancia de $E = 0.000$ muestra que E es menor al 0.05, lo que habilita descifrar que la correlación es significativa, por ende, se niega la hipótesis nula y se permite la hipótesis alterna. Por lo mismo, se tuvo como conclusión que: Se hizo un plan de tácticas para enriquecer la ergonomía y la productividad laboral en los talleres de confección textil de la Galería Generales, basado en metas, acciones, recursos a usar, herramientas,

fondos y cronogramas de las actividades para tener un control, así constatar la ejecución en los tiempos dados.

Colque (2018), En su tesis *La ergonomía y la productividad laboral en la empresa Overall, Miraflores 2018*. La presente investigación consideró como objetivo general, precisar el vínculo que tiene la ergonomía y la productividad laboral en la compañía Overall, Miraflores, 2018. Esta investigación, fue de un estudio cuantitativo, su población fue de 120 empleados de la empresa Overall Strategy, de la cual se tomó una muestra de 92 trabajadores. El instrumento manejado fue el cuestionario tipo Likert. Por consiguiente, se tuvieron resultados como en la distribución de frecuencia sobre la ergonomía geométrica, se muestra el 4,3% contestó la alternativa casi siempre, el 59,8% contestó la elección a veces y el 35,9% replicó la alternativa casi nunca en realizar la ergonomía geométrica. Se llegó a la conclusión, que el 59,8% de los empleados de la empresa Overall cree que de vez en cuando se abrazan las posiciones adecuadas y existe un reparto físico correcto. Así mismo, tuvo por conclusión que: Se definió que hay una relación afirmativa muy baja entre la ergonomía y la productividad del trabajo en el negocio Overall Strategy, Miraflores, teniendo como efecto un $R= 0,245$. Por ende, las dos variables exponen una correlación directa, de forma que una modificación en la variable de ergonomía pronostica el cambio en la variable de productividad laboral.

Huamán (2018), cuya tesis nombrada *Riesgos ergonómicos en el personal de enfermería del hospital San Juan de Dios, Pisco, enero 2017*. Esta tesis, tuvo por objetivo general, definir las amenazas ergonómicas en los empleados de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco enero 2018. Este estudio, fue de enfoque cuantitativo, con la población de trabajadores del hospital en mención, de la cual se obtuvo una muestra de 100 empleados. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Obteniendo como resultados, que los riesgos ergonómicos, ambiental, biométrico y temporal fueron moderados en 57%; 42% y 43% en el orden dado, logrando de forma completa un 48% moderado. En esta indagación, se concluyó que los peligros en ergonomía son regulares en colaboradores de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco. También, dichos peligros de ergonomía, eran distribuidos en 3 dimensiones; ergonomía temporal, ambiental y

geométrica, estas son las principales acciones ejecutadas en el hospital y en sus empleados.

Concordando con los fundamentos teorizados, la ergonomía está vista como la ciencia que evalúa el ambiente de una persona y su entorno laboral. Esta apareció debido a los daños ocasionados mientras se ejecutaba un trabajo. Según Cañas, el vocablo ergonomía no era conocido entre los moradores antes de que se presentara una norma en mil novecientos noventa y cinco, esta norma se situó con diversas especialidades de precaución como la de la salubridad y salvaguardia (2018). Asimismo, Aguirre et al. (2015) sostienen que la ergonomía es la disciplina de la interrelación física entre los hombres y su ambiente laboral, implicando el diseño de herramientas y la cultura del empleado con respecto a la capacidad motriz, visuo espacial, audición y habilidad. Además, Moreno (2016) considera que la ergonomía se conceptualiza como el análisis de datos biológicos y tecnológicos adaptados a inconvenientes de correlativa adecuación en medio del ser humano y la máquina. De la misma manera, Roopnarain et al. (2019), comentan que "ergonomics is defined as the scientific discipline that is concerned with how humans interact with the tools and equipment they use while performing tasks and other activities" (p.1). Esto quiere decir, que la ergonomía vela por como se relacionan las personas con los instrumentos o aparatos que usan al ejecutar labores y otras funciones (Roopnarain et al., 2019, p.1).

Por otro lado, Duarte et al. (2015), manifiestan que "ergonomics is found at the base of the performance improvement process, enabling increased productivity, improved product quality, reduced failures, and as a consequence, cost reduction" (p.164). Esto significa que la ergonomía se sitúa en la raíz del desarrollo de progreso de la utilidad, lo que habilita incrementar la rentabilidad, enriquecer las condiciones de la manufactura, minimizar imperfectos y como resultado, minimizar los costos (Duarte et al., 2015, p. 164). De esta forma, González et al. (2015) aseveran que esta ciencia, se ha estimado como una de las que mayor contribución ha generado para el progreso del ser humano, en cuanto a indagar sobre mejores condiciones en su entorno, esperando lograr el mejor provecho y comodidad, obteniendo un mejor ambiente físico, ejerciendo el uso de disciplinas como la anatomía, biología, psicología, fisiología, etcétera. Por su parte, Caro et

al. (2020) definen a la ergonomía como el análisis de los factores humanos vinculados al entorno laboral y al diseño de los aparatos usados por el colaborador como: Las herramientas, utensilios y lugares de labor. En la actualidad, la ergonomía es apreciada como multidisciplinar, ya que protege el entorno externo e interno del ser humano mientras realiza una función o labor. Es por eso que existen distintas ramas de la ergonomía como la física y la ambiental.

Con respecto a la ergonomía física, está basada exclusivamente en el bienestar corporal de quien practica alguna labor. Es así que Salvi et al. (2016) señalan que la ergonomía física añade el análisis de formas, dimensiones fisiológicas, así como el desplazamiento del empleado utilizando el uniforme. Por su lado, De la Cruz y Viza (2017) plantean que la ergonomía física se basa en las peculiaridades del hombre como en el ámbito anatómico, antropométrico, fisiológico y biomecánico en sus vínculos con la acción física; también, de asuntos conectados con la postura de trabajo, manipulación de herramientas, movimientos reiterados, trastornos músculo esquelético, el puesto de empleo, la seguridad y sanidad. De esta manera, el rubro de la hotelería no está ajeno a esto, debido a que los empleados serían perjudicados por el trajín que se da, principalmente quienes ocupan las posiciones que ameritan más esfuerzo y movimientos reiterativos, como por ejemplo el de los stewards.

En el caso de las posturas, los stewards están expuestos a posturas incómodas al concretar sus labores. Por su parte, Venegas y Cochachin (2019) aseguran que las posturas exigidas demandan una enorme parte del cuerpo y exige lapsos extendidos, puede ser por la falta de espacio o los obstáculos para lograr una actividad; el tiempo requerido para producir daño será más breve en cuanto más fastidiosa sea la postura, ya sea espalda torcida, girada, mantenerse de pie, agachado, sentado con la espalda sin soporte, con el cuello en diagonal o prolongado y con los brazos sobre los hombros. Todo lo mencionado traería consigo riesgos de trastornos músculo esqueléticos producidos en la vida laboral de los stewards.

Al respecto, Barbosa et al. (2017) sugieren que:

The diagnosis of these conditions should be performed through analysis of: professional life; movements frequency; equipment; posture during working hours; environmental conditions; the time in duty; existence of breaks during work and of the interpersonal relationships with co-workers and superiors. (p. 211)

La evaluación de estos estados deben hacerse mediante un estudio de: Vida profesional; repetitividad de movimientos; herramientas; postura durante la jornada de trabajo; características ambientales; el tiempo en servicio; existencia de reposos mientras se labora y de las relaciones interpersonales con colegas de trabajo y jefes (Barbosa et al., 2017, p.211). Por esta razón, es muy importante lograr que los stewards puedan adoptar posturas correctas en el trabajo con la ayuda de sus empleadores, para que no se vean perjudicados al realizar sus labores dentro del hotel y no sufran de trastornos músculo esqueléticos.

En cuanto a las herramientas de trabajo que los stewards manejan para realizar bien el trabajo de limpieza, estas deben estar en óptimas condiciones y tener un diseño adecuado para ellos. Conforme al INSHT (2016) afirman que un aparato o material de labor puede poseer muchos diseños, pero estos deben estar acoplados al sistema de trabajo de aquel que lo maneje para aminorar los riesgos a su salubridad. De la misma forma, Sánchez et al. (2014) resalta que un aparato ergonómico requiere estar acondicionado a las peculiaridades establecidas del ser humano que las emplean. También, González M. y González (2015) destacan que los principios ergonómicos se sobreponen en el desarrollo del diseño y fabricación de las herramientas; sin embargo, estas necesitan tomarse en consideración en el instante en el que sean usadas. Desde esta perspectiva, se tiene que brindar instrumentos de trabajo con un diseño idóneo para que los stewards puedan concretar sus funciones laborales correctamente.

Acerca de las lesiones, estas están a la orden del día, uno de las áreas que pasa por esto casi a diario, es la de los stewards. Ellos están encargados de la limpieza de todas las herramientas usadas en cocina. Según Cáceres et al. (2018), argumentan que the "injury comprises emotional, physical, and psychological

components that require multi disciplinary management, including pharmacological and nonpharmacological interventions to break the vicious circle of pain and its complications" (p.49). En otras palabras, Cáceres et al. (2018) establecen que una lesión abarca factores afectivos, corporales y psíquicos que necesitan un uso multidisciplinario, incluidas participaciones médicas y no médicas para frenar el círculo vicioso de aflicción y sus obstáculos (p.49). Por su parte, Lee et al. (2014) mention that workers in a hotel are regularly asked to stand or sit still, apart from that keep a difficult and unnatural posture for extended intervals of time. With regard to the kitchen, the small rooms and extreme indoor temperatures are recurrent motives of burns, cuts, and falls. Lee et al. (2014) precisan que a los trabajadores de un hotel se les pide regularmente que se paren o permanezcan quietos, aparte de que mantengan una postura difícil y antinatural durante largos intervalos de tiempo. En referencia a la cocina, las habitaciones pequeñas y las temperaturas interiores extremas, estos son motivos recurrentes de quemaduras, cortes y caídas. Por este motivo, proteger la salud de los stewards, tiene que ser una prioridad dentro del manejo de un hotel, considerando que ellos realizan una de las labores más complicadas.

En relación a la ergonomía ambiental, esta es vital en el entorno laboral, ya que con esta se realiza un trabajo más óptimo. Asimismo, Molina et al. (2018) señalan que esta ciencia aprecia los factores ambientales como el ruido, agotamiento de la vista, malestares del entorno caliente. Desde el punto de vista de Crespo et al. (2016) resalta que la ergonomía ambiental es el sector de la ergonomía que se ocupa de evaluar los requisitos físicos que envuelven al hombre y que influyen en su desarrollo al hacer diferentes acciones. Igualmente, Escobedo et al. (2014) determinan que la ergonomía ambiental se basa llanamente en la interacción entre el trabajador y su ambiente físico. Este ambiente, está determinado por la temperatura, el ruido, la vibración y la luminosidad, los cuales provienen de la ergonomía. Del mismo modo, Jazani y Mousavi (2014), enfatizan que "it concerns the effects of various physical environmental factors, such as illumination, heat, cold, noise and vibration, on human performance, and the application of these data to the design of physical environments for people" (p.16). Es decir, la ergonomía ambiental abarca los efectos de diferentes factores físicos y

ambientales, como la iluminación, el calor, el frío, el ruido y la vibración, en la productividad del hombre y la adaptación de estos aspectos al diseño de ambientes físicos para la gente (Jazani y Mousavi, 2014, p. 16). De este modo, se deben considerar estos aspectos mientras los stewards desarrollan sus labores en el hotel. Por lo mismo, Souza et al. (2015) señalan “Human beings do not respond to the environment in the same way, there are human characteristics that determine sensitivities and different responses to the same environmental conditions” (p.2). En otras palabras, las personas no se adaptan al entorno de igual forma, hay peculiaridades humanas que definen susceptibilidades y distintas reacciones a los mismos elementos ambientales (Souza et al., 2015). Concordando con el investigador, no todos los stewards van a responder de la misma forma a las condiciones ambientales del entorno donde laboran por eso es importante mantener todo a un nivel adecuado, es decir, una buena ergonomía ambiental.

Referente al ruido, es uno de los factores que más daño causa dentro del entorno laboral. Desde la perspectiva de Gonçalves et al. (2019), aseguran que "Noise is one of the harmful and stressful physical agents present in the workplace" (p. 223). En otras palabras, la bulla es uno de los elementos físicos dañino y agobiantes concurrentes en el centro laboral (Gonçalves et al., 2019, p.223). En la opinión de Gonzales (2015) subraya que la ergo acústica, estudia el ruido como pieza deformadora, que intercepta la actividad laboral del hombre y en su desarrollo, por medio de las interferencias en la comunicación de persona a persona u obstaculizando en los incentivos y guías sonoras, herramienta a ser humano. Así mismo, según Çeven y Özer (2013), “Gürültünün engellenebilmesi için duvarların ses yalıtımını sağlayan malzeme ile kaplanmış olması gerekir. İş yerinde gürültü çıkaran makine ya da sistemler varsa bunların özel bir yere konulması ve düzenli olarak bakımlarının yapılması gerekir” (p. 67). Esto significa que para eludir la bulla, los muros deberían ser envueltos con un componente que brinde retraining auditivo. Si existe maquinaria que provoca bulla dentro del espacio de labores, deberían estar en un sitio idóneo y conservarse generalmente (Çeven y Özer, 2013, p.67). Por tal motivo, es importante que en el espacio donde

trabajan los stewards, no exista ruido o se evite, ya que este podría generarles daños como el estrés, la sordera, fatiga, etcétera.

Sobre la iluminación, esta debe estar bien distribuida, ya que es sumamente importante para realizar las labores indicadas. Según Grass et al. (2017) enfatizan que la iluminación es el acto u objeto de alumbrar. Hace alusión al conjunto de aparatos que se colocan para realizar efectos lumínicos. Además, indican que una iluminación incorrecta contribuye o provoca accidentes, estrés, posiciones impropias del empleado e inconvenientes en el trabajo. Por otra parte, Piñeda y Montes (2014) expresan que un entorno lumínico correcto es uno de los elementos que más intervienen en el bienestar de los espacios de labores; también, en la reducción de los signos de fatiga. Es por eso que debido al trabajo de los stewards, ellos requieren tener espacios bien iluminados.

En cuanto a la temperatura, es necesario que esté en condiciones óptimas porque de lo contrario, esta generaría malestar en las personas. Al respecto, Valencia (2019) denota que la temperatura interviene en la salud, confort, productividad y tranquilidad del empleado. Los análisis ergonómicos sobre el puesto de trabajo y el ambiente físico que envuelve al trabajador estiman los efectos del calor como un estado ambiental importante. Por su parte, Obregón (2016) visualiza que referente a la temperatura, existen 3 tipos de protección para la ergonomía. La primera es colocar aire acondicionado para regular la temperatura a niveles adecuados. La segunda, es el cambio de zonas entre trabajadores de frío a caliente para que no superen el marco de riesgo. Finalmente, la tercera es el uniforme de seguridad que va de la mano con el intercambio de posiciones, para evitar algún tipo de peligro. Aplicando esto al caso de los stewards, ellos se verían muy afectados si no existe una buena ventilación, no tienen el uniforme adecuado y si las temperaturas dentro de un espacio son altas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, ya que empezó desde el marco teórico y se mantiene en ella, su objetivo estuvo centrado en complementar una novedad teórica o modificar las del presente, incrementa saberes filosóficos o de ciencia, no obstante, no coteja ningún aspecto práctico (Behar, 2008). Además, este trabajo ha generado nuevos conocimientos en cuanto a los stewards, ya que ellos son quienes más carga física tienen dentro de un hotel o restaurante y no se encuentra registro científico alguno que trate sobre ellos y es realmente necesario tener información al respecto. También, este trabajo tuvo un enfoque cualitativo, ya que desea establecer el vínculo a través de los distintos aspectos, por lo cual la fundamental característica es la indagación de fenómenos, posibilitando la comprensión de estas (Del Cid et al., 2007). Por último, el diseño utilizado fue el fenomenológico, según Trejo (2020) manifiesta que el diseño fenomenológico se fundamenta en el estudio de fenómenos y/o situaciones que se manifiestan y son experimentadas por los sujetos examinados. Es decir, se buscó tener las apreciaciones y perspectivas de los stewards en cuanto a las condiciones ergonómicas de un hotel, para así lograr conocimiento científico nuevo.

2.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Este trabajo de investigación sobre la ergonomía. La cual, según González et al. (2015) aseveran que esta ciencia, se ha estimado como una de las que mayor contribución ha generado para el progreso del ser humano, en cuanto a indagar sobre mejores condiciones en su entorno, esperando lograr el mejor provecho y comodidad, obteniendo un mejor ambiente físico, ejerciendo el uso de disciplinas como la anatomía, biología, psicología, fisiología, etcétera. Asimismo, este trabajo presentó las siguientes categorías, ergonomía física y ergonomía ambiental. Para la primera; las subcategorías son: Posturas, herramientas y lesiones. En cuanto a la segunda, son: Ruido, iluminación y temperatura.

2.3 Escenario de estudio

Este trabajo de investigación científica tuvo como escenario un hotel categorizado en 5 estrellas, localizado en el distrito de San Isidro, departamento de Lima. Esta empresa del sector hotelero, posee un esquema colonial, el cual fue aperturado hace ya casi cien años y desde aquel momento ha formado parte elemental del crecimiento del movimiento turístico en la hotelería. Este establecimiento de hospedaje, brinda el mejor servicio a los turistas que se alojan, ya que posee piezas de arte, piscina, spa, gimnasio, restaurante, un bar e incluso una sala para tomar el té. Es por esto que el hotel tiene gran prestigio como empresa en el rubro de la hotelería. Por último, este establecimiento de hospedaje, cuenta con más de 100 trabajadores aproximadamente, entre anfitrionas, cuarteros, meseros, recepcionistas, stewards, etcétera. Estos colaboradores, están totalmente capacitados para brindar un servicio de calidad a quienes se alojen y visiten sus instalaciones.

3.4 Participantes

El presente trabajo de investigación, el cual se refiere a las condiciones ergonómicas, al principio iba a tener como participantes a 12 stewards de un hotel del distrito de San Isidro, pero por problemas de pandemia, suspensión perfecta y miedo a perder el trabajo por parte de los stewards, solo fueron 8 participantes. La palabra steward proviene de Estados Unidos, este vocablo hace referencia al colaborador que se ocupa de la limpieza y cuidado de los materiales como la cristalería, vajilla y cubiertos de un restaurante, así como las herramientas del área de cocina. Estos participantes fueron interrogados acerca de cómo realizan sus labores y si el establecimiento de hospedaje donde desarrollan sus actividades les ofrece las comodidades para realizar sus actividades. Con respecto a la elección de quienes participaron, se empleó el muestreo no probabilístico, según Tamayo (2001) indica que dicho método no determina cabalmente alguna posibilidad de que una persona de la población coopere en la muestra, en otras palabras, quien investiga elige las unidades de muestra de forma no aleatoria. Asimismo, este trabajo utilizó la técnica de

selección por conveniencia, por su parte Otzen y Manterola (2017) señalan que esta facilita elegir algunos casos parecidos que concedan ser incluidos, esto sustentado en la cercanía y aproximación de los individuos para el indagador. Gracias a este método y a la técnica mencionada, se pudo elegir a los stewards que puedan brindar la mayor información y de forma adecuada para así obtener respuestas favorables en la investigación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta indagación se aplicó la técnica de entrevista, la cual, según Morga (2012) menciona que la entrevista de investigación, tiene por finalidad recolectar información idónea para contestar una interrogante de investigación, se realiza en función del enfoque de investigación usado. De la misma forma, este trabajo utilizó la guía de entrevista como instrumento, esta tiene como propósito de medición analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Este instrumento, está compuesto por dos categorías, la ergonomía física y la ergonomía ambiental. Asimismo, la ergonomía física cuenta con las siguientes sub categorías: Herramientas, posturas y lesiones. En cuanto a la ergonomía ambiental, las subcategorías son: El ruido, la iluminación y la temperatura. De estas subcategorías, se han obtenido diez preguntas para ser formuladas a los stewards. Se manejó esta técnica e instrumento de investigación, ya que este trabajo tuvo un enfoque cualitativo. Asimismo, la guía de entrevista fue evaluada por validadores expertos en la materia.

3.6 Procedimientos

Este trabajo de investigación, tuvo como finalidad analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. En primera instancia, el desarrollo de este trabajo inició con la creación de la guía de entrevista. En un inicio el propósito era entrevistar a doce stewards de dicho hotel para conseguir información referente a la unidad temática a analizar; sin embargo, por motivos de suspensión perfecta debido a la pandemia, miedo a perder el trabajo por parte de los stewards, solo se llegó a entrevistar a 8 de ellos,

obteniendo respuestas favorables. Por lo mismo, para analizar las condiciones ergonómicas ambientales y las condiciones ergonómicas físicas, se empleó la guía de entrevista, ya que de esta manera se pudo obtener información valiosa. El empleo de este instrumento permitió analizar con precisión que ocurre en el establecimiento de hospedaje y de esta forma con el conocimiento correcto se consiguió codificar las respuestas adquiridas, suministrando información importante referente a las condiciones ergonómicas en el hotel y cómo se sienten los stewards sobre las condiciones ambientales y físicas.

3.7 Rigor científico

Esta investigación se realizó de manera coherente e interpretando de manera adecuada las bases teóricas, ya que se ha hecho uso del manual APA, se ha obtenido información de los repositorios de la Universidad César Vallejo, Redalyc, Scielo, etcétera. Constatando así que la construcción teórica es científica. De esta forma, se aplicó la consistencia lógica, fue completamente confiable y científicamente correcta. Asu vez, el diseño del instrumento estuvo constituido por categorías y subcategorías que responden a una validación de juicio de expertos.

Tabla 1

Nº	Apellidos y nombres del experto	Grado académico	Institución universitaria	Valoración de aplicabilidad
Nº1	Carolina Gonzales, Jara	Magister en Docencia Universitaria	Universidad César Vallejo	100%
Nº2	Rodríguez Chamorro, Shirley	Magister en Docencia Universitaria	Universidad César Vallejo	99%
Nº3	Castillo Canales, Braulio	Magister en Docencia Universitaria	Universidad César Vallejo	90%
Promedio				96%

Fuente: Elaboración propia

3.8 Método de análisis de información

Este trabajo de indagación, utilizó un método para analizar la información obtenida. Esta fue la herramienta Atlas Ti, se procesó las transcripciones de las entrevistas realizadas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Asimismo; se emplearon las codificaciones para las transcripciones, la categorización e interpretación de los datos.

3.9 Aspectos éticos

Esta investigación presentó principios éticos, los cuales estuvieron sustentados en el acatamiento de las Normas APA. Asimismo, Coy y Valencia (2018) manifiestan que las normas APA tienen como finalidad luchar contra el plagio hecho en investigaciones escritas y de impedir comportamientos inmorales. Este trabajo de investigación científica, tuvo consideración a la propiedad teórica de los autores e investigadores mencionados, la deferencia a los stewards que participaron por propia voluntad de las entrevistas. Estos stewards, fueron informados sobre la finalidad de la investigación, protegiendo los testimonios obtenidos, transmitiendo la información brindada por ellos sin modificaciones. Cuidando su intimidad y empleando lo recogido exclusivamente para alcanzar la ejecución de esta indagación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Ergonomía física

En referencia a la ergonomía física, está representada por las siguientes sub categorías: Posturas, herramientas y lesiones. En cuanto a las posturas, se ha detectado que las palabras más resaltantes en las respuestas referentes a las posturas fueron brazos estirados, espalda encorvada, de rodillas, inclinado, rodillas flexionadas, doblado, jorobado y agachado. Los entrevistados aseveraron que es complicado laborar como steward debido a las posturas exigidas, la frecuencia de movimiento y el peso al cargar ciertas cosas. Asimismo, los stewards corren muchos riesgos al realizar estas posturas, ya que pueden llegar a sufrir de calambres en el cuerpo, dolores en la columna, dolor de cintura, desgarre de músculos, malograrse la columna, problemas músculo esqueléticos, lumbalgias, etc.

Con respecto a las herramientas y a si el uso de estas, le permite a los stewards desarrollar un buen trabajo manifestaron que la maquinaria es importante, tiene diferentes tamaños, agiliza el trabajo y facilita hacer las cosas. En relación al tipo de herramientas que usan los stewards, estas son: Los EPP, guantes, botas de jebe, mascarillas, detergente, lejilla, jabón, escoba, recogedor, trapeador, máquina de lavar vajillas y máquina de lavar cubiertos. La maquinaria no se adecua del todo al sistema de trabajo del steward, por lo mismo que no se regulan.

Por otra parte, sobre las lesiones, los stewards mencionaron que ellos han sufrido de quemaduras, cortes, caídas, fracturas, desgarre muscular, etc. Todo esto mientras realizaban sus funciones como stewards. Esto debido a que ellos realizan las siguientes actividades que provocarían estas lesiones: Subir los racks de cubiertos o cristalería desde el primer piso hacia el segundo, botar la basura, al lavar se pueden cortar, al secar el piso mojado pueden sufrir caídas, limpiando la campana, al limpiar la cocina se pueden quemar, hay muchas posibilidades de caídas.

Entre los principales hallazgos referentes a las condiciones ergonómicas físicas se analizó que no es buena debido a las posturas exigidas que demanda el trabajo de un steward, que las herramientas si son de gran ayuda; sin embargo, estas deben estar en constante mantenimiento y tener un buen diseño; es decir, accesible para todos. Por último, las lesiones son frecuentes al laborar como steward, debido al trabajo y el trajín que exigen las actividades del día a día.

“... las posturas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward es que tiene la espalda encorvada mucho tiempo...”E1

“...las posiciones más incómodas, es tener los brazos estirados, estar encorvado, medio jorobado, agachado...”E3

“...Estas posturas los riesgos que traen son dolores a la columna...”E1

“...Dolores a la columna, a la espalda también, los calambres...”E7

“...la escoba, los guantes, escoba, trapeadores, lava platos...”E4

“...te ayuda y te facilita a hacer el trabajo con mayor rapidez; o sea, el producto te sale inocuo, mucho más rápido y todo sale más limpio...”E8

“...quemaduras, cortes, caídas, por lo que pasa frecuentemente es el corte, la caída, fractura...”E2

“...la actividad sería limpiar el piso, lavar porque me puedo cortar, el limpiar la cocina puede hacer que me queme...”E4

Ergonomía ambiental

Con respecto a la ergonomía ambiental, esta está representada por las siguientes sub categorías: El ruido, la iluminación y la temperatura. En referencia al ruido, los stewards señalaron que el ruido es normal dentro de su centro laboral, que ellos están acostumbrados al ruido mientras trabajan, que en algunas ocasiones puede ser incómodo, aturdir, y que a futuro podría generar ciertos problemas de salud en los oídos, fatiga, estrés, aunque no creen que pueda llegar a ser grave.

Sobre la iluminación, desde la perspectiva de los stewards, ellos comentaron que la iluminación es buena y su distribución es regular. Al ser así, les permite trabajar mejor y no cometer errores en la limpieza, ya que es importante para el servicio de calidad en un hotel de 5 estrellas. Además, al poder notar si hay un vidrio o algo para no cortarse, salvaguardan su integridad física.

Por último, en cuanto a la temperatura, los entrevistados sostuvieron que esta en su ambiente de trabajo es elevada. Según Obregón (2016) comenta que existen 3 tipos de protección para la ergonomía en relación a la temperatura. La primera es el aire acondicionado, la segunda, es el cambio de zonas entre trabajadores de frío a caliente y por último, la tercera es el uniforme de protección. Es por eso que los stewards respondieron que no hay ventilación en la zona donde laboran, es decir, aire acondicionado, existe regular rotación de zonas y sí, hay el uniforme adecuado para el cambio de zonas.

Se ha analizado que las condiciones ergonómicas ambientales para los stewards dentro de su centro de labores, son regulares, ya que entre los principales hallazgos, se comprobó que el ruido no es tan alto a niveles agudos; sin embargo, esto con el tiempo podría causar problemas en los oídos. Sobre la iluminación se constató que es buena, pero podría estar mejor distribuida y finalmente sobre la temperatura, esta es muy alta en la zona donde laboran los stewards, no existe aire acondicionado y esto es perjudicial para ellos.

“...El ruido no es algo que aturde, es un ruido normal de un hotel, un restaurante...”E3

“...para mí no es molesto porque estoy acostumbrado a trabajar así, si entra otra persona si le causaría ruido porque no está acostumbrado...”E2

“...Sí, de repente con el tiempo, por la maquinaria, problemas en los oídos. También, puede ser estrés, de repente con el tiempo, en unos años nos podemos volver sordos...”E7

“...sordera con el tiempo, dentro del oído hay un huesito y ese huesito se gasta. Hay ruidos que a uno le molesta, le causa estrés...”E5

“...pienso que la iluminación en la zona donde trabajaba estaba bien, se podía ver claro y permitía trabajar bien...”E1

“La iluminación está distribuida bien, es por el área donde estamos, no solo ahí, en la cocina, será por el trabajo, pero todo debe estar bien distribuido...”E2

“...La temperatura es elevada dentro del espacio donde trabajo porque estamos cerca al fuego, especialmente cuando todos los cocineros prenden sus hornillas, uno se sofoca y genera malestar...”E1

“...En mi centro de trabajo no roto mucho de una zona caliente a fría para regular la temperatura, donde yo estoy me mantengo. Trabajo, en una zona caliente más que en una zona fría...”E3

“...Para entrar a las cámaras frías que están a un grado más bajo de lo normal, si usamos uniforme adecuado, sino hubiera problemas grandes...”E8

“...No existe una buena ventilación en mi zona laboral, creo que debería cambiar porque uno se estresa mucho, te hace sudar, te cansas más, donde hay un sitio donde haiga aire acondicionado, uno puede trabajar tranquilo, respirar mejor y moverte mejor...”E3

Esta investigación se ha realizado para analizar cómo son las condiciones ergonómicas en las que laboran día a día los stewards y cómo esto los afectaría en cuanto a la parte física y ambiental. La ergonomía física es significativa para los stewards ya que el trabajo que realizan es muy pesado y complicado. Por esta razón, esta indagación tuvo como primer problema específico: ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas físicas de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?

Obteniendo las respuestas de los stewards, se pudo analizar las condiciones ergonómicas físicas en el lugar donde trabajan, si estas son adecuadas o no. Se comprobó que no es óptima, ya que el trabajo exige posturas incómodas, las herramientas no están en constante mantenimiento ni tienen el diseño correcto; además, suelen sufrir de muchas lesiones. De esta forma, se comprueba lo que dicen De la Cruz y Viza (2017) ellos señalaron que la ergonomía física se enfoca

en la parte anatómica y su relación con la acción física en relación a las posturas, herramientas y los trastornos músculo esquelético. Claramente está que los stewards trabajan con su cuerpo, ciertas herramientas y que por esto se llegan a lesionar. Por esta razón, Córdor (2018) señala que está confirmado mediante una investigación en U.S.A. que los colaboradores del rubro de la hotelería poseen un gran porcentaje de tendencia a lesionarse que los trabajadores de rubros diferentes.

En efecto, se ha confirmado mediante las respuestas de los stewards que el autor mencionado está en lo correcto y que los stewards no poseen óptimas condiciones ergonómicas físicas donde laboran. Finalmente, Bozkurt et al. (2020) enfatizan que las condiciones ergonómicas físicas son importantes dentro del ambiente donde se trabaja y que el no hacerlo causa daños a nivel del cuerpo y de la mente. Se concuerda totalmente con la cita, ya que la ergonomía física es fundamental para el trabajo de un steward.

La ergonomía ambiental también es sumamente importante en el lugar de trabajo donde laboran los stewards. Por lo mismo, esta investigación tuvo como segundo problema específico: ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas ambientales de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?

Consiguiendo las reacciones de los entrevistados, se logró analizar las condiciones ergonómicas ambientales, si estas son correctas o no. Se confirmó que las condiciones ergonómicas ambientales son regulares, ya que el ruido generado en la zona de trabajo no es agudo, pero que con el tiempo puede generar daños a la salud. Sobre la iluminación, esta es correcta, pero podría estar mejor distribuida. Por último, referente a la temperatura, es alta y afecta el desarrollo del trabajo de los stewards. Es por esto que Escobedo et al. (2014) señalaron que la ergonomía ambiental se centra específicamente en el vínculo entre el empleado y su entorno físico. Concordando con el investigador, sí, gracias a las condiciones ergonómicas ambientales, el steward se relaciona con el ambiente donde trabaja; en este caso, el lugar donde laboran los stewards es un espacio con ergonomía ambiental regular. Lo mencionado; también, tiene relación con lo que comentan Jazani y Mousavi (2014), que la ergonomía ambiental

engloba las consecuencias de distintos componentes físicos y ambientales, como la iluminación, la temperatura, el ruido, la productividad del hombre y la adecuación de estas características al diseño de espacios físicos para las personas. Efectivamente, el ruido, la iluminación y temperatura influyen en la productividad de los stewards y como ellos se adecuan a la zona de trabajo donde se encuentran.

Secundando lo descrito, Bozkurt et al. (2020) manifiestan que se requiere una buena iluminación para un buen trabajo, que el ruido afecta negativamente a los empleados, que la temperatura alta reduce la resistencia y eficiencia en el trabajo. En este caso, los stewards tienen buena iluminación, el ruido es algo alto, pero que están acostumbrados y sobre la temperatura, esta si es alta, les genera muchos inconvenientes como el cansancio y el desgano.

Finalmente, al existir buenas condiciones ergonómicas no solo los stewards obtienen beneficios, sino también el mismo hotel porque tendría mayor productividad y eficacia de parte de los stewards al hacer su trabajo. Además, ellos no se ausentarían al trabajo por lesiones que a la larga la empresa tendría que pagar.

V. CONCLUSIONES

1. Se analizó que las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, son moderadas. Con respecto a las condiciones ergonómicas físicas, no son óptimas para la salud de los stewards. Sobre las condiciones ergonómicas ambientales, estas no son excelentes; sin embargo, deberían ser totalmente correctas para no generar deficiencias en los stewards.
2. Se concluyó que las condiciones ergonómicas físicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. No son buenas, en vista de que las posturas requeridas son exigentes en el trabajo de un steward. Además, porque las herramientas si bien es cierto ayudan, estas deben estar en persistente mantenimiento y poseer un correcto diseño; en otras palabras, ser apto para todos. Finalmente, las lesiones son constantes al trabajar como steward, esto por el trabajo y ajetreo que existe al realizar las actividades diarias.
3. Se llegó a la conclusión que las condiciones ergonómicas ambientales en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Son regulares, ya que el ruido no es tan elevado; no obstante, en un futuro este podría dañar la salud de los stewards. En cuanto a la iluminación, es buena; sin embargo, tendría que estar mejor distribuida. Por último, en referencia a la temperatura, es bastante alta en el espacio donde trabajan los stewards, no hay aire acondicionado y esto los afecta.

VI. RECOMENDACIONES

1. Las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, deberían mejorar porque las condiciones ergonómicas físicas en los stewards, no son correctas. En cuanto a las condiciones ergonómicas ambientales, son moderadas y ambos tipos de ergonomía son importantes para el desarrollo del trabajo de un steward y su salud, esto quiere decir que puedan trabajar eficientemente y eficazmente sin dañar su integridad. De la misma forma, la empresa no se vería perjudicada económicamente si ellos no se lesionan o enferman.
2. Sobre las condiciones ergonómicas físicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, estas deberían ser mejor porque las labores de un steward son demandantes, es necesario entregar implementos por parte del hotel como fajas para las exigentes posturas, mantener en constante mantenimiento las herramientas, que tengan un diseño adecuado y así se pueda minimizar las lesiones en los stewards. Además, se recomienda realizar una investigación referente a la parte ergonómica organizacional; es decir, como un hotel podría asegurar la calidad de trabajo en un steward.
3. Referente a las condiciones ergonómicas ambientales en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020. Se recomienda reforzarlas, ya que si bien es cierto el ruido no es agudo, podría causar daños en los oídos en un futuro. Con respecto a la iluminación, mejorar en cuanto a su distribución y por último comprar un equipo de aire acondicionado para que los stewards puedan trabajar en condiciones favorables y no se vean afectados. Asimismo, se hace hincapié en la sugerencia de una indagación sobre la parte psicológica de la ergonomía, ya que el trabajo de un steward es sumamente pesado.

REFERENCIAS

- Aguirre-Ospina, O. D., González-Maldonado, J. F., y Ríos-Medina, Á. M. (2015). Ergonomía en los bloqueos nerviosos guiados por ultrasonografía. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 43(4), 331-339. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rca.2015.06.002>
- Álvarez, L. T. (2018). *Ergonomía y la productividad laboral en los talleres de confección textil de la galería generales, la victoria, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24851/Alvarez_CLT.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alves-Souza de Oliveira, E., De Paula-Xavier, A., A., Orlei-Michaloski, A. y Montes-Pizybski, E. (2015). Human thermal comfort and architectural volume. *Arquitetura e Urbanismo*, 1-13. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3032/303245370001/index.html>
- Ángulo, P. V., Cáceres B. I., y Cuenca M. A. (2014). *Eficacia de la intervención educativa sobre ergonomía física, aplicada en el despegue de la modalidad de arranque en los niños, niñas y adolescentes que practican halterofilia en la federación deportiva del Azuay. Cuenca, 2014*. [tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21722/1/Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Barbosa-De Sousa, F., Ribeiro-Braga Costa, I., Livia-Silva Pinto, L. y Dantas-Cabral de Melo, M. M. (2017). Musculoskeletal disorders associated to dentist work activities in Brazilian primary health care. *Revista Estomatológica Herediana*, 27(4), 210-218. <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v27n4/a02v27n4.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>

- Bozkurt, Ö., Meriç, S., & Kaymış, B. (2020). Evaluation of ergonomic risks in hotel: The case of Van. *Journal of Tourism Theory and Research*, 6(1), 20-34. <http://static.dergipark.org.tr/article-download/83fd/9d91/9e14/5e315290c0a15.pdf?>
- Cáceres-Jerez L. E., Gomezese-Ribero O. F., Reyes-Cárdenas L. I. & Vera-Campos J. A. (2018). Management of acute pain in extensive burn injury: Nonsystematic review of the literature. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 46(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1951/195159705009/index.html>
- Cañas, J. (2018). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. <http://www.infocop.es/pdf/LibroErgonomia.pdf>
- Chavarría, E. Y. (2017). *Factores ergonómicos ambientales que afecta el entorno laboral de usuarios de equipo de cómputo en la empresa Labs Universal-2016*. [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional Digital UNCP. <http://cort.as/-RsPf>
- Caro-Allendes, P., Cerda-Díaz, E., Rodríguez-Herrera, C., Navarrete-Rey, P. y Miranda-Mendoza, I. (2020). Ergonomía en cirugía laparoscópica ginecológica. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 85(3), 222-235. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262020000300222>
- Çeven, S. y Özer, K. (2013). Büro Ergonomisinin Çalışma Psikolojisi ve İş Verimine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, *Büro Yönetimi Özel Sayısı* (25), 61-70. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23164/247398>
- Cóndor, M. V. (2018). *Factores de riesgo ergonómicos vinculados con trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de una empresa hotelera*. [tesis de maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Digital Universidad Internacional SEK. <http://cort.as/-Raj4>
- Colque, J. L. (2018). *La ergonomía y la productividad laboral en la empresa Overall, Miraflores 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio

- Estrada, I. (2018). *Análisis comparativo del riesgo ergonómico entre cocineros y pasteleros del hotel Quito en el periodo de mayo a junio*. [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <http://cort.as/-RsPw>
- Gonzales, D. (2015). *Ergonomía y Psicología*. Ediciones de la U
- González-Bernal, J., González-Santos, J., De la Fuente-Anuncibay, R., Sánchez-Iglesias, A. I. (2015). Ergonomía en enfermedad crónica. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 385-395. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851784038>
- Gonçalves, L. M., Ferraz, G. A., Oliveira, M. S., De Barbosa-Brenon D. S., Silva, C. J., & Ferraz, P. F. P. (2019). Characterization of noise emitted by a power tiller through geostatistics. *Revista Brasileira de Engenharia Agrícola e Ambiental*, 23(3), 223-228. <https://www.scielo.br/pdf/rbeaa/v23n3/1415-4366-rbeaa-23-03-0223.pdf>
- González-Valdés M. y González-Valdés S. (2015). El objeto de aprendizaje y la ergonomía. *MediSur*, 13(5), 572-574. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2015000500002&lng=es&tlng=es.
- Grass-Martínez, Y., Castañeda-Deroncelé, M., Pérez-Sánchez, G., Berenguer Gouarnaluses, M., y Rosell-Valdenebro, C., (2017). La iluminación como agente físico negativo en un servicio estomatológico. *MEDISAN*, 21(3). <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368450009003.pdf>
- Huamán, J. E. (2017). *Riesgos ergonómicos en el personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco enero 2017*. [tesis de licenciatura, Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio Institucional UPSJB. <http://cort.as/-RsQ4>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2016). *Herramientas manuales. Criterios ergonómicos y de seguridad para su selección*.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Herramientas+manuales.pdf/22e23d1f-4f32-4d29-80c5-718ad99f56e9>

International Ergonomics Association. (2020). *What is ergonomics*. https://m4v.211.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/05/Principles-and-Guidelines_May2020.pdf

Justiniano, E. (2017). *Ergonomía y satisfacción laboral en los servidores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Lima 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16072/Justiniano_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jazani, R. K. & Mousavi, S. (2014). The Impacts of Ergonomic Aspects on the Quality. *Open Journal of Safety Science and Technology*, 4(1). https://www.scirp.org/pdf/OJSST_2014031110465359.pdf

Lee, J. J., Moon, H. J., Lee, K, y Kim, J. J. (2014). Fatigue and relate factors among hotel workers: the effects of emotional labor and non-standard working hours. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 26 (1). <http://cort.as/-S7vU>

Molina, R., Galarza-Cachigüano, I. S., Villegas-Estévez, C. J. y López-Egas, P.X. (2018). Evaluación de riesgos ergonómicos del trabajo en empresas de catering. *Turismo y Sociedad*. (sep. 2018), 101-123. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5762/576262669006/index.html>

Moreno, M. V. (2016). Ergonomía en la práctica Odontológica. *Rev Venez Invst Odont IADR*, 4(1), 106-117. <http://dentalista.es/web/wp-content/uploads/2020/01/7685-25190-1-PB.pdf>

Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf

- Obregón M. (2016). *Fundamentos de ergonomía*.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=chchDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ergonomia+ambiental+articulos+cientificos&ots=Xi4vvTSCQb&sig=CS2O8OR08MovZWY8t66fS8vFF3s#v=onepage&q=ergonomia%20ambiental%20articulos%20cientificos&f=false>
- Otzen, T., Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Piñeda-Geraldo, A. y Montes-Paniza, G. (2014). Ergonomía ambiental: Iluminación y confort térmico en trabajadores de oficinas con pantalla de visualización de datos. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 1(2).
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/228/207>
- Quispe, L. A. (2019). *Ergonomía en la empresa municipal de Festejos del Cusco – emufec s.a Cusco - 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco.
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3043/1/Lia_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Roopnarain, R., Dewa, M., & Ramdass, K. R. (2019). Use of Scientific Ergonomic Programmes to Improve Organisational Performance. *South African Journal of Industrial Engineering*, 30(3), 1-8. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajie/v30n3/02.pdf>
- Salvi, N. C., Díaz-Merino, E. A. y Pereira-Fialho, F. A. (2016). Ergonomia e Design de Emoção no Desenvolvimento do Vestuário. *ModaPalavra e-periódico*, (17), 286-298. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=514054174016>
- Sánchez-Iglesias, A. I., & Castro-Florencio V., del Barrio del Campo, J. A., Sánchez-Cabaco, A., Gonzalez-Berna, J., & Jiménez-Eguzabal, A., Fajardo-Caldera, I., Gutierrez, I. y Palmero-Camara, C. (2014). Ergonomia y discapacidad: Ergowork una alianza estrategica para la innovación. *International Journal of*

- Developmental and Educational Psychology. 1(2), 211-220.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349833719031>
- Sever, M. M. (2019). Improving ergonomic conditions at hospitality industry. *International Journal of Research in Business and Social Science* 8(2), 91-101.
<http://www.ssbfn.net.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/201/198>
- Tamayo, G. (2001). *Diseño muestrales en la investigación*. <https://dialnet.unirioja.es>
- Trejo, F. (2012). *Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería*. *Revista Enf Neurol*, 11(2), 98-101.
- Valencia, M. G. (2019). *Análisis, evaluación y control de riesgos ergonómicos y psicosociales, en los estudiantes de la escuela profesional de ingeniería industrial de la universidad andina del cusco, 2017*. [tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco.
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2792/3/Miguelangelo_Tesis_bachiller_2019_Part.1.pdf
- Venegas-Tresierra, C. E. y Cochachin-CampoBlanco, J. E. (2019). Nivel de conocimiento sobre riesgos ergonómicos en relación a síntomas de trastornos músculo esqueléticos en personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 126-135.
<http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n2/1132-6255-medtra-28-02-126.pdf>
- Wagner-De Almeida, S. R., Marcon-Dal Sasso, G. T., & Carvalho-Barra, D. C. (2016). Computerized nursing process in the Intensive Care Unit: ergonomics and usability. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 50(6), 996-1002.
<https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v50n6/0080-6234-reeusp-50-06-00998.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización.

Unidad temática	Definición Conceptual	Definición operacional	Categorías	Subcategorías	Ítems	Instrumentos
Ergonomía	González et al. (2015) aseveran que esta ciencia, se ha estimado como una de las que mayor contribución ha generado para el progreso del ser humano, en cuanto a indagar sobre mejores condiciones en su entorno, esperando lograr el mejor provecho y comodidad, obteniendo un mejor ambiente físico, ejerciendo el uso de disciplinas como la anatomía, biología, psicología, fisiología, etcétera.	La ergonomía es una ciencia multidisciplinaria que amerita ser conocida, ya que es importante para mejorar las condiciones laborales de los empleados. Esta disciplina, cuenta con tipos como: La ergonomía física y la ergonomía ambiental, los cuales también tienen gran significancia dentro del ambiente laboral.	Ergonomía física	-Posturas	1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?	-Guía de entrevista
				-Herramientas	2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué? 3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué? 4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?	
			Ergonomía ambiental	-Lesiones	5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward? 6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro de ambiente de trabajo? ¿Por qué?	
				-Ruido	7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué? 8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?	
				-Iluminación	9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué? 10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?	
				-Temperatura		-Guía de entrevista

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos	Unidad temática	Categorías	Subcategorías	Marco metodológico
<u>Problema general</u>	<u>Objetivo general</u>				<u>Enfoque de estudio</u>
¿Cómo son las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?	Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020		Ergonomía física	-Posturas -Herramientas -Lesiones	Cualitativo <u>Diseño de investigación:</u> Fenomenológico
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>				<u>Muestra:</u> 12 personas
1. ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas físicas de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?	1. Analizar las condiciones ergonómicas físicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020	Ergonomía			<u>Muestreo:</u> No probabilístico con la técnica de selección por conveniencia
2. ¿Cuál es la percepción de las condiciones ergonómicas ambientales de los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020?	2. Analizar las condiciones ergonómicas ambientales en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020		Ergonomía ambiental	-Iluminación -Ruido -Temperatura	<u>Técnica:</u> -Entrevista <u>Instrumentos:</u> -Guía de entrevista

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.



ENTREVISTA SOBRE CONDICIONES ERGONÓMICAS EN LOS STEWARDS DE UN HOTEL DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO - LIMA, 2020

Estimado(a) Sr.

La presente investigación titulada Condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, tiene por objetivo Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académica como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo cual le agradecería responda el presente cuestionario con las instrucciones que se detallan a continuación, indicando que los datos obtenidos en el presente cuestionario tendrán uso de carácter académico.

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Horario de inicio de la entrevista: _____

Horario de término de la entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?
2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?
3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?
4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?
5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?
6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?
7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?
8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?
9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?
10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Anexo 4. Tablas de validación de expertos.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 11 de Junio de 2020

Apellido y nombres del experto: Carolina Gonzales Jara

DNI: 40409496

Teléfono: 948166636

Título/grados: Magister en Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad Cesar Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											x	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											x	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											x	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											x	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											x	

Promedio de valoración: 100%

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 10 de Junio de 2020

Apellido y nombres del experto: Rodríguez Chamorro Shirley

DNI: 41167674

Teléfono: 948524293


Título/grados: Lic. En Turismo/Mg. En Educación /Gestión del Patrimonio Cultural

Cargo e institución en que labora: Coordinadora de escuela - Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 99%



 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 06 de junio del 2020

Apellido y nombres del experto: **CASTILLO CANALES, BRAULIO ANTONIO**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA UCV – FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 90%



Mgr. CASTILLO CANALES, BRAULIO ANTONIO

Anexo 5. Consentimiento informado de los entrevistados.

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Juan Carlos Gamboa Gomez, con DNI N° 41563730 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295

Juan Carlos Gamboa Gomez



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 10/09/20
(en letras de imprenta)

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Kevin Jhordan Aguilar Palpa, con DNI N° 47652283 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295



Kevin Jhordan Aguilar Palpa

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 22/09/20

(en letras de imprenta)

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Ricardo Martin Wan Araujo, con DNI N° 45657872 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295



Ricardo Martin Wan Araujo

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 23/09/20

(en letras de imprenta)

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Edson Macario López Tocasaca, con DNI N° 41356384 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295

Edson Macario López Tocasaca



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 05/10/20

(en letras de imprenta)

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, Juan Nicolás Gutiérrez Chávez, con DNI N° 42942269 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295

Juan Nicolás Gutiérrez Chávez



Nombre del Participante
Fecha 05/10/20
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, Velarde Ramírez, Rafael Alberto con DNI N° 45103392 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295



Velarde Ramírez, Rafael Alberto

Nombre del Participante
Fecha 06/10/20
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, Arny José Soto Rojas con DNI N° 75318385 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295

Arny José Soto Rojas



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 05/10/20

(en letras de imprenta)

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:

Analizar las condiciones ergonómicas en los stewards de un hotel del distrito de San Isidro - Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, Roberto Ramírez Rosales con DNI N° 42769658 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Salazar Quispe, Giordano Alexander Edison cuyo teléfono es: 991714295

Roberto Ramírez Rosales



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 07/10/20

(en letras de imprenta)

Anexo 6. Transcripción de las entrevistas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
Nº de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe	
Nombre de la población: Un hotel del distrito de San Isidro	Fecha de la entrevista: 10/09/20
	Fecha de llenado de ficha: 10/09/20
Tema: Condiciones ergonómicas	
Informante: Pedro	
Contextualización: La entrevista se ejecutó de forma telefónica	
Observaciones: Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.	
Transcripción: 1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward? Bueno las posturas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward es que tiene la espalda encorvada mucho tiempo, no se tiene un soporte en la columna; no usamos fajas, se carga mucho peso al botar la basura de la cocina hacia la calle y se tiene que tener los brazos estirados y en constante movimiento, ya que muchas veces los cocineros arrojan vidrio dentro de los tachos y eso nos perjudica como stewards. Tanto que mayormente lo botamos entre dos personas.	
2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué? Estas posturas los riesgos que traen son dolores a la columna por el mismo trajín de realizar esas posturas, malestar mientras en las manos, entumecimiento ya que estiramos los brazos y metemos las manos al agua, un rato al agua caliente y otras veces a al agua fría. Otro riesgos pueden ser los calambres en el cuerpo y eso son los riesgos más comunes dentro de la zona de stewards.	
3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué? Sí, el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos son parte importante del desarrollo de un buen trabajo porque el trabajo del steward es pesado y por eso debemos contar con estas herramientas, que funcionen bien. En mi trabajo he tenido problemas con las máquinas, con el caño porque tiene problemas, he hablado con mis jefes, pero dicen que es gestión del hotel y que ya se solicitó y a veces uno mismo tiene que resolver las situaciones que pasan, el steward trabajo constantemente con el agua por lo mismo que tenemos que dejar limpio el maneje, cristalería, cubiertos, etc. Al menos me entregan, mi EPP aquí y con eso se puede trabajar normal.	
4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué? Bueno... yo uso diferentes herramientas e implementos para realizar mi trabajo, para poder lavar los platos, cristalería y cubiertos se usa, en algunos casos detergente, lejía, jabón y el DTX. Para poder sacar la grasa de todo. También, usamos las EPP, estas son los guantes, las botas de jebe, la mascarilla y los lentes. Yo considero que las herramientas si se adecuan a mí, en algunos casos es difícil cuando una persona es alta porque tiene que encorvarse más o cuando una persona es más baja porque no llega al lavadero, pero yo tengo una altura promedio y no se me hace difícil trabajar con las herramientas.	

5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?

Te cuento una experiencia, una vez trabajando en el área de banquetes, siempre hay eventos los jueves, viernes, sábado y domingo. Una vez, trayendo un rock de cubiertos, seguramente un mozo había puesto estos queros de vidrio que con el agua caliente, revientan y casi me corto. En otra oportunidad, lavando, había un monda dientes dentro del lavadero y me corté, no me permitía trabajar bien porque como trabajamos con agua caliente, es complicado. Alguna otra lesión que podría sufrir son quemaduras como la que experimentó un compañero al limpiar una campana, pisó mal y por no caer peor se sujetó de la parrilla y se quemó. Por ejemplo, yo cuando trabajo en zona mojada coloco mis avisos de seguridad para evitar accidentes.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

Las actividades que pueden causarme alguna lesión son el botar la basura de la cocina a la calle porque pesa demasiado, los cocineros no respetan y echan vidrio a las bolsas de basura, una vez le pasó a un compañero que se cortó el brazo. Otra actividad es subir los racks de cubiertos o cristalería desde el primer piso hacia el segundo, ya que pesan y se nos puede caer. No tenemos soporte para realizar esas actividades. Con lo del piso mojado, no tenemos problemas porque usamos nuestras botas de jebe, pero los mozos si tienen inconvenientes porque ellos no usan esas botas, sino zapatos normales y pasan los accidentes, un mozo una vez hace unos años cayó y re partió la parte baja de la vista.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

Yo creo que el ruido es normal porque es parte de nuestro trabajo, escuchamos los sonidos de la sartén, el fuego, de las máquinas y eso, pero a mí no se me hace un problema porque estoy acostumbrado a escuchar eso. Considero que el ruido no es muy fuerte; es decir, es soportable al menos en la zona donde yo trabajo. En general, el hotel es tranquilo, en las zonas no hay mucho ruido.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

Yo considero que el ruido no me generaría algún problema de salud, a veces si es incómodo porque estás con el apuro y mucho ruido aturde, pero como dije por lo general no hay mucho ruido en la zona donde trabajo salvo de las máquinas que es algo normal. Todo es parte del trabajo y se entiende que va a haber un poco de ruido mientras se trabaja.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Yo pienso que la iluminación en la zona donde trabajaba estaba bien, se podía ver claro y permitía trabajar bien. Considero que es importante que sea así, ya que el no tener buena iluminación haría que dejemos sucias las cosas o podamos sufrir alguna lesión con algún vidrio u objeto. Pero sí, creo que está bien distribuido y me permite hacer mi trabajo de manera correcta. Al menos es la zona de banquete, en la zona del restaurante si es diferente porque hasta tuvieron que reconstruir y algo ha mejorado con respecto a la iluminación.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

La temperatura es elevada dentro del espacio donde trabajo porque estamos cerca al fuego, especialmente cuando todos los cocineros prenden sus hornillas, uno se sofoca y genera malestar. Cuando estaba en la zona del restaurante y no el de banquete, era peor porque estaba más cerca cocina, ahí no hay ventilación ni aire acondicionado. Por lo mismo, tenía que ir al baño más seguido a respirar aire fresco para no sentirme mal. Como stewards, tenemos que rotar en las posiciones, de zonas frías a zonas calientes; cuando lo hacemos usamos la ropa adecuada. Por ejemplo, si estamos en zona caliente y queremos ir al frigorífico, fuera de este hay una chaqueta especial, esto para evitar algún problema de salud, sea pulmonía, infarto o lo que fuera por el cambio de temperatura brusca al estar en una zona caliente y pasar a una fría.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 02

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 22/09/20

Fecha de llenado de ficha: 22/09/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Jorge

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

- 1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?**
Las posturas exigidas, hay varios, al cargar, hay varias formas, yo diría que son varias porque estás con la posición encorvada, de rodillas como para que cargues, ¿no? , rodillas flexionadas, claro, inclinado para la altura tienes que.
- 2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?**
Riesgos porque por el , la forma que están las posturas, así agachada, lavar así agachado y eso hace que te duela la cintura, así como Martín , él es grande y él se perjudica más porque se tiene que agachar y encorvarse para que pueda llegar al lavadero chico, para que pueda llegar abajo, si fuera un chato normal, pero si es como Martín puede malograrse la columna, por ahí se pueden desgarrar los músculos o tener problemas músculo esqueléticos, no hay calambres, eso no suele ocurrir, suele ocurrir dolor por mala posición , lumbalgias, esas cosas.
- 3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?**
Lo importante aquí, en esta pregunta para todo es la máquina, exacto porque la máquina, un ejemplo, la de lava vajilla bota agua caliente, en cambio cuando lavas así nomás con agua, no, no es igual, en cambio con el agua caliente saca toda la grasa, por eso es importante la máquina, esa herramienta es más rápido, se puede hacer un trabajo rápido que no demora, en cambio manualmente no es igual, más te demoras y no es igual, no lo haces bien.
- 4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?**
Qué tipo de herramientas, me estás preguntando en el ámbito de la limpieza, ah ya, pues tiene que haber todo, escoba , recogedor , guantes, si no hay eso pues no se puede hacer el trabajo, más que nada lo hacen para protegernos , nos dan mascarillas y eso. La maquinaria de lavado, como todas las cosas la máquina no funciona, el agua se corta, a veces pasa eso, se tiene que llamar al técnico para que se haga mantenimiento, la máquina no es perfecta.
- 5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?**
Todas las lesiones pasan, lesiones, quemaduras, cortes, caídas, por lo que pasa frecuentemente es el corte, la caída, fractura, este.... Lo que pasa, lo otro es... cuando haces un mal movimiento, como un desgarre muscular, más les pasa a los chicos que trabajan de noche, de amanecida, a nosotros nos entregan los protectores, yo los pido, mascarillas, lentes, lo que son guantes y eso, pero sí... sí.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

Las actividades que pueden causar alguna lesión, lo que más pasa son los cortes, lo que es el mal movimiento, todo eso. Como te digo, por eso lo que más se generan son los cortes a la hora del lavado, lavas tus cosas y puede haber algún vidrio o algo que echó algún mozo, más que nada pasa al lavar las copas, los cubiertos porque eso genera cortes. Sobre las caídas, se han caído varios por el piso mojado, grasoso, sabes se caen.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

¿Cómo?, ¿cómo?, el ruido de la campana es normal, o sea, para nosotros en la cocina la campana hace ruido, sales afuera y no se siente, en cambio cuando estás adentro sí, suena la campana, para mí no es molesto porque estoy acostumbrado a trabajar así, si entra otra persona si le causaría ruido porque no está acostumbrado.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

Sí, el ruido puede generarme, ¿no?, más adelante. El ruido... puede generarme problemas en los oídos, fatiga, estrés. Lo genera el ruido de la misma campana, el ruido es como cuando ya estás acostumbrado, pero si sales afuera ya te das cuenta que te da estrés, fatiga. Estar en otro lugar, te hace estar más relajado.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Bueno, es muy bueno, en el área donde trabajo, las luces todas y porque bueno más que nada la cocina, todo, las luces están como debe estar, como debe ser. La iluminación está distribuida bien, es por el área donde estamos, no solo ahí, en la cocina, será por el trabajo, pero todo debe estar bien distribuido.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Pienso que normal, como debe ser, a la hora de hacer cambios, paso de una zona a otra, zona caliente a zona fría para regular la temperatura, a la cámara, hay una chaqueta especial porque si estoy con el cuerpo caliente, debo usarla, si estoy con el cuerpo normal, no es necesario, si rotamos de posición. En el caso de la ventilación, el aire acondicionado, no, no hay. Así como tú viste, no hay. Es complicado trabajar, debe haber aire acondicionado porque tú sabes que en verano hace mucho calor, debe haber una mejor ventilación.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 23/09/20

Fecha de llenado de ficha: 23/09/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Estefano

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?

Ah ya, lo que es el lavado de platos, se tiene que estar doblado así porque el lavadero es un poco más bajo que la persona, tiene que doblarse, otra es que cuando lavan la cocina a la hora de limpieza de la noche o la tarde, no sé. Para mí, las posiciones más incómodas, es tener los brazos estirados, estar encorvado, medio jorobado, agachado, es por el lavadero, todo el día estar así. Si el lavadero fuera para una persona promedio, todo estaría bien.

2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?

El riesgo es la cintura, cintura eh... eh...por qué, porque estás doblado, problemas con la cintura, eh yo creo que la cintura por lo que estás doblado, un mal movimiento o mala postura que haces de levantar los platos o la jaba de copas o de vasos. Hay riesgos musculoesqueléticos por hacer fuerzas, tal vez desgarrarme los músculos, nunca he tenido problemas con el agua ni nada, solo con el lavadero por mi altura.

3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?

Pero qué herramientas, se usan los EPP que son para seguridad más que todo. Sí, nos ayuda bastante el tener herramientas, nos da más facilidad y avanzar en el trabajo, me facilita mucho, me ayuda bastante en el área en la que estoy, si tienes una máquina de lavar platos o vajilla, por supuesto que ayuda bastante, te da tiempo de hacer otras cosas y que tu trabajo salga mejor.

4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?

Lo que usamos es las herramientas de limpieza como escoba, recogedor, trapeador, la máquina de lavar vajillas y lava cubiertos. Lo que pasa es que hay máquina de diferentes tamaños, por ejemplo en el área de mozos hay una máquina que es para todo lo que es copas y vasos, es una máquina pequeña, entonces los mozos usan eso también, pero en el área que estoy yo que es la de los stewards, tenemos dos máquinas, una grande que está justo a nuestro tamaño y en el segundo piso que es el restaurant también de tamaño es grande, es cómoda para nosotros. Diría que cualquier steward lo puede usar, es una máquina que el hotel nos ha dado y sí.

5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?

Ah ya, los cortes más que todo, cuando los platos se rompen o las copas o los vasos, eso es lo más peligro y las cosas calientes, puede ser una olla caliente. Sí, las quemaduras y los cortes, claro que nos dan guantes, pero trabajar con guantes es un poco incómodo porque resbala, se rompe y te cortas. No he sufrido caídas, cortes sí, pero caídas no. A veces uno se corta por el agua que usas, el Ace, se resbalan los platos, los vasos se rompen y te cortas, por otras cosas no hay mayor cosa porque no usamos cuchillo.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

Las lesiones de trabajo que me podrían causar son el vidrio, lo primero es lavando, eso si es lo primero por el vidrio que se puede romper o los platos. La segunda es que cuando uno hace limpieza el piso puede estar mojado y uno no se da cuenta y se puede resbalar. Otro es que nosotros usamos líquidos para hacer la limpieza de la campana y de la cocina, usamos un líquido que es ácido y si no usas guantes el líquido te hace hueco a la mano y te puede quemar la mano y la lejía. Nunca me que quemado limpiando la campana, con lo que te puedes quemar es con la cocina.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

El ruido no es algo que aturde, es un ruido normal de un hotel, un restaurante y es más, no se puede hacer mucho ruido por los huéspedes, ¿no? Que están hospedados, uno se tiene que controlar un poco porque sabes que hay huéspedes hospedados y este... del restaurant que la gente está afuera y puede hacer mucha bulla, acuérdate que es un hotel 5 estrellas y no puedes hacer ruido. El ruido en la cocina, no es un ruido que aturde, es un ruido normal de la gente que conversa, (ruido de un carro de bomberos) ...

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

No, para nada. No hay mucho ruido, es un ruido normal. El ruido no me va a generar estrés ni fatiga, claro que no. Yo no me estreso porque escucho música, por eso para nada. Entrevistador: Yo he entrevistado a otros stewards y me han dado respuestas parecidas a las tuyas en ciertas preguntas, pero en el tema del ruido, este... Kevin me dijo que si le incomodaba porque cada persona es distinta, no todos somos iguales.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Donde yo trabajo creo que está muy bien la iluminación, es muy buena. Creo que es buena porque hay bastante iluminación, en cualquier área donde trabaje puedo ver todo. Si no hubiera buena iluminación, no podría ni lavar, ni saber que cosa está roto, me puedo cortar, si algo está rajado, ¿te das cuenta? Una buena distribución ayuda a mejorar la calidad y guardar mi integridad.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Así, mucho calor. Mucho, mucho calor. Uno por la cocina que emana calor por lo que se cocina... eh y al costado mío está el área de cafetería, está la máquina que emana bastante calor y es un ambiente cerrado. En mi centro de trabajo no roto mucho de una zona caliente a fría para regular la temperatura, donde yo estoy me mantengo. Trabajo, en una zona caliente más que en una zona fría. El uniforme que me dan para trabajar si es cómodo para la zona caliente. No existe una buena ventilación en mi zona laboral, creo que debería cambiar porque uno se estresa mucho, te hace sudar, te cansas más, donde hay un sitio donde haiga aire acondicionado, uno puede trabajar tranquilo, respirar mejor y moverte mejor. Si no uno suda, suda la espalda, las piernas, el cuello y es incómodo, incómodo trabajar ahí.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 04

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 05/10/20

Fecha de llenado de ficha: 05/10/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Abel

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?

Uhm... mayor esfuerzos, cómo no entiendo... uhm ah ya entiendo, mayormente encorvado, la cantidad de peso, cuando lavo no, en ese aspecto no, pero cuando meto la mano de agua caliente a agua fría, estirando los brazos sí.

2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?

Lo que es la columna, la mala posición. Eh... Estar en agua fría o agua fría y agua caliente, ¿cómo se llama esa enfermedad?... fibrosis, algo de los huesos, me ha dado calambres, he tenido problemas de lumbalgia, tengo lumbalgia. También, en el tiempo que empecé usaba químicos, eh... las fosas nasales tenía problemas porque no había mascarilla para cada personal, para 20 personal que éramos solo a uno le daban mascarilla.

3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?

¿Si me permiten desarrollar un buen trabajo?, Claro, ahora sí, por lo que ahora tienes complementos completos, la empresa nos da todo, todo nos da ahora. Sobre los químicos hay protección con los lentes, protección de mascarillas. La maquinaria me facilita el trabajo, ah claro sí.

4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?

La mascarilla es protección para las fosas nasales, lo que es el sistema respiratorio, la boca, la nariz, los lentes, eh...el casco para que no te puedan caer algunas cosas pesadas. Uso también, la escoba, los guantes, escoba, trapeadores, lava platos, todo eso. No creo que estas herramientas se adecuen a mí, los jaladores no.

5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?

Este... la lumbalgia, las caídas, ohm que te caiga la lejía, las ollas, las hornillas pesada. Las lesiones a la columna y a la mano por el agua caliente, los cortes y las quemaduras también. Es el riesgo de los cocineros, los stewards de las personas que trabajan ahí, de los que se dedican a estar en la cocina.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

Las actividades que podrían causarme alguna lesión dentro de mi trabajo. Uhm... a ver, que te resbales por el piso, la actividad sería limpiar el piso, lavar porque me puedo cortar, el limpiar

la cocina puede hacer que me quemé. Con la campana no mucho, depende de las protecciones que te dan para que no te caiga el químico de la campana.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

El ruido, pienso que hay mucho ruido cuando uno está trabajando porque a veces alguien te llama para hacer otra cosa y no escucha, no puedes ni escuchar al chef, no se puede escuchar a los cocineros, por el mismo ruido de la maquinaria, del lavado, lo que es este... acá al costado hay una computadora por el área que va por la oficina de calefacción creo que le llaman, ahí hay aire acondicionado que también hace ruido. El ruido viene de diferentes lados, de los fríos, el horno que se prende también.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

De salud no creo, no creo que sea de salud. Me ha generado fastidio, sí, incomodidad más que nada. Es estresante el ruido que hay dentro, ¿no? Más allá de eso no, pero si te sientes mal y te duele la cabeza peor, no.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Sí, para eso sí, son muy cuidadosos con sus cosas, para limpio, hay bastante iluminación, yo creo que es porque llegan bastante municipales y no quieren problemas, más que nada por eso paran atentos. Porque si ellos no vinieran, no les importara. La iluminación, me ayuda con mi trabajo a evitar otras cosas.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Asu mare, hace calor a veces frío por zonas, la temperatura en sí, es elevada. Existe rotación de zona, no es que me pasen, es el mismo trabajo, te vas de zona fría a zona caliente, igual cuando vas a la cocina, ahí ya estás haciendo un desorden, físicamente con tu cuerpo. Cuando roto de zonas y entro a frío hay siempre una casaca a nuestro costado, que te la tienes que poner para que puedas ingresar, aunque no lo cumplen, nunca se lo ponen. En general, yo creo que si hay aire acondicionado, pero hay sitios que son las zonas donde estamos nosotros que no hay aire acondicionado, no hay y hace que estemos en constante calor porque trabajamos en cocina.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 05/10/20

Fecha de llenado de ficha: 06/10/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Alex

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

- 1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?**
Eh... a ver , levantar peso pues ¿no?, de un momento a otro , cuando estás parado lavando, más que todo parado, haciendo movimientos de tronco, la columna y la espalda te duele, sí pues, todo depende del lavadero , si el lavadero es bajo, encorvado te tienes que agachar, si el lavadero es alto tienes que estar empinado.
- 2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?**
Bueno eso... siempre duele la espalda, eh... la lumbalgia, mayormente no caminas mucho, paras más parado, no son riegos musculo esqueléticos, son los huesos más que todo. En el invierno lavar cuesta porque como estás lavando con agua caliente, por el mismo clima te da como calambres al hueso.
- 3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?**
Sí, ayuda bastante porque al lavar los platos la máquina ayuda a lavarlos, agiliza y facilita las cosas. La mayoría de máquinas nos cumplen los requisitos, no pues no cumplen los requisitos.
- 4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?**
La máquina de lavar platos, un tacho donde se desconcha todo, cuando se termina de lavar todo se pone en un lavadero donde se escurre todo y luego todo se acomoda a su lugar, ¿no?... estas máquina agilizan el trabajo, todo es más rápido, si se malogran no lo arreglan... será pues en un mes o dos meses, no cumplen con el sistema para que le den solución, dicen que no, no hay tiempo, no hay plata.
- 5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?**
¿Cómo qué?... ah, mayormente hay cortes, si presionas mucho un vaso, se puede romper y te puedes cortar, hay una máquina para triturar los alimentos, sin darte cuenta se puede enredar tu guante y otra es que te puedes quemar por la misma máquina, bueno mayormente son cortes y quemaduras.
- 6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?**
Bueno, siempre por el piso pues que para mojado, por secar el piso uno puede resbalarse, algunas máquinas no tienen punta de acero y pasa corriente la máquina, podría sufrir descargas eléctricas. Al botar la comida podría sufrir cortes, por eso tiene que haber un sitio

donde botar la comida, otro para vidrios porque puedes meter la mano y te puedes cortar, ¿no? El cargar peso, las jabas por las escaleras, te puedes lesionar, eh... nosotros no usamos faja, mayormente no se usa, la empresa no te da porque dicen que no está dentro del trabajo.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

Bueno sobre el ruido, no tiene mucho, pero si hay ponte una zona industrial, sí. A algunos les molesta el ruido, hay algunos que son muy sensibles y tienen que usar su tapa oídos.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

En realidad, sí, sordera... sordera con el tiempo, dentro del oído hay un huesito y ese huesito se gasta. Hay ruidos que a uno le molesta, le causa estrés, ¿no?, no soportan la bulla.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Bueno la iluminación, siempre bien, para mí dando a la pared, no dando hacia abajo porque cuando uno trabaja con la máquina, de ahí la máquina genera calor, hay unos fluorescentes que creo que no se calientan, no recalientan. Además, tienen que estar fuera de la vista porque cuando tú estás mirando, te incomoda, es mejor donde no te pueda fastidiar la vista y generar calor. Para mí, hay buena iluminación, pero no está bien distribuida y eso genera que uno no trabaje, debido a la luz y para que no incomode, uno se pone en una mala posición.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Bueno, mayormente, siempre hay calor, humedad, vapor, por la misma máquina. La temperatura es alta, claro. Eh sí, siempre hay rotación de zonas frías a zonas calientes, como tú has visto. Si hay uniforme para rotar de zonas, pero no es mucho, a la mucho te dicen que hay afuera un saco, bueno la mayoría por el apuro entra y sale sin usarlo, al final es malo por de acá a ir a una zona de frío ahí no más quedas, hay consecuencias. Bueno, dentro de donde nosotros trabajamos no, pero en el restaurante donde están los huéspedes sí. En mi zona debería haber porque este... eh... usamos aparatos que botan aire por un agujero en una esquina, el mismo aire genera eso. Con el aire acondicionado, no pasaría nada, porque tú sudas pues, ya no me sentiría cansado.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 05/10/20

Fecha de llenado de ficha: 06/10/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Axel

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?

Las posiciones más incómodas algo así, tú sabes que yo trabajaba de amanecida y yo me tenía que tirar boca arriba para limpiar la campana, meternos a la campana, también lo que nos dolía mucho la espalda era limpiar el piso húmedo, botar los contenedores, eso te revienta la espalda. Claro espalda encorvada, brazos estirados y espalda sin soporte.

2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?

Eh... eso depende también de la anatomía de la persona, como, un ejemplo, Rafael es una persona delgada, una persona que no tiene problemas, yo José o Tony que somos de contextura gruesa nos duele más lo que son las rodillas, la carga de sobre peso, el estar trajinando, echándote, parándote, es donde más te duele la espalda o en las rodillas. Yo he sufrido de calambres en la mano por el cambio de la temperatura, te puede dar artritis, algo así te puede dar y sientes el golpe de estar lavando todo el rato con agua caliente y de ahí salir a la hora que tú te aseas, al meter la mano con el agua fría, te duele la mano, tienes los dedos hinchados o se te pelan las manos mayormente.

3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?

Eh... a qué te refieres con maquinaria... ah ya bueno sí, te facilitan más tu labor, ¿no? Es como que un soporte más para que no, como te acabo de mencionar para no, el tema de estar agarrando el agua caliente y el cambio de temperatura. La empresa no facilita los materiales, mira tú has trabajado en el hotel, en el área de arriba, el lava vajillas y el lava platos no servían, recién al último lo arreglaron.

4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?

En qué sentido, qué herramientas, no sé. Ah ya... la escoba, el recogedor, lava platos, la esponja, la escobilla. Algunas se adecuan al sistema de trabajo, otras no, como te acabo de decir, estos se malogran, estas herramientas tienen que estar en el (interferencia en el audio), esperar a que la empresa te lo facilite y te lo arregle. En cambio lo que es la escoba, el recogedor, el trapeador, el jalador, este... la escobilla como de lavar ropa o esponja verde para lavar platos, esponja de acero para lavar las ollas, este... son bien utilices, el lava platos y el lava vajillas. La maquinaria, no tiene mantenimiento, no tiene una respuesta rápida, en lo que es los otros utensilios, sí.

5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?

Cortes, fracturas, cortes, sufres golpes a la hora, no sé te puedes resbalar, claro sufres caídas, te cuento que cuando hubo el evento grande de 100 personas, me caí porque a un cocinero se le cayó el aceite con todo el plato, caídas, corte. Yo no he sufrido quemaduras, pero otros compañeros sí, Pepito que quemó una vez, otro se quemó los dedos también. Si nos entregan protectores, pero no son los adecuados, el guante en el calor se derrite, se hace hueco y entra, por ejemplo se hace hueco al usar la esponja de acero, entra el desengranaste cuando hace calor, ese rojito te acuerdas, imagínate que eso te entre en la mano, te pela la mano.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

A la hora de uno, el lavar por ejemplo, en el área de lava plato porque en la desesperación de uno (interrupción en la llamada), este... a la hora de uno meter las vajillas se rajaban, igual las copas, se quebraban, se rompían y uno por el apuro y desespero se cortaba un dedo, igual con los cubiertos. Al botar la basura te puede cortar, obviamente, no es a propósito, los cocineros en el apuro no se dan cuenta y pueden botar una lata de atún o de leche y uno a la hora de sacarlo te puedes cortar, una vez me contaron que uno se cortó toda la espalda con una lata, otro se cortó la mano, yo una vez pisé clavo, felizmente la bota me salvó sino me clavaba la planta del pie. El cargar peso te puede generar una lesión en la espalda, te puede causar dolores a la columna, cuello. El trabajar con el piso mojado y no tener las botas bien, eso te puede, tú también tienes que estar pendiente porque puede pasar una persona desesperada que no se da cuenta y se puede resbalar.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

El ruido es normal, mira, ohm... cómo te puedo explicar, es fuerte si uno a la hora de querer acabar el trabajo rápido, cuando me metía al cuarto de ollas he tenido que tirar todo, este...uno ahí al tirar la olla suena, uno cocinero al cocinar igual suena. Es parte del trabajo, no hay ningún problema, uno ya se acostumbra, al ruido, a los sonidos, uno sin darse cuenta ya está haciendo ruido. El ruido no es constante, cuando uno hace movimiento es fuerte, pero cuando no, no.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

No, porque no es un ruido que digamos pucha que digamos que como maquinaria pesada o que es todo el día en el trabajo, es un ruido normal. No sé pues, es el ruido, es el ruido que no da estrés ni fatiga, por ese tema, no.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Bueno el área tiene que estar bien iluminado porque a la hora que uno está trabajando con cosas que te puedes causar un corte, este...el área donde un steward trabaja tiene que estar bien iluminado, diría que el hotel donde trabajo tiene bien distribuido la iluminación, hay espacios que no, pero si está bien, ¿estás hablando del hotel donde trabajamos o de otros hoteles?, en el hotel donde trabajamos en el área de steward, ya pues, ya sabemos cómo es, algo obscuro, pero si se veía. Creo que eso puede generar incomodidad, porque al entrar al área de ollas hay cosas que te pueden cortar, pero tú puedes agarrarlo por el apuro y el querer terminar rápido tu trabajo.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Ah pucha, un tema. Un horno, es un horno total, todo eso, el calor, muy aparte el ambiente por el tema que es así. Sí hacemos cambios de zonas, obviamente, en el área de arriba en el restaurante, tenías que entrar al de fríos y en la entrada había una máquina de calefacción que como te puede expli...uhm... sientes el golpe del cambio de temperatura. Uhm... no me dan el uniforme para pasar de una zona de frío, o sea, si hay, pero en la cocina de arriba no, por lo que estaba la cocina. Eh... no existe aire acondicionado en la zona donde trabajo y así te ofuscas más, te sientes más incómodo, fastidiado.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 06/10/20

Fecha de llenado de ficha: 06/10/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Paul

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?

Sí, las posiciones son mayormente, lo que pasa es cuando uno ya, prácticamente se acostumbra, no siente mucho. Mayormente es estar parado, encorvado para poder lavar, los brazos estirados, todo con la mano para poder lavar y sacar los vidrios, algunas veces me tengo que empinar para sacar cosas y otras me tengo que subir.

2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?

Dolores a la columna, a la espalda también, los calambres, pero como te puedo explicar, eso es al inicio que te duele todo el cuerpo y a veces uno quiere tirar la toalla, ya con el tiempo me fui adaptando, si pues la primera vez si te duele todo el cuerpo y a veces tienes que lavar un montón, las ollas, los platos. Lo que pasa es que yo manejo bicicleta, me voy de independencia a San Isidro y de San Isidro a Independencia, eso me ha ayudado a fortalecer mis piernas. No hay riesgos músculo esquelético, pero si hay dolor de cintura y de cadera porque ahí no estamos sentados ahí trabajamos todo el tiempo parado.

3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?

Claro porque si no tenemos herramientas no podemos trabajar más fácilmente, si no usamos guantes, mascarillas porque a veces cuando lavamos la plancha con ese químico que es GX1, entonces por eso usamos guantes, mascarillas y los lentes para protegernos del humo. Estos elementos ayudan a que todo sea más fácil.

4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?

Bueno, a veces yo uso todo tipo de herramientas, ya no es como antes que había mañana, tarde y noche, ahora hacemos todo lo de la mañana, tarde y noche. Bueno, usamos el lava platos, el lava vajillas, la máquina, usamos ¿cómo se llama?...guantes, botas, este... estos líquidos que usamos, el líquido y para usar eso necesitamos usar guantes. Podría decir que el tamaño de la máquina es un tamaño ideal.

5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?

Bueno la verdad, yo no he sufrido como steward no he sufrido, pero si hay compañeros que si se han resbalado. Quemaduras no he tenido, pero si he tenido un accidente, jugando pelota sí. Trabajando como steward se puede sufrir quemaduras, cortes caídas, a veces cuando se rompe algo, los mozos tienen que dejar los platos y uno mete la mano y uno se puede cortar.

6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?

Las actividades que le pueden causar algún accidente a un steward son, a veces lavando platos si hay un vidrio ahí y no me fijo me puedo cortar. Otra es al lavar, ¿cómo se llama? la freidora, si hay un sitio que no he limpiado que está mojado, al distraerme, me puedo resbalar, me puedo caer. Ahí en el hotel hay, usan, freidora, cuando cae al piso, entonces, nosotros rápidamente le metemos detergente y limpiamos porque si no yo mismo a veces me puedo caer. Lo que pasó con un compañero, eh... se salió el agua, había dejado mojado, lo dejó así y de ahí nuevamente por ahí y se cayó. Bueno, yo normal porque tengo casi 5 años trabajando y no pasa nada. Limpiando la cocina, también te puedes quemar, le pasó a un compañero, estaba limpiando la plancha y se quemó todo su mano, se desconcentró y puso su mano en la plancha.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

Ah el ruido, de la máquina así, es complicado porque a veces uno no escucha lo que otra persona te dice, el espacio donde yo trabajo es muy ruidoso y aparte está el cuarto de ollas que quema duro ahí. Hay ruido porque hay máquinas, motores para (ruido externo de gente hablando) trabajar.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

Sí, de repente con el tiempo, por la maquinaria, problemas en los oídos. También, puede ser estrés, de repente con el tiempo, en unos años nos podemos volver sordos. Ahí se escuchan todo los sonidos como una maquinaria que está ahí.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Bueno la iluminación es buena, el problema sabes es afuera, como nosotros estamos en un tipo sótano la luz te empaña la vista. La luz si está bien adecuado, así si está bien, el problema es la luz de afuera porque nosotros estamos más expuestos, la luz de adentro es luz artificial y cuando sales a la calle ya fuiste, es otra luz.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Sí, cuando trabajas en verano es fuerte, cuando es en invierno, tranquilo, puedes chambear bien porque estás trabajando adentro, encerrado. Cuando estás adentro en invierno, estás con camisa, no sientes frío, pero cuando es verano si sientes calor. En invierno los que sufren más son ama de llaves, limpieza porque están en el lobby y eso. No, no hacemos rotaciones, no me pasan de una zona fría a una zona caliente porque depende arriba en la cocina tienes partes fría y caliente, frío lo que es pescados, mariscos, ahora no se limpia, antes porque éramos varios stewards, yo me encargaba lo que era la parte de abajo, antes era arriba y abajo, pero ahora no está funcionando arriba lo que era el área de stewards. Cuando hay rotación de zonas, te pones el mismo uniforme, pero cuando entras al frigorífico, hay una casaca, yo sí lo uso, a los que están trabajando conmigo les digo que siempre se tiene que usar, si no lo usan ya es una falta.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 08

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Alexander Edison Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel del distrito de San Isidro

Fecha de la entrevista: 07/10/20

Fecha de llenado de ficha: 07/10/20

Tema:
Condiciones ergonómicas

Informante: Jeremy

Contextualización:
La entrevista se ejecutó de forma telefónica

Observaciones:
Se utilizó la guía de entrevista para formular las 10 preguntas correspondientes.

Transcripción:

- 1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?**
Este, cuál es la mayor postura, es estar encorvado, al lavar los platos el lavadero puede estar muy bajo, esa y la de subir y bajar, cómo se llama, o sea, espalda sin soporte, agacharte es parte de la rutina.
- 2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?**
Este, a la larga te puede desviar la columna, enfermedades de columna, este cómo se llama... la lumbalgia, eso es lo que sufría la mayoría de mis compañeros (bulla de una bebé), hay riesgos musculo esqueléticos, si de hecho. Una vez por el cambio de temperatura demasiado brusco, así como que sentí un pequeño calambre, también es por lo que no se usa guantes.
- 3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?**
Sí, porque te ayuda y te facilita a hacer el trabajo con mayor rapidez; o sea, el producto te sale inocuo, mucho más rápido y todo sale más limpio, claro, claro.
- 4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?**
El lava vajillas diría yo, la lavadora de copas y cubiertos, también claro. Las que te diga son las más principales porque te corta el tiempo y los productos salen 100 por ciento casi inocuo, después está la escoba, el recogedor, la mopa, etc. Se adecuan depende al área, si te toca una cocina más grande, pero sí, sí, en todos lados la maquinaria casi es del mismo tamaño. Sí, es del tamaño estándar, ya depende de la cantidad de producción que tengas, usas la máquina más grande porque es más rápido, pero la máquina si es normal.
- 5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?**
Eh... pienso que el cortarte con la vajilla que está rota, eso, el resfriarse o enfermarse porque paras en el agua y choca fuerte. Quemaduras sí porque tienes que estar en la cocina, la plancha caliente y todo, resbalarse no tanto porque tenemos las botas anti deslizante, muy difícil no, puede suceder, pero no he visto mucho eso. Fracturas no he visto, nos entregan todo, nuestros guantes y botas deslizantes.
- 6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro del ambiente de trabajo? ¿Por qué?**
Son... el levantar y bajar jabas (racks), la columna más que todo, otro la lumbalgia y botar la basura, si porque a veces está en el piso y tienes que cargarlo. Lavar también, el levantar peso genera más incomodidad.

7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?

Ah ya... el ruido, es fuerte de la campana o de la maquina o de los motores que están al lado de uno, ¿no?, se juntan tantos ruidos que ya te comienza a fastidiar. Al comienzo, sí, incomoda, pero ya te acostumbras, el ruido es parte de.

8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?

No, no creo, porque el ruido es molesto, sí, pero si fuera demasiado a los niveles más altos ahí sí porque sales con un sonido y escuchas un pito, pero no. Nunca me ha generado estrés, yo creo que es costumbre, si fuera grave hace rato hubiéramos hablado, uno cuando siente que algo es incómodo que no va pues y vas reclamando, pero no.

9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?

Creo que todas las áreas siempre deben estar bien iluminadas, en todas las áreas están bien iluminadas. Yo creo que la luz está bien ubicada cada uno, ya es otra cosa que no cambien los fluorescentes en cierto tiempo, pero de que están bien ubicados están. Cuando los focos están al 100 por ciento y están prendidos, el área (sonidos de carros) te das cuenta que ya están como para un cambio.

10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?

Sí, es bueno porque no es ni caliente ni frío, solamente que es un ambiente normal. La temperatura es normal, si sube la temperatura ya habría un problema, no siempre es así, hay picos en los que sí se eleva. Puede ser porque es parte de la costumbre, el cuerpo humano se acostumbra a los cambios. Sí, hacemos cambios, rotación de zonas, porque es parte del trabajo un rato te toca en el frío y como que te pueden llamar y te mandan a la otra área que es más caliente. Para entrar a las cámaras frías que están a un grado más bajo de lo normal, si usamos uniforme adecuado, sino hubiera problemas grandes, te puede salir sangre de la nariz. Sí, pero en la zona donde trabajamos no hay aire acondicionado, por momentos me causa incomodidad, como te digo no es parejo, no es que siempre es caliente hay momentos en los que baja la temperatura.

Anexo 7. Matriz de codificación de las categorías.

TABLA PARA EL PROCESO DE CODIFICACIÓN PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA						
UNIDAD TEMÁTICA	DE PREGUNT	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	PREGUNTAS	CÓDIGOS	COLOR DE CODIFICACIÓN
CONDICIONES ERGONÓMICAS	1	ERGONOMÍA FÍSICA	POSTURAS	1. ¿Cuáles son las posturas exigidas que demandan un mayor esfuerzo durante el trabajo de un steward?	BRAZOS ESTIRADOS, ESPALDA ENCORVADA, DE RODILLAS, INCLINADO, RODILLAS FLEXIONADAS, DOBLADO, JOROBADO, AGACHADO	
	2			2. ¿Qué riesgos cree que trae consigo estas posturas? ¿Por qué?	CALAMBRES EN EL CUERPO, DOLOR EN LA COLUMNA, DOLOR DE CINTURA, DESGARRE DE MÚSCULOS, MALOGRARSE LA COLUMNA, PROBLEMAS MÚSCULO ESQUELÉTICOS, LUMBALGIAS	
	3		HERRAMIENTAS	3. ¿Considera usted que el uso de herramientas, maquinaria y otros elementos le permiten desarrollar un buen trabajo? ¿Por qué?	LA MAQUINARIA AGILIZA EL TRABAJO, LA MAQUINARIA FACILITA LAS COSAS, ES IMPORTANTE, LA MAQUINARIA TIENE DIFERENTES TAMAÑOS	
	4			4. ¿Qué tipo de herramientas usa usted, estas se adecuan al sistema de trabajo en el que se desenvuelve? ¿Por qué?	EPP, GUANTES, BOTAS DE JEBO, MASCARILLAS, DETERGENTE, LEJILLA, JABÓN, DTX, ESCOBA, RECOGEDOR, GUANTES, NO SE ADECUA AL STEWARD, TRAPEADOR, MÁQUINA DE LAVAR VAJILLAS, MÁQUINA DE LAVAR CUBIERTOS	
	5		LESIONES	5. ¿En su opinión, qué tipo de lesiones ha sufrido usted o puede sufrir al laborar como steward?	QUEMADURAS, CORTES, CAÍDAS, FRACTURA, DESGARRE MUSCULAR	
	6			6. ¿Cuáles son las actividades que podrían causarle alguna lesión dentro de ambiente de trabajo? ¿Por qué?	SUBIR LOS ROCKS DE CUBIERTOS O CRISTALERÍA, BOTAR LA BASURA, AL LAVAR TE PUEDES CORTAR, AL SECAR EL PISO MOJADO PUEDES SUFRIR CAÍDAS, LIMPIANDO LA CAMPANA, AL LIMPIAR LA COCINA TE PUEDES QUEMAR, POSIBILIDAD DE CAÍDAS	
	7	ERGONOMÍA AMBIENTAL	RUIDO	7. ¿Qué piensa usted sobre el ruido dentro de su centro laboral? ¿Por qué?	ES NORMAL, COSTUMBRE AL RUIDO MIENTRAS SE TRABAJA	
	8			8. ¿Considera usted que el ruido pueda generarle algún problema de salud? ¿Por qué?	ES INCÓMODO, ATURDE, PROBLEMAS EN LOS OÍDOS, FATIGA, ESTRÉS, NO CONSIDERA QUE LE CAUSE PROBLEMAS EN LA SALUD	
	9	ERGONOMÍA AMBIENTAL	ILUMINACIÓN	9. ¿Qué piensa usted sobre la iluminación y su distribución en el ambiente donde labora? ¿Por qué?	BIEN DISTRIBUIDA, BUENA ILUMINACIÓN	
	10		TEMPERATURA	10. ¿Qué piensa usted sobre la temperatura en su ambiente de trabajo?	TEMPERATURA ELEVADA, NO HAY VENTILACIÓN, UNIFORME ADECUADO, EXISTE REGULAR ROTACIÓN DE ZONAS, TEMPERATURA NORMAL	

Anexo 8. Redes semánticas de las entrevistas.

