



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Ergonomía física en los cuartereros de un hotel de 5
estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Campos García, Dayana Mishel (ORCID: 0000-0003-1702-2604)

Córdova Velásquez, Mercedes Pamela (ORCID: 0000-0002-2937-9953)

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

ASESOR:

Dr. Jara Miranda, Robert (ORCID: 0000-0002-2950-3758)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios y a todos aquellos interesados en el tema, a nuestros padres y a las personas que nos han apoyado en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradecemos a todas las personas que nos han apoyado de una u otra manera durante todo el proceso y nos dieron la oportunidad de poder realizar este trabajo de investigación; igualmente, a nuestros padres por el apoyo incondicional.

Índice de contenidos

| | Página |
|-----------------------------|---------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 16 |
| III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 19 |
| IV. CONCLUSIONES | 26 |
| V. RECOMENDACIONES | 27 |
| REFERENCIAS | 28 |
| ANEXOS | |

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019. Esta indagación, tuvo un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, un nivel exploratorio y de tipo básico – exploratorio. La población para esta investigación fueron los cuarteros, con una muestra de doce. Además, la forma de recolección de datos fue un muestreo no probabilístico, usando la técnica de selección por conveniencia. Asimismo, se usaron las técnicas de la observación y la entrevista, usando como instrumentos a la guía de entrevista y la ficha de observación.

Sobre los principales resultados, las herramientas de trabajo pesadas son un poco incómodas al trasladarlas, en cuanto a las livianas, son de fácil uso. Sobre el diseño de las herramientas, estas se regulan y son de tamaño estándar. Respecto al riesgo ocupacional, las posturas son exigentes, por ende, las lesiones son comunes.

Se obtuvo como conclusión general que la ergonomía física existente en el hotel es regular porque el hotel es antiguo y no cuenta con una infraestructura adecuada, por lo que no tiene un ascensor que facilite la movilización de algunas herramientas pesadas.

Palabras clave: Fisiología humana, estudio del trabajo, interacción hombre- máquina.

Abstract

The present research work aims to know the physical ergonomics in the housekeepers of a 5 star hotel, Lima, San Isidro district 2019. This investigation had a qualitative approach with a phenomenological design, an exploratory level and a basic type - exploratory. The population for this research was the housekeepers, with a sample of twelve. In addition, the form of data collection was non-probability sampling, using the convenience selection technique. Likewise, the techniques of observation and interview were used, using the interview guide and the observation sheet as instruments.

Regarding the main results, heavy work tools are a bit uncomfortable to carry, while light ones are easy to use. On the design of the tools, these are regulated and are of standard size. Regarding occupational risk, the postures are demanding, therefore injuries are common.

It was obtained as a general conclusion that the existing physical ergonomics in the hotel is regular because the hotel is old and does not have an adequate infrastructure, so it does not have an elevator that facilitates the mobilization of some heavy tools.

Keywords: Human physiology, study of work, human-machine interaction.

I. INTRODUCCIÓN

Para comenzar a explicar acerca de la aproximación temática, “el término ergonomía fue propuesto por Woitej Yastembowsky en 1857 en su estudio Ensayos de Ergonomía o Ciencias del Trabajo, en la cual proponía construir un modelo de actividad laboral humana” (Jaureguiberry, s.f., p.1). Actualmente, es una disciplina importante para el desarrollo empresarial, ya que el estado del trabajador puede influir en el producto o servicio final que se entrega a los clientes. De esta manera; sabiendo que la actividad laboral involucra efectuar continuas posiciones corporales que pueden fatigar el cuerpo humano, “un ergónomo debe analizar la tarea o actividad que una persona realiza” (Cañas, s.f., p. 17) para que el empleado desarrolle bien su labor. Por otra parte, hoy en día cualquier trabajo involucra estrés laboral entre los colaboradores debido a diversas situaciones que se presentan en el trabajo, es por esto que han aparecido varios tipos de ergonomía, tales como la ergonomía física, cognitiva, preventiva, etc. En cuanto a la ergonomía física, participan profesionales en las ramas de anatomía, antropometría, características fisiológicas y biomecánicas adheridas a la acción física del hombre, así también al estudio de los elementos del clima y su persuasión sobre la actuación de las personas. Los ergonomistas estudian las posiciones de trabajo, el desplazamiento manual de cargas, las lesiones reiteradas, actividades en espacios con un clima inadecuado, etc. La finalidad primordial de esta disciplina es el análisis de toda la masa corporal con el propósito de alcanzar la mejor productividad, solucionar alguna incapacidad o diseñar acciones para que el recurso humano realice sus funciones sin padecer algún perjuicio o trastorno (Ángulo et al., 2014).

En la actualidad, existen casos de empresas pertenecientes al sector hotelero que no brindan la debida importancia e interés sobre el bienestar de sus empleados; es decir, no toman las medidas necesarias para que sus colaboradores, siendo específicos los cuarteros, puedan desarrollar sus labores correctamente. En lo particular, se puede apreciar que muchos hoteles en la ciudad de Lima atraviesan por esta problemática. Uno de los

hoteles que estaría incidiendo en esto, se encuentra ubicado en el distrito de San Isidro. Este establecimiento de hospedaje, podría brindar mejores herramientas de trabajo, con un diseño apropiado para que los cuarteros puedan trabajar de forma óptima, en otras palabras, con una ergonomía física adecuada.

Sever, (2019) En su artículo sobre el tema de investigación de negocios y ciencias sociales: *"Improving ergonomic conditions at Hospitality Industry"*, Anadolu University, Eskisehir Turquía. Tuvo como objetivo explore the ergonomic factors that cause the occupational risks to get a better industry, emphasizing on areas that need more hectic proceeding such as kitchen and housekeeping in hotels. Por otra parte, el investigador concluyó que it is very important the alliance of workers, workplaces and business development to work together in order to reduce ergonomic risks. Además, comenta que, because of that ergonomic investigations start and develop because of the fabrication, there is not enough impicance involved on service industry, so risks will remain present, but we hope it will possible determinate and do programs to deal with those risks together with orgabizations involved with this topic.

Cóndor, (2018) En su tesis: *"Factores de riesgo ergonómicos vinculados con trastornos musculo esqueléticos en trabajadores de una empresa hotelera"*, Universidad Internacional SEK, Ecuador. Esto con la finalidad de obtener el título de magister en seguridad y salud ocupacional. El objetivo general de esta investigación fue determinar los factores disergonómicos en empleados de los puestos de trabajo de ama de llave y recepción de una empresa hotelera. Así, se llegó a la siguiente conclusión: Las inapropiadas posturas y el incorrecto diseño de los puestos de trabajo en el sector de la hospitalidad son los principales culpables de los trastornos osteomusculares en los trabajadores. También que, mediante el cuestionario Nórdico, se detectó que los colaboradores efectivamente sufren de dolores osteomusculares, principalmente en la columna, cuello, miembros inferiores, superiores y que se debe realizar acciones para mejorar la situación por la puntuación

elevada demostrada en el método REBA, todo esto causado por un diseño de los puestos mal elaborados.

Estrada, (2018) En su tesis: *“Análisis comparativo del riesgo ergonómico entre cocineros y pasteleros del hotel quito en el periodo de mayo a junio”*. Hecha en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para la obtención del título de licenciado en fisioterapia. El objetivo general de esta investigación fue, examinar el peligro ergonómico de los cocineros y pasteleros del Hotel Quito a través del método REBA. Teniendo como conclusión, que los cocineros muestran amenazas de nivel 3 y en pasteleros la inseguridad ergonómica es de tipo 2, siendo más dañados los cocineros por las distintas actividades que realizan a comparación de los pasteleros, así la hipótesis dada es cierta. Además, que las correlaciones de la experiencia del trabajo y la edad con REBA, son afirmativas. Se necesita aplicar los requisitos que propone la REBA, en corto tiempo, definiendo las medidas detalladas que se sugiere acoger, viendo las calificaciones de las diversas partes del cuerpo para diagnosticar dónde poner modificaciones y replantear el puesto o incluir cambios para arreglar la postura, ya que se necesita sea en corto tiempo. De esta manera, poder eludir enfermedades laborales y faltas al trabajo.

Hispanic PR Wire, (2018) En su artículo: *“California adopts new workplace safety regulation to protect hotel housekeepers from injury”* in Estados Unidos. Informa que California State has implemented a rule for the protection and safety of workers in hotelery industry, being the first standard about the ergonomic topic there for the safety of hosekeeping workers. The law has been approved for Cal/OSHA and went effective that year. Likewise, with this is intended to the employers to recognize and measure the risks during cleanup to prevent musculoskeletal injuries and in this way, be able to develop safer ways to perform these tasks.

Martínez, (2017) En su tesis: *“Estudio ergonómico del cambio de ropa de cama en hoteles. Propuesta de solución tecnológica”*, Universidad de

Málaga, España. Para la obtención del grado de doctor. Esta tesis, tuvo como objetivo general identificar los factores de riesgos posturales a los que están expuestas las camareras de pisos. Los genéricos. Los asociados a la tarea del cambio de ropa de cama. Además, llegó a la conclusión que efectivamente, al realizar el cambio de la ropa de camas, los cuartereros se exponen a que se produzcan dolores en la parte dorsolumbática, pero que el grado de dolor o daño se puede reducir si es que se usa buena tecnología como la de un elevador de camas. Esto fue detectado, gracias al uso del método REBA, el cual es necesario para este tipo de investigaciones.

Huamán, (2018) En su tesis: *“Riesgos ergonómicos en el personal de enfermería del hospital San Juan de Dios, Pisco, enero 2017”*. Universidad privada San Juan Bautista; Chincha, Perú. Para obtener el grado licenciada en enfermería. Esta tesis tiene como objetivo general, definir los peligros ergonómicos en el personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco enero 2018. En este trabajo de investigación, se tuvo como conclusión que los riesgos ergonómicos son módicos en los trabajadores de enfermería del Hospital San Juan de Dios Pisco. Además, estos riesgos ergonómicos, fueron divididos en tres dimensiones; ergonomía ambiental, geométrica y temporal, estos son los participios de las actividades que realiza la empresa y sus colaboradores.

Chavarría, (2017) En su tesis: *“Factores ergonómicos ambientales que afecta el entorno laboral de usuarios de equipo de cómputo en la empresa Labs Universal- 2016”*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Para obtener el grado académico de maestro en: Gestión integral: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Esta tesis tuvo como objetivo general: Examinar si hay factores ergonómicos ambientales, en el ambiente de los puestos de empleo con equipo de cómputo que puedan perjudicar el desempeño laboral en la empresa LABS UNIVERSAL en el distrito de Concepción en el año 2016. Este trabajo de investigación tuvo como conclusión que se reconoció la presencia del vínculo directo entre los factores ergonómicos ambientales y el entorno de desempeño laboral de

quienes usan el equipo de cómputo de la empresa LABS Technology Universal en el distrito de Concepción durante el año 2016, diagnosticando que los elementos ergonómicos ambientales se interponen en el entorno laboral por el clima, ruido, WBGT, velocidad de aire e iluminación del ambiente.

De la Cruz y Viza, (2017) En su tesis: “*Factores de riesgos ergonómicos que inciden en la salud de los trabajadores del área de producción de la empresa Andes Yarn S.A.C., Arequipa – 2016*”. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Con la finalidad de obtener el grado de licenciada en relaciones industriales. Esta tesis tuvo por objetivo general: Analizar los elementos de peligro ergonómicos que intervienen en la salud de los empleados del departamento de producción de la empresa Andes Yarn S.A.C. Arequipa, 2016. Como conclusión tuvo que en la empresa Andes Yarn S.A.C., las temporadas de labor son largas y que los empleados de producción durante el desarrollo de sus funciones ponen las manos sobre la cabeza o suelen estar con los brazos levantados, las muñecas dobladas hacia arriba o abajo y realizan estas posturas repetitivamente, ellos tienen que ejecutarlas por más de cuatro horas; agregando que el tiempo de reposo es inferior a 5 minutos.

Justiniano, (2017) En su tesis: “*Ergonomía y satisfacción laboral en los servidores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Lima 2017*”, Universidad César Vallejo, Perú. Para obtener el grado académico de: Maestro en gestión pública. El objetivo general de esta tesis, fue definir la relación entre la ergonomía y la satisfacción laboral en los servidores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Lima 2017. Así mismo, la conclusión de este trabajo de investigación ayudó a conocer sobre el vínculo entre las variables ergonomía física y la satisfacción laboral en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria en la Dirección Ejecutiva Lima y Callao y la Subdirección de Control Biológico – Sede Ate – Lima, 2017. Por esto, el autor diagnostica que la relación fue elevada positiva; es decir, se ratifica que si los empleados tienen una mejor ergonomía física.

Murrugarra, (2017) En su tesis: *“La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016”*, Universidad César Vallejo, Perú. Con el propósito de obtener el grado académico de: Maestro en gestión pública. Es trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar cómo la ergonomía influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016. Por otro lado, se llegó a la conclusión que el término ergonomía y satisfacción laboral van de la mano; además, tanto el entorno físico en donde labora un empleado, como la carga mental, el horario de trabajo y los aspectos psicosociales que experimenta una persona llegan a influir en la satisfacción que tiene como trabajador de una entidad o empresa.

De acuerdo a las bases teóricas, la ergonomía es considerada una disciplina que estudia el entorno en el que una persona se desenvuelve diariamente, incluyendo el ámbito laboral. Esta nació cuando se llegaron a notar lesiones producidas durante la realización de una labor. Asimismo, Barbosa et al. (2017) nos comentan que the word ergonomomy comes from the greek language “ergo” that means “work” and “nomos” that means “law”, o en español, lo cual significa “trabajo” y “ley” respectivamente. Además, para Angulo et al. (2014) es una ciencia multidisciplinar porque llega a involucrar a la ingeniería, diseño, psicología, medicina y muchas otras profesiones que involucren un trabajo humano, es decir, todas las que conocemos y muchas que estarán por venir. A pesar de que la ergonomía es considerada una ciencia moderna, un tema de la actualidad, nos remontarnos desde la edad de piedra, desde la aparición del ser humano, en donde se aprecia y evidencia según las investigaciones científicas que ha existido una interacción entre el hombre y las herramientas que usaban. Por otro lado, Cañas señala que el término ergonomía era desconocido por los pobladores hasta que apareció una ley en 1995 llamada la “Ley de Prevención de Riesgos Laborales”, la cual se ubicó junto a las otras disciplinas de prevención como la de la higiene y seguridad (2018). Es necesario entender que los conceptos de ergonomía hasta la fecha han evolucionado bastante y

es muy seguro que sigan surgiendo nuevos puntos de vista y opiniones acerca de estos conceptos por la constante evolución humana, los cambios en el mercado y las necesidades del hombre. Al mismo tiempo, la ergonomía, al ser considerada multidisciplinar, vela por el cuidado del entorno del ser humano durante su actividad. Esto quiere decir, que abarca tanto el entorno interno y externo, lo cual significa que estudia al ser humano desde una parte psicológica (sus procesos mentales), hasta lo físico (su anatomía).

De esta manera, Angulo et al. (2014) clasifican a la ergonomía en tres tipos, como la ergonomía cognitiva; la cual se involucra con los procesos mentales de una persona, tales como la percepción, razonamiento, respuestas motoras, ya que estos representan el cómo interactúa con su entorno, analizando la carga mental y los procesos que realiza para tomar una decisión, etc. La ergonomía organizacional, con los sistemas socio – técnicos de una organización, es decir, las políticas, su estructura y procesos. Por último, la ergonomía física, con la anatomía, antropometría de las personas y las características fisiológicas que determinan sus actividades. A esto, los ergonomistas, quienes estudian la ergonomía, se enfocan en analizar especialmente las posturas de trabajo, movimientos manuales de carga, los micro traumatismos repetitivos, la temperatura y distribución del lugar en donde se desenvuelve.

A través del tiempo, las empresas que aplican la ergonomía en la cultura organizacional que manejan, se han dado cuenta de los beneficios que esta otorga. Es así que la aparición del término ergonomía comenzó a volverse importante en todos los sectores comerciales. Por lo cual, gracias a la ergonomía cada empresa aspiró a cumplir objetivos como obtener una mejora en la organización. Según Córdor (2018), los objetivos fundamentales de la ergonomía en una empresa u organización son disminuir las lesiones y enfermedades surgidas del trabajo, mejorar la eficiencia en los trabajadores y los procesos que realiza en su labor, reducir las tensiones, fatiga física y mental. Además, crear satisfacción, motivación

en los colaboradores, creando sostenibilidad entre el hombre y la máquina en el campo laboral. De acuerdo con Llana (2009), “la ergonomía es la encargada de identificar los riesgos ergonómicos de un sistema, equipo o trabajo, para así encontrar soluciones y lograr un confort y eficacia en los trabajadores” (citado por Murrugarra, 2017, p. 49).

Cuando se refiere a ergonomía física, esta se enfoca únicamente en el confort físico/corporal del individuo que realiza una actividad. Según Angulo et al. (2014), mencionan que la ergonomía física es relacionada a las particularidades anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas vinculadas con la acción corporal. Desde un punto de vista empresarial, esta se encarga de detectar las dolencias o malestares corporales que una persona puede desarrollar durante su trabajo diario, esto debido a factores como las herramientas de trabajo, el diseño de las herramientas de trabajo y el riesgo ocupacional.

La ergonomía física es muy importante porque trata sobre las posturas y movimientos que realizan las personas en su día a día, de esta depende el desempeño de los seres humanos en el campo laboral. De este modo, se entiende que en todos los ámbitos empresariales es necesaria y por supuesto, el sector hotelero no es la excepción. En este sector, el personal puede verse afectado por el ajetreo diario, especialmente aquellos que están en los puestos que requieren mayor trabajo y movimientos repetitivos, como por ejemplo lavandería, cocina y housekeeping. Los empleados que trabajan en estas áreas, suelen ser los que más inconvenientes tienen en cuanto a salud física.

Muchas empresas, especialmente las fábricas mantienen a sus obreros realizando ciertos movimientos, con ciertas posturas por un determinado tiempo, pero al realizar una postura incómoda diariamente puede causar molestias, estrés muscular y al tiempo puede llegar a ser algo más grave como no poder moverse por días, semanas o meses. Por ejemplo, en el caso de los cuarteros de un hotel, ellos “están expuestas a riesgos de orígenes

diferentes en particular a la generación de lesiones dorso lumbares por la adopción de posturas incorrectas” (Martínez, 2017, p. 51). Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012), nos dice que los TME han tenido una relación con las actividades ya desarrolladas en lo que se refiere al sector manufacturero; pero sin embargo, es de suma importancia analizar otros sectores como el de los servicios, en especial, las tareas asignadas para el personal de administración donde se ha registrado muchos riesgos tras el padecimiento de los TME en la espalda y miembros superiores, trayendo consigo consecuencias como la cervicgia o síndrome del túnel carpiano, y así provocar incapacidades serias. Cabe recalcar que los trastornos musculo esqueléticos originados en la vida laboral aparecen principalmente en el cuello, extremidades superiores y sus síntomas no aparecen tan rápido como usualmente se cree, estas comienzan a manifestarse como un dolor o incomodidad, entumecimiento o cosquilleo (Córdor, 2018).

Además, Según Córdor, entre los factores de riesgo más comunes son la adaptación de posturas forzadas, realización de movimientos repetitivos y la manipulación manual de cargas. Estos se llegan a hacer de forma repetitiva y sin ningún tipo de prevención (2018). Por lo mencionado, es necesario poner énfasis en crear estrategias para lograr obtener una ergonomía física óptima. Por ello, la ergonomía la ergonomía física busca proteger el cuerpo durante la realización de una labor que realice ya la cual le exponga a un daño o riesgo, es decir, para evitar o reducir un acercamiento o contacto con puntos peligrosos (Del Prado, 2017).

En un establecimiento de hospedaje, uno de las áreas que tiene mayor importancia para el trabajo diario, es el departamento de housekeeping; dentro de esta están los cuarteros, ellos están encargados de que las habitaciones estén limpias luego de un check – out y así puedan ser vendidas posteriormente. De acuerdo con OTIH (1974) “El camarero de pisos es el personal que tiene a su cargo limpiar, dejar acomodada la habitación, baño para el uso del huésped y así también cuidar sus

pertenencias” (citado por Martínez, 2017, p. 49), de esta forma, se puede hacer hincapié en que los cuarteros son de gran valor, ya que además, el personal de esta área nowadays, is becoming an area with mechanized activities and even more studied, highlighting the importance that it has, because is this department wich keeps the aesthetic of the hotel so that the place will be good-looking, safe and clean (Singh, 2014).

Suele pasar que a los trabajadores de una oficina llegan a menospreciar a los empleados de limpieza, haciéndoles sentir que su labor vale menos, cuando en realidad es todo lo contrario. Si no fuera por ellos y su trabajo, los oficinistas no tendrían un lugar cómodo para cumplir con sus funciones. Esto; también, sucede en el sector hotelero con los cuarteros; sin embargo, gracias a ciertas investigaciones se sabe que las funciones que realizan son indispensables para el trabajo que se da en un hotel, sin ellos no habría habitaciones, áreas públicas y oficinas limpias. Por esta razón, cuidar su salud física, debe ser algo de suma urgencia dentro de la gestión de un hotel, teniendo en cuenta que ellos practican uno de los trabajos más pesados. Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (s.f.) deduce que los esfuerzos físicos tienden a cansar, pero también pueden originar lesiones osteo musculares, quiere decir que mediante este mal, se puede dar la causa de tensiones, molestias e incapacidades, y es por ello que se requiere hacer un control hacia este tipo de condiciones en el trabajo y por ende, no sea de gran impacto negativo, ni mucho menos, cause daños severos.

Es por eso que el estudio de la ergonomía física es una buena aliada para prevenir algún tipo de lesión corporal. Por su parte, Chipana y Valdivia (2016) mencionan que entre algunas funciones que tiene un camarero o cuartero son revisar que el huésped no haya olvidado alguna pertenencia, comprobar que el huésped no haya sacado algo perteneciente a la habitación, cambiar la ropa de la cama, la limpieza de habitaciones y baños, reponer suministros, hacer el cambio de toallas y papel higiénico, revisar el funcionamiento de los aparatos electrónicos de la habitación, informar sobre algún objeto roto o descompuesto y llenar formularios. Además, la UGTPV,

la Unión de Trabajadores del País Valenciano, menciona que los trabajadores de esta área realizan movimientos con una elevada carga física, por esto se recomienda que a la hora de mover la cama para el cambiado de ropa, se debe flexionar las piernas, en vez de doblar la espalda (2018).

Asimismo, para las herramientas de trabajo de un cuartelero, estas son vitales para poder desarrollar correctamente las actividades laborales. En el rubro de la hotelería se manejan distintos tipos de herramientas, estas pueden ser tecnológicas, mecánicas, eléctricas, etc., Para esto, Marwaha (s.f.) menciona que the obligation or job of every hotelery company is see the importance of the tools and equipment needed wich has to be comfortable and efficent to be able to develop a work place free of risks (citado por HospitalityBiz, 2017). En el caso de los cuarteros, ellos manejan herramientas de todo tipo, lo cual es bueno porque facilita la realización de sus tareas. Entre estas herramientas se tiene, el celular o radio, la aspiradora, los utensilios para hacer el aseo de los baños, la escoba, el recogedor, etc., tal como comenta León (2019), quien enfatiza que estas herramientas utilizadas por los cuarteros incluyen aquellas para la preparación del carrito con la ropa de habitación y de igual manera, el uso de productos de limpieza que comprende la aspiradora, escoba, cepillos, guantes, plumeros, etc.

Por otro lado, al usar estas herramientas, there are moments when housekeeping workers have to use heavy articles, so for that, they lift and shift those heavy ítems (Subrata, 2015), por ello, se debe buscar que, por ejemplo, sean a lightweight and easy to use vacuum of the correct size with extension so that workers do not perform dangerous maneuvers to remuve dust from inaccessible places wiith out a ladder or bending over, likewise, providing wedges to raise the beds to facilitate the changes of bedding (Mest, 2016). Además de emplear extensores o palos telescópicos que se ajusten o adapten al tamaño y distancia del alcance del trabajador (UGTPV, 2018). Sin embargo, existen riesgos al manipular las herramientas de trabajo, esto puede causar lesiones debido al mal diseño que estas poseen.

En cuanto al diseño de las herramientas de trabajo en las empresas, esta es necesaria para que el colaborador realice bien su trabajo, se sienta cómodo y seguro haciendo sus actividades. Para esto, El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) comenta que se debe tener claro que un equipo o herramienta de trabajo puede tener miles de diseños, pero “el diseño que tenga una herramienta tiene que ser capaz de adaptarse al sistema de trabajo de la persona que la usará para así disminuir los riesgos a su salud” (p. 6). Si se desea prevenir o erradicar el riesgo producido en los cuarteros por el inadecuado diseño de las herramientas, se deberían crear herramientas debidamente diseñadas para que estos empleados estén cómodos y así no sientan las funciones laborales más pesadas. Por ello, la ergonomía física busca la seguridad que estas herramientas brinden con sus diseños, teniendo en cuenta las medidas antropométricas de las personas para diseñar y construir las herramientas que dicho personal use para cumplir su labor (Del Prado, 2017).

Por último, con relación al riesgo ocupacional, la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional nos detalla que el trabajo en la industria hotelera tiene que ver con múltiples labores, tareas o servicios que se trabaje constantemente en un ritmo igualitario e intenso, por lo tanto, implica riesgos laborales que se deben de controlar para la prevención contra accidentes y así proteger la seguridad, tanto de los trabajadores del hotel así como la de sus clientes, de esta manera, se busca identificar cualquier peligro y tener refuerzos para mejorar la cultura preventiva para este tipo de sector (2015). Además, Córdor menciona que en las investigaciones que realizó el equipo del trabajo de ergonomía y psicología del IRSST en donde se demostró que en el rubro de la hotelería la gran mayoría de enfermedades son los trastornos musculo esqueléticos en los camareros, lo cuales son causados por sobreesfuerzo o por malas posiciones como agacharse, inclinarse o arrodillarse para poder limpiar el piso, ventanas, cambiar la ropa de la cama, etc. (2018). De igual manera Rahman et al. (2017), descubrieron que, it is possible to see that for the physical risks are implicated parts of the body like

wrist, back, shoulders and legs because of the time work, stress of muscles, etc, adicionalmente, Llorca y Gil-Monte (2013), found that most of the companies don't have a preventive organization and at the same time, among the risks identified were about the hygiene in the place work and others relationated with the ergonomic design of the labor.

Los riesgos ocupacionales en un inicio "were identified by Ilmarinen (1994)" (Rupesh, 2006, p. 22), y para el área de housekeeping se concentran en los riesgos físicos existentes relationated with frequent activities that include the carrying of heavy objects, exposing the body to vibrations and even doing static postures (Devereux et al, 1999), las cuales son realizadas diaria y frecuentemente por los cuarteros.

Por su parte, Subramanian y Fernández (2019) mencionan que:

Musculoskeletal Disorders (MSDs) are physical injuries developed over a period of time as a result of excessive stresses on a specific body part. MSD may be caused by mechanical (physical) exposure at work or due to an underlying disease not related to work. Ergonomics literature indicates that the four basic occupational risk factors associated with the development of MSDs are awkward postures, excessive manual force, high rates of manual repetition, and task duration (or inadequate rest). MSDs are costly and can significantly reduce worker productivity and morale. Workers suffering from MSDs have difficulty meeting the demands of their jobs (párr. 2)

Al respecto, Martínez (2017), menciona que los cuarteros se encuentran expuestos a muchos riesgos durante su labor y de entre ellos, los que están relacionados con la ergonomía son los golpes, pinchazos y cortes con los objetos que manipula para desarrollar su tarea, las lesiones musculares por sobreesfuerzo físico, posturas incorrectas, manipulación inadecuada de cargas, las caídas por las escaleras y tropiezos. Esto causa que, housekeepers do their job with uncomfortable postures for an extended time and for that reason, there is a necessity of train them to keep doing their job, but to at the same time keep comfortable positions during that time work

(Subrata, 2015). Es por esto que, por más riesgos que haya, se deben tomar medidas para prevenirlas y evitar que esa lesión se vuelva más severa, llegando a afectar la vida del colaborador. Además, que para la empresa “significaría una disminución de productividad y pérdida económica, ya que el sufrimiento del trabajador causará que su capacidad productiva disminuya” (Córdor, 2018, pp.14-15).

Por otra parte, Lee, J., Moon, Lee y Kim (2014), en su artículo that covers the fatigue and related factors among hotel workers: the effects of emotional labor and non-standard working hours. Department of Occupational & Enviroment Medicine, Soonchunhyang University Hospital, Seoul, Korea. Deducen que en un hotel, it is necessary keep in mind all kind of work risks to have success on the offered service to the clients. Por este motivo se busca que el hotel de 5 estrellas considere el riesgo ocupacional que se pueda ocasionar en los cuarteros al realizar sus funciones y de acuerdo a cada trabajador, brindarles las facilidades del caso. Esto con la finalidad que los cuarteros puedan ofrecer un excelente servicio a los huéspedes y cumplir con los estándares establecidos, ya que la implementación de la ergonomía según Walton (2017), also helps improving the efficiency of the employees' activities, changing for the better their morale and reducing repetitive movements that can cause them some type of damage, lo cual significa que también llega a ser beneficioso para la empresa hotelera.

A continuación, de acuerdo a la aproximación temática, se presenta la formulación del problema ¿Cómo se manifiesta la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?

Con respecto a la justificación, en el aspecto teórico, el propósito es sustentar el estudio de la variable a analizar. Esta variable es la ergonomía física, la cual se basa en estudiar exclusivamente los factores que puedan causar malestares físicos en el cuerpo de los empleados, como por ejemplo; dolores en la espalda o cuello por adoptar constantemente una mala posición durante el trabajo, sin ningún respaldo y con poco descanso. Es por eso que la ergonomía física es muy importante en cualquier empresa porque

vela por la salud de sus colaboradores de cualquier situación que pueda ocasionar malestar físico.

Asimismo, en la industria hotelera, la ergonomía física es de vital significancia si se desea un buen rendimiento del personal, el cual es uno de los puntos claves para ofrecer un servicio óptimo al cliente. Gracias a una buena ergonomía física, los hoteles tendrían empleados más activos y dinámicos para realizar sus funciones; es decir, mayor producción y mejor estado de ánimo en ellos. Además, estos establecimientos de hospedaje no se verían afectados por posibles inasistencias al trabajo por parte de sus cuarteros, ya que se disminuirá o erradicará los malestares físicos que pudieran tener.

Teniendo en cuenta la importancia de la ergonomía física en un hotel, los cuarteros serían los más beneficiados porque son ellos quienes tienen la labor más pesada dentro de un hotel, ya que el desgaste físico es inmenso y repetitivo. Gracias a una adecuada ergonomía física, se puede prevenir riesgos laborales, mejorar la postura, disminuir la fatiga y mejora la productividad de los cuarteros.

A través de esta investigación, se va a constatar que los métodos científicos brindan aportes de coherencia a la realidad usando herramientas como la entrevista y la encuesta, de tal modo que pueda solucionar los problemas que el ser humano se cuestiona día a día para así poder analizarlos mediante los antecedentes, llegar a conclusiones y así obtener conocimientos nuevos.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, conocer la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019. Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivos específicos: Identificar las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019; examinar el diseño de las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 4 a 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019 y conocer el riesgo ocupacional de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básico. Según Behar, esta inicia de un marco teórico y se queda en esta, su finalidad se basa en proponer una primicia en teorías o transformar las actuales, aumenta los conocimientos científicos o filosóficos, sin embargo, no compara ningún aspecto práctico. Este tipo de investigación usa el método del muestreo para ampliar los hallazgos del conjunto de personas o casos estudiados (2008). Además, según el estudio de la información, esta investigación contó con un enfoque cualitativo. Del Cid et al., mencionan que se busca constituir la unión entre un aspecto u otro, siendo su primordial atributo la profundización de fenómenos, facilitando el entendimiento de esta (2007). Finalmente, el diseño que se empleó es el fenomenológico el cual se basa en el análisis de situaciones y/o fenómenos que aparecen y son experimentadas por las personas examinadas (Trejo, 2012).

2.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio escogido para este trabajo de investigación fue un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro. Este es un establecimiento de hospedaje que cuenta con un diseño colonial, el cual fue inaugurado en el año 1925 y desde ese entonces ha formado parte fundamental en el desarrollo de la actividad turística hotelera. Esta empresa del sector hotelero, ofrece el mejor confort a los huéspedes, por lo que ellos tienen prestigio como empresa de servicio.

2.3. Participantes

Los participantes del presente trabajo de investigación que habla sobre la ergonomía física, fueron 12 cuarteros de un hotel de 5 estrellas ubicado en el distrito de San Isidro. Estos fueron cuestionados sobre cómo desarrollan

sus funciones y si el hotel donde laboran les brinda las facilidades para desarrollar su trabajo. Para escoger a los participantes se utilizó el método del muestreo no probabilístico, con este método no se puede definir exactamente la probabilidad de que una unidad de la población colabore en la muestra, es decir, el investigador escoge los componentes de muestra de manera no aleatoria (Tamayo, 2001). De la misma forma, se empleó la técnica de selección por conveniencia, ya que posibilita escoger ciertos casos próximos que permitan ser introducidos, esto argumentado en la accesibilidad y cercanía de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola, 2017).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se utilizaron técnicas como la observación y la entrevista, usando como instrumentos la guía de entrevista y la ficha de observación. Se usó esta técnica e instrumentos de investigación porque esta posee un enfoque cualitativo.

2.5. Procedimientos

Para este trabajo de investigación, se tuvo como propósito conocer la ergonomía física de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas. En primer lugar, el procedimiento de esta investigación empezó con la creación de una guía de entrevista y una ficha de observación. Se entrevistó a doce cuarteros de un hotel de 5 estrellas, para obtener información sobre la variable estudiada y de lo cual se tuvo buenas respuestas. Asimismo, para identificar el diseño de las herramientas de trabajo y el riesgo ocupacional se usó tanto la guía de entrevista como la ficha de observación porque se pudo observar in situ, así dándonos información valiosa; mientras que para determinar las herramientas de trabajo, solo la guía de entrevista. El uso de ambos instrumentos permitió llegar a saber con exactitud lo que pasaba en el hotel y así con la información adecuada se llegó a codificar las respuestas obtenidas proporcionando datos relevantes sobre la ergonomía en el hotel y cómo se sienten los cuarteros al respecto.

2.6. Método de análisis de información

El método que se ha usado en este trabajo de investigación para el análisis de información han sido las transcripciones de las entrevistas y de las observaciones hechas a los cuarteros de un hotel de 5 estrellas. A su vez; también, se utilizaron las decodificaciones para las transcripciones mencionadas.

2.7. Aspectos éticos

Los principios éticos que se presentan en esta investigación están representados en el respeto de las Normas APA, el respeto hacia los derechos intelectuales de cada autor e investigadores citados, el respeto a las personas que participaron voluntariamente en las entrevistas ya que se les informó el objetivo de la investigación y se cuidó la información recaudada, siendo transmitida sus respuestas y sin alteraciones, protegiendo su privacidad y usando lo recaudado únicamente para lograr la realización de esta investigación.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación, se ha obtenido los siguientes resultados a través de las entrevistas realizadas a los 12 cuarteros pertenecientes a un hotel de 5 estrellas. Estas preguntas son relacionadas a las herramientas de trabajo, el diseño de herramientas y el riesgo ocupacional. Por ende, se ha identificado que las palabras representativas en las respuestas con respecto a las herramientas pesadas son la aspiradora y la lustradora, ya que los entrevistados afirman que se les dificulta trabajar con estas herramientas por su complicada movilización y por el peso que estas mismas poseen. Además, los cuarteros cuentan con fajas para la columna que les brinda el hotel, pero en su mayoría no le dan el uso necesario ya que esta herramienta les incomoda y no manejan bien su labor. En el caso de las herramientas prácticas tales como los sprays, guantes, hisopos, cepillos, baldes, plumeros y felpas, los entrevistados afirman que no es complicado trabajar con estas herramientas por el hecho de que son livianas y son fáciles de transportar a cualquier lado que vayan. Por otro lado, acerca de las medidas y/o formas de herramientas, los entrevistados señalan que la aspiradora se puede graduar según el tamaño del usuario, el carrito es de tamaño estándar, y el uso de extensores y escaleras son regulables; esto evita que ellos hagan movimientos forzados y maniobras arriesgadas. Asimismo, afirmaron que las herramientas que usan son fáciles de sostener y utilizar porque cuentan con azas y mangos de jebe y/o goma, lo cual evita que se les resbale de las manos y sean mejor sujetados, al igual del buen estado que estas tienen como por ejemplo, el buen estado de las ruedas de los carritos y también, mencionan a los cepillos que son de madera, lo cual hace que se sujete bien con la mano y no se resbale fácilmente durante su uso.

Por otra parte, mediante la seguridad ocupacional, el uso de los palos telescópicos y/o extensores son accesibles para llegar a lugares dificultosos ya que evitan usar las escaleras para esos casos, considerando que mencionan que las habitaciones son altas con un aproximado de cuatro metros de altura, a su vez, ellos cuentan con herramientas de protección

tales como las mascarillas, lentes, guantes y cascos, mencionando que gracias a estas herramientas, evitan malestares o irritación en las fosas nasales, quemaduras, intoxicaciones y posibles caídas mediante el uso de las escaleras durante su labor. Desde otro ángulo, los entrevistados afirman las posturas que más destacan durante el cumplimiento de su trabajo, son las posturas como estar de cuclillas, arrollamientos, estiramientos, flexiones de extremidades continuas y a pesar de ello, son conscientes que encorvan sus espaldas. Como consecuencia, estas posturas les resultan incómodas y hasta han provocado molestias en algunas extremidades y músculos; las posturas más incómodas según los entrevistados son el estiramiento del cuerpo, la cual lo realizan para acortar tiempo al darse la vuelta a la cama para recoger o acomodar ese lado, el apoyo de las rodillas para evitar encorvarse, las flexiones constantes de extremidades y las encorvaduras de espalda al momento de tender o acomodar la cama. Finalmente, los entrevistados son conscientes de los peligros que corren por una mala postura, entre los que mencionan son las lumbalgias, dolores de rodillas por el constante apoyo de ellas en el suelo, dolores musculares y/o articulares, además de los cortes, caídas, irritaciones y quemaduras de piel con el uso de químicos y alergias.

De este modo, también mencionan su temor por el posible contagio de alguna enfermedad durante la limpieza de los servicios higiénicos. Finalmente, referente a las charlas de prevención, los entrevistados mencionan positivamente ante la necesidad de la toma de medidas de prevención durante su trabajo para evitar lesiones y/o enfermedades. El hotel les brinda charlas informativas para aprender a usar sus herramientas de trabajo y sobre cómo son las posturas recomendadas para evitar lesiones ya que su trabajo es básicamente físico. Por otra parte, consideran que la importancia de las charlas es para cuidar de su salud e integridad física y así poder realizar correctamente su trabajo.

El objetivo general de la investigación fue conocer la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019, por ello se ha entrevistado a los cuarteros del área de housekeeping de dicho

hotel para conocer cómo su trabajo diario puede afectarle físicamente y de acuerdo a las entrevistas, ellos con sus actividades y labores diarias comprueban la importancia de la atención hacia el cuidado de la ergonomía física para mantener a sus contribuidores saludables y así mantener la calidad de vida de ellos y de los servicios que ofrecen como empresa. Con la información recopilada en el campo, comprueba que los cuartereros del hotel tienen nociones sobre la importancia a la ergonomía física y su estudio. A la vez que ese estudio debe involucrar a las herramientas que ellos usan para cumplir con función, observando las dificultades que se les puedan presentar al emplearlas, al mismo tiempo considerando el diseño que tengan para que no lleguen a ser incómodas, no sean ni tan grandes, ni tan pequeñas para ellos para no poner en peligro su seguridad. De la misma forma, ver los otros riesgos ocupacionales que tenga el cuarterero, tales como lesiones y las posturas que puedan ocasionar esto.

La actividad física que realiza un cuarterero con su cuerpo, hace que en la industria hotelera se involucre directamente, especialmente por el hecho que no todas las personas tienen la misma resistencia o fuerza y que de todos modos por la misma actividad se está propenso a lesionarse o enfermarse de alguna manera, ya que tal como menciona Martínez (2017) “los cuartereros de un hotel están muy propensos a sufrir trastornos musculoesqueléticos provocados por diversos factores y riesgos” (p. 52) los cuales se pueden evitar con un correcto estudio ergonómico sobre el espacio físico en el que trabajan. Asimismo, Córdor (2018) afirma que “está comprobado por un estudio en Estados Unidos que los trabajadores del sector hotelero tienen un mayor porcentaje de probabilidad de lesionarse que los trabajadores de otros sectores” (p. 10).

En el marco teórico, Angulo, Cáceres y Cuenca (2014) nos dicen que la ergonomía se especializa en todo lo relacionado a movimientos corporales de un trabajador, por lo que, para los cuartereros, quienes tienen una labor ajetreada, deben estar amparados bajo un estudio ergonómico – físico para cuidar su salud. Por otra parte, Córdor (2018) menciona al implementar ergonomía física disminuye las lesiones de trabajo y mejorar la eficiencia de

los colaboradores, lo cual tiene que ver con la gestión un hotel porque, además que está siendo socialmente responsable, le disminuye la probabilidad a que tenga que pagar un descanso médico y a que le falte personal.

Herramientas de trabajo

Las herramientas de trabajo para un cuartelero son fundamentales porque permite y facilita realizar su trabajo, por ello, el primer objetivo específico se busca identificar dichas herramientas de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019. Sabiendo esto, se entrevistó a los trabajadores del área de housekeeping del hotel y de ahí se pudo reconocer de qué manera les ayudan estas herramientas o cómo consideran los cuarteros que estas les ayudan. Los cuarteros afirmaron que les sirven como apoyo para realizar su trabajo, aun si son pesadas o prácticas, ya que ambas son fundamentales, ellos usan diariamente tanto las livianas como los cepillos, los plumeros, baldes, hisopos, guantes y trapeadores, las cuales se llaman “prácticas” por ser fáciles de usar y transportar. Mientras que las herramientas pesadas que ellos consideran importantes son la aspiradora y la lustradora, las cuales según los entrevistados son difíciles de transportar por su peso y porque el ascensor no les ayuda con el problema del transporte, obligándolos a subirlos por las escaleras piso tras piso.

Considerando el peso de las herramientas pesadas como la secadora y lustradora, se entiende que la empresa no les ofrece otras posibilidades para transportarlas pese al peso que tiene y sobre esto, Córdor (2018) menciona que el término “carga” se usa para cualquier objeto que puede ser cargado o transportado y que no se recomienda cargar objetos mayores a 3 Kg porque pueden causar problemas de lumbar y en este caso estas herramientas pesadas sobrepasan ese peso y aun así los cuarteros la cargan piso tras piso diariamente.

HospitalityBiz (2017) cita a Marwaha, quien comenta sobre the responsibility of a corporation dedicated on the hotelery industry to equip

correctly the area of housekeeping to allow workers to do their job efficiently. A lo cual, se refiere a escoger las herramientas que se necesiten para uso diario, que sean cómodas para los camareros y que preferiblemente sean ajustables a diferentes tamaños para no causar molestias por las estaturas de los usuarios.

Diseño de las herramientas

El diseño de las herramientas que usen los cuarteros de un hotel de 5 estrellas es importante después de entender las herramientas que el personal usa para la realización de sus tareas. Es por eso que el segundo objetivo específico es examinar el diseño de las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019. Durante las entrevistas se puede identificar algunas características de las herramientas como el uso de palos extensores, los cuales son complementos de algunas de ellas para evitar que se lesionen y a la vez puedan llegar a lugares complicados para ellos ya que su comodidad con cierta herramienta depende del material, la forma y diseño que tenga y su adaptación a la estatura, longitud, forma de su cuerpo y/o extremidades que usen los housekeepers. Asimismo, los cuarteros en repetidas ocasiones reconfirmaron su tranquilidad sobre la aspiradora y la lustradora, porque tienen sujetadores graduables, siendo esto un facilitador de movilización en un piso durante su uso, lo cual aminora el esfuerzo empleado durante el trapeado y/o lustrado. Al igual que los mangos de goma o jebe de algunas herramientas, los cuales por sus características se pegan a las manos y evitan que se resbalen de ellas y disminuye el riesgo a raspones o moretones. Es así como si estos diseños si son bien usados, pueden asegurar la seguridad de los usuarios.

De acuerdo con Estrada (2018) las herramientas y los diseños que estas tengan son factores de riesgo, por lo cual siempre debe estar presente el para qué se necesitará a la hora de adquirirla y comunicar a los cuarteros la forma correcta de usarla y las precauciones que debe tener. Es por ello que, la ergonomía debe estar presente en aquel diseño que tengan las

herramientas porque involves the interplay between housekeepers and their tools or elements they use to complete their job (Singh, 2015).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) enfatiza que “el diseño de una herramienta debe adaptarse al trabajo del usuario que la usará para así minimizar los riesgos ocupacionales” (p. 6) por lo que una empresa hotelera debe buscar herramientas que satisfagan las necesidades ocupacionales de los cuarteros, los cuales pueden ser la necesidad de protección o comodidad. Así como el Mest (2016) recommend to change the bedding without bend or kneel down using wedges.

Riesgo ocupacional

Los riesgos ocupacionales en la industria hospitalaria son imposibles de evitar, por lo que se deben enfrentar y la forma de hacerlo es conociendo el entorno de trabajo y las acciones que realiza un cuartero, por esa razón el tercer objetivo específico es conocer el riesgo ocupacional en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los cuarteros en el establecimiento, ellos son conscientes del riesgo al que están expuestos diariamente y saben qué es lo que les puede causar lesiones o enfermedades. Ellos saben cómo prevenir las lesiones gracias a charlas que la empresa les ofrece, las formas correctas de cómo usar sus herramientas de trabajo, al igual de otros posibles riesgos que quizá ellos no conozcan. Los entrevistados comunican en sus respuestas su preocupación por las lesiones lumbalgias, quemaduras y enfermedades; sin embargo, por las observaciones realizadas ellos demuestran que no hacen uso de sus implementos de protección como la faja, lentes de protección o mascarillas porque se les hace “incómodo llevarlos puestos” o “les quita tiempo para realizar su trabajo”. Aunque las lumbalgias no son el único riesgo, también encontramos dolores de rodillas por apoyarlos mucho o por usarlas excesivamente como soporte, dolores articulares, dolor en ciertas extremidades por movimiento repetitivos constantes e inclusive riesgos a golpes, cortes y alergias.

Cóndor (2018) menciona un estudio realizado en el 2007 sobre los orígenes de las enfermedades que se relacionan con el trabajo en el sector hotelero, en donde una de las principales dolencias son los dolores de columna vertebral, las cuales están relacionadas con las lesiones de lumbalgia. Al mismo tiempo nos comunica que “los riesgos ocupacionales en cuarteros comúnmente se deben a las posturas como el de agacharse, arrodillarse o inclinarse” (Cóndor, 2018, p. 12) y que estas lesiones son conocidas también como “lesiones por esfuerzos repetitivos” (Cóndor, 2018, p. 18), lo cual concuerda considerando que el trabajo de los cuarteros es diario y repetitivo, es decir, todos los días realizan casi lo mismo. Al mismo tiempo Martínez (2017) nos dice que “las posturas incorrectas no son la única causa de lesiones, sino también las sustancias químicas que usan, que pueden causar quemaduras, al igual que posibles pinchazos, golpes, contacto con red eléctrica, sobreesfuerzos, etc.” (p. 52 - 53) aunque la prevención muchas veces depende del trabajador si aplica o no las recomendaciones dadas en charlas por los hoteles.

Los sobreesfuerzos o estiramientos continuos a los que el cuerpo no está acostumbrado u otra fatiga corporal puede causar un trastorno músculo-esquelético, lo cual según Subramanian y Fernández (2019) are injuries that appear during the time in which is done excessive and continuous muscle tensions, lo que significa que tal como otros autores lo han mencionado antes, los cuarteros están muy propensos a sufrirlos por el hecho de que su trabajo muchas veces requiere de bastante trájín, tensiones continuas por estrés del cuerpo y mente e inclusive por las cargas que cargan y transportan diariamente. De igual manera, Martínez (2017) explica que otros tipos de riesgos pueden ser sobreesfuerzo físico, realizar posturas o manipulación incorrectas de cargas, las cuales se pueden reducir si se toman medidas, pero esto solo se lograría si el personal se muestra comprometido a seguir las recomendaciones e instrucciones dadas.

IV. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la ergonomía física existente en el hotel es regular porque el hotel es antiguo y no cuenta con una infraestructura adecuada, por lo que no tiene un ascensor que facilite la movilización de algunas herramientas pesadas.
2. Se determina que en el hotel se manejan herramientas de uso diario, las cuales se consideran como prácticas, estas facilitan la labor del cuartelero. Por otra parte, se encuentran las pesadas, estas son difíciles de mover en el hotel a causa de la infraestructura que esta posee.
3. Se llegó a la conclusión que el diseño que poseen las herramientas de trabajo que usan los cuarteros del hotel, en su mayoría se adecuan a ellos, ya que son de una medida estándar y pueden graduarse. Por este motivo, son fáciles de sostener y/o utilizar al momento limpiar el cuarto.
4. Se determina que el riesgo ocupacional que viven los cuarteros en el hotel es latente, ya que constantemente están realizando posturas inadecuadas al limpiar. Asimismo, ciertos cuarteros, consideran que la medida de prevención es importante; sin embargo, hay quienes omiten estas medidas.

V. RECOMENDACIONES

1. En el hotel debería haber una mejora en la ergonomía física, a través de una remodelación en la infraestructura, implementando elevadores para mayor accesibilidad de los cuarteros a los cuartos, ya que estos manejan herramientas pesadas.
2. Las herramientas de trabajo que existen en el hotel no son tan diversas, están las pesadas y las prácticas. Este hotel debería contar con más herramientas que ayuden al cuartero a poder limpiar las habitaciones sin tanto esfuerzo y de esta forma agilizar el trabajo de ellos.
3. El diseño que tienen la mayoría de herramientas de trabajo en el hotel son buenas, ya que cuentan con un tamaño estándar. Sin embargo, éstas deberían ser más actuales y tecnológicos para poder facilitar el uso de estas herramientas a los cuarteros y así optimizar el ritmo de trabajo.
4. Se recomienda que el hotel sea más enfático en cuanto a las charlas de prevención sobre las posturas y formas de limpiar hacia los cuarteros, ya que estos podrían sufrir lesiones físicas como la lumbalgia, trastornos musculoesqueléticos, cortes, entre otros.

REFERENCIAS

- Ángulo, P., Cáceres, B. y Cuenca, M. (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 en Terapia Física, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21722>
- Barbosa, F., Ribeiro, I., Livia, L. y Dantas, M. (2017). Musculoskeletal disorders associated to dentist work activities in Brazilian primary health care. *Rev Estomatol Herediana*, volume (27), número (4), p. 210-18. <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v27n4/a02v27n4.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Cañas, J. (2018). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. <http://www.infocop.es/pdf/LibroErgonomia.pdf>
- Chavarría, E. (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 de la Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://cort.as/-RsPf>
- Chipana, F. y Valdivia, S. (2016). *Análisis de los procesos de trabajo y propuesta de gestión en el departamento de pisos de los hoteles, categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://cort.as/-S8FA>

- Cóndor, M. (2018). *Factores de riesgo ergonómicos vinculados con trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de una empresa hotelera*. <http://cort.as/-Raj4>
- Del Prado, J. (2017, 23 de agosto). *Ergonomía física: factor clave en las condiciones de trabajo*. IMF Business School. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/ergonomia-fisica-condiciones-trabajo/>
- De La Cruz, N. y Viza, Z. (2017). *Factores de riesgos ergonómicos que inciden en la salud de los trabajadores del área de producción de la empresa Andes Yarn S.A.C., Arequipa – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://cort.as/-RsPJ>
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). *Investigación, fundamentos y metodología*. Editorial Pearson Educación. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Devereux, J. et al. (1999). Interactions between physical and psychosocial risk factors at work increase the risk of back disorders: an epidemiological approach. *Occupational and Environmental Medicine*, volumen (56), número (5). <https://search.proquest.com/docview/1771428406?accountid=37408>
- 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 de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://cort.as/-RsPw>

Hispanic PR Wire. (2018, 13 de marzo). *California adopts new workplace safety regulation to protect hotel housekeepers from injury*. <https://hispanicprwire.com/en/california-adopts-new-workplace-safety-regulation-to-protect-hotel-housekeepers-from-injury/>

HospitalityBiz. (2017, 03 de agosto). *Hotel Housekeeping – The Economics of Ergonomics*.
<http://www.hospitalitybizindia.com/detailNews.aspx?aid=27465&sid=5>

Huamán, J. (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 de la Universidad Privada San Juan Bautista. <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>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012). *El trastorno musculoesquelético en el ámbito laboral en cifras*. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/El+trastorno+musculesquel%C3%A9tico+en+el+%C3%A1mbito+laboral+en+cifras/0e803148-d396-4ba8-ab49-6b9a5dc8726a>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (s.f.). *Esfuerzo físico y postural*. <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/esfuerzo-fisico-y-postural>

Jaureguiberry, M. (s.f.). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
<https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/ERGONOMIA.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 de la Universidad César Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16072>

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

León, L. (2019). *Capacitación y control del personal en el área de housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel* [trabajo de suficiencia profesional para optar el título de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Ica Garcilaso de la vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4973/TRSUFICIE_NCIA_LE%C3%93N%20CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llorca, J. y Gil-Monte, P. (2013). Occupational risks prevention and their relationships to workers' gender. *Saúde e Sociedade*, volumen (22), número (3), p. 39-46.
https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/asset/s/sausoc/v22n3/en_07.pdf

Martínez, R. (2017). *Estudio ergonómico del cambio de ropa de cama en hoteles. Propuesta de solución tecnológica* [Tesis doctoral, Universidad de Málaga].
<https://docplayer.es/91461121-Universidad-de-malaga-tesis-doctoral-estudio-ergonomico-del-cambio-de-ropa-de-cama-en-hoteles-propuesta-de-solucion-tecnologica.html>

- Mest, E. (2016, 16 de octubre). *New tools reduce housekeeping wear and tear*. Hotel Management. <https://www.hotelmanagement.net/operate/new-tools-reduce-housekeeping-wear-and-tear>
- Murrugarra, J. (2017). *La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6682>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, volume (35), número (1), p. 227-232. https://www.researchgate.net/publication/316298141_Tecnicas_de_Muestreo_sobre_una_Poblacion_a_Estudio
- Rupesh, K. (2006). *Ergonomic evaluation and design of tools in cleaning occupation* [tesis doctoral, Luleå University of Technology]. <http://tu.diva-portal.org/smash/get/diva2:990964/FULLTEXT01.pdf>
- Rahman et al. (2017). Exposure level of ergonomic risk factors in hotel industries. *International Research and Innovation Summit*, volumen 226, número (1). https://www.researchgate.net/publication/319116842_Exposure_level_of_ergonomic_risk_factors_in_hotel_industries

Real, G., García, J. y Piloto, N. (2012). El uso del índice de evaluación ergonómico para evaluar el trabajo de las camareras en la hotelería. *SciELO Analytics*, volumen 33, número (1), p. 2-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v33n1/rri02112.pdf>

Sever, M. (2019). Improving ergonomic conditions at hospitality industry. *International Journal of Research in Business and Social Science*, volumen (8), número (2), p. 91-101. <http://www.ssbfn.net/ojs/index.php/ijrbs/article/view/201/198>

Singh, A. (2015). Hotels Housekeeping Innovative Trends and Modern Practices- An overview. *Journal for Studies in Management and Planning*, volumen (01), número (03), p. 540-548. https://www.researchgate.net/publication/331177833_Journal_for_Studies_in_Management_and_Planning_Hotels_Housekeeping_Innovative_Trends_and_Modern_Practices-An_overview

Singh, A. (2014). Hotel housekeeping modern practices, challenges and opportunities- an appraisal. *International Journal of Research in IT & Management*, volumen (4), número (3), p. 38-44. https://www.researchgate.net/publication/331177378_HOTEL_HOUSEKEEPING_MODERN_PRACTICES_CHALLENGES_AND_OPPORTUNITIES-AN_APPRAISAL

Subramanian, A. y Fernandez, J. (2019, 06 de mayo). *Three ergonomics interventions to prevent hotel housekeeping injury*. Lodging. <http://cort.as/-SKqk>

Subrata, P. (2015). Ergonomics in Hotels – The Need of the Day. *Journal of Kashmir for Tourism and Catering*, volumen (2), número (1), p.49-56. <https://www.sarcorp.net/5%20amity.pdf>

Tamayo, G. (2001). Diseño muestrales en la investigación. *SEMESTRE ECONÓMICO*, volumen (4), número (7). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5262273.pdf>

Trejo, F. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. *Revista Enfermería Neurológica*, volumen (11), número (2), p. 98-101. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122h.pdf>

Unión General de Trabajadores del País Valenciano. [UGTPV]. (2018, 11 diciembre). *03 Buenas prácticas Camareras de piso Hacer la cama* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Qhv_gROwu3M

Unión General de Trabajadores del País Valenciano. [UGTPV]. (2018, 11 de diciembre). *04 Buenas prácticas Camareras de piso Limpieza de baños* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=6JpmsZgAbeo>

Walton, M. (2017). *Safety and Ergonomics for Hotel Housekeeping. Room Attendants.*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

| Formulación del problema | Objetivos | Unidad sistemática | Componentes temáticos | Componentes subtemáticos | Instrumentos | Ítems o preguntas | Marco metodológico |
|--|--|--------------------------------|--|--|--|---|---|
| <p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cómo se manifiesta la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>1. ¿Cuáles son las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?</p> <p>2. ¿Cómo son las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es el riesgo ocupacional de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?</p> | <p><u>Objetivo general</u></p> <p>Conocer la ergonomía física en los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>1. Identificar las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019</p> <p>2. Examinar el diseño de las herramientas de trabajo de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019</p> <p>3. Conocer el riesgo ocupacional de los cuarteros de un hotel de 5 estrellas, Lima distrito de San Isidro 2019?</p> | <p>Ergonomía</p> <p>Física</p> | <p>Herramientas de trabajo</p> <p>Diseño de las herramientas</p> <p>Riesgo ocupacional</p> | <p>-Herramientas pesadas</p> <p>-Herramientas prácticas</p> <p>-Medidas y/o formas de herramientas</p> <p>-Seguridad ocupacional</p> <p>-Posturas</p> <p>-Lesiones</p> | <p>Guías de entrevista</p> <p>Guías de entrevista y ficha de observación</p> <p>Guías de entrevista y ficha de observación</p> | <p>1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?</p> <p>2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?</p> <p>3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?</p> <p>4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?</p> <p>5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?</p> <p>6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?</p> <p>7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?</p> <p>8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?</p> <p>9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartero durante su trabajo?</p> <p>10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?</p> <p>11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartero?</p> <p>12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartero? ¿Por qué?</p> | <p><u>Enfoque de estudio</u> Cualitativo</p> <p><u>Diseño de investigación:</u> Fenomenológico</p> <p><u>Muestra:</u> 12 personas</p> <p><u>Muestreo:</u> No probabilístico con la técnica de bola de nieve</p> <p><u>Técnicas:</u> -Observación -Entrevista</p> <p><u>Instrumentos:</u> -Guía de entrevista -Ficha de observación.</p> |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de sistematización de la unidad temática.

| Unidad temática | Definición conceptual | Componentes temáticos | Componentes subtemáticos | Instrumentos |
|------------------|--|----------------------------|---|---|
| Ergonomía Física | <p>“Se basa en las peculiaridades humanas, apariencias anatómicas, antropométricos, fisiológicos y biomecánicas en sus vínculos con la actividad física; como también con lo referido a postura de trabajo, manipulación de objetos, movimientos repetitivos, trastornos musculoesquelético, el puesto de trabajo, la seguridad y salud (De la Cruz y Viza, 2017, p. 3)”</p> | Herramientas de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> -Herramientas pesadas -Herramientas prácticas | Guías de entrevista |
| | | Diseño de las herramientas | <ul style="list-style-type: none"> -Medidas y/o formas de herramientas -Seguridad ocupacional | Guías de entrevista y Fichas de observación |
| | | Riesgo Ocupacional | <ul style="list-style-type: none"> -Posturas -Lesiones | Guías de entrevista |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Fichas de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 01

Lugar de la observación: Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la observación: 21/11/2019

Horario de inicio de la observación: 3.00 p.m.

Horario de término de la observación: 5.00 p.m.

Responsable de la observación: Salazar Quispe, Giordano.

- COMPONENTE TEMÁTICO: Diseño de las herramientas
- COMPONENTE SUBTEMÁTICO: Medidas y/o formas de herramientas y seguridad ocupacional

| ASPECTOS | OBSERVACIONES |
|--|--|
| Se adecuan las herramientas de trabajo al cuartelero | Si, se evidencia que las herramientas de trabajo se adecuan al cuartelero como la aspiradora, cepillos, etc. |
| Son fáciles de sostener y/o utilizar las herramientas para el cuartelero | Efectivamente, son fáciles de sostener y/o utilizar las herramientas de trabajo para el cuartelero. Sin embargo, el hotel por tener una construcción antigua no cuenta con la infraestructura adecuada para el desarrollo de las funciones del cuartelero. |
| Utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados | Si, el cuartelero usa extensores para llegar a lugares complicados para él, ya que no puede alcanzar ciertos espacios altos como el techo del cuarto o la parte de arriba del ropero. |
| Las herramientas cuentan con protectores o complementos que ayude al cuartelero a prevenir algún tipo de lesión física | Si, las herramientas cuentan con complementos que ayuda al cuartelero a prevenir algún tipo de lesión física, mas este no las usa durante la limpieza de la habitación. |

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 02

Lugar de la observación: Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la observación: 21/11/2019

Horario de inicio de la observación: 3.00 p.m.

Horario de término de la observación: 5.00 p.m.

Responsable de la observación: Salazar Quispe, Giordano.

- COMPONENTE TEMÁTICO: Riesgo ocupacional
- COMPONENTE SUBTEMÁTICO: Posturas y lesiones

| ASPECTOS | OBSERVACIONES |
|---|--|
| Posturas que realiza el cuartelero durante su trabajo | Las posturas que realiza el cuartelero son de cuclillas, arrodillado, encorvado, brazos estirados, brazos flexionados, empinado, etc. |
| Incomodidad en el cuartelero al realizar las posturas | La incomodidad del cuartelero al realizar estas posturas son mínimas, sin embargo, se pudo observar el esfuerzo y desgaste físico del cuartelero. |
| Lesiones físicas que podría sufrir el cuartelero | Las lesiones físicas que podría sufrir el cuartelero son las quemaduras al usar los químicos, cortes en la piel, ardedura de la vista, algún esguince, fractura, lumbalgia, etc. |
| Medidas de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir el cuartelero | No existe una medida de protección latente de parte del cuartelero porque cuando limpiaba el cuarto, este no usaba ni mascarilla ni guantes ni lentes al realizar sus actividades. Por último, tampoco usaba una faja de columna al hacer esfuerzo físico como es el mover la tarima de la cama. |

Anexo 4. Guía de entrevista.

Guía de entrevista

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de nacimiento del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Sexo del entrevistado: _____

Horario de inicio de la entrevista: _____

Horario de término de la entrevista: _____

Lugar de entrevista: _____

1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?
2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?
3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?
6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?
7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?
8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo?
10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?
11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?
12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Anexo 5. Tablas de validación de expertos.



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 02 de Noviembre del 2019

Apellido y nombres del experto: CASTILLO CAVALLES BRAULIO

DNI: 47011886 Teléfono: 984214226

Título/grados: MGTR. ADM. TURISMO Y HOTELERÍA.

Cargo e institución en que labora: COORDINACIÓN ACADÉMICO

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 | | | | | | | | | | / | | |
| 2 | | | | | | | | | | | / | |
| 3 | | | | | | | | | | | / | |
| 4 | | | | | | | | | | | / | |
| 5 | | | | | | | | | | | / | |
| 6 | | | | | | | | | | | / | |
| 7 | | | | | | | | | | / | | |
| 8 | | | | | | | | | | | / | |

Promedio de valoración: 97.5


 FIRMA DEL EXPERTO
 MGR. BRAULIO CASTILLO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 07 de noviembre del 2019

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

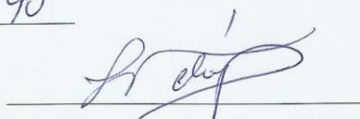
Título/grados: LIC. EN TURISMO / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE / UCV LIMA NORTE

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 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 2 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 3 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 4 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 5 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 6 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 7 | | | | | | | | | | ✓ | | |
| 8 | | | | | | | | | | ✓ | | |

Promedio de valoración: 90



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 6. Vaciado y descripción de las observaciones en general.

| Lugar de observación | Fecha de observación | Duración de la observación | Responsable de la observación | Componente temático | Componentes subtemáticos | Observaciones |
|-------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--|
| Un hotel de 5 estrellas | 21/11/2019 (viernes) | 3.00 p.m. – 5:00 p.m. (2 horas) | Salazar Quispe, Giordano. | Diseño de las herramientas | Medidas y/o formas de herramientas | <p>Se observa que las herramientas de trabajo que usan cuartereros de un hotel de 4 a 5 estrellas, se adecuan a su físico, especialmente aquellas que tiene un mango sujetador y las que son adaptables a diferentes tamaños como lo son la aspiradora por su característica de graduación y los cepillos por ser fáciles y cómodos de sostener y usar. Esto se puede notar en las expresiones de los cuartereros al momento de usarlas, más no al momento de trasladarlas porque en el caso de la aspiradora, la cual es una herramienta pesada, en ocasiones se nota su expresión facial de incomodidad, la tensión muscular producida por el peso que levantan y el porcentaje de sobreesfuerzo que hacen al momento de subirlas por las escaleras.</p> <p>Además, algunas de las herramientas que más usan palos extensores para quitar telarañas de los techos (teniendo en cuenta que estos llegan a más de 3 metros), desempolvar en esquinas altas, limpiar en las partes superiores de los roperos o labores que requieran la realización de movimientos o estiramientos esforzados para llegar a una zona que no podrían llegar fácilmente ya sea por la distancia o altura en la que se encuentran. Estos palos extensores, los cuales son fáciles de usar ya que solo los extienden o unen a la herramienta que se desee que llegue a esa distancia dificultosa y así simplemente realizan la limpieza sin mayor dificultad. La forma en cómo se puede confirmar que los trabajadores no se sienten aliviados o tensados es al ver sus expresiones ya que no ponen muecas de fastidio, no tensan sus músculos por estrés y</p> |

| | | | | | |
|----------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Un hotel de 5 estrellas | 21/11/2019 (viernes) | 3.00 p.m. – 5:00 p.m. (2 horas) | Salazar Quispe, Giordano. | Diseño de las herramientas | Seguridad ocupacional |
|----------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|

por algunos comentarios como “por suerte tenemos estos extensores, porque si no tendríamos que subimos a escaleras”.

Por otro lado, se ha podido detectar que así como hay herramientas livianas que son fáciles de trasladar, también existen las herramientas pesadas, las cuales de por sí son difíciles de trasladar por su peso, pero esto se complica aún más por la construcción antigua que tiene el hospedaje ya que no permite ni facilitar a los cuartereros una tranquila realización de su labor y sus funciones, lo cual no solo afecta la comodidad del cuarterero, sino también pone en peligro su salud física. Esto se demuestra en los esfuerzos que se observó que realizan algunos cuartereros para movilizar las herramientas pesadas parece sobrepasar su fuerza y resistencia física, añadiendo que estas acciones las realizan diariamente. A pesar de que algunos que soportan más peso, llegan a “sufrir menos” levantando la secadora por las escaleras, muchos de los cuartereros, incluyendo lo que no “sufren tanto” se han quejado del hecho que el ascensor no les permita llegar a todos los pisos a los que necesitan llevar esas herramientas, pero a pesar de eso todos siguen trabajando con su actividad diaria soportando todo lo que se les presente día a día. Asimismo, los colaboradores de housekeeping consideran que parte del diseño que tienen las herramientas aportan al cuidado de su salud a la hora realizar su trabajo. Ellos son conscientes de la existencia de dichos protectores y complementos de las herramientas que usan diariamente y sobre su importancia para el cuidado de su salud física; sin embargo, la mayoría de veces no hacen uso de ellas al momento de su trabajo.

| | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------------|----------|--|
| Un hotel de 5 estrellas | 21/11/2019 (viernes) | 3.00 p.m. – 5:00 p.m. (2 horas) | Salazar Quispe, Giordano. | Riesgo ocupacional | Posturas | <p>Durante la observación se pudo diferenciar varias posturas realizadas por los cuartereros, pero hay algunas que se repiten más veces, las cuales se convierten en más comunes y las que pueden ser el factor clave de alguna lesión o malestar que el personal tenga en el futuro. Entre esas posturas están la posición en cuclillas, arrodillado, espalda encorvada, brazos estirados y flexionados. Todos los mencionados son posiciones naturales que se realizan inevitablemente para realizar su trabajo. Por ejemplo, la posición en cuclillas la realizan para poder llegar o estar a la altura de algo mucho más bajo que ellos, pero también hay veces que la usan para tratar de evitar encorvar mucho la espalda a la hora de cambiar la ropa de la cama o al jalar algo más bajo de su estatura; la postura que involucra arrodillarse, la usan más para poder tener una base para poder levantar levemente algo con sus brazos, significando que las rodillas llegan a soportar todo ese peso; la espalda encorvada aparece más por negligencia de los cuartereros al no querer ponerse de cuclillas para “no perder tiempo” simplemente jalando la cama y cambiándole de ropa estando parados, aunque muchos lo hagan por poco tiempo, porque a los segundos sienten el dolor de espalda y ahí recién se ubican de cuclillas; sin embargo, aun así hayan sido segundos, ya había producido un dolor. En cuanto a los brazos estirados y flexionados, estos movimientos se producen constantemente ya que el personal está permanentemente en movimiento de objetos, tendiendo las camas, posicionando objetos en su lugar, limpiando y todo con movimientos repetitivos que se ejecutan diariamente de la misma forma con el uso de sus brazos.</p> <p>Las posturas que realizan los cuartereros con el tiempo pueden causar malestares e incomodidades, pero se pudo observar que los colaboradores no muestran signos de dolencia a simple vista y siguen trabajando</p> |
| Un hotel de 5 estrellas | 21/11/2019 (viernes) | 3.00 p.m. – 5:00 p.m. (2 horas) | Salazar Quispe, Giordano. | Riesgo ocupacional | Posturas | |

Un hotel de 5
estrellas

21/11/2019 (viernes)

3.00 p.m. – 5:00 p.m.
(2 horas)

Salazar Quispe,
Giordano.

Riesgo
ocupacional

Lesiones

con la misma energía de siempre; sin embargo, si se observa detenidamente sus actos, se puede notar el esfuerzo que hacen y el desgaste físico que han ido acumulando con el tiempo.

Entre las lesiones que un cuartelero está propenso a sufrir de acuerdo a las actividades que realiza durante su trabajo diario, pueden llegar a ser desde algunos cortes por el uso de herramientas, simples raspones por una resbalada o tropezón, algún esquinco o una fractura por una posición mala de una extremidad o algo un poco más peligroso como quemaduras por el uso de químicos y ardedura de la vista, lumbalgia por el peso y posiciones realizadas día a día que vulneren la espalda y cadera. Para prevenir enfermedades o lesiones existen medidas de prevención, pero a pesar de la existencia de ellas, los cuartereros del hotel demostraron que no usan sus elementos de protección, ya que durante la observación no usaban mascarillas, guantes ni lentes que les protejan de alergias u otro tipo de malestar. Al mismo tiempo, se observó que tampoco usaban fajas para proteger sus columnas al momento de mover la tarima de la cama y/o levantar cosas pesadas.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7. Vaciado y descripción de observaciones en específico.

| | |
|--|--|
| Lugar de la observación | Un hotel de 5 estrellas |
| Fecha de la observación | 21/11/2019 |
| Duración de la observación | De 3p.m. a 5p.m. (2hrs.) |
| Responsable de la observación | El investigador |
| Componente temático | Diseño de herramientas |
| Componente subtemático | Medidas y/o formas de herramientas |
| Espacios de limpieza | Observaciones |
| Se adecuan las herramientas de trabajo al cuartelero | Sí, se evidencia que las herramientas de trabajo se adecuan al cuartelero como la aspiradora, cepillos, etc. |
| Son fáciles de sostener y/o utilizar las herramientas para el cuartelero | Efectivamente, son fáciles de sostener y/o utilizar las herramientas de trabajo para el cuartelero. Sin embargo, el hotel por tener una construcción antigua no cuenta con la infraestructura adecuada para el desarrollo de las funciones del cuartelero. |

| | |
|---|---|
| Lugar de la observación | Un hotel de 5 estrellas |
| Fecha de la observación | 21/11/2019 |
| Duración de la observación | De 3p.m. a 5p.m. (2hrs.) |
| Responsable de la observación | El investigador |
| Componente temático | Diseño de herramientas |
| Componente subtemático | Seguridad ocupacional |
| Espacios de limpieza | Observaciones |
| Utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados | Si, el cuartelero usa extensores para llegar a lugares complicados para él, ya que no puede alcanzar ciertos espacios altos como el techo del cuarto o la parte de arriba del ropero. |

| | |
|--|---|
| Las herramientas cuentan con protectores o complementos que ayude al cuartelero a prevenir algún tipo de lesión física | Si, las herramientas cuentan con complementos que ayuda al cuartelero a prevenir algún tipo de lesión física, mas este no las usa durante la limpieza de la habitación. |
|--|---|

| | |
|---|---|
| Lugar de la observación | Un hotel de 5 estrellas |
| Fecha de la observación | 21/11/2019 |
| Duración de la observación | De 3p.m. a 5p.m. (2hrs.) |
| Responsable de la observación | El investigador |
| Componente temático | Riesgo ocupacional |
| Componente subtemático | Posturas |
| Espacios de limpieza | Observaciones |
| Posturas que realiza el cuartelero durante su trabajo | Las posturas que realiza el cuartelero son de cuclillas, arrodillado, encorvado, brazos estirados, brazos flexionados, empinado, etc. |
| Incomodidad en el cuartelero al realizar las posturas | La incomodidad del cuartelero al realizar estas posturas son mínimas, sin embargo, se pudo observar el esfuerzo y desgaste físico del cuartelero. |

| | |
|--|--|
| Lugar de la observación | Un hotel de 5 estrellas |
| Fecha de la observación | 21/11/2019 |
| Duración de la observación | De 3p.m. a 5p.m. (2hrs.) |
| Responsable de la observación | El investigador |
| Componente temático | Riesgo ocupacional |
| Componente subtemático | Lesiones |
| Espacios de limpieza | Observaciones |
| Lesiones físicas que podría sufrir el cuartelero | Las lesiones físicas que podría sufrir el cuartelero son las quemaduras al usar los químicos, cortes en la piel, ardedura de la vista, algún esguince, fractura, lumbalgia, etc. |

| | |
|--|---|
| <p>Medidas de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir el cuartelero</p> | <p>No existe una medida de protección latente de parte del cuartelero porque cuando limpiaba el cuarto, este no usaba ni mascarilla ni guantes ni lentes al realizar sus actividades. Por último, tampoco usaba una faja de columna al hacer esfuerzo físico como es el mover la tarima de la cama.</p> |
|--|---|

ANEXO 8. Transcripciones de entrevistas.

| TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS | |
|---|--|
| Nº de registro: 01 | |
| Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe | |
| Nombre de la población: Un hotel de 5 estrellas | Fecha de la entrevista: 14/11/19 |
| | Fecha de llenado de ficha: 14/11/19 |
| Tema: Ergonomía física | |
| Informante: Alfonso | |
| Contextualización: La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping. | |
| Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas. | |
| Transcripción: <ol style="list-style-type: none">¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué? En este caso, la única herramienta pesada sería la aspiradora, ya que, de acuerdo a la estructura del hotel, el hotel no cuenta con ascensor para todos los pisos. Existen pisos que se debe llegar mediante las escaleras entonces, se nos hace dificultoso transportar esta herramienta a diferentes habitaciones.¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree? La empresa nos brinda facilidades como el uso de las fajas que gracias a ellas, nos ayudan a evitar dolores de la columna y así no salir afectados físicamente.¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué? Sí, me resulta mucho más fácil trabajar con herramientas prácticas como los guantes, los hisopos, o también para llegar a lugares difíciles de alcanzar, el cepillo es una gran opción. Así se me hace más rápido a la hora de realizar el trabajo y por ende, realizamos un buen servicio y dejamos las habitaciones impecables.¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes? Sí, me resulta mucho más fácil trabajar con herramientas prácticas como los guantes, los hisopos, o también para llegar a lugares difíciles de alcanzar, el cepillo es una gran opción. Así se me hace más rápido a la hora de realizar el trabajo y por ende, realizamos un buen servicio y dejamos las habitaciones impecables.¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué? Sí, porque no tengo dificultad en manejar estas herramientas, gracias a ellas yo puedo realizar mi trabajo de la mejor manera posible. | |

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, porque estas herramientas no son muy pesadas y las puedo manejar fácilmente en cuanto a mi desempeño como cuartelero.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Si, nosotros lo que utilizamos para llegar al techo de las habitaciones para hacer uso de la limpieza, así como también cuando queremos alcanzar partes altas, es usar el casco y contar con una escalera para evitar caídas y así tomar precauciones.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Si, en el caso de que nosotros hacemos uso de la silicona, utilizamos la mascarilla para evitar el fuerte olor que ésta causa. Por otro lado, también hacemos uso de los lentes y mascarillas por igual, ya que a la hora de limpiar las habitaciones, gracias a estas herramientas evitamos el contacto con el polvo y por ende, de las alergias.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Las posturas que realiza un cuartelero son de cuclillas, de rodillas y estar de pie.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Sí, en este caso, la postura más incómoda para mi es estar de rodillas, porque mediante esta posición, todo el peso de tu cuerpo va hacia tus rodillas y mediante esto, con el paso del tiempo, puedes contraer con dolores sumamente fuertes.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Si no se toma las medidas cautelares y no se hace uso de los implementos necesarios a la hora del trabajo, puedes sufrir de dolores lumbares así como también dolores en las rodillas.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Sí, es totalmente necesaria. Nosotros contamos con charlas que nos brinda la empresa y nos habla acerca de cómo tenemos que utilizar adecuadamente todos los implementos de seguridad y mediante esto, evitamos cometer errores, tener precauciones y no salir afectados.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 02

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 14/11/19

Fecha de llenado de ficha: 14/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

María

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

La única herramienta pesada que yo utilizo sería la aspiradora, lo complicado de esta herramienta no es tanto por el peso, sino por la poca accesibilidad que yo tengo por el piso que manejo que son dos plantas (2 pisos), entonces, al subir y bajar las escaleras hace que me genere un poco de incomodidad, más que todo el tránsito con la aspiradora.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Nosotros contamos con fajas que nos brinda la empresa para ayudarnos a proteger nuestra columna o evitar ciertas molestias, pero a veces no la utilizamos porque limita nuestro desarrollo en el trabajo, nos hace un poco difícil. El trajín que nosotros manejamos es acelerado y las fajas nos tienen como sujetos y hace que nos demoremos más en nuestras labores, es por ello que preferimos no utilizarlas para tener un ritmo más acelerado en el trabajo.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Las herramientas prácticas que tenemos en el área son el balde, los hisopos, los sacudidores, las felpas, todas ellas nos ayudan a realizar nuestro trabajo, es decir, contamos con material para la limpieza de cada artículo, mejora las facilidades y así avanzamos más rápido nuestra labor.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Sí, me resulta sencillo trabajar con herramientas prácticas como los hisopos, guantes y el cepillo, que sirve para llegar a lugares difíciles de alcanzar. Así se me hace más rápido a la hora de realizar el trabajo y gracias a ello, realizamos un buen servicio y dejamos las habitaciones súper limpias.

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?

Sí, porque todas las herramientas que nos brindan son adecuadas. Tenemos el caso de la aspiradora, cuenta con un regulador de acuerdo a la estatura de la persona. Otras herramientas que contamos son las escobas, que son de medida estándar, los palos extensores o escaleras que también están adecuadas a las necesidades de nuestro trabajo.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

La mayoría de las herramientas si son fáciles de sostener y/o utilizar ya que son ligeras, nos complementa de acuerdo al trabajo que realizamos como la limpieza del aire acondicionado, la limpieza de partes altas, ventanas, entonces tenemos un acceso con estas herramientas de hacer un mejor trabajo por lo mismo que son accesibles.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Si, hacemos uso de extensores o palos telescópicos porque en las habitaciones, contamos con aires acondicionados y ventanas que son altos, entonces no se adecua a la estatura normal de una persona y por lo tanto, necesitamos el apoyo de estas herramientas para poder realizar un buen trabajo y eso nos permite tener las habitaciones en buen estado.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Si, ya que nosotros al hacer la limpieza de los inodoros y además de limpiar los aires acondicionados en las habitaciones por la cual sale demasiado polvo, hacemos uso de los ácidos o productos químicos que pueden ser inhalados, también contamos con mascarillas, lentes y guantes para nuestra protección y así evitar que estos productos sean tóxicos para nosotros.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo?

La postura que normalmente utilizo es la de cuclillas para proteger mi columna. En casos extremos para realizar un trabajo más rápido y aun sabiendo que puedo lastimarme, hago la postura de ponerme de rodillas para alcanzar las partes más bajas. De todas maneras, siempre trato de tener la postura adecuada para no lastimar mi columna y así no hacerme daño durante el trabajo que realizo.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Me resulta incómoda la postura de ponerme de rodillas porque a la hora de hacerlo, no existe algo que pueda proteger esa parte de mi cuerpo ya que el piso está en contacto directo con tus rodillas y al término de un trajín largo, sientes la molestia, pero lo hacemos sabiendo las consecuencias que nos pueda provocar estos actos.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Las lesiones de columna definitivamente, por el esfuerzo físico que realizamos, como por ejemplo el peso que ejercemos a la hora de las tendidas de camas, nosotros constantemente estamos flexionando.

nuestra columna y las rodillas, entonces nuestras articulaciones son las que realiza más desgaste y están más constante a sufrir accidentes.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Sí es necesaria, porque nosotros podemos anticiparnos mediante un chequeo o una revisión y gracias a esto, hace que nos evitemos de una lesión grave y estar en un tratamiento.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 14/11/19

Fecha de llenado de ficha: 14/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Solange

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Me resulta complicado por el trajín diario porque usamos la aspiradora, tenemos que empujar los carritos constantemente desde el inicio de las labores y ya con el paso del tiempo, te empiezas a cansar.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Nosotros contamos con las fajas de apoyo pero no hacemos uso de ellas ya que son muy incómodas a la hora de usarlas.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Llamamos herramientas prácticas a las escobillas y los cepillos que usamos en las labores diarias, las cuales facilitan nuestro trabajo y son fáciles de tenerlas en la mano, es decir, no es necesario ir a buscarlas a un depósito.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Los cepillos, las escobillas, las siliconas (importante para la limpieza de los muebles), los anti hongos, todos ellos son importantes para que nos ayude a mantener mejor la limpieza de una habitación ya que tiene que estar presentable.

- 5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Sí, porque en primer lugar, con la practica te vas a acostumbrar y vas a aprender a manejar las herramientas mejor y después, los carritos, que es una herramienta que se adecua a nuestra altura y es de uso fácil ya que podemos colocar todo lo que vamos a necesitar para realizar la limpieza ahí, además de contar con las aspiradoras que son herramientas regulables y nos facilitan el trabajo ya que hacemos uso de ellas todos los días.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, tenemos el ejemplo de la aspiradora, ya que cuenta con aza y mango regulable, no es necesario cargarla todo el tiempo, basta con solo arrastrarla y llevarla a donde lo necesites.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Sí, porque es más fácil que tengas que ir a otro lugar o cargar herramientas más pesadas y es preferible usar un palo telescópico que llega a lugares donde puedes alcanzar y limpiar sin exponerte al peligro.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Sí, nosotros trabajamos con productos de aerosoles como la silicona, así que tenemos que tener mascarillas para evitar la irritación, y si tenemos que usar algún tipo de ácido, usamos guantes para evitar quemaduras o posibles problemas en la piel.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Nosotros nos ponemos de cuclillas y nos encorvamos para el tendido de la cama, nos ponemos de rodillas para revisar de cerca que no se haya quedado algo y nos estiramos para llegar a lugares más altos.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Algunas, más que nada cuando te encorvas. Es un poco incómodo, ya que te genera dolor de espalda y con el paso del tiempo, el dolor es constante. La postura de agacharse lo cual se realiza constantemente y es acto de todos los días por parte de los cuarteros también es fastidioso.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

El dolor de espalda, el dolor de las rodillas, algunas veces estás expuesto a ocasionarte cortes o irritaciones en la piel por los mismos productos que se usa, provocando que también pueda producirte alergias durante la limpieza.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Sí, porque las medidas de prevención son muy importantes ya que nos ayuda a evitar problemas físicos tanto en el presente como a futuro ya que pueden generarse enfermedades que se pueden volver crónicas. Para esto, el hotel nos brinda charlas cada cierto tiempo para indicarnos cuales son las medidas de protección y para evitar posibles lesiones, más que nada posturales ya que esto también ayuda a la productividad que podamos tener durante la realización de nuestro trabajo.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 04

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 14/11/19

Fecha de llenado de ficha: 14/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Pedro

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. **¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas?**

¿Como cuáles? ¿Por qué?

No, no me resulta complicado trabajar con herramientas pesadas pero conforme va pasando el tiempo, la misma infraestructura del hotel que es antiguo, hace que al pasar el tiempo te crea fatigas, molestias porque tienes que subir muchas escaleras, de un piso a otro tienes que cruzar el lobby, no es como otros hoteles que cuentan con un ascensor y pasas fácilmente por todos los pasadizos, eso sería lo complicado.

2. **¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Cuando tenemos que cargar cosas pesadas como colchones o tarimas, contamos con fajas de seguridad para prevenir alguna lesión.

3. **¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

En realidad, todas las herramientas que tenemos son prácticas y fáciles de manejar. Tenemos a los plumeros, escobas, trapeadores, así como también contamos con unos paños para los muebles y la silicona, ya que tenemos muchos muebles de madera y mármol en las habitaciones.

4. **¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Los guantes y los hisopos me resultan herramientas livianas, así como también el cepillo, de esta manera puedo llegar a lugares difíciles de alcanzar. Así se me hace más rápido a la hora de realizar el trabajo y por ende, realizamos un buen servicio y dejamos las habitaciones como nuevas.

5. **¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Sí, se adecuan a nosotros porque tenemos extensiones para cada tamaño de herramienta. Estas extensiones se gradúan y nosotros que estamos en

habitaciones, tenemos coches de tamaño estándar y así nadie se dificulta que un coche sea grande o pesado, todo es estandarizado para los cuarteros y camareras.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, todas las herramientas tienen un apoyo. Por ejemplo, cuando no queremos utilizar una herramienta como la aspiradora, cuenta con un botón porque el cual presionamos, se detiene y está intacto, no te va a incomodar para nada.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Sí, más que nada tenemos una escalera de 3 pasos pequeña y usamos una extensión para regular, para poder llegar a los sitios que son altos y cuando nos toca hacer una limpieza profunda o para llegar debajo de la cama, ya no es necesario mover la cama, con esa extensión lo usamos fácilmente.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Sí, cuando usamos los ácidos, los anti hongos o la lejía, son químicos que se aspiran mucho, entonces tenemos las mascarillas, así como también contamos con guantes para evitar alguna quemadura.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartero durante su trabajo? Yo trabajo con la postura de arrodillarse, ya que a la hora de la limpieza de los baños, a la hora de aplicar esta postura me resulta más cómodo y rápido, porque estar en cuclillas me resulta más doloroso porque después, no solo tienes una, sino hasta dos habitaciones por limpiar y se te dificulta cuando tienes que jalar una cama porque algunas son de alfombra y no corre, como también algunas son de madera, son fáciles con tan solo empujarlas. Pero lo más cómodo para mi es la postura de arrodillarse.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Sí, me resulta incómodo ya que en el transcurso del día, entre más habitaciones exista por limpiar, te empieza a doler la columna y las rodillas. Es ahí donde te vas cansando y se te hace un poco complicado.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartero?

Las lumbalgias, que es lo más común por el peso, también somos propensos a cortes porque trabajamos con vidrio y también las alergias por lo mismo que hay mucho polvo y las ventanas abiertas.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartero? ¿Por qué?

Ahora no hemos sufrido ninguna lesión por lo mismo que estamos acostumbrados a cargar peso, pero pasarán los años y es en ese momento cuando vamos a sufrir las consecuencias tales como enfermedades. La empresa brinda charlas de seguridad cada 3 meses. En estas charlas, tenemos el ejemplo de que se habla acerca de usar cascos y arnés cuando debemos subir a sitios de altura, igual pasa de usar mascarillas cuando hacemos contacto con productos tóxicos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 15/11/19

Fecha de llenado de ficha: 15/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Luciano

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Me resulta complicado trabajar con la aspiradora, porque es pesada y tenemos que llevarla de un lugar a otro y por el tener que subirla por las escaleras aun estando cansados ya que no hay ascensor. También la lustradora de mano, porque al igual que la aspiradora, es difícil movilizarla. Por ejemplo cuando nos mandan a limpiar las oficinas tenemos que cargarla por las escaleras.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Sí, nos dan fajas, botas para que cuando lavamos la alfombra no la pisemos cuando está limpio.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Sí, porque es algo ligero, fácil y rápido de transportar como los botes en donde se llevan los artículos de limpieza y no se sufre para movilizarlo.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Conozco el cepillo, balde, hisopo, el plomero y el spray y creo que son importantes porque no son pesadas y son básicas para una buena limpieza.

- 5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Sí, porque usamos la aspiradora que se gradúa, el carrito que es tamaño estándar y también usamos la lustradora, y porque el hotel se preocupa por nosotros.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, son fáciles de sostener porque son de mango de jebe por lo que considero que son adecuados, facilita nuestro trabajo, además que nos cuida de accidentes como la probabilidad de que nos pase corriente.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Si el hotel nos da esas facilidades, usamos palos telescópicos para limpiar todo lo que son telarañas y desempolvar en los techos ya que aquí en el hotel los techos son altos. También, escaleras que se estiran.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Usamos mascarillas para no intoxicarnos, guantes y lentes, porque usamos productos químicos los cuales son fuertes, además de botas.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Conozco posturas como cuclillas, arrodillados, espalda curva, espalda recta y empujado y si las realizamos. Estas se realizan para la limpieza de una habitación. Nos facilita para realizar el trabajo y soy conscientes que con el tiempo podemos llegar a sufrir de algo.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Por supuesto, sobre todo en lo que es el estiramiento de cuerpo, porque al momento de realizarlo puedes darte un estirón, realizar un mal movimiento y llegar a lesionarte.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Los tipos de lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero son los cortes, los dolores en piernas y rodillas, las lumbalgias, dolores articulares y quemaduras en las manos o que caiga polvo en la vista.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

El hotel nos da charlas para que nosotros podamos cuidar de nuestra salud en nuestro trabajo, aunque cumplo algunas cuantas recomendaciones porque hay charlas que no las cumplo por la rapidez de trabajo, cada movimiento a veces requiere de un trabajo tan rápido que no me permite pensar detenidamente los movimientos que hago. Sé que en el futuro estoy propenso a sufrir alguna lesión y que las charlas son importantes para nuestro trabajo como cuarteros.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 15/11/19

Fecha de llenado de ficha: 15/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Liz

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Las herramientas pesadas son uno, el carrito de transporte y luego la aspiradora y por qué, porque son pesadas y a la hora de transportarlas de un piso a otro es difícil porque no hay ascensor y son muy pesadas.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

No nos brindan ni fajas ni herramientas de apoyo y creo que si deberían darnos ya que eso evitaría lesiones en la columna a largo o corto tiempo. Además, creo que el hotel debería darnos esas facilidades porque en esta temporada hay más demanda y las fajas nos ayudarían a reducir o evitar lesiones en la columna.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Sí, porque son fáciles de transportar y son versátiles al a hora de utilizarlas. Estas son por ejemplo, los plumeros, los cepillos, los spray para limpieza. Además, al usar estas herramientas que son prácticas porque nos ayuda a hacer el trabajo con menor tiempo.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

El spray de limpieza, el cepillo, la mopa para limpiar los vidrios y son importantes porque son prácticos para su uso, no son pesados y me ayuda a hacer la limpieza de una habitación en menos tiempo de los establecido y se puede transportar a todas las habitaciones que requiera fácilmente.

- 5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Considero que no se adecuan a mí porque el tamaño que tengo, por el peso que tienen porque es pesado para mí como el carrito y en el caso de la aspiradora, si se adecúa a mí porque se puede graduar.

- 6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?**

Si, las herramientas que uso para realizar mi trabajado se me hacen fáciles de sostener y de usar porque el carrito tiene para sujetarlas y se adecúan a nuestras manos y hace que el sudor evite que se deslicen y genere accidentes durante su transporte. También, los cepillos porque son de madera, lo cual evita que se resbale o se caiga y la mopa porque es fácil de usar.

- 7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?**

Sí, porque facilita realizar el trabajo para quitar telarañas y quitar polvo y los telescópicos, los cuales los uso para llegar a lugares a los que mi brazo no llega, también para poder limpiar a profundidad lugares pequeños.

- 8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?**

Las herramientas que yo utilizo si cuentan con protectores o implementos que nos ayuda a prevenir algún tipo de lesión físicas como quemaduras producidas por el uso de ácido muriático que usamos. También usamos mascarillas para evitar intoxicación, los guantes cuando hacemos limpieza en los baños y los lentes para cuando se realiza una limpieza de altura y evitar que entre en nuestros ojos.

- 9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo?** Las posturas que conozco es el estar de rodillas, el estiramiento a la hora de tender las sábanas y flexiona miento de los codos y brazos para acomodar las almohadas. También, el uso de mi rodilla como apoyo para jalar la cama ya que es pesada.

- 10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?**

Sí, me resultan incómodas las posturas que realizo al hacer mi trabajo. Una de ellas es el uso de las rodillas para agacharme y limpiar los sótanos porque he presenciado que me han aparecido moretones en la zona. También, al flexionar la mano porque se me cansa y siento dolores de circulación.

- 11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?**

Algunas lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero son dolor a la lumbalgia, cortes, quemaduras. Además, por las posturas que realizo son repetitivas y sé que a futuro podría llegar a tener problemas físicos.

- 12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?**

Creo que si es necesaria la medida de prevención para las lesiones físicas porque evitará que tenga enfermedades físicas a mediano y largo plazo, lo cual hará que siga trabajando en lo que me gusta, lo cual es ser cuartelera. Además, en este hotel si hacen charlas de prevención para las lesiones físicas, lo cual considero que está bien porque protege mi salud y evitará que tenga gastos económicos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 15/11/19

Fecha de llenado de ficha: 15/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Pablo

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Si, un poco, una de las herramientas que puedo mencionar es la aspiradora, no es que pese mucho, pero como no hay ascensor, a veces estamos en el primer piso y hay que ir a aspirar al tercer piso y cargarla hasta el tercer piso, entonces es ahí cuando se hace pesada. Otra herramienta pesada sería la lustradora, ya que pasa lo mismo, hay que levantarla y es pesada.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Si, nos brinda fajas porque a veces al jalar la cama, como es bastante pesada, entonces la faja nos brindan para protegernos de ello (las lesiones que podrían causarnos).

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Si se me hacen prácticos porque son fáciles de transportar, de llevar y de guardar, como por ejemplo, las felpas, los desinfectantes que nos dan para limpiar, los limpia-vidrios y todas esas cosas que son fáciles de transportar y guardar.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Para nosotros que somos los encargados de limpieza, lo más importante es la lejía, el quita hongos que son desinfectantes y son importantes porque nos ayuda a desinfectar, ya que siempre vienen huéspedes y uno nunca sabe lo que si puede dejar residuos de sangre, eses u orina, es por esto que nos dan lejía y productos que son útiles de utilizar para que los siguientes huéspedes no se quejen.

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?

Sí, se adecuan a mí, porque como por ejemplo, la aspiradora, su mango para aspirar son regulables, si eres muy bajito se baja el mango o si eres muy alto, se sube. También la lustradora, porque también se gradúa dependiendo de nuestro tamaño.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, porque las agarraderas son de jebe y no desliza, sino que se agarran bien (no es resbaladiza), los coches para transportar la ropa también son de plástico y no resbalan y son fáciles de usar, ya que desde un inicio nos han instruido sobre cómo usarlas.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Sí, se utilizan palos telescópicos para llegar a las esquinas en donde se forman las telarañas. También, nos dan escaleras para llegar a sitios que no podemos llegar fácilmente.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Si, cuando manipulamos con la lejía, nos dan mascarillas y guantes; cuando trabajamos con ácido muriático, aparte de la mascarilla y los guantes, nos dan lentes especiales para que no salpique eso. También cuando trabajamos en sitios altos usando escaleras nos dan casco y arnés de seguridad.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Generalmente trabajamos arrodillados para tender la cama, también trabajamos encorvados para atender la cama y otra postura es que nos estiramos bastante para alcanzar las almohadas que están al otro extremo (de la cama). Ciertas posturas me facilitan mi trabajado como el estar arrodillado y otras posturas se me hacen pesadas como el estirarme para alcanzar las cosas por no darme la vuelta (a la cama).

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

En algunos casos sí y en algunos casos no. En algunos casos no porque ya me he acostumbrado y ya estoy curtido esas posturas y no me causan malestar, mientras que otras si me incomodan, como el tener que estirarme para llegar al otro extremo para llegar al otro lado de la cama cuando son camas king de 3 plazas.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

La lumbalgia, eso es a lo que estamos más propensos a sufrir nosotros los cuarteleros por el tipo de trabajo que hacemos, porque paramos agachados y hacemos esfuerzo en jalar la cama, al igual que las malas posturas porque a veces al jalar la cama estamos encorvados cuando la posición correcta es estar en 90 grados, por eso es que estamos más propensos a adquirir la lumbalgia. También, podemos contagiarnos de alguna enfermedad cuando no nos ponemos la mascarilla, ya que vienen huéspedes de todo el mundo y uno no sabe con qué enfermedades viene y también estamos expuestos a cortarnos las

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 08

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 15/11/19

Fecha de llenado de ficha: 15/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Juan

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Las herramientas pesadas aquí son la aspiradora y el carrito de ropa que trasladamos a nuestros depósitos porque se nos hacen difíciles de trasladar porque el ascensor no nos permite llegar a un piso directamente y esas herramientas tenemos que usarlas en todos los pisos.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Con el tema de fajas, a mí todavía no me dan, pero sí creo que serían necesarias porque a la hora de jalar la cama y al estar agachándonos podemos sufrir dolores de espalda y cadera, por eso creo que serían útiles.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Con herramientas prácticas si, como los hisopos, los chisquetes, porque cada vez que se acaban (se acaba el contenido), se pueden volver a llenar y volver a usar y son livianas.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Las escobillas, los chisquetes, el plomero son fáciles de llevar. También nos dan cosas livianas como trapos para poder secar rápido las tinas, el piso y el baño.

- 5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Claro, con el tema de la aspiradora lo podemos graduar a más grande o más pequeño (el mango) ya que nos piden aspirar debajo de las camas y el carrito también, porque lo podemos llevar solo empujándolo hacia otra habitación y es fácil de llevar.

- 6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?**

La manija de la aspiradora que es de jebe y lo podemos sostener, al igual que el coche ya que no se nos pueden resbalar. Además, se tiene el hisopo para limpiar el baño y se adecua a nuestra mano fácilmente, también tenemos los

chisquetes, como ya los mencioné antes que también es fácil de llevar a otro lado y que también tenemos como 4 diferentes colores de chisquetes que facilita su diferenciación, lo cual para mí es práctico.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Sí, como para limpiar alguna parte alta como en el techo, tenemos el acceso de una escalera, la cual la podemos graduar, la podemos poner más alta, más baja. Además, tenemos palos más altos, más grandes (los teleféricos) para llegar a lugares que no se llega con facilidad.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Con el tema de los guantes y el tapa boca, aunque a mí no me dan, no sé si tiene la verdad, esto puede dañar mi salud a futuro, aparte también por ejemplo a veces que todos los líquidos estén juntos, puede correr riesgo a que se crucen (se mezclen) como el quita sarro y la legía que emanan un fuerte olor y por eso son importante las mascarillas.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Mayormente acá nos arrodillamos, yo me arrodillo para limpiar los zócalos que en algunas habitaciones es fácil y en algunas no, porque algunos tienen la madera y ahí estás más propenso a lastimarte las rodillas, aunque no tanto si están alfombrados. También al limpiar los muebles, al levantarlos, te puedes lastimar, yo me he lastimado la cabeza al llevarlo, también me puedo resbalar limpiando la tina. Además, tengo que estar estirando la mano a lugares que no llego como la parte de arriba del closet, poniéndome de cuclillas y todo eso.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Algunas sí, algunas no. Para limpiar la cama, yo me tengo que agachar, hago esfuerzo y cada vez que termino siempre me duele la cadera. La parte de la rodilla si puedo hacerlo todavía porque ya estoy acostumbrado a limpiar por mis anteriores trabajos, a parte me puedo ayudar con un palo de escoba.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Hay varias, por ejemplo, resbalarse, caerse de las escaleras, dañarse un brazo, el tema de los líquidos porque se aspira un olor fuerte por los químicos y también lastimarse las rodillas por agacharse en los pisos de madera. Además, también podemos sufrir de lumbalgia, quemaduras y varias lesiones más a los que lo cuarteleros estamos expuestos.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

En este hotel, siempre nos dan charlas de cómo usar las herramientas de trabajo. Yo trato de utilizar esas herramientas que nos indican y por eso si estoy de acuerdo. Por lo que si está bien que nos tengan de charlas en charlas, eso nos ayuda a nosotros a futuro bastante para prevenir varias lesiones como la lumbalgia, lo cual nos puede traer complicaciones a futuro, porque es una enfermedad bien difícil ya que todo lo que tenemos que cargar nos causará dolor.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 09

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 18/11/19

Fecha de llenado de ficha: 18/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Fransisco

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Existen diferentes herramientas por las cuales realizamos nuestras labores, algunas de ellas son pesadas y otras no. Una de las pesadas sería la lustradora, resulta trabajar complicada con ella ya que el ascensor no nos lleva a cada pasadizo del hotel y nosotros tenemos que estar subiendo y bajando con la misma mediante las escaleras. Asimismo, tenemos otra herramienta como la aspiradora, esta herramienta no resulta ser tan pesada, sin embargo, cuenta con un mango y una manguera y al momento de subir las escaleras, nos resulta un poco complicado.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

Sí, la empresa nos brinda herramientas de apoyo, inclusive nos brinda las fajas de columna. Sin embargo, nosotros no la utilizamos muy seguido porque nos quita tiempo, es decir, ir al depósito, colocarnos la faja para realizar nuestra actividad, luego sacarnos la faja y guardarla en su lugar. Este proceso nos quita tiempo, y para nosotros el tiempo significa ganancia, y esa es la razón por la cual no utilizamos las fajas.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Pienso que las herramientas prácticas son instrumentos beneficiosos en las labores que realizamos a diario. Nos resulta viable trabajar con ellas porque nos permite realizar las labores de una forma más rápida y eficaz. Una de las herramientas prácticas que tenemos es el trapeador de bona, que se utiliza para los pisos de madera, de tal modo que esta herramienta nos permite llegar a cada rincón de la habitación y por debajo de la cama sin necesidad de realizar esfuerzo alguno.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Las herramientas livianas que nosotros utilizamos son muchas, entre ellas tenemos a la escoba y el recogedor, plumeros, quita hongos, saca sarro, hisopos, esponjas, paños, incluso contamos con cepillos pequeños para limpiar las fraguas, además utilizamos otros implementos como los guantes, mascarillas, lentes. Estas herramientas son realmente importantes porque facilitan la ergonomía en el trabajo, nos hace realizar las tareas adecuadamente.

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?

Si, diferentes herramientas que utilizamos para las labores de limpieza son graduables, es decir, se adecuan al tamaño de la persona. Se tiene el caso de la aspiradora, ya que cuenta con una extensión de acuerdo al tamaño de la persona que vaya a utilizar esta herramienta. Por otro lado, se tiene a la lustradora, que cuenta con un perno graduable lo cual permite subir o bajar de acuerdo a la altura de la persona que lo va a utilizar.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Si, la mayoría de las herramientas son fáciles de sostener debido a que las mismas poseen los complementos necesarios. En el caso de la aspiradora que cuenta con un mango de goma que se adapta perfectamente a tu mano y no resbala. Igualmente con los carritos que tenemos en cada uno de los depósitos, sirve para llevar todos nuestros implementos hacia las habitaciones, cuenta con 4 ruedas y es fácil de desplazar. En el caso de la lustradora que cuenta con mangos de goma y hace que no se te resbale la mano.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Si, en algunas herramientas es necesario utilizar palos telescópicos o extensores debido a que hay lugares que no llegamos. Una habitación de altura tiene 4 metros, para una persona es imposible llegar hasta cierta altura, por lo tanto, se utiliza un palo telescópico para limpiar todo el polvo que se encuentra en dicho lugar. Es un poco complicado ya que tenemos que adaptar y ajustar para poder realizar la labor.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Utilizamos todos los equipos que son de protección personal, es decir que cada uno de los trabajadores posee sus guantes, lentes y tapabocas, que son cosas que debemos utilizar al momento de tener contacto con productos químicos y así evitar causar alguna lesión o alergia dañina y que pueda afectar nuestra salud.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo?

A medida que vamos realizando nuestras labores en el día a día, vamos variando nuestras posturas repetitivamente. En un momento estamos de pie, en otro estamos de rodillas, de cuclillas, estamos con la columna encorvada, con el cuerpo extendido, y estas posturas va variando a cada momento.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

En realidad, sí. Cada una de las posturas que mencioné anteriormente resultan incómodas debido a que puedan causar lesiones en la integridad o salud del trabajador. Estar de rodillas en un piso de mármol por un tiempo prolongado a medida que vas limpiando, te causa dolores en el cuerpo.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Diariamente en nuestras labores, como estamos utilizando diferentes tipos de productos, podemos sufrir quemaduras, en ocasiones tenemos que levantar peso y como consecuencia, sufrir problemas en las articulaciones. También podemos sufrir de lumbalgia y cortes debido a que estamos trabajando en lugares donde hay escaleras, la cual, podríamos resbalar y caer.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Sí, creo que es necesario tomar medidas de prevención en cuanto a las lesiones que podemos sufrir como cuarteleros debido a que nuestra labor es netamente física; estamos expuestos a diferentes tipos de riesgos por las labores que realizamos diariamente y pienso que uno de los principales objetivos de la empresa es conservar, preservar y cuidar la salud e integridad de cada uno de sus trabajadores para que puedan realizar sus labores diariamente de una forma eficaz. Asimismo, las capacitaciones que nos brinda el hotel en algunas ocasiones son de gran ayuda y por ende, damos el respectivo seguimiento a estas capacitaciones ya que mientras más sabemos o aprendamos de algo, mejor será para nosotros.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 10

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:
Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 19/11/19

Fecha de llenado de ficha: 19/11/19

Tema:
Ergonomía física

Informante:
Robert

Contextualización:
La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:
Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. **¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Algunas veces, sí, ya que cuando nosotros manejamos los coches de ama de llaves, por la cual se lleva dentro de ellas las sábanas, toallas y todas las utilidades necesarias para limpiar una habitación, tenemos que movilizarlo de un lado hacia el otro y se nos hace más pesado si el hotel está en tiempos de temporada alta. A su vez llevamos la aspiradora, que nos resulta complicado llevar las dos cosas al mismo tiempo. Como el hotel cuenta con una arquitectura colonial antigua, todos los pisos son planos y es por ello que tenemos que subir las escaleras con las herramientas de trabajo, y nos resulta que el trabajo sea más pesado.

2. **¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

La empresa nos facilita con todas las herramientas como las fajas, los lentes y los guantes; nos beneficia, por un lado, pero por el otro, nos dificulta en el trajín del trabajo porque son tantas las habitaciones que tenemos que limpiar que, para poder avanzar más rápido, no hacemos uso de las fajas y las dejamos de lado.

3. **¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Tenemos herramientas que son fáciles de transportar y se puede llevar hasta en el bolsillo, así como los sacudidores, las limpia lunas, las siliconas y los paños que nosotros utilizamos y tenemos que hacer uso de ellas en el día a día porque sin esas herramientas no podemos trabajar, además de que son fáciles de transportar.

4. **¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Las herramientas prácticas son la silicona, la limpia lunas, los sacudidores, la franela, por lo tanto, estas herramientas nos ayudan bastante ya que como nosotros estamos encargados de la limpieza, hacemos que nuestras labores sean más rápidas y fáciles.

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?

Sí, yo creo que se adecuan mucho. Tenemos el caso de la aspiradora, que se puede adaptar. En mi caso, yo soy una persona alta y tengo que adaptar la aspiradora. Lo bueno es que si se puede, también como los coches que si son un poco pesados pero se puede acomodar porque el coche tiene una medida estándar, al igual que los baldes y todas las herramientas que nosotros podemos utilizar.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Sí, en algunos casos, sí. Las herramientas como las escobas, los sacudidores, los trapeadores si se puede usar fácilmente, pero hay herramientas que son un poquito más pesadas y en estos casos, las herramientas pequeñas como los multiusos y la limpia lunas también son fáciles de utilizar.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Sí, en este caso nosotros tenemos que usar estas herramientas porque no usamos escaleras y por eso contamos con los palos telescópicos porque hay sitios altos que no podemos alcanzar y tenemos que tenerlo siempre en la mano porque siempre falta una mancha, una pelusa, entonces, tenemos que llegar al lugar donde está y es por eso que a nosotros nos facilita esa herramienta que sirve para llegar a las partes altas.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Sí, cuando usamos los ácidos, los anti hongos o la lejía, son químicos que se aspiran mucho, entonces tenemos las mascarillas, así como también contamos con guantes para evitar alguna quemadura.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Bueno, un cuartelero siempre para de rodillas, de cuclillas, inclinado; son posturas que siempre tenemos que tener al momento de jalar y tender la cama, limpiar los baños, hacer una limpieza profunda. Estar estirándonos para alcanzar las almohadas y todo eso.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Claro, algunas posturas. Por ejemplo, tengo que inclinarme para jalar la cama, pero en este caso, poder tender la cama, así como también arrodillarme para limpiar muy bien el baño, eso también es un poco incómodo y a la hora de estar estirándome para alcanzar las cosas, también.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Hay muchos riesgos físicos que podemos tener como quemaduras, raspones, caídas, torceduras, dolores de lumbalgia y todas esas cosas porque nosotros estamos en constante movimiento y bueno, tenemos el riesgo a bastantes tipos de lesiones. Nos podemos resbalar, nos podemos caer, tantas cosas que uno se expone como cuartelero.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Bueno, sí. Nosotros siempre recibimos charlas y capacitaciones de prevención y todas esas cosas que nos pueda pasar en el trajín del trabajo y bueno, vayamos al tiempo que estamos trabajando y se puede sufrir siempre de lumbalgia.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 11

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 19/11/19

Fecha de llenado de ficha: 19/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Alejandro

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

- 1. ¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Quizá la herramienta más pesada con la que trabajamos es la lustradora. La lustradora es una máquina que tiene diferentes funciones: lavar, pulir e incluso se puede lavar los pisos de tipo piedra pero es un poco más pesado. En cuanto a eso, lo más pesado es pulir, sacar brillo a los pisos de mármol porque al momento de echar líquido al piso, cuando le das varias pasadas, el líquido se va secando y se hace más complicado. Ese el trabajo más pesado que hay en el área. Bueno, también la aspiradora, no es tan pesado pero al momento de hacer movimientos repetitivos es un poco pesado, y transportarlo es un poco difícil.

- 2. ¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

En este hotel tenemos todas las herramientas de prevención, tenemos botas, carnes, cascos, lentes. En tanto a las fajas, no es necesario que te las den porque no está comprobado si es que te ayudan o no, existen personas que dicen que te perjudican y es por eso que no nos dan. No es que tengamos tanto trabajo de carga pesada, solo algunas veces que cargamos colchones, pero no es necesario tampoco.

- 3. ¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Sí, aquí contamos con herramientas que nos hacen la vida más fácil, son muchos más fáciles de usar que los convencionales, no se tiene que estar lavando o enjuagando a cada rato, simplemente solo tienes que sacar el trapo, poner un trapo nuevo, pegarlo, y el otro trapo sucio lo botas. También tenemos el spray que es muy práctico, y algunos químicos que usamos que son muy efectivos.

- 4. ¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Todos los productos que se mencionó anteriormente son útiles. Por ejemplo, el trapeador que es muy efectivo, también tenemos una máquina que es practico

ya que no tienes que estar secando, es como una aspiradora, ya que aspira toda el agua, además de contar con la saca sarro que elimina toda la suciedad del inodoro, también tenemos el acero auto brillante, que saca muy rápido el brillo, no tiene la necesidad de pasarlo a cada rato y creo que son importantes ya que nos hace ahorrar tiempo y tener menos desgaste físico.

5. ¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?

En el caso de la lustradora, tiene un graduador que se acomoda de acuerdo a tu tamaño, a la distancia. La aspiradora también tiene una graduadora para medir la fuerza.

6. ¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?

Si, son bien prácticas. Son muy sencillas de usar, incluso yo al ser nuevo no me tomaba mucho tiempo en aprender a utilizarlas, no se necesita de tanta capacitación para poder manipularlas.

7. ¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?

Si, en los casos de altura, si se necesita de extensores o palos telescópicos para poder llegar a lugares complicados. Un ejemplo, en los techos de las terrazas de las habitaciones, sales por la ventana para ver el techo, pero no los puedes alcanzar a limpiar, entonces se usan los extensores para poder limpiar.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Si, en el caso de la lustradora, nosotros al momento de manipularla, las partes donde lo agarras, es plástico y no hay riesgo donde te pase corriente porque en sí, también se le puede echar agua a la máquina y puede haber contacto, pero está bien equipado y no hay riesgo. También tenemos los implementos de seguridad como los guantes y los lentes, que a la hora de usar químicos para limpiar suciedades que no salen fácilmente, se tiene usar los químicos que son fuertes, y es por eso que se tiene que dar protección por medio de los guantes y lentes.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Bueno, la postura más complicada es a la hora de tender la cama, ya que son muy grandes y tienes que estar en constante movimiento; arrodillarte para limpiar debajo de la cama, agacharte, ponerte de cuclillas para mover las tarimas, tienes que encorvarte a la hora de estar tendiendo la cama, estirar mucho los brazos para colocar bien las sábanas, al momento de limpiar las duchas también se tiene que estar arrodillado. Son varias posiciones que existen en este trabajo.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

Si, más que todo a la hora de las tendidas de cama, son incómodas. Incluso hay hasta camas dobles o triples, entonces se nos hace un poco incómodas esas posturas para nosotros.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Bueno, son muchas. A la hora de estar tendiendo la tarima te puede caer

una pata en el dedo, incluso el piso a veces es muy resbaloso y te puedes caer, en el baño te puede caer la tapa del inodoro, al momento de trapear te puedes lesionar. Más que todo, la postura de tender la cama es más difícil, mover las tarimas o hasta incluso, armar las camas o mover los colchones, lo cual resulta complicado.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Si, justo acaba de pasar una capacitación en el hotel y nos mencionaron que el tema de prevención es muy importante. Uno por querer terminar rápido su trabajo se está arriesgando por su integridad física y no debe ser así. Siempre tienes que analizar bien lo que vas a hacer y estar prevenidos. Yo creo que debería haber un poco más de capacitación sobre estos temas porque no es tan

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 12

Nombre del investigador/entrevistador: Giordano Salazar Quispe

Nombre de la población:

Un hotel de 5 estrellas

Fecha de la entrevista: 19/11/19

Fecha de llenado de ficha: 19/11/19

Tema:

Ergonomía física

Informante:

Elena

Contextualización:

La entrevista se realizó en la oficina de housekeeping.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. **¿A usted le resulta complicado trabajar con herramientas pesadas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

El carro para llevar los arreglos florales me parece una herramienta complicada para mí, al igual que la lustradora que tiene diferentes funciones y es un poco pesado transportarla por todos lados.

2. **¿Le brinda la empresa facilidades como herramientas de apoyo o fajas de columna para reducir el esfuerzo físico en las actividades diarias de su trabajo? ¿Por qué lo cree?**

La empresa no me brinda fajas para hacer trabajos pesados porque yo no cargo tanto peso, no es necesario, pero si me brindan cosas de protección.

3. **¿A usted le resulta fácil trabajar con herramientas prácticas? ¿Como cuáles? ¿Por qué?**

Herramientas como los hisopos y los desatoradores me parecen prácticos porque los puedo llevar en mi bolsa.

4. **¿Cuáles son las herramientas livianas que usted conoce y por qué cree que son importantes?**

Las herramientas prácticas como el hisopo, el trapeador, el plumero para sacar el polvo y hay un palo que sirve para limpiar las lunas, lo cual me parece practico y lo puedo llevar en mi bolso.

5. **¿Considera que las herramientas con las que realiza su labor se adecuan a usted? ¿Por qué?**

Si claro, porque las herramientas tienen para graduar el tamaño y no me es difícil de utilizar.

6. **¿Las herramientas son fáciles de sostener y/o utilizar?**

Si, son fáciles de utilizar porque no me dificulta en nada, y además de ser prácticas a la hora de meterlas a mi bolso.

7. **¿Para manipular las herramientas del trabajo, utiliza extensores o palos telescópicos para llegar a lugares complicados para usted? ¿Por qué?**

Si, si utilizo las herramientas de trabajo porque no llego a sitios que son muy altos como los techos, las lunas, los espejos que son muy grandes y es por eso

que no llego hasta esas partes de arriba, entonces llego a utilizar los palos telescópicos para llegar a esos lados.

8. ¿Algunas de las herramientas que usa usted cuentan con protectores o complementos que lo ayude a prevenir algún tipo de lesión física? ¿Cuáles y cómo lo ayuda?

Los guantes, porque yo agarro un montón de químicos entonces los guantes hace que no haga contacto con mi piel. Los lentes, porque también me puede salpicar esos productos a los ojos y también tengo que proteger mi vista, además de los cascos, cuando salgo a limpiar a sitios donde están armando para un evento, es ahí cuando me tengo que proteger y utilizo el casco, esas son mis herramientas de protección.

9. ¿Cuáles son las posturas que realiza un cuartelero durante su trabajo? Para hacer la limpieza, tenemos que agacharnos, recoger las camas, para armar las camas tenemos que jalar el colchón y tenemos que encajar las sábanas al colchón ya que son de diferentes tamaños entonces tenemos que armar con nuestra fuerza el colchón, jalar la cama para que encaje bien, limpiar debajo de los colchones, limpiar los baños y para todo eso, yo tengo que estirarme, ponerme de cuclillas, de costado, son un montón de movimientos entonces es más que nada, fuerza física en el trabajo.

10. ¿A usted le resulta incómodas estas posturas?

No, no me resulta incómodas porque yo no soy de hacer esfuerzo físico, o sea de cargar peso y entonces no me parece difícil.

11. ¿Qué tipo de lesiones físicas cree usted que corre al trabajar como cuartelero?

Como cuartelero, los resbalones te pueden producir lesiones ya que a la hora de que llegue un huésped, uno está apurado y puedes resbalarte. Una vez, me fracture el pie por eso. Al comienzo no sientes el dolor, pero luego ya empiezas a incomodarte. Ese el tipo de riesgo para mí que puede pasar.

12. ¿Cree usted que es necesaria una medida de prevención en cuanto a las lesiones físicas que puede sufrir un cuartelero? ¿Por qué?

Si, si es necesario porque los cuarteros estamos propensos a sufrir muchas lesiones. Estamos full a veces, entonces corremos y nos podemos caer, resbalar y ya nos ha pasado. Por hacer las cosas rápidas, sufrimos las consecuencias. Pero acá en el hotel, siempre nos dan charlas para nosotros poder cuidarnos y tener posiciones de trabajo.

ANEXO 9. Análisis de resultados de entrevistas y observaciones.

| Componente temático | Análisis de observaciones | Análisis de entrevistas | Análisis por unidad temática |
|-------------------------|---------------------------|---|---|
| Herramientas de trabajo | | <p>Se ha identificado durante las entrevistas que las respuestas similares con respecto a las herramientas pesadas son la aspiradora y la lustradora, ya que los entrevistados afirman que se les dificulta trabajar con estas herramientas por su complicada movilización y por el peso que estas mismas poseen, teniendo en cuenta que ellos han mencionado que el hotel no tiene un ascensor que les permita llegar a su área de trabajo por ese medio llevando con ellos este tipo de herramienta. Además, los cuartereros cuentan con fajas para la columna y otro tipo de complementos que se usan junto a algunas herramientas en especial para ciertas actividades, que les ayudan a prevenir lesiones físicas, las cuales son brindadas por el hotel, pero en su mayoría no le dan el uso necesario ya que estos implementos les incomoda y no manejan bien su labor porque mediante sus opiniones, les quita tiempo, lo cual da a entender que ellos desean agilizar sus labores sin importar su salud e integridad física. En el caso de las herramientas prácticas tales como los sprays, guantes, hisopos, cepillos, baldes, plumeros y felpas, los entrevistados afirman que no es complicado trabajar con estas herramientas por el hecho de que son livianas y son fáciles de transportar a cualquier lado que vayan, esto por su tamaño y peso liviano, ya que según los cuartereros son herramientas de bolsillo.</p> | <p>Se debe tener en cuenta que las herramientas de trabajo son importantes ya que además de facilitar y ayudar a complementar el labor de los cuartereros, estas mismas pueden resultar siendo perjudicables en su salud dependiendo de la forma de su uso y el estado en las que se encuentren. Esto porque sin importar si son prácticas (livianas) o pesadas, su diseño siempre debe tener como objetivo de ser útil y cómodo para el usuario (cuarterero), añadiendo que estas no deben perjudicar su salud física al manipularlas.</p> |

Diseño de herramientas

Se observa que las herramientas de trabajo que usan cuartereros del hotel se adecuan a su físico, especialmente aquellas que tiene un mango sujetador y las que son adaptables a diferentes tamaños como lo son la aspiradora por su característica de graduación y los cepillos por ser fáciles y cómodos de sostener y usar. Esto se puede notar en las expresiones de los cuartereros al momento de usarlas, más no al momento de trasladarlas porque en el caso de la aspiradora, la cual es una herramienta pesada, en ocasiones se nota su expresión facial de incomodidad, la tensión muscular producida por el peso que levantan y el porcentaje de sobreesfuerzo que hacen al momento de subirlas por las escaleras.

Además, algunas de las herramientas que más usan palos extensores para quitar telarañas de los techos (teniendo en cuenta que estos llegan a más de 3 metros), desempolvar en esquinas altas, limpiar en las partes superiores de los roperos o labores que requieran la realización de movimientos o estiramientos esforzados para llegar a una zona que no podrían llegar fácilmente ya sea por la distancia o altura en la que se encuentran. Estos palos extensores, los cuales son fáciles de usar ya que solo los extienden o unen a la herramienta que se desee que llegue a esa distancia dificultosa y así simplemente realizan la limpieza sin mayor dificultad. La forma en cómo se puede confirmar que los trabajadores no se sienten aliviados o tensados es al ver sus expresiones ya que no ponen muecas de fastidio, no tensan sus músculos por estrés y por algunos comentarios como "por suerte tenemos estos extensores, porque si no tendríamos que subirnos a escaleras". Por otro lado, se ha podido detectar que así como hay herramientas livianas que son fáciles de trasladar, también existen las herramientas pesadas, las cuales de por sí son difíciles de trasladar por su peso, pero esto se complica aún más por la construcción antigua que tiene el hospedaje ya que no permite ni facilita a los

Acerca de las medidas y/o formas de herramientas, los entrevistados señalan que la aspiradora se puede graduar según el tamaño del usuario, por lo cual se demuestra que ellos no podrían sufrir al agacharse para utilizar la herramienta porque se ajusta a su tamaño, y así no sufrirían de problemas de lumbalgia, pero hubo un caso de una de los entrevistados que mencionó que aún con esa característica de ajuste de la herramienta, se le hace muy grande para ella por su tamaño (la entrevistada se consideraba pequeña). Además, el carrito es de tamaño estándar, el uso de extensores y escaleras son regulables; y esto evita que ellos hagan movimientos forzados y maniobras arriesgadas. Asimismo, afirmaron que las herramientas que usan son fáciles de sostener y utilizar porque cuentan con azas y mangos de jebe y/o goma, lo cual evita que se les resbale de las manos y sean mejor sujetados, al igual del buen estado que estas tienen como por ejemplo, el buen estado de las ruedas de los carritos y también, mencionan a los cepillos que son de madera, lo cual hace que se sujete bien con la mano y no se resbale fácilmente durante su uso.

Por otro lado, el uso de los palos telescópicos y/o extensores son accesibles para llegar a lugares dificultosos según así afirman los entrevistados, ya que así evitan usar las escaleras para esos casos en donde requieran llegar a lugares altos o distanciados, considerando que mencionan que las habitaciones son altas con un aproximado de cuatro metros de altura. A su vez, ellos cuentan con herramientas de protección tales como las mascarillas, lentes, guantes y cascos, mencionando que gracias a estas herramientas, evitan malestares o irritación en las fosas nasales, quemaduras, intoxicaciones por el uso de químicos tóxicos y lugares donde se exponga a polvos, y posibles caídas

El diseño que una herramienta debe tener, siempre debe estar complementada y ajustada al trabajo por el cual se utilizará. Estas deben ser fáciles de sostener para el usuario acomodándose a su mano y si es que se necesitara para realizar un trabajo que podría tener un riesgo mayor, se requeriría de un complemento especializado para ello, como por ejemplo, el uso de guantes, protectores de ojos y mascarillas para la manipulación de sustancias tóxicas ya que si no podrían sufrir de quemaduras, ardor en los ojos y en las fosas nasales.

Lo mismo pasa con las fajas para la columna, se dice que esta herramienta de protección no es utilizada por los cuartereros ya que para ellos se les resulta incómodo trabajar así y que por su propia responsabilidad de ellos mismos, podrían de problemas musculoesqueléticos.

cuartereros una tranquila realización de su labor y sus funciones, lo cual no solo afecta la comodidad del cuarterero, sino también pone en peligro su salud física. Esto se demuestra en los esfuerzos que se observó que realizan algunos cuartereros para movilizar las herramientas pesadas parece sobrepasar su fuerza y resistencia física, añadiendo que estas acciones las realizan diariamente. A pesar de que algunos que soportan más peso, llegan a "sufrir menos" levantando la secadora por las escaleras, muchos de los cuartereros, incluyendo lo que no "sufren tanto" se han quejado del hecho que el ascensor no les permita llegar a todos los pisos a los que necesitan llevar esas herramientas, pero a pesar de eso todos siguen trabajando con su actividad diaria soportando todo lo que se les presente día a día.

Asimismo, los colaboradores de housekeeping consideran que parte del diseño que tienen las herramientas aportan al cuidado de su salud a la hora realizar su trabajo. Ellos son conscientes de la existencia de dichos protectores y complementos de las herramientas que usan diariamente y sobre su importancia para el cuidado de su salud física; sin embargo, la mayoría de veces no hacen uso de ellas al momento de su trabajo,

mediante el uso de las escaleras durante su labor.

Riesgo ocupacional

Durante la observación se pudo diferenciar varias posturas realizadas por los cuartereros, pero hay algunas que se repiten más veces, las cuales se convierten en más comunes y las que pueden ser el factor clave de alguna lesión o malestar que el personal tenga en el futuro. Entre esas posturas están la posición en cuclillas, arrodillado, espalda encorvada, brazos estirados y flexionados. Todos los mencionados son posiciones naturales que se realizan inevitablemente para realizar su trabajo. Por ejemplo, la posición en cuclillas la realizan para poder llegar o estar a la altura de algo mucho más bajo que ellos, pero también hay veces que la usan para tratar de evitar encorvar mucho la espalda a la hora de cambiar la ropa de la cama o al jalar algo más bajo de su estatura; la postura que involucra arrodillarse, la usan más para poder tener una base para poder levantar levemente algo con sus brazos, significando que las rodillas llegan a soportar todo ese peso; la espalda encorvada aparece más por negligencia de los cuartereros al no querer ponerse de cuclillas para "no perder tiempo" simplemente jalando la cama y cambiándole de ropa estando parados, aunque muchos lo hagan por poco tiempo, porque a los segundos sienten el dolor de espalda y ahí recién se ubican de cuclillas; sin embargo, aun así hayan sido segundos, ya había producido un dolor. En cuanto a los brazos estirados y flexionados, estos movimientos se producen constantemente ya que el personal está permanentemente en movimiento de objetos, tendiendo las camas, posicionando objetos en su lugar, limpiando y todo con movimientos repetitivos que se ejecutan diariamente de la misma forma con el uso de sus brazos.

Las posturas que realizan los cuartereros con el tiempo pueden causar malestares e incomodidades, pero se pudo observar que los colaboradores no muestran signos de dolencia a simple vista y siguen trabajando con la

En cuanto al riesgo ocupacional, los entrevistados afirman las posturas que más destacan durante el cumplimiento de su trabajo, son las posturas como estar de cuclillas, arrollamientos, estiramientos, flexiones de extremidades continuas y a pesar de ello, son conscientes que encorvan sus espaldas. Como consecuencia, estas posturas les resultan incómodas y hasta han provocado molestias en algunas extremidades y músculos; las posturas más incómodas según los entrevistados son el estiramiento del cuerpo, la cual lo realizan para acortar tiempo al darse la vuelta a la cama para recoger o acomodar ese lado, el apoyo de las rodillas para evitar encorvarse, las flexiones constantes de extremidades y las encorvaduras de espalda al momento de tender o acomodar la cama. Finalmente, los entrevistados son conscientes de los peligros que corren por una mala postura, entre los que mencionan son las lumbalgias, dolores de rodillas por el constante apoyo de ellas en el suelo, dolores musculares y/o articulares, además de los cortes, caídas, irritaciones y quemaduras de piel con el uso de químicos y alergias. De este modo, también mencionan su temor por el posible contagio de alguna enfermedad durante la limpieza de los servicios higiénicos. Finalmente, referente a las charlas de prevención, los entrevistados mencionan positivamente ante la necesidad de la toma de medidas de prevención durante su trabajo para evitar lesiones y/o enfermedades. El hotel les brinda charlas informativas para aprender a usar sus herramientas de trabajo y sobre cómo son las posturas recomendadas para evitar lesiones ya que su trabajo es básicamente físico. Por otra parte, consideran que la importancia de las charlas es para cuidar de su salud e integridad física y así poder realizar correctamente su trabajo.

Las posturas que realiza un cuarterero dependerá de cómo ellos manejan mediante su propio ritmo, pero ellos mismos deben ser responsables si acatan las recomendaciones de prevención o no. Esto ya que muchos son conscientes de las posturas que un cuarterero realiza y de las que ellos manejan según su rutina, pero a pesar de ello y a pesar de que ellos mismos han afirmado que el hotel les brinda charlas, no siguen esas instrucciones y recomendaciones dadas porque desean terminar su trabajo lo más rápido posible. Por ello, es que realizan estiramientos innecesarios o flexiones de más, levantamiento de peso sin protección y limpieza de polvo sin mascarilla. Esto es peligroso, a pesar de que no lo hagan siempre, de poco en poco puede ser dañino.

misma energía de siempre; sin embargo, si se observa detenidamente sus actos, se puede notar el esfuerzo que hacen y el desgaste físico que han ido acumulando con el tiempo.

Entre las lesiones que un cuartelero está propenso a sufrir de acuerdo a las actividades que realiza durante su trabajo diario, pueden llegar a ser desde algunos cortes por el uso de herramientas, simples raspones por una resbalada o tropezón, algún esquinche o una fractura por una posición mala de una extremidad o algo un poco más peligroso como quemaduras por el uso de químicos y ardedura de la vista, lumbalgia por el peso y posiciones realizadas día a día que vulneren la espalda y cadera.

Para prevenir enfermedades o lesiones existen medidas de prevención, pero a pesar de la existencia de ellas, los cuarteros del hotel demostraron que no usan sus elementos de protección, ya que durante la observación no usaban mascarillas, guantes ni lentes que les protejan de alergias u otro tipo de malestar. Al mismo tiempo, se observó que tampoco usaban fajas para proteger sus columnas al momento de mover la tarima de la cama y/o al levantar cosas pesadas