



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS LA MORITA

**CALIDAD DEL EMPLEO, CONDICIONES LABORALES Y EFECTOS A LA
SALUD EN LAS CAMARERAS DE UN CENTRO ASISTENCIAL PRIVADO**

Autor: Marco Jiménez

La Morita, julio de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

CAMPUS LA MORITA



**CALIDAD DEL EMPLEO, CONDICIONES LABORALES Y EFECTOS A LA
SALUD EN LAS CAMARERAS DE UN CENTRO ASISTENCIAL PRIVADO**

Autor: Marco Jiménez

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de
Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

La Morita, julio de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES
CAMPUS LA MORITA

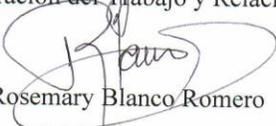
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**CALIDAD DEL EMPLEO, CONDICIONES LABORALES Y EFECTOS A LA
SALUD EN LAS CAMARERAS DE UN CENTRO ASISTENCIAL PRIVADO**

Tutora:

Dra. Rosemary Blanco R

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales


Por: Rosemary Blanco Romero

CI: 10.459.041

La Morita, abril de 2018

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado:

"CALIDAD DEL EMPLEO, CONDICIONES LABORALES Y EFECTOS A LA SALUD, EN LAS CAMARERAS DE UN CENTRO ASISTENCIAL PRIVADO".

Presentado por el (la) ciudadano (a) MARCO ANTONIO JIMÉNEZ FUENTES C.I. 20.055.838 para optar al Título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como Aprobado.

Presidente: José Felipe Cabeza

C.I: 10452054 Firma: 

Miembro: Valentina Trovat

C.I: 2929390 Firma: 

Miembro: Rosemary Blanco

C.I: 10489041 Firma: 

Maracay, 06 de Julio de 2.018



.....FACES en Constante Innovación.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO/DIRECCIÓN DE POSTGRADO

AV. SALVADOR ALLIANCE BARBLA EDIFICIO ANEXO A FACES MUNICIPIO NAGUANAGUA-ESTADO CARABOBO VENEZUELA

DEDICATORIA

¡Quiero dedicar este trabajo a mi hermosa y bella familia que han sido los pilares fundamentales de mi vida, gracias a ellos hoy estoy dando este gran paso importante académico y profesional para mí! A mi bella Luisa Jiménez esa angelita que desde el cielo me cuida quiero dedicarte este y todos mis éxitos Madrina te los dedico con todo mi corazón, sé que hoy celebras con gran orgullo este logro, ¡a mi Abuela Lilia viejita hermosa hoy uno de tus nietos cumple una meta importante y va por ti amor mío.

A mis hermosas más que tías, madres y mujeres incondicionales Sabina y Mineida (Tata), gracias por ser seres especiales e importante en mi crianza un pedazo de mi ser es de ustedes. Papá gracias por tus sabios consejos que han hecho de mi un gran hombre; ¡mamita hermosa eres y siempre serás mi gran amor, sé que cada oración y pedido especial al altísimo siempre va dedicado a mí nunca tendré como pagarte tanto amor madre!

A mi compañera de luchas Angemi, hermana creo que eres y siempre serás mi ejemplo a seguir este logro es tuyo, gracias por siempre creer en las cosas que como investigador soy capaz de hacer; a mis hermanos amigos y confidentes Manuel y Janet gracias por estar en cada logro y caída creo que hemos estado juntos en todas gracias por apoyarme y estar siempre, me faltara la vida para agradecer y celebrar su presencia en mi vida.

A mis ahijados Flavio Maurizio y Adua Valeria porque quiero ser siempre un ejemplo para ustedes, que con esfuerzo y mucha dedicación se pueden lograr todas nuestras metas.

A Iris Maritza, Carmen y de las demás Camareras de mi centro de trabajo porque gracias a ustedes comprendí que mientras más humanos somos, logramos entender nuestro entorno, ¡todos somos iguales y para mí son seres extraordinarios!

AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar agradeciendo a mi centro de trabajo por el gran apoyo institucional brindado para el desarrollo y consecución de esta investigación, por tener consideraciones personales y profesionales para permitirme lograr esta meta.

A mi Tutora Dra. Rosemary Blanco por ser una guía incondicional, más que una profesora, un gran apoyo importante en este trabajo, asertiva, comprometida y altamente sensibilizada con este tema tan hermoso, a usted infinitas gracias Profesora.

A la Antrop. Angemi Jiménez por su gran apoyo y acompañamiento metodológico en este maravilloso mundo de la investigación, visto desde dos perspectivas un reto asumido y que gracias a su labor ha sido materializado.

Al cuerpo docente del Postgrado de Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral del IAE “Arnoldo Gabaldón” y en especial a la Dra. María de Carmen Martínez por su amplia experiencia y conocimientos valiosos en el ramo de la salud en el trabajo.

Un aparte especial a mis grandes compañeros, colegas y Profesores de mi amada Universidad de Carabobo, Valentina Trovat y José Felipe Cabeza, por siempre apostar a mi desarrollo académico integral y brindar un apoyo enriquecedor en su experiencia del quehacer como docente universitario mil gracias por su apoyo y dedicación.

Y por último y no menos importante a la Dra. Ligia Sánchez mi gran maestra y mentora, una persona con una gran calidad humana, por introducirme en esta hermosa línea de investigación donde el trabajo y la salud son ejes importantes en el desarrollo social y económico de la sociedad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

CAMPUS LA MORITA

**CALIDAD DEL EMPLEO, CONDICIONES LABORALES Y EFECTOS A LA
SALUD EN LAS CAMARERAS DE UN CENTRO ASISTENCIAL PRIVADO**

Autor: Marco Jiménez

Tutora: Rosemary Blanco Romero

Fecha: Mayo, 2018

RESUMEN

El presente estudio se centró en analizar la calidad de empleo, condiciones laborales y sus efectos a la salud en las camareras de un centro asistencial privado, dedicadas a las funciones de ornato y aseo. Para el abordaje de esta realidad se empleó el enfoque mixto de investigación, para lo cual se analizaron los datos obtenidos de la aplicación de dos instrumentos estandarizados, primeramente el cuestionario ISTAS 21 versión corta, con la finalidad de identificar y establecer el nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales presentes en la jornada de trabajo; seguidamente se midieron los efectos relacionados a la salud en estas trabajadoras con el cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de Yoshitake adaptado por el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores de Cuba (INSAT). La aplicación de estos instrumentos arrojó que estas camareras presentan exposición agravada en las dimensiones de inseguridad y doble presencia asociadas a los factores de riesgo psicosociales por su condición especial de amas de casa y por ser un segmento de trabajadoras en edad o cercanas a la tercera edad con bajo nivel académico y especialización técnica laboral baja. Desde la esencia de las variables relacionadas a la calidad del empleo y condiciones laborales se valora la entrevista semi estructurada y el análisis del discurso, como elemento importante para la obtención de la información suministrada por las informantes claves, quienes expresaron altos niveles de preocupación por el salario, beneficios laborales y política de promoción en salud afectada ya que estas no cubren las expectativas a la luz de las normas vigentes en el área.

Palabras Claves: Condiciones de Trabajo, Calidad de Empleo y Salud Laboral



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

CAMPUS LA MORITA

**QUALITY OF EMPLOYMENT, WORKING CONDITIONS AND HEALTH
EFFECTS IN THE FEMALE CLEANERS A PRIVATE ASSISTANCE
CENTER**

Author: Marco Jiménez

Tutor: Rosemary Blanco Romero

Date: May, 2018

ABSTRACT

We investigated the factors related to working conditions, quality of employment and the effects generated in the health of a group of workers engaged in the functions of decoration and cleanliness in a private health center in the state of Aragua, assigned to the position of cleaners. From the mixed quantitative and qualitative approach, we analyzed the data obtained through the application of two standardized instruments that were responsible for measuring psychosocial risk factors through the ISTAS 21 version questionnaire, as well as the health-related effects of these workers with the subjective symptoms questionnaire of Yoshitake fatigue adapted by the National Institute of Workers' Health of Cuba (INSAT); the application of these instruments shows that these female cleaners present aggravated exposure in the dimensions of insecurity and double presence associated with psychosocial risk factors due to their special condition as housewives and because they are a segment of workers of age or close to old age. with low academic level and low labor technical specialization. From the essence of the variables related to the quality of employment and working conditions, the semi-structured interview and discourse analysis are valued as an important element for obtaining the information provided by the key informants, who expressed high levels of concern for the salary, labor benefits and health promotion policy affected since these do not meet expectations in light of the regulations in force in the area.

Keywords: Working Conditions, Quality of Employment, Occupational Health.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	pp. III
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Índice de Cuadros	X
Índice de Gráficos	XI
Introducción	XII
CAPÍTULO I: CONTEXTO ACTUAL DE LA SITUACIÓN	
Planteamiento del Problema	15
Objetivos	18
Justificación	18
CAPÍTULO II: CONTEXTO TEÓRICO	
Antecedentes	20
Fundamentación Teórica	24
Fundamentación Jurídica	36
Operacionalización de Variables	38
Matriz de Categorías	40
CAPÍTULO III: CONTEXTO METODOLOGICO	
Paradigma y Enfoque	41
Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación	43
Población y Muestra	44
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
Plan de Análisis de Datos	45
Diseño de Investigación Cualitativa	45
Informantes	46
Técnicas e Instrumentos Cualitativos para Recabar Información	47
Validez de la Entrevista	47
Análisis de la Información Cualitativa	48
Consideraciones éticas	48
CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN	50
CAPÍTULO V: ABORDAJE FINAL	
Conclusiones y Reflexiones	89
Recomendaciones y Consideraciones	94

LISTA DE REFERENCIA	97
	101
ANEXOS	
	102
Anexo A: ISTAS 21	111
Anexo B: S. YOSHITAKE (INSAT) 1987	112
Anexo C: Guión de Entrevista	113
Anexo D: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	PP.
1.- Operacionalización de Variables	39
2.- Matriz de Categorías	40
3.- Identificación de Factores de Riesgos Psicosociales	51
4.- Distribución del Indicador de Inseguridad	53
5.- Distribución del Indicador Doble Presencia	55
6.- Efectos a la Salud	57
7.- Tipos de Fatiga	58
8.- Categorización de la Calidad del Empleo	60
9.- Categorización de las Condiciones de Trabajo	67
10.- Estabilidad Laboral	75
11.- Salarios y Beneficios	76
12.- Nivel de Esfuerzo	78
13.- Desarrollo Personal	79
14.- Áreas de Trabajo	81
15.- Motivación y Satisfacción	83
16.- Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	85
17.- Obligaciones Laborales	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GRAFICO No.	PP.
1.- Factores de Riesgos Psicosociales en Camareras	52
2.- Indicador de Inseguridad	54
3.- Indicador de Doble Presencia	56
4.- Efectos a la Salud	58
5.- Tipos de Fatiga	59
FIGURAS No.	
1.- Determinantes de la Calidad del Empleo	27
2.- Modelo Demanda- Control	32
3.- Modelo Esfuerzo – Recompensa	34
4.- Calidad del Empleo	66
5.- Condiciones de Trabajo	74

INTRODUCCIÓN

La calidad del empleo se desarrolla en el marco de la organización del trabajo como elemento de suma importancia, ya que la administración y gestión del talento humano debe procurar la consolidación y selección de un equipo de trabajo altamente comprometido con la empresa y con su puesto de trabajo.

Esto determina sin duda el comienzo de la relación laboral y contractual, la cual delimita el tipo de contratación, descripción del puesto a ocupar, salarios, beneficios socioeconómicos, jornada y obligaciones del cumplimiento para formalización del ingreso del trabajador. La experiencia del trabajo en edades cercanas a la tercera edad presupone, una desincorporación aparente por ser considerada ante la seguridad social la edad de retiro de este sector de la población, generando en este segmento una gran preocupación por su permanencia en sus centros de trabajo y no perder una oportunidad de empleo formal y estable, que en ningún caso cubre las necesidades de estos trabajadores en edades cercanas a la tercera edad o adultos mayores.

Se considera el análisis y estudio de riesgos psicosociales como un importante elemento para el estudio del comportamiento de un grupo de trabajadoras que se desempeñan en el cargo de camareras en un centro asistencial privado, los efectos colaterales derivado estos riesgos a los cuales están expuestas dichas trabajadoras y lo que ocasiona este en su estado de salud física mental

El estudio se desarrolla en un ambiente de trabajo conformado por grupos de trabajo que se dedican a realizar labores de aseo y ornato de áreas clínicas; estas mujeres deben apegarse al seguimiento y cumplimiento de medidas de sanitarias y de higienización, para preservar y mantener las condiciones de salubridad de estas áreas donde las camareras prestan sus servicios como trabajadoras, en este entorno se estudiaron los elementos reveladores de la calidad del empleo presentes en este tipo

de trabajado y el conocimiento de las condiciones medio ambientales en esa organización del ramo de la salud.

Esta investigación inició con el planteamiento de la situación actual donde se exponen las distintas condicionantes que evidencian la problemática de estudio, se determinaron los objetivos de la investigación, los cuales sirvieron como rumbo para ampliar los elementos de análisis de la investigación, tras realizar la justificación de este estudio; se procedió a describir el contexto teórico referencial, asociado a las variables de estudio donde se enriquece y fundamenta mediante modelos, teorías e investigaciones previas realizadas en la materia; el estudio en desarrollo, incluyéndose aspectos de carácter social, laboral y del ámbito de la salud laboral relacionado con mujeres que ejercen el cargo de aseadoras o camareras que permiten profundizar la esencia de los elementos que emergen de sus vivencias como fuerza de trabajo importante dentro del centro asistencial.

La descripción metodológica adoptada por esta investigación se enfocó en el análisis del discurso como símbolo de expresión oral, mostrando elementos vivenciales en la consecución de los resultados, la cual soportándose en la teoría fundamentada, se incorporan elementos emergentes así como aspectos previamente abordados en el estado del arte, que desde la metodología cualitativa ha sido categorizada en función a la realidad propia de esta relación de trabajo estudiada, destacados en las verbalizaciones de estas trabajadoras.

En cuanto a los aspectos cuantitativos estos fueron analizados, tabulados y graficados mediante la aplicación de instrumentos estandarizados, que permitieron evidenciar hallazgos importantes. Asimismo, luego estos elementos cualicuantitativo fueron expresamente revisados para su posterior caracterización en la consecución plasmado del abordaje final de este proceso de investigación, que fueron realizadas desde los dos enfoques para permitir dar un análisis y alcance amplio a los resultados obtenidos.

Para finalizar luego de analizados todos los hallazgos del proceso de investigación se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes, se listaron las referencias usadas como parte del soporte bibliográfico de este trabajo y se concluyó con los anexos necesarios empleados para el mismo.

CAPÍTULO I

CONTEXTO ACTUAL DE LA SITUACIÓN

Planteamiento de la Situación

La organización del trabajo, ha sido uno de los principales factores de desarrollo de los seres humanos como fuente dignificadora y principal sustento del entorno social y familiar en el cual convergen los trabajadores; fuerza laboral que los ha convertido en los actores sociales de mayor trascendencia en los esquemas de cambio del aparato productivo a nivel mundial. Los sistemas de producción y crecimiento socioeconómico han evolucionado en las naciones; son parte importante del éxodo campesino, dado que la fuerza laboral se vio en la obligación de trasladarse de los sectores rurales a las principales ciudades, por la marcada apertura que brindó la creación de nuevas oportunidades de empleo, aunado a la búsqueda de mejores condiciones salariales.

Esta situación particularmente ha sido objeto de preocupación para muchas organizaciones que regulan la materia, tal y como lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la aproximación al empleo decente, fundamentado en factores generales asociados a la inclusión laboral, incremento de la oferta en el mercado de trabajo, incorporación al sistema de seguridad social, salarios estables y condiciones contractuales formales. Estos aspectos conforman los principales factores en los cuales esta institución ha fundamentado sus lineamientos para minimizar la flexibilización del trabajo y por ende su informalidad.

La dinámica mundial, emplea una serie de elementos socio laborales, que generan aun en la actualidad grandes desafíos, en la búsqueda de mejorar las

condiciones laborales de aquellos grupos altamente vulnerables que están principalmente sectorizados en el empleo joven en ocasión del primero empleo y en las mujeres; estos son por consiguiente los dos puntos que siguen considerándose una gran deuda social en muchos países, los cuales incumplen las metas del milenio, una de ellas direccionadas a disminuir los grandes problemas del desempleo abierto que afectan a ambos grupos sociales, Weller y Roethlisberger (2011).

La calidad del empleo posee dos dimensiones determinantes tal y como lo expresan Weller y Roethlisberger (ob. cit), en un primer contexto el económico y productivo y el asociado a la institucionalidad laboral, el primero de ellos está definido por la dinámica de productividad y sus niveles salariales asociados a estos, en un segundo contexto están definidos por normas sobre seguridad, salud e higiene en el trabajo, así como las relaciones laborales predominantes. Ahora bien, la ausencia de alguno de estos elementos anteriormente mencionados, viene dado por la exclusión laboral, no solo por la falta de empleos de calidad, sino por la poca apertura e inclusión de los grupos sociales altamente vulnerables, ya sea por el grupo étnico al cual pertenece, edad, sexo y nivel educativo.

En este particular las mujeres, conforman un pilar fundamental para la generación del ingreso familiar, ya sea por laborales formales e informales, entre la década de los años 90s y en el período del 2000 al 2007, se ha presentado un leve incremento en el proceso de inclusión de estas a empleos formales, sin embargo, esta variación no ha sido significativa, ya que la misma se encuentra por debajo con respecto a los hombres. Cabe destacar que, en el ámbito de la salud, son muchas las labores que requieren la contratación de mujeres, por tratarse de actividades culturalmente feminizadas, ya que estas son labores de cuidado, atención y saneamiento de pacientes en espacios destinados para la atención médica de los mismos.

Las camareras son trabajadoras dedicadas a las labores de aseo, ornato y disposición de materiales de desecho y desinfección. En el centro de salud objeto de estudio bajo la denominación de Centro Médico Maracay está ubicado en la Avenida las Delicias en la ciudad de Maracay, el trabajo de las camareras se realiza por mujeres en edades comprendidas de 35 a 60 años, las actividades están organizadas en tres turnos rotativos de trabajo las 24 horas del día, además de un plan de rotación por áreas de trabajo; las tareas propias de este puesto, son rutinarias, con muchas sub tareas altamente demandantes, con remuneración salarial de acuerdo al mínimo establecido por ley.

Las causas atribuibles a esta situación pueden estar dadas, porque este grupo presenta la particularidad de estar cercano o en la tercera edad o edad de retiro, estas labores de aseo son socialmente definidas como un trabajo feminizado, como fue mencionado anteriormente, igualmente estas trabajadoras poseen un bajo nivel de escolaridad, ya que ninguna de estas supera el nivel medio diversificado, actividades que requieren de poca especialización aspecto relacionado a la poca formación académica y asimismo la dificultad que presenta la apertura del mercado laboral en la inclusión de trabajadoras con estas características.

La combinación de todos los elementos arriba mencionado, trae como consecuencia la desmejora continúa de la calidad y condiciones laborales de estas trabajadoras y que se evidencia en la baja escala salarial, la cual no permite cubrir las necesidades mínimas para ellas y su núcleo familiar, deteriorando paulatinamente su calidad de vida. En este mismo orden de ideas, es notorio el impacto físico y psicológico de las actividades (limpieza y ornato) las cuales generan efectos adversos a su estado de salud integral, por estar sometidas a jornadas extenuantes, con altos niveles de presión y exigencias, lo que trae consigo ausentismo laboral, desmotivación, por el poco reconocimiento y discriminación de su trabajo, lo cual

merma el sentido de pertenencia institucional de estas trabajadoras con el centro asistencial al cual pertenecen.

En este sentido se hace necesario ahondar en ¿Cuáles son los elementos relacionados a la calidad del empleo, condiciones laborales y efectos a la salud en las camareras del centro asistencial privado objeto de estudio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la calidad de empleo, condiciones laborales y sus efectos a la salud en las camareras de un centro asistencial privado.

Objetivos Específicos

Indagar los elementos que revelan la calidad del empleo en las camareras del centro asistencial privado estudiado.

Describir las condiciones de trabajo en las camareras en dicha institución.

Verificar la exposición a factores de riesgos psicosociales en las camareras del centro asistencial privado estudiado.

Determinar los efectos a la salud del trabajo realizado por las camareras del centro asistencial

Justificación de la Investigación

Este trabajo de investigación, se ha direccionado en estudiar aspectos relacionados a la calidad del empleo, desde la esencia misma del trabajo y su concepción como fuente generadora de ingresos capaces de satisfacer la necesidad de

las trabajadoras y sus hogares. En el caso particular del centro asistencial privado estudiado, se develaron algunos elementos asociados a la organización y dinámica laboral que este ha venido implementado, para establecer las funciones que desarrollan las camareras que trabajan en esta institución.

Cabe destacar que los elementos relacionados, no solo a la calidad del empleo sino a las condiciones laborales, así como el estado de salud de las camareras, abrieron paso a decisiones al interior de la organización en las cual laboran, en pro de mejorar la situación a las cuales están expuestas estas trabajadoras; propiciando aportes importantes para la gerencia de gestión humana en la incorporación de factores que eleven los beneficios sociales y económicos de las camareras. Asimismo, todo lo relacionado a la calidad del empleo, constituye un tema prioritario en pleno debate a nivel internacional y local por órganos como la (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la institucionalidad rectora en materia laboral tanto en Venezuela como los países adscritos a las organizaciones anteriormente mencionadas.

Metodológicamente representa un abordaje novedoso tanto del tema como la problemática particular, ya que articula los paradigmas cualitativos y cuantitativos de la investigación para lograr una aproximación profunda e integral a la realidad laboral de las camareras del centro de salud estudiado. En este mismo orden de ideas, esta investigación constituirá un antecedente importante para las personas que deseen indagar en esta línea de investigación poco estudiada, brindando a la comunidad científica un aporte importante al proceso de actualización de conocimientos desde la visión general de la gestión del talento humano y salud de los trabajadores abordados por el investigador para el desarrollo del tema objeto de estudio.

CAPÍTULO II

CONTEXTO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación, se hizo necesaria la recopilación de información concerniente a diversos tópicos de vital importancia, que proporcionaron el soporte teórico necesario para brindar la validez requerida para este caso.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010:51), las funciones principales del contexto teórico, se centran en: “orientar el estudio, prevenir errores, ampliar el horizonte, establecer la necesidad de la investigación, inspirar nuevos estudios y proveer un marco de referencia.

Antecedentes de la Investigación

Cabe destacar que, durante los diferentes momentos empleados en mayor consistencia a la investigación realizada, se acudió a la consulta de diferentes autores, que afianzan el estudio realizado por medio de trabajos y artículos que guardan relación con el mismo.

Aravena (2016) realizó un estudio de “*Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en recolectores de residuos sólidos urbanos de la comuna de Yumbel*”, que se enmarcó dentro de un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional, aplicado en una empresa contratista encargada de la recolección de residuos sólidos urbanos de la Municipalidad de la comuna de Yumbel, Provincia del Biobío, Región del Biobío, Chile, con el objetivo de determinar la presencia de factores de riesgo psicosocial y su relación con el nivel de satisfacción laboral.

La población del mencionado estudio estuvo compuesta por un total de 50 recolectores, los cuales fueron agrupados en dos clasificaciones, personal de terreno y del camión recolector, para caracterizar a los grupos, se utilizó una encuesta de elaboración propia, en la cual se abordaron tres clasificaciones: variables personales (edad, sexo, educación y estado civil), variables familiares (familia e hijos) y variables laborales (antigüedad). Se identificaron factores de riesgos psicosociales a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, instrumento validado por la Superintendencia de Seguridad Social en junio del año 2013 a partir de la versión en castellano, denominado ISTAS 21, así mismo, se utilizó el cuestionario S20/23 (Anexo 2) que es una versión reducida del Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 de Meliá y Peiró (1989). Dentro de resultados destacados de este antecedente, está la identificación de las dimensiones compensaciones y doble presencia como los factores de riesgos psicosociales comunes en este grupo de aseadores.

Molina y Hernández (2014), con la investigación de *“Condiciones de trabajo con respecto a la salud ocupacional de las empleadas de higienización de la UNAH”* donde se caracterizaron las condiciones en que desempeñan su labor las empleadas de higienización, pertenecientes al departamento de Servicios Generales de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, en este sentido la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación fue de tipo cualitativa, hermenéutica; La selección de las unidades primarias a quienes se les hizo la entrevista a profundidad fue intencionada al momento de hacer las agrupaciones de acuerdo al año de ingreso a laborar en la institución, la información obtenida de estos resultados, reflejan que las condiciones percibidas, representan riesgos por accidentes o enfermedades profesionales. Asimismo, se elaboró un perfil actual de salud de la población

estudiada, en el cual prevalecen las enfermedades músculo-esqueléticas, alergias respiratorias y dermatológicas.

Marcíé (2013) presento un trabajo de investigación que lleva por nombre *“Condiciones de Trabajo y Compromiso Musculo Esquelético en Trabajadores de una línea de Envasado de una Industria Licorera: Valencia”*. Este trabajo de investigación fue presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral.

El objetivo de esta investigación se centró principalmente en analizar las condiciones de trabajo y el compromiso musculo esquelético generado a los trabajadores de la línea de envasados de una industria licorera de Valencia Estado Carabobo año 2013, la metodología empleada en esta investigación consistió en evaluar el sistema de alimentación de botellas y la colocación de sellos, empleándose el sistema de gestión ergonómica ALVIS y el programa ABC: prevención de problemas musculo esqueléticos, realizado una filmación de cada una de las actividades realizadas por los trabajadores, mediante un consentimiento informado que les permitiera obtener en tiempo real la forma en la cual estos llevaban a cabo sus actividades.

Lebeer y Martínez (2012) *“Trabajadoras del sector de la limpieza: precariedad en el empleo, desigualdades temporales y división sexual del trabajo”* un estudio cualitativo-hermenéutico, efectuado en distintos centros de trabajo belgas, desarrollado en dos fases, una primera fase exploratoria, donde fueron consultadas las organizaciones sindicales y los principales empleadores del sector con el objetivo de conocer su valoración de las transformaciones registradas en la organización del trabajo y de sus efectos sobre las condiciones de vida y trabajo de los asalariados y una segunda fase, en la que se realizó una campaña de entrevistas a un total de 131

trabajadores y trabajadoras, contratados por cinco de las más importantes empresas belgas del sector y encargados de la limpieza en oficinas e instalaciones industriales en una decena de empresas del sector privado y de la administración pública.

La investigación muestra la importancia que tienen las desigualdades de género dentro del sector de la limpieza, analizando al mismo tiempo su dinámica específica en el ámbito de los regímenes de trabajo, de las modalidades concretas de organización de tareas y de la gestión de la mano de obra. El artículo pone en evidencia que el empleo de mujeres en el sector de la limpieza refleja los efectos de una doble segregación. En primer lugar, la segregación derivada de las condiciones específicas de subordinación que caracterizan al trabajo de limpieza efectuado - cada vez más - en el marco de relaciones de subcontratación. En segundo lugar, aquella que se desprende de las tensiones, padecidas especialmente por las mujeres, entre regímenes y horarios de trabajo no negociables - trabajo a tiempo parcial no elegido voluntariamente, jornadas partidas de trabajo y con horarios desincronizados - y obligaciones de la vida privada.

Este antecedente si bien pasa los estándares de tiempo establecidos por la norma, tiene gran pertinencia por el nivel de similitud en cuanto a la visión metodológica y la población sujeta a este estudio en el sector de la limpieza y el enfoque de género inmerso en esta investigación.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009) en una aproximación postpositivista a través de su investigación denominada “*Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa*”, se trata de una investigación de abordaje cualitativo, que buscó determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones de trabajo en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad fronteriza, desde un marco de interpretación fenomenológico mediante la aplicación de una entrevista semi-

estructurada que abordaba 7 dimensiones (entre ellas, seguridad, condiciones, comunicación, motivación, clima organizacional, estrés), diferencia entre dichas empresas.

Como aspectos interesantes del estudio y rescata que os índices desfavorables con respecto a la satisfacción sobre las condiciones de trabajo en ambas, en su mayoría tuvo que con aspectos de comunicación y, sobre todo, en la motivación a los trabajadores, valorando particularmente las bondades de este tipo de abordaje, pues así se extrae de manera más fiable la perspectiva del trabajador, quien al fin de cuentas es el objeto de este tipo de estudios.

Cabe destacar que este antecedente pese a su antigüedad ha sido importante, ya que aporta elementos teóricos metodológicos de mucha relevancia por el nivel de asociación que presenta por el abordaje desde la perspectiva cualitativa las condiciones de trabajado de trabajadores en situación de vulnerabilidad.

Fundamentación Teórica

Estructura de Análisis de la Calidad del Empleo

Para profundizar el proceso de análisis de la estructura de la calidad del empleo se consideró el esquema abordado por Sánchez, Rincón y Otros (2011) citando a Comisión de las Comunidades Europea (2001) donde se definen en con precisión las dimensiones en las cuales se agrupa la calidad del empleo.

1. **Características del Puesto:** En esta variable se delimitan aspectos sumamente importantes debido a que se relaciona la capacidad del individuo y el nivel de ingreso percibido, del mismo modo se logra potenciar la capacidad de crecimiento personal y profesional.

2. Entorno General del Mercado de Trabajo: En esta dimensión se consideran aspectos como la igualdad de género y la posibilidad de desarrollo en la oferta laboral existente; por su parte programas de promoción de la salud y seguridad laboral en el trabajo.
3. Flexibilidad Laboral: Alternativas de apoyo del sector empresarial para las personas con alta posibilidad de perder su puesto de trabajo, para que le sea posible la movilidad geográfica o profesional.
4. Acceso y Permanencia: Propone herramientas que consoliden la permanencia del trabajador dentro de sus puestos sobre todo en sectores con altos índices de desempleo.
5. Organización del Trabajo: Relacionan elementos inherentes a la estabilidad laboral y la regulación de dialogo entre el empleador y el trabajador, complementándose un equilibrio entre la vida laboral y la vida fuera del trabajo.
6. Diálogo Social: Primordialmente es una estrategia que potencia, la participación del trabajador en el proceso de toma de decisiones inherente a su puesto de trabajo, puesto a que estas inciden directamente en la dinámica laboral de las organizaciones.
7. Diversidad y No Discriminación: Comprende trato justo e igualitario para los trabajadores sin importar religión, género, edad, origen étnico, estatus social, edad, entre otros.

8. Productividad: Consolidar dentro de las organizaciones altos niveles de pro actividad, que eleven el nivel de respuesta y capacidad para atender las demandas de un mercado en particular.

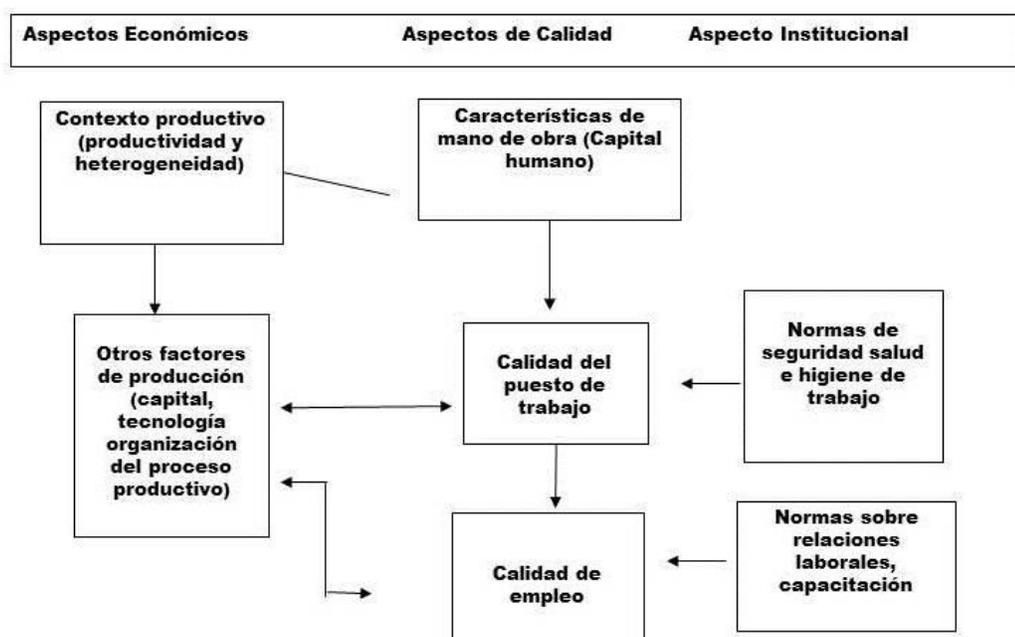
Factores que Revelan la Calidad del Empleo

En cuanto a la calidad del empleo, se manejan diversas acepciones, entre las que destaca Sánchez (2012:35) citando a Barros, Mendoza y Otros, cuando establece que: “Es la determinación por la inserción laboral, las remuneraciones, la capacitación y motivación de los trabajadores”. Esta definición muestra claramente que existen características de carácter contractual que deben ser garantizadas en toda relación laboral, las cuales involucran factores de tipo remunerativo, al tiempo que considera cualidades como: espíritu de apego y pertenencia del trabajador con su lugar entorno. También Weller citando a Gonzales y Bonofiglio (2003:2), aborda el tema de la calidad del empleo desde el punto de vista del trabajador, ya que:

Desde esta perspectiva, la calidad de un puesto de trabajo refiere tanto a aspectos monetarios (ingresos) como a no monetarios. En consecuencia, incluimos como dimensiones del concepto el nivel real de remuneraciones, el tipo de relaciones laborales que se establecen, la estabilidad del vínculo laboral y de las remuneraciones, el nivel de esfuerzo que se demanda, las condiciones de trabajo, y las posibilidades de desarrollo personal, comprendiéndose en este último aspecto la oportunidad de recibir capacitación relacionada con el puesto de trabajo.

La calidad del empleo será siempre un acto de corresponsabilidad, que garantiza que la organización brinde a sus trabajadores condiciones no solo de carácter económico sino personal, motivacional y de interacción, como una política de emprendimiento entre la relación laboral presente, promoviendo en primera instancia el desarrollo integral del trabajador.

Figura 1: Determinantes de la Calidad del Empleo



Elaboración: Weller y Roethlisberger (2011).

A continuación, se resumen y explican los elementos claves, que determinan la calidad del empleo, de acuerdo a lineamientos y políticas en materia laboral, amparadas por organizaciones internacional en el área, como la OIT y la CEPAL. Estos elementos condicionantes de la calidad del empleo son: la Relación Laboral, la Estabilidad Laboral, los Beneficios Monetarios y No Monetarios, Nivel de Esfuerzo, el Desarrollo del Personal, la Cultura Organizacional, Fundamentación Jurídica.

Condiciones de Trabajo

Este tema forma parte importante en las áreas donde el estudio del trabajo forma parte integral de los medios físicos y sociales de los cuales dispone el trabajador para ejercer sus funciones dentro de las organizaciones donde estos ejercen sus funciones sin embargo Castillo y Prieto en Martínez y Reyes (2005:85) definen las condiciones de trabajo como “Son todo aquello que existe y gira en torno al trabajado desde el punto de vista de la incidencia en las personas que trabajan”.

Es por ello desde un sentido muy amplio las condiciones de trabajo conjugan una serie de elementos organizaciones asociados directa o indirectamente al trabajo y que privan en el bienestar de estos con ocasión del ejercicio de sus funciones y más allá de aspectos de carácter laboral y personal que pueden influir en el comportamiento de los trabajadores.

Para entender las condiciones de trabajo se hace necesario entender los aspectos que bien definen Martínez y Reyes (2005), en cuanto a la determinación de los elementos necesario para comprender y entender las condiciones laborales: un primer aspecto asociado a las condiciones intralaborales relacionadas con el fortalecimiento de las relaciones laborales mediante el respeto y la protección de los trabajadores, por otra parte el entendimiento de los factores extra laborales como son , la alimentación, calidad de vida, descanso, transporte y recreación.

Estos elementos generan un resultado directamente en el estado de salud de los trabajadores, ya que en muchas oportunidades estos elementos en una proporción desfavorable generan riesgos en la salud y seguridad de los trabajadores y de ahí se genera un ámbito de acción y control sobre la relación hombre-salud-trabajo, determinantes en fortalecimiento de políticas de prevención y condiciones laborales en las organizaciones.

De acuerdo al marco normativo venezolano resulta interesante hacer referencia a las definiciones de condiciones de trabajo incorporadas en el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007). Un primer aspecto asociado relacionado a las condiciones en las cuales los trabajadores ejercen sus funciones o tareas las cuales le fueron asignadas; un segundo elemento que define estas condiciones en un alancen organizativo más estructurado, mediante el cumplimiento de un conjunto de métodos y procedimientos relacionados con funciones empresariales y demás formas de asociación, en donde se miden los factores internos y externos, donde priva el estudio de factores ambientes a los cuales estén sometidos los trabajadores.

Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Para entender este concepto que guarda un precedente histórico desde el año 1984 cuando estudiosos de la materia comenzaron a profundizar en esta temática Moreno y Baez (2010) en OIT (1986:3) “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Lo antes citado, comprende una definición amplia de todos aquellos elementos aspectos de carácter organizaciones e institucionales que son parte del clima organización de la empresa y como se logran conjugar todos estos elementos trabajo, ambiente y condiciones laborales, en el desempeño llevado a cabo por los trabajadores y como este logra afectar la salud de estos.

Características de los Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales presentan un conjunto de características que dimensionan su estructura y análisis tal y como lo plantean Moreno y Báez (2010).

1. Afectan los derechos fundamentales del trabajador: Se construye no con datos de carácter secundarios derivados de la relación de trabajo, sino que se fundamenta en los aspectos que comprenden el respeto a la integridad tanto física como mental del trabajador siempre respetando la dignidad del ciudadano como actores principales de la organización del trabajo.
2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud de los trabajadores: Emplea la concepción global de que en la medida que el trabajador este sometido a altos niveles de riesgos de tipo psicosocial estos tendrán un efecto directo en elementos como el estrés que atañe directamente en la salud mental de los trabajadores y esto inclusive en altos niveles de exposición logran afectar la salud física del mismo.
3. Afectan a la salud mental de los trabajadores: Los riesgos psicosociales afectan notablemente la salud física y mental de los trabajadores y aunque ambas se encuentren presentes en las organizaciones en las cuales se exponen las personas a dichos factores, cabe destacar que el proceso de adaptación a la dinámica de trabajo logra repercutir en el proceso de socialización del trabajador con su entorno.
4. Tiene formas de cobertura legal: Comprende el conjunto de leyes especiales que regulan y amparen al trabajador que se somete o está expuesto a factores de

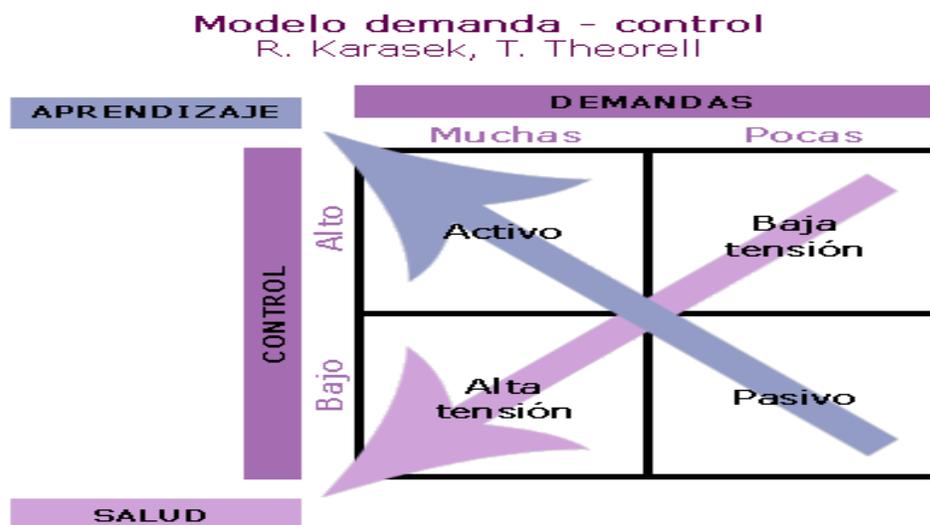
riesgos psicosociales, que procuren proteger a los trabajadores que han sufren de efectos a la salud producto de este tipo de riesgos.

Modelo de Interacción Demanda- Control

Para poder entender los efectos psicosociales derivados del trabajo es necesario entender este modelo de análisis postulado en la década de los 70's por Karasek (1977) un modelo que hipotetizó dicho autor que no solo las demandas psicológicas condicionan enfermedades y estrés laboral, sino que en esta dinámica juega un papel preponderante el alto control ejercido por el trabajador en sus actividades laborales, surgiendo entonces la "Tensión Laboral" como un aspecto en el cual, existe alta demanda y poco control, esta teoría fue estudiada con una amplia base de datos de trabajadores suecos y norteamericanos, estableciendo el potencial predictivo de Karasek y Theorell (1990).

En este sentido Juárez, Vera, Ortiz y Otros (2008:2) describen "De esta forma, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (campo autonomía y utilización de habilidades) determinan cuatro condiciones de riesgo psicosocial: (1) trabajos de tensión alta, (2) trabajos activos, (3) trabajos de poca tensión y (4) trabajos pasivos.". Estas acepciones consideran fundamentalmente, que los aspectos relacionados con los trabajos, donde las personas no tienen control sobre las actividades o la forma de organización de su faena laboral son la consecuencia de trabajos pasivos, donde estos pueden estar sometidos a graves efectos en su estado de salud física y mental (Véase la siguiente figura).

Figura 2. Modelo Demanda Control



Fuente: Karasek y Theorell (1990)

Asimismo “Las organizaciones de servicio humano, aquellas cuyo objeto de trabajo son otras personas, son las más vulnerables al estrés y los factores psicosociales (Gil Monte & Peiró, 1996) en Juárez, Vera, Ortiz y Otros (2008:4). La Organización Mundial de Salud, ha señalado que una de las consecuencias más reconocidas de los factores psicosociales del trabajo en estas ocupaciones son las afectaciones a su salud mental, la que a su vez trae otras consecuencias como el ausentismo y la productividad.

Modelo de Esfuerzo- Recompensa

El modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa (Effort Reward Imbalance) fue creado por Johannes Siegrist (1996) y aunque es una de las herramientas más novedosas para estimar el estrés laboral, son más los estudiosos en la materia asociados a los aspectos psicosociales del trabajo que lo han utilizado.

Al respecto Canepa, Briones y Pérez y Otros (2008) indican:

El modelo se centra en el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de stress y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico) así como, varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo). El poder del ERI ha sido comparado al de otros modelos de stress laboral, como el “Person-environment fit model” y el “Demand-control model”. La potencia de esta teoría proviene de su capacidad para combinar en un solo modelo global los factores sociales, psicológicos y biológicos. (p.2).

Estos aspectos buscan dar a conocer los elementos asociados al nivel de esfuerzo que los trabajadores imprimen a sus actividades, y como el desbalance en este modelo de esfuerzo-recompensa y demanda-control han generado altos niveles de estrés, la presencia de efectos en la salud mental de los trabajadores, enfermedades cardiovasculares, trastornos en el sistema musculo esquelético, entre otras. En estudios previos se han encontrado altas tasas de desbalance esfuerzo- recompensa entre los empleados de trabajos basados en la interacción con personas, como son los trabajos de servicio. La figura presentada a continuación trata de expresar la relación directamente proporcional entre el nivel de esfuerzo y la compensación esperada, en función al reconocimiento y beneficios sociolaborales.

Figura 3. Modelo esfuerzo - recompensa



Fuente: Siegrist (1996)

Fatiga Laboral

Forma parte de un conjunto de elementos derivados de la relación generada del trabajador en la consecución de sus actividades, para lo cual Estrada (1993) en Colorado (2011:11) indica que son “las expresiones que denotan estar cansado, como consecuencias de las actividades laborales y de la vida cotidiana, esta sensación indica pérdida de la eficiencia y una aversión hacia la realización de cualquier cosa”.

Estos elementos son característicos de situaciones laborales en las cuáles el trabajador ha sido expuesto arduas y largas jornadas de trabajo, lo que trae como consecuencia ese sentimiento de cansancio o desgano, propios de este tipo de trabajadores, generados por los altos niveles de estrés laboral y la exposición a una alta demanda del empleador hacia la fuerza laboral, para autores como Fang (2009) en Colorado (2011:11) aseveran la fatiga laboral como “ un fenómeno de desgaste

provocado por el consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando a la salud, originado por el exceso de trabajo o falta de descanso lo que impide recuperar fuerzas”

Efectos a la Salud de los Trabajadores

La dinámica en el mundo de la salud de los trabajadores, ha convertido a los responsables de gestionar este servicio a la fuerza de trabajo, deben actuar de forma rápida en pro de incentivar un sistema de salud eficiente que incide de forma altamente positiva en los niveles de productividad de las organizaciones, así como la motivación y el nivel de participación en el ingreso familiar del trabajador.

La OMS (2014:1) comenta al respecto “La salud de los trabajadores es un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud”. Con lo citado anteriormente se emplea direcciona claramente el impacto que genera la salud en desarrollo social y económico de la fuerza laboral, como los elementos direccionada a un sistema de gestión en la materia por parte de los empleadores que brinden el mejor esquema de calidad en materia de salud de los trabajadores.

Para Martínez y Reyes (2005:35) la salud de los trabajadores es considerada “resultado de la interacción del contexto laboral, familiar y social en que desarrolla su vida... El proceso de salud enfermedad se enfoca desde la perspectiva del hombre sano y profundiza en el análisis y estudio de las ciencias del trabajo, no solo para evitar enfermedades y daños sino como forma de mantener y potenciar la salud.”.

En este sentido cabe destacar que la salud de los trabajadores no es vista solo desde el enfoque de la ausencia o no de enfermedades derivadas de efectos

ocupacionales, sino también un seguimiento desde la óptica de equipos multidisciplinarios que son garantes de brindar salud y bienestar a los trabajadores, incluyendo en este grupo profesionales no médicos como de las ramas de las ciencias económicas y sociales y especialistas en higiene y ambientes laborales.

Del mismo modo haciendo mención a la OIT y OMS en Martínez y Reyes (2005) la experiencia ha dado una importante demostración de que las organizaciones y centros de trabajos más prósperos son aquellas que han colocado como uno de sus ejes y centros de atención a los trabajadores como punto de partida para la determinación de estrategias y objetivos en el entorno operativo y del talento humano, haciendo énfasis factores como:

- a) Protección y promoción de la salud de los trabajadores, como importante aspecto relacionado a las medidas de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, así como minimización de factores de riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores.
- b) Desarrollo y promoción del trabajado saludable, mediante el establecimiento de estrategias organizacionales de cuidado y auto protección de los trabajadores.
- c) Incremento de la satisfacción física y mental de los trabajadores, en la búsqueda el pleno desarrollo de capacidades profesionales y sociales.
- d) Capacitación de los trabajadores hacia la conducción social de la vida, mediante la construcción de beneficios que promuevan el desarrollo familiar, económica y laboral de estos.

Fundamentación Jurídica

Está relacionada con las disposiciones previstas en la normativa legal vigente y los aspectos que a futuro pueden incidir sobre la contratación y mantenimiento del recurso humano. Wayne y Robert (2005:63) sostienen que las consideraciones legales inciden en la gestión del capital humano, porque siempre debe considerarse “lo

establecido en la legislación vigente directa o indirectamente relacionada, jurisprudencia y dictámenes de los tribunales competentes”

Cuando se analizan los elementos condicionantes de la calidad del empleo, condiciones laborales y efectos a la salud en las camareras de un centro asistencial privado del estado Aragua, es indispensable la observancia de las disposiciones legales establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 83, 86 y 87, donde el estado venezolano es garante y promoverá el derecho a la salud como un derecho fundamental, así como lo promoción y establecimiento de un sistema de seguridad social como mecanismo de inclusión social y el establecimiento del derecho al trabajo así como los medios de protección hacia este a fin de garantizar este como un derecho social. En este mismo orden de ideas la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012), que sostiene en sus artículos 26, 55 y 59, el derecho al trabajo y el deber de las personas debe adecuarse a sus capacidades y actitudes, las estipulaciones establecidas en el contrato de trabajo, así como su contenido y ámbito de aplicación. De igual forma, el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (2013), rige las relaciones y situaciones jurídicas derivadas de la relación laboral.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), cuyo cuerpo articulado establece las medidas indispensables para garantizar las condiciones y medio ambiente de trabajo ideal. En su artículo 56 considera que la adopción de medidas necesarias para garantizar a los trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, El Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2006) en sus artículos 11 y 12, hacen referencia importante a la determinación de las condiciones de trabajo, así como las condiciones inseguras e insalubres en el trabajo, como elementos determinantes en la relación de trabajo.

En este mismo orden de ideas el Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo (1973) en sus artículos 494, 496 y 793 establecen las condiciones de trabajo que deben garantizar los patronos, asociados a centros de trabajo donde se deban tomar medidas de prevención de accidentes por estar expuestos a riesgo químico y biológico, la disposición de atención médica para estos casos, así como el otorgamiento y mantenimiento de equipos de protección en óptimas condiciones, con la búsqueda de proteger al trabajador durante la jornada laboral contra accidentes laborales.

Operacionalización de Variables

En el apartado siguiente de este estudio se desarrollará el Capítulo III, donde se explica la metodología de la investigación a seguir para recabar y analizar la información de campo. Sin embargo antes debe construirse el cuadro de operacionalización de las variables. De acuerdo a Palella y Martins (2010:67), una variable es “una propiedad capaz de adoptar diferentes valores”, las variables están inmersas en los objetivos de la investigación, por lo tanto es necesario segmentarla en partes más pequeñas para estudiar el fenómeno y alcanzar el objetivo general.

En este sentido la operacionalización de las variables, puede entenderse como aquel proceso mediante el cual se “desmenuza” la variable para conocer los elementos que la constituyen, como medio para construir los instrumentos de investigación, recabar la información necesaria de la muestra y dar respuesta a los objetivos de investigación planteados. De igual forma para los objetivos vinculados a la técnica cualitativa de la “entrevista” se elaboró un cuadro de categorías previas, o tal como lo denomina Cisterna, F. (2005:64), “categorización apriorística, es decir construidas antes del proceso de recopilación de la información”.

Cuadro 1. Operacionalización de Variables.

Objetivo General: Analizar la calidad del empleo, condiciones laborales y sus efectos a la salud en camareras de un centro asistencial privado del estado Aragua.

Objetivos Específicos	Variable	Definición Real	Dimensión	Indicadores	Ítem	Instrumento
Verificar la exposición a factores de riesgos psicosociales de las camareras en el centro asistencial.	Exposición a Factores de Riesgos Psicosociales	Conjunto de elementos encaminados a evidenciar los niveles presión psicológica en las camareras	Procedimental Psicológica	Exigencias Psicológicas	Apartado 1 1-6	Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (ISTAS 21) Fuente: Camareras
				Trabajo Activo	Apartado 2 7-16	
				Inseguridad	Apartado 3 17-20	
				Apoyo social	Apartado 4 21-30	
				Doble presencia	Apartado 5 31- 34	
				Estima	Apartado 6 35-38	
Determinar los efectos adversos a la salud que genera la calidad del empleo y las condiciones laborales a las camareras del centro asistencial.	Efectos a la Salud en el Trabajo	Aspectos generales que miden afecciones origen del trabajo realizado por las camareras en ocasión de sus actividades laborales	Perceptiva Sanitaria	Trabajo Mental y Físico	1-10	Cuestionario de Síntomas Subjetivos de Fatiga de H. Yoshitake Fuente: camareras
				Trabajo con esfuerzo mental	11-20	
				Trabajo con esfuerzo físico	21-30	

Fuente: Jiménez (2018)

Cuadro 2. Matriz de Categorías Previas

Propósitos	Categorías	Sub-dimensiones
Develar elementos de la calidad del empleo de las camareras del centro asistencial.	Elementos de la Calidad del Empleo	Estabilidad Laboral. Salario. Nivel de Esfuerzo. Desarrollo Personal.
Describir las condiciones de trabajo de las camareras en el centro asistencial.	Condiciones de Trabajo	Áreas de Trabajo y Gestión del Tiempo. Motivación Laboral y Satisfacción Condiciones y Medio Ambiente. Obligaciones Laborales.

Fuente: Jiménez (2018)

CAPÍTULO III

CONTEXTO METODOLÓGICO

En este apartado se explica el proceso utilizado para levantar la información de campo describiendo el diseño, las técnicas e instrumentos aplicados. Arias (2012) define el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). El fin esencial del marco metodológico es precisar, a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para lograr los objetivos.

Paradigma y Enfoque de Investigación

El estudio titulado “Calidad del empleo, condiciones laborales y efectos a la salud en las camareras de un centro asistencial privado” se aborda desde el paradigma positivista con enfoque cuantitativo. De acuerdo a Palella y Martins (2010:40), el positivismo “persigue la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es resultado de los procesos derivados de la experiencia”, por ello para el alcance del objetivo general de la investigación se utilizaron primeramente técnicas de análisis de datos cuantitativos. Sin embargo, para que la investigación tuviera mayor sustento metodológico el autor decide también incorporar técnicas para recabar y analizar información de naturaleza cualitativa.

En atención a lo anterior se decide utilizar el llamado “enfoque mixto” para el desarrollo del trabajo, dejando claro que algunos autores sostenían que era impropio tal combinación por creer que lo cuantitativo y cualitativo eran

excluyentes. Aun así, se viene hablando de contrastar ambos enfoques, representando la posibilidad de utilizar en una misma investigación el enfoque cuantitativo y cualitativo. En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2012:21), este tipo de investigación oscila entre dos esquemas de pensamiento, donde el investigador necesita dinamismo en el proceso de vinculación de ambos enfoques; por lo tanto agrega complejidad al diseño del estudio.

De esta manera para organizar este marco metodológico se presentan dos momentos: Momento Cuantitativo y Momento Cualitativo. Es así para la consecución de los objetivos de investigación se optó por lo que Pereira Pérez (2011) define como un diseño secuencial por etapas, con una estrategia secuencial explicatoria, en el cual primero se desarrolla una de las etapas o momentos, en este caso el primero es el momento cuantitativo, siguiendo luego con el momento cualitativo que va a fortalecer al otro. Cuando se habla de estrategia secuencial explicatoria de acuerdo a la clasificación de Creswell (2008) es porque los resultados cualitativos los utiliza para explicar resultados cuantitativos, el orden es cuantitativo-cualitativo, y el énfasis es explicar e interpretar relaciones.

El diseño se desarrolló en dos etapas con distintas fases, como se explica a continuación:

Etapas Cuantitativa: con la utilización de métodos y técnicas propias de la investigación de campo de nivel descriptivo se llevaron a cabo las siguientes fases:

Fase I. Selección de la Población. Firma del consentimiento informado.

Fase II. Aplicación de los instrumentos

Fase III. Tabulación y análisis estadístico de los datos.

Fase IV. Elaboración de conclusiones y consideraciones finales.

Etapa Cualitativa: con la utilización de métodos y técnicas enmarcadas en la Hermenéutica o método interpretativo se llevaron a cabo las siguientes fases:

Fase I. Selección de informantes claves.

Fase II. Ciclo de conversaciones previas con los informantes clave que cumplan los criterios de inclusión. Firma del consentimiento informado

Fase III. Realización de las entrevistas. (Se realizaron 3 entrevistas que lograron cubrir el punto de saturación de la información).

Fase IV. Transcripción de las entrevistas.

Fase V. Categorización/Análisis de la información

Fase VI. Triangulación de la teoría emergente/ Análisis y Disertación.

Fase VII. Elaboración del informe final y socialización de la investigación.

Momento Cuantitativo

Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación

En el momento cuantitativo del estudio el diseño es no experimental, citando a Palella y Martins (2010:87), “es el que se realiza sin manipular de forma deliberada ninguna variable”. El investigador no sustituye deliberadamente las variables independientes, es decir el autor tal y como observa la problemática, la analiza y describe, sin modificar ninguna condición que pudiera intervenir en los resultados.

Asimismo, el tipo de investigación que aplica es de campo, según los autores señalados es el “que estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. Sabino referenciado en Palella y Martins (2010:89,92), expresa que se basa en informaciones o datos primarios directamente obtenidos de la realidad la cual describe como se presenta. En el nivel descriptivo “se hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona o grupo se conduce o funciona en el presente”.

Lo anterior aplica perfectamente al contexto objeto de estudio porque caracteriza el comportamiento en el trabajo de las trabajadoras del centro asistencial y cómo este influye en la relación contractual.

Población y Muestra

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997:114) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Para efectos de esta investigación se consideró como población de estudio a 21 camareras pertenecientes al departamento de mantenimiento de un centro de salud privado del estado Aragua. Al respecto por tratarse de una población finita, pequeña y manejable se consideraron a todas las camareras, como parte de la población para la posterior aplicación de los instrumentos empleados en este estudio.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Para el logro de los objetivos planteados y un manejo adecuado de los datos que conducirán a este fin, se empleó la técnica de la encuesta. Para Balestrini (2006:138) la encuesta "es considerada como un medio de comunicación escrito y básico que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares". La encuesta tiene como instrumento el Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS 21- versión corta) y el Cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de H. Yoshitake modificado por el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores de Cuba INSAT-1987.

Ambos instrumentos son “estandarizados” y de acuerdo a “La generalitat de Catalunya (2014:8)”, el ISTAS 21 es un instrumento que mide la gestión de riesgos psicosociales en pequeñas empresas, evalúa seis (6) dimensiones que muestran la prevalencia de cada uno de sus elementos y cómo estos afectan a la población objeto de estudio. El Yoshitake por su parte es “una prueba que mide los tipos y magnitudes de fatiga que presentan los trabajadores antes y después de su jornada de trabajo. El mismo aborda tres (3) dimensiones donde se elaboran diez (10) preguntas dicotómicas para un total de treinta (30) ítems” (INSAT, 1987)

Cabe destacar que ambos instrumentos estandarizados son válidos y confiables, por lo tanto, no es necesario que sean sometidos en esta investigación a procesos de validez y confiabilidad.

Plan de Análisis de los Datos

La etapa cuantitativa se procesó y analizó a través de medidas estadísticas para ambos instrumentos. El control numérico cuantificado empleado fue la estadística descriptiva que permite presentar la información de una forma comprensible y útil. La tabulación se realizó a través de cuadros y/o tablas de frecuencias simples, donde se presentaron los resultados obtenidos porcentualizados y en total. Según Hernández, Fernández y Baptista (2012:342) la tabla de frecuencia “es una representación gráfica del número de veces que determinado fenómeno periódico se produce en cierto tiempo”.

Momento Cualitativo

Diseño de Investigación Cualitativa

En este segundo momento se adopta un diseño de investigación cualitativo, de acuerdo a Rojas (2014:63) “tiene un carácter flexible y emergente”, que implica tomar decisiones en el contexto durante el proceso. En este sentido, la investigación busca percibir la experiencia personal, creencias, valores de las camareras en cuanto a la calidad del empleo y las condiciones laborales de estas trabajadoras.

Informantes

En cuanto a la selección de los informantes clave en la etapa cualitativa de la investigación se utilizó la técnica del muestreo bola de nieve, que consiste en pedir a los informantes que recomienden a posibles participantes. Según Salamanca Castro y Martín-Crespo (2007:2) también se denomina muestreo nominado, avalancha o muestreo en cadena. Así mismo las autoras consideran que:

Es más práctico y eficiente (...) gracias a la presentación que hace el sujeto ya incluido en el proyecto. Resulta más fácil establecer una relación de confianza con los nuevos participantes, también permite acceder a personas difíciles de identificar. Por último, el investigador tiene menos problemas para especificar las características que desea de los nuevos participantes

Los criterios de inclusión establecidos para la selección de las informantes clave de esta investigación fueron: ser mujeres en el puesto de camareras, en edades comprendidas en un rango de 35 a 60 años, con más de 2 años de experiencia comprobable en el puesto de camareras, con al menos un (1) año de antigüedad en el centro de salud objeto de estudio, que deseen participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado. Finalmente se seleccionaron tres (03) informantes claves de las cuales se darán las siguientes descripciones:

Primera Informante: “La Rápida”

Mujer de 60 años de edad con 14 años de experiencia en el puesto, alcanzó nivel de estudios como bachiller, altamente comprometida con su trabajo.

Segunda Informante: “La Esmerada”

Mujer de 54 años de edad con 24 años de experiencia en el puesto, alcanzo nivel de estudios de bachillerato, esmerada y proactiva en sus labores.

Tercera Informante: “La Calmada”

Mujer de 39 años de edad con un nivel de estudios medio diversificado, con 7 años experiencia en el cargo, muy metódica en sus funciones.

Técnicas e Instrumentos Cualitativos para Recabar Información

La técnica cualitativa por excelencia es la entrevista, Sabino (1992:116) comenta que “la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”. Igualmente sostiene que la ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera y que es fundamental para este tipo de diseño investigativo. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablar acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

En este sentido el instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada para la consecución de la etapa cualitativa, basada en un listado de categorías conceptuales previas.

Validez de la entrevista

Con base en la matriz de categorías previas, el investigador elaboró el guion de cuatro preguntas (ver anexos) que las trabajadoras accedieron a contestar. Es así como la validez de la entrevista viene dada por la triangulación de las categorías emergentes. Pourtois y Desmont, citado en Rojas (2014:103), indican que “la triangulación interna o crítica de identidad asegura la validez de la información”, sugiere conocer bien a los entrevistados en sus componentes afectivos o personales ya que darán indicios a sus características y cualidades. Situación que aplica perfectamente al contexto objeto de estudio ya que el investigador comparte el espacio físico de trabajo con dichas trabajadoras.

Análisis de información cualitativa

En cuanto a los datos de naturaleza cualitativa, posterior a la transcripción detallada de las verbalizaciones aportadas por las informantes, se aplicó un barrido, organización y codificación de las categorías manifestadas en el discurso, de acuerdo a lo establecido por Martínez (2002). Posterior al proceso de categorización de la información, esas categorías fueron contrastadas con las categorías conceptuales del marco teórico-epistemológico, para la clarificación las categorías emergentes, realizando la triangulación teórico- metodológica esperada en esta etapa.

Consideraciones éticas

A todas las participantes del estudio se les ofreció un consentimiento informado, donde se explicó el propósito de la investigación, la identidad del investigador, las etapas de la investigación, su tiempo de participación, el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, los beneficios, daños o riesgos para el individuo y la sociedad; así mismo como el compromiso de mantener la confidencialidad estricta de los resultados, y la potestad de solicitar una copia de

estos, cómo comunicarse con el investigador en caso de tener dudas, y que finalmente debe firmar el documento, lo que indica que está de acuerdo en participar y que entiende el propósito de la investigación todo esto fundamentado en las leyes de la República y código de ética para la vida (Ver Anexo D).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Momento Cuantitativo: Análisis de Datos

Cuestionario ISTAS 21 (Versión Corta)

El centro de trabajo objeto de estudio tiene 21 trabajadoras que ocupan el puesto de camareras. Al aplicar el cuestionario (Ver anexo A) , cada trabajadora obtuvo un puntaje por cada indicador. Con el puntaje obtenido y de acuerdo a la tabla, cada trabajadora se puede ubicar en un cierto nivel de riesgo (Alto, Medio o Bajo).

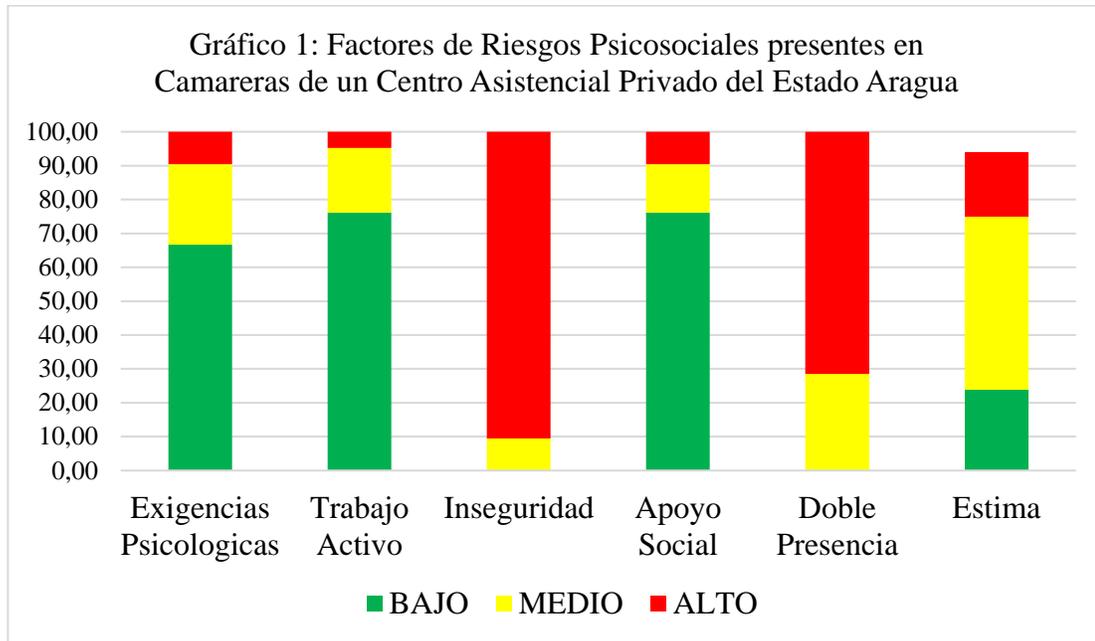
En seguida se agrupan a las trabajadoras de cada nivel Alto (A), Medio (M) y Bajo (B), eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadoras. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad de trabajo que se está estudiando. La tabla con los resultados se muestra en la página siguiente.

La primera columna contiene un número correlativo de los cuestionarios (número que identifica al trabajador = id). La segunda columna es el puntaje en exigencias psicológicas, luego es el nivel de riesgo calculado para cada trabajadora en esa dimensión. Lo mismo con las siguientes columnas. Al pie de la tabla se calcula el porcentaje de trabajadoras que se encuentra en cada nivel de riesgo.

Cuadro 3. Distribución Porcentual de los Resultados (Identificación de Factores de Riesgos Psicosociales) (Ver Cuadro)

Id	Exigencias Psicológicas	Nivel Riesgo	Trabajo de Activo	Nivel de Riesgo	Inseguridad	Nivel de Riesgo	Apoyo Social	Nivel de Riesgo	Doble Presencia	Nivel de Riesgo	Estima	Nivel de Riesgo
1	7	B	40	B	15	A	30	B	14	A	11	M
2	4	B	40	B	16	A	36	B	16	A	12	M
3	6	B	42	B	16	A	35	B	7	A	11	M
4	6	B	45	B	10	A	34	B	8	A	12	M
5	6	B	28	B	12	A	28	M	9	A	11	M
6	6	B	29	B	12	A	25	M	8	A	12	M
7	7	B	27	B	10	A	20	A	8	A	11	M
8	7	B	28	B	11	A	30	B	8	A	11	M
9	4	B	29	B	11	A	30	B	10	A	11	M
10	3	B	28	B	11	A	30	B	11	A	11	M
11	4	B	28	B	11	A	30	B	15	A	11	M
12	5	B	29	B	10	A	30	B	10	A	11	M
13	5	B	31	B	9	A	30	B	10	A	13	B
14	5	B	32	B	11	A	29	B	10	A	13	B
15	8	M	33	B	12	A	29	B	10	A	13	B
16	11	A	24	M	14	A	28	M	6	M	13	B
17	10	M	20	A	10	A	35	B	6	M	13	B
18	11	A	21	M	10	A	38	B	6	M	10	A
19	9	M	24	M	2	M	40	B	6	M	10	A
20	8	M	27	B	6	A	20	A	6	M	10	A
21	8	M	25	M	3	M	30	B	4	M	10	A
	RIESGO ALTO %	9,52%		4,76%		90,48%		9,52%		71,43%		19,05%
	RIESGO MEDIO %	23,81%		19,05%		9,52%		14,29%		28,57%		57,14%
	RIESGO BAJO %	66,67%		76,19%		0%		76,19%		0%		23,81%

Gráfico 1: Variable Factores de Riesgos Psicosociales



Fuente: Datos Obtenidos del Cuestionario Aplicado a las Camareras (2018)

Este grupo de trabajadoras no presenta exposición a factores de riesgos en los indicadores: Exigencias psicológicas, trabajo activo y apoyo social; por otro lado, donde sí se manifestó factor de riesgo fueron los indicadores: Inseguridad, doble presencia y estima en un nivel intermedio.

En relación a los resultados obtenidos con nivel de exposición a riesgos psicosociales más desfavorables para salud se tiene “inseguridad”, se visualiza claramente en el cuadro (90,45%); el factor predominante es la variación del salario y el cambio de turnos y horarios, cabe destacar que durante el mes estas trabajadoras se rigen por un cronograma de trabajo mensual con días libres rotativos, fijos mensuales y en muchas oportunidades deben cubrir jornadas de trabajo adicionales, por ausencia de alguna compañera bien sea por inasistencia, reposo médico o vacaciones. Por lo tanto el puesto se maneja bajo la incertidumbre “qué le toca hacer en ese día”.

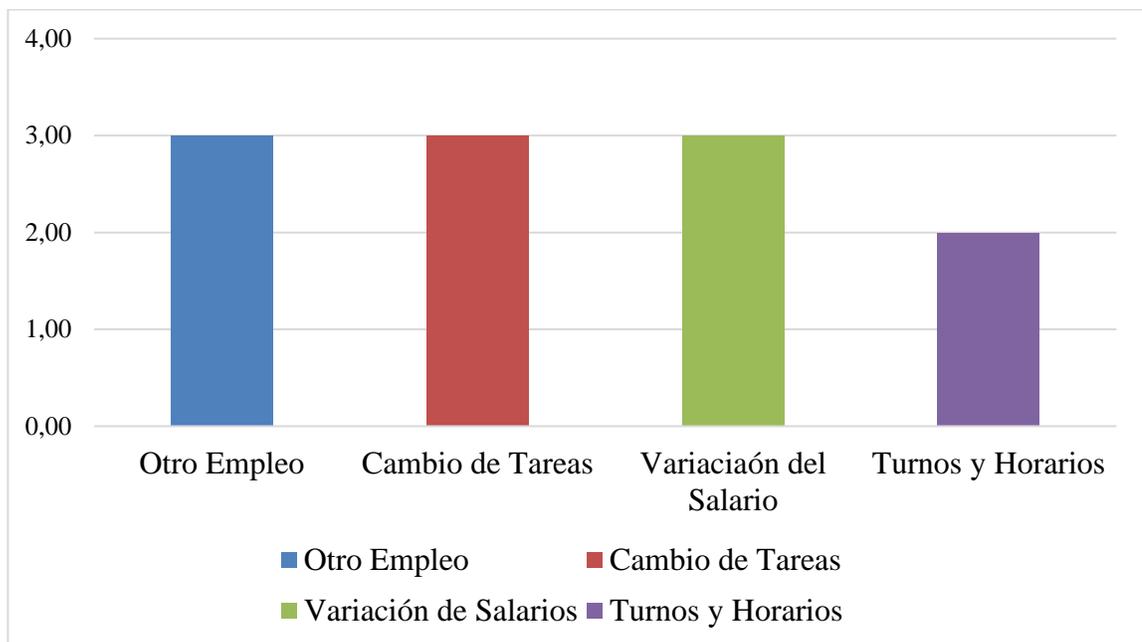
En el cuadro siguiente se detalla la descripción de los factores implícitos en el indicador “Inseguridad”, de esta manera se aprecia claramente el origen de los datos que llevan a determinar cómo los cambios en la organización del trabajo afecta a las trabajadoras.

Cuadro 4. Distribución del Indicador de Inseguridad

Id	Otro Empleo	Cambio de Tareas	Variación de Salario	Turnos y Horarios
1	4	4	4	3
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	3	3	3	1
5	4	4	3	1
6	4	4	3	1
7	3	3	3	1
8	4	3	2	2
9	4	3	3	1
10	3	4	2	2
11	4	4	2	1
12	3	3	3	1
13	3	3	3	0
14	4	4	2	1
15	4	3	3	2
16	4	3	4	3
17	4	2	3	1
18	4	2	3	1
19	1	0	1	0
20	2	0	2	2
21	1	0	1	1
Promedios	3	3	3	2
SumatoriaΣ	11			

A los factores indicados en el cuadro anterior: Otro empleo, cambio de tareas, variación del salario y variación de turnos y horarios, el instrumento (ISTAS 21 Versión corta), le asigna puntaje del cero (0) al cuatro (4), según la opción de respuesta dada por las encuestadas (Nada = 0; Poco = 1; Más o Menos = 2; Bastante = 3 y Muy = 4). Al sacar la sumatoria de los promedios simples por cada factor, se llegó a un total de 11 puntos. Esto quiere decir según la escala de valoración del instrumento para el indicador “Inseguridad” que se tiene un “Alto Nivel de exposición” (De 6 a 16) . Obsérvese el grafico siguiente:

Gráfico 2: Factores de Inseguridad



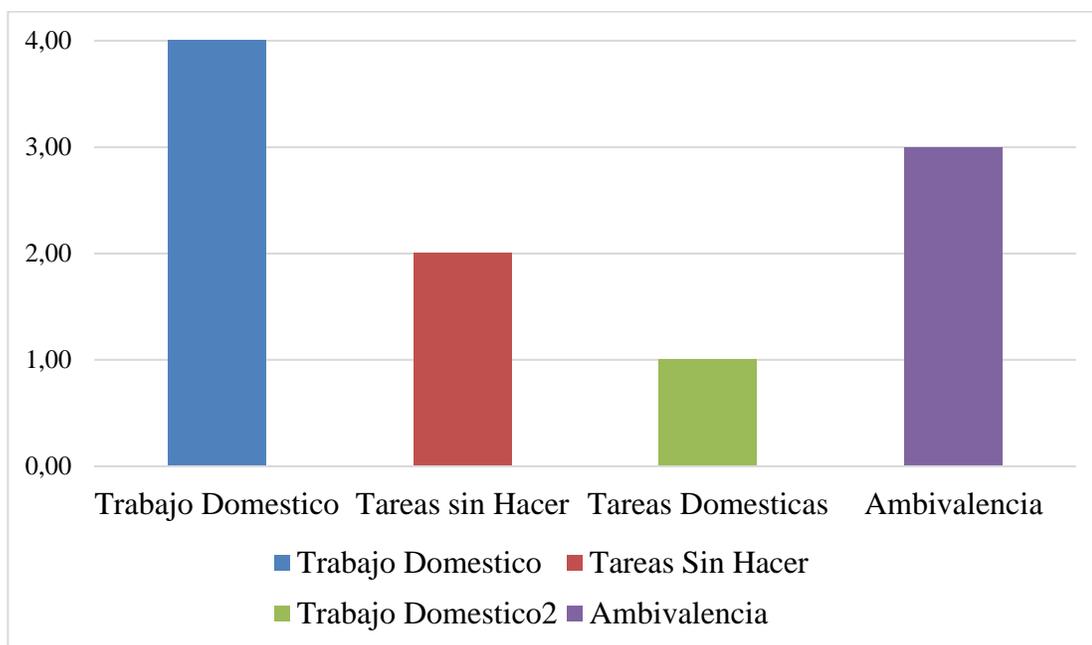
En el indicador correspondiente a la doble presencia (71,43%), el factor de riesgo determinante fue el asociado a la responsabilidad exclusiva de las tareas del hogar, seguido de la necesidad de estar en la casa y en el trabajo a la vez. Véase el cuadro y gráfico que siguen:

Cuadro 5. Factores del Indicador de Doble Presencia.

Id	Trabajo Doméstico	Tareas Sin Hacer	Tareas Domésticas	Ambivalencia
1	4	4	3	3
2	4	4	4	4
3	4	1	1	1
4	3	2	2	1
5	4	3	1	1
6	4	1	0	3
7	4	1	0	3
8	4	2	0	2
9	4	0	2	4
10	4	2	1	4
11	4	3	4	4
12	4	2	0	4
13	4	2	1	3
14	4	2	1	3
15	4	2	1	3
16	3	1	0	2
17	3	1	0	2
18	3	0	0	3
19	3	0	1	2
20	3	0	1	2
21	2	0	0	2
Promedios	4	2	1	3
Sumatoria	9			

Como puede observarse la sumatoria del promedio da nueve (9) puntos lo que indica la exposición alta a factores de riesgo, asociados a la “Doble Presencia”, la escala de valoración oscila entre 7 a 16.

Gráfico 3: Factores del Indicador Doble Presencia



Para cerrar el análisis a la variable “Exposición a factores de riesgos psicosociales” se tiene el indicador correspondiente a la “estima” (57,14%), alcanzando valores intermedios, los cuales son un llamado de atención importante para las organizaciones ya que están en el border line de convertirse en aspectos negativos, si no se hacen los correctivos necesarios o en elementos favorables a la salud, si se toman en cuenta las medidas de control.

Se puede inferir por la información general suministrada en el instrumento que la principal característica asociada al trabajo de las camareras es la baja rotación, ya que en su mayoría el rango de edad en estas mujeres oscila entre los 35 y 60 años de edad, o en algunos casos en estadios de la tercera edad.

Asimismo, es importante determinar que, en relación al análisis del comportamiento de los indicadores estudiados en el ISTAS 21, mencionado con

anterioridad, se vincula al modelo de interacción demanda- control de Karasek (1977) con aportes de Theorell (1990), las camareras realizan un trabajo activo, ya que tienen una alta demanda, alto control y un apoyo social de carácter satisfactorio.

Cuestionario Síndrome Subjetivo de Fatiga (Yoshitake) Adaptación INSAT (1987)

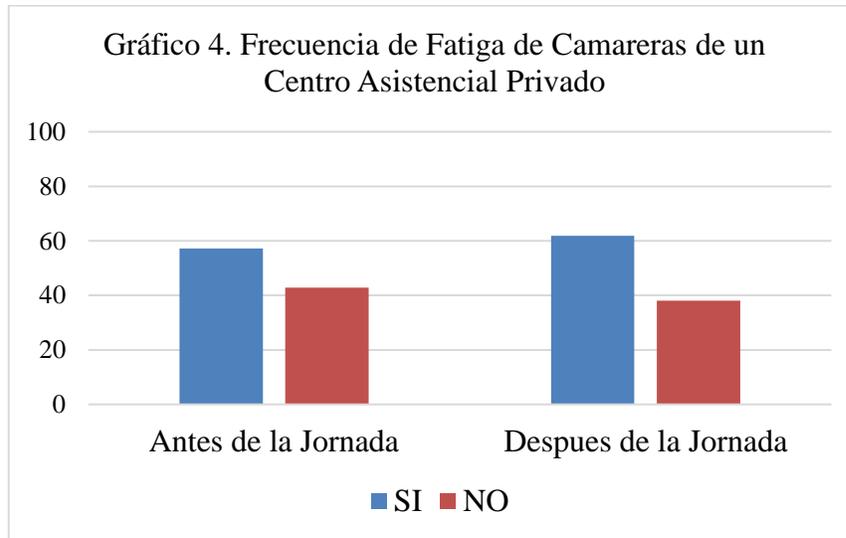
Para la aplicación de este instrumento estandarizado, direccionado a medir los niveles de fatiga con ocasión del trabajo o desde entornos extralaborales, se consideraron al igual que en el instrumento anterior 21 trabajadoras activas que ocupan el puesto de camareras en un centro asistencial privado, este se aplicó antes y después de realizar la jornada de trabajo, con la finalidad de medir esos niveles de fatiga mental, física y mixta asociados a dichas trabajadoras. Luego de obtenido este primer criterio de selección se tabuló y graficó solo considerando aquellas trabajadoras que obtuvieron niveles de fatiga, que posteriormente se procedieron a graficar según al tipo fatiga que afecta a este grupo de mujeres.

Cuadro 6. Variable: Efectos a la Salud. Frecuencia de Fatiga en las Camareras de un Centro Asistencial Privado del Estado Aragua.

<i>Fatiga</i>	Inicio de Jornada		Fin de la Jornada	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SI	12	57,14%	13	61,90%
NO	9	42,86%	8	38,09%
Total	21	100%	21	100%

Fuente: Cuestionario Yoshitake (2018)

Gráfico 4. Efectos a la salud. Frecuencia de fatiga.



Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a Camareras (2018)

Se puede observó que 12 trabajadoras presentaron fatiga al inicio de la jornada laboral, sin mayor diferencia al finalizar dicha jornada en cuanto a los síntomas subjetivos de fatiga al inicio y al final, este grupo representa entre 57,14% y el 61,90% respectivamente de las camareras del centro asistencial privado.

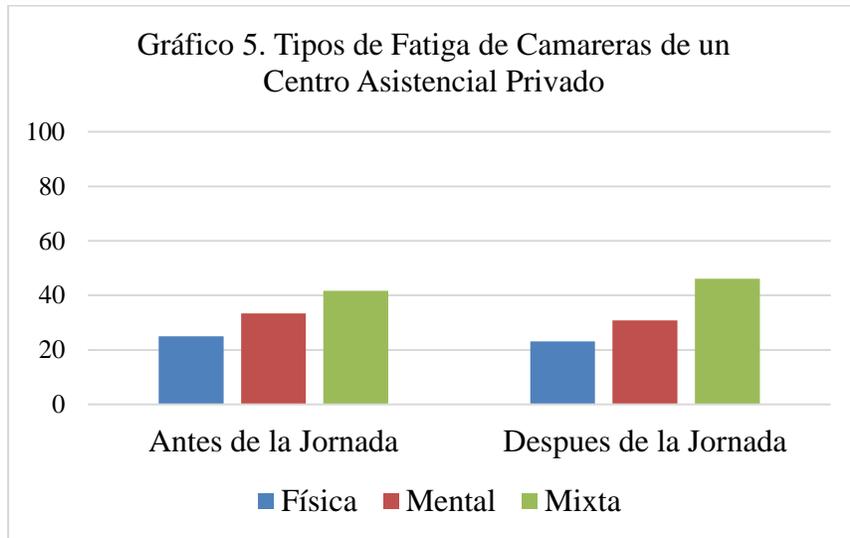
En cuanto al tipo de Fatiga presente en el proceso de trabajo de las camareras de esta entidad se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 7. Tipos de Fatiga en las Camareras de un Centro Asistencial Privado del Estado Aragua.

Tipos de Fatiga	Inicio de Jornada		Fin de Jornada	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Física	3	25%	3	23,08%
Mental	4	33,33%	4	30,77%
Mixta	5	41,67%	6	46,15%
Total	12	100%	13	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a las Camareras (2018).

Gráfico 5: Tipos de fatiga de camareras



Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a las Camareras (2018).

Al inicio de la jornada se determinó que las 12 camareras que presentaron fatiga; 3 presentaron fatiga física, 4 presentaron fatiga mental y 5 fatiga mixta. Luego de finalizada la jornada laboral se mantuvo el mismo tipo de fatiga tanto física como mental, sin embargo, quedó otra camarera adicional afectada por la fatiga mixta siendo este un factor predominante en las mujeres objeto de la aplicación de este cuestionario. Puede inferirse la prevalencia de la fatiga mixta antes y después de la jornada laboral posiblemente por factores extra laborales diversos que permiten ver que llegan cansadas antes de iniciar su jornada de trabajo.

Momento Cualitativo: Análisis de la Información

En este apartado de la investigación se presenta el resultado del análisis cualitativo de la información recabada a través de las entrevistas. De los hallazgos surgidos de las verbalizaciones aportadas por tres (3) camareras se construyeron matrices de categorías emergentes y la triangulación de las mismas contrastando con teoría de autores e interpretación propia del investigador.

Cuadro 8. Matriz de Categoría: Calidad del Empleo

<i>Propósito: Develar elementos de la calidad del empleo de las camareras del centro asistencial.</i>		
<i>Informantes</i>	<i>Verbalizaciones</i>	<i>Categorías Emergentes</i>
<p>“La Rápida”</p> <p><i>¿Qué beneficios has obtenido de tu trabajo?</i></p> <p><i>“Tengo trabajando ya 14 años aquí y pues siento que me han dado todo lo que me ofrecen y más cuando una es fija ya, pues uno de alguna manera con los años va teniendo un respeto como trabajadora, tanto así que he tenido algunos beneficios, me dan bonos de horas extras, mi salario y nos dieron hace unos días un pollo gratis, nos dan un bono de transporte, que no entra en el sueldo, pero si pienso que nos deberían dar o mejorar el pago porque ganamos poquito y usted sabe que todo está apretado en el país ese</i></p>	<p><i>“Tengo trabajando ya 14 años aquí y pues siento que me han dado todo lo que me ofrecen y más cuando una es fija ya”</i></p> <p><i>“he tenido algunos beneficios, me dan bonos de horas extras, mi salario y nos dieron hace unos días un pollo gratis, nos dan un bono de transporte, que no entra en el sueldo, pero si pienso que nos deberían dar o mejorar el pago porque ganamos poquito y usted sabe que todo está apretado”</i></p> <p><i>“También de los años que he tenido aquí muchas compañeras les han dado oportunidad para trabajar en laboratorio, ya que han hecho cursos tienen sus</i></p>	<p>Estabilidad Laboral.</p> <p>Salarios y Beneficios</p> <p>Bonos (Sub. C)</p> <p>Ascensos (Sub.C)</p> <p>Capacitación (Sub.C)</p> <p>Desarrollo Personal.</p>

<p><i>suelcito no alcanza pa nada, aunque a decirle verdad yo veo que también de los años que he tenido aquí muchas compañeras les han dado oportunidad para trabajar en laboratorio, ya que han hecho cursos tienen sus estudios, solo que yo entre ya muy vieja y ya uno a estas alturas no se anima eso de lo deja uno a la juventud ”</i></p> <p>¿Qué has logrado personalmente en la empresa?</p> <p><i>“Siento que es mucho lo que uno crece como personal pues aprendes convivir con tus compañeras y además hay mucho compañerismo entre nosotras, de hecho, no siento ninguna diferencia yo creo que todas hacemos el trabajo por igual con el mismo esmero, nosotras siempre nos gusta seguir lo que la jefa nos pide y nos gusta ver todo limpiecito ”</i></p>	<p>estudios”</p> <p><i>“No siento ninguna diferencia yo creo que todas hacemos el trabajo por igual con el mismo esmero, nosotras siempre nos gusta seguir lo que la jefa nos pide y nos gusta ver todo limpiecito ”</i></p>	<p>Nivel de Esfuerzo Esmero (Sub C) Instrucciones de Trabajo (Sub C)</p>
<p>“La Esmerada”</p> <p>¿Qué beneficios has obtenido de tu trabajo?</p>	<p><i>“Ya tengo en estos andares unos 24 años, que han sido de mucho aprendizaje, hasta los momentos soy la que tiene</i></p>	<p>Estabilidad Laboral Aprendizaje (Sub C)</p>

<p>“Ya tengo en estos andares tengo unos 24 años, que han sido de mucho aprendizaje, hasta los momentos soy la que tiene más tiempo aquí, tarea que no es fácil uno deja muchas cosas de lado para cumplir con los jefes y siempre he sido muy responsable con mi trabajo y más por la labor que una hace aquí en la clínica una es bien disciplinada y pues bueno en cuanto a lo que uno aprende aquí digamos que crecer un poco como persona, cuando llegue no sabía tanto como tratar a ciertas personas al público a los pacientes, el trato con doctores, enfermeras personales administrativo, además de haber pasado por muchas áreas y el haber comenzado en la zona de los consultorios me permitió saber tratar con público, uno aquí se sensibiliza mucho porque las personas que entran aquí tienen alguna dolencia o malestar, también tengo que reconocer que son tantos años aquí porque ya con mi edad es duro ir a otra empresa y además tenemos beneficios seguros de</p>	<p>más tiempo aquí”</p> <p>“Bueno digamos que crecer un poco como persona, cuando llegue no sabía tanto como tratar a ciertas personas al público a los pacientes, el trato con doctores, enfermeras personales administrativo, además de haber pasado por muchas áreas y el haber comenzado en la zona de los consultorios me permitió saber tratar con público, uno aquí se sensibiliza mucho porque las personas que entran aquí tienen alguna dolencia o malestar”</p> <p>“tenemos beneficios seguros de hospitalización, descuento en estudios, exámenes a precios solidarios por ser trabajadoras de la clínica, consultas con los doctores y pues el sueldo ha venido mejorando poco a poco pero no da la base para todo lo que una hace”</p>	<p>Antigüedad (Sub C)</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Atención al Público (Sub C)</p> <p>Capacitación (Sub C)</p> <p>Seguro Médico (Sub C)</p> <p>Salario y Beneficios</p>
---	---	--

<p><i>hospitalización, descuento en estudios, exámenes a precios solidarios por ser trabajadoras de la clínica, consultas con los doctores y pues el sueldo ha venido mejorando poco a poco pero no da la base para todo lo que una hace”</i></p> <p><i>¿Qué has logrado personalmente en la empresa?</i></p> <p><i>“Una cuando ya lleva aquí tantos años se gana el respeto de sus compañeras sobre todo en mi caso porque me gusta hacer mi trabajo bien soy bien esmerada incluso a veces si me lo permiten me gusta ir más allá para que mi trabajo me quede fino y pues a veces si me lo permiten doy opiniones a la persona que le estoy haciendo la limpieza para que quede mejor lo que hago al punto que siempre me gusta orientar a compañeras que han entrado nuevas al grupo”</i></p>	<p><i>“Me gusta hacer mi trabajo bien soy bien esmerada incluso a veces si me lo permiten me gusta ir más allá para que mi trabajo me quede fino y pues a veces si me lo permiten doy opiniones a la persona que le estoy haciendo la limpieza para que quede mejor lo que hago”</i></p>	<p>Instrucciones de Trabajo (Sub C)</p> <p>Esmero (Sub C)</p> <p>Nivel de Esfuerzo</p>
<p>“La Calmada”</p> <p><i>¿Qué beneficios has obtenido de tu trabajo?</i></p> <p><i>“ya son 7 años voy para 8 en diciembre, me ha permitido educar a mis dos hijos y poder llevar el sustento pa la casa un plato de comida y cubrir sus cosas ya que soy madre soltera”</i></p>	<p><i>“ya son 7 años voy para 8 en diciembre, me ha permitido educar a mis dos hijos y poder llevar el sustento pa la casa un plato de comida y cubrir sus cosas ya que soy madre soltera”</i></p>	<p>Estabilidad Laboral</p> <p>Calidad de Vida (Sub C)</p>

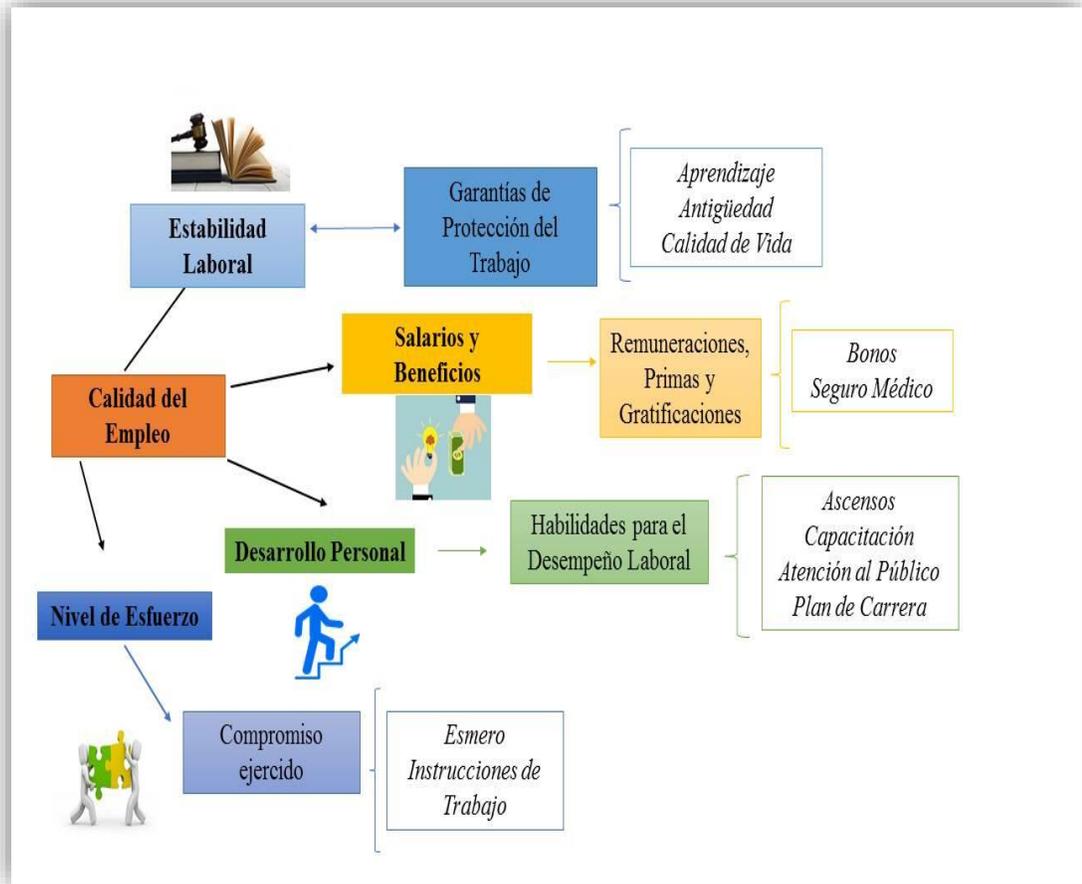
<p><i>dos hijos y poder llevar el sustento pa la casa un plato de comida y cubrir sus cosas ya que soy madre soltera, siento que dentro de lo posible los patrones , nos han venido dando aumentos porque la cosa esta dificil en el país, aunque no alcanza es complicado mantenerse en estos tiempos tan duros, nos dan bonos de asistencia, algún beneficio para la comida y pues un bono de transporte mensual, pero no le alcanza a uno la plata.</i></p>	<p><i>“Aquí nos han venido dando aumentos porque la cosa esta dificil en el país, aunque no alcanza es complicado mantenerse en estos tiempos tan duros, nos dan bonos de asistencia, algún beneficio para la comida y pues un bono de transporte mensual, pero no le alcanza a uno la plata”</i></p>	<p>Salario y Beneficios</p> <p>Bonos (Sub C)</p> <p>Ascensos (Sub C)</p>
<p><i>¿Qué has logrado personalmente en la empresa?</i></p>		<p>Plan de Carrera (Sub C)</p> <p>Desarrollo Personal</p>
<p><i>Una aquí puede superarse solo que en mi caso ya no pude estudiar más, aunque sé de una compañera que la cambiaron de área porque ella estaba estudiando algo de laboratorio y pues la ascendieron, en mi caso no pude estudiar más, me hubiera gustado tener aquí otro puesto, pero bueno igual cuido mi trabajito, por eso hago lo que me piden y como me lo indica la supervisora, así lo hago para evitar que me llamen la</i></p>	<p><i>“ sé de una compañera que la cambiaron de área porque ella estaba estudiando algo de laboratorio y pues la ascendieron, en mi caso no pude estudiar más, me hubiera gustado tener aquí otro puesto, pero bueno igual cuido mi trabajito”</i></p> <p><i>“Hago lo que me piden y como me lo indica la supervisora, así lo hago para evitar que me llamen</i></p>	<p>Instrucciones de Trabajo (Sub C)</p> <p>Nivel de Esfuerzo</p>

<i>atención”</i>	<i>la atención”</i>	
------------------	---------------------	--

Fuente: Entrevista Semi Estructurada (2018)

A continuación se muestra la figura representativa de las categorías emergentes el “Elementos de la Calidad del Empleo”.

Figura 4. Estructura General en cuanto a la Categoría Preestablecida Calidad del Empleo.



Fuente: Jiménez (2018)

Puede apreciarse que en los elementos emergentes de la calidad del empleo surgen dos grandes vertientes: por una parte, lo relacionado a factores económicos como lo son el sistema de compensación salarial y beneficios, incluye remuneración, gratificaciones y primas; por otro lado, está los factores intrínsecos del sujeto vinculados al esquema de trabajo, incluye satisfacción, desarrollo personal y nivel de esfuerzo.

Cuadro 9. Matriz de Categorías: Condiciones de Trabajo de las Camareras.

<i>Propósito: Describir las condiciones de trabajo de las camareras en el centro asistencial.</i>		
<i>Informantes</i>	<i>Verbalizaciones</i>	<i>Categorías Emergentes</i>
<p><i>“La Rápida”</i></p> <p>¿Describe la experiencia de trabajo durante tu permanencia en este centro de salud?</p> <p><i>“Lo primero que hago es colocarme mi uniforme y voy al área de Unidosis y Cuarto de descanso de los doctores y les llevo, agua, seguidamente boto la basura, me meto a limpiar los baños del área de terapia y quirófano y si no hay pacientes se hace la limpieza de arrastre que es una tarea más grande y pues nos apoya el personal de electricidad y mantenimiento físico. Cuando hago las limpiezas de arrastre que es un trabajo más forzado que requiere limpiar toda el área, colaboramos todas, en donde varias camareras hacemos un trabajo en equipo ya que una sola no podría hacer esta labor....me siento orgullosa valoran mucho mi trabajo y hasta con mi familia sobre todo los</i></p>	<p><i>“Lo primero que hago es colocarme mi uniforme y voy al área de Unidosis y Cuarto de descanso de los doctores y les llevo, agua, seguidamente boto la basura, me meto a limpiar los baños del área de terapia y quirófano y si no hay pacientes se hace la limpieza de arrastre ”</i></p> <p><i>“Cuando hago las limpiezas de arrastre que es un trabajo más forzado que requiere limpiar toda el área, colaboramos todas, en donde varias camareras hacemos un trabajo en equipo ya que una sola no podría hacer esta labor...me siento orgullosa valoran mucho mi trabajo y hasta con mi familia sobre todo los doctores se han portado buenísimo mucho que agradecerles ”</i></p>	<p>Uniforme (Sub C)</p> <p>Áreas de Trabajo y Gestión del Tiempo.</p> <p>Trabajo Forzado (Sub C)</p> <p>Motivación Laboral y Satisfacción</p>

<p>doctores se han portado buenísimo mucho que agradecerles”</p> <p>¿Cuáles son las características de tu lugar de trabajo?</p> <p>“El área donde estoy que es normalmente la terapia es un área restringida, donde hay 6 camas, unos paraleles, máquinas de diálisis y otros aparatos con los que atienden a los pacientes, ahí debo tener mi bata, gorro tapa boca, guantes para protegerme de bacterias, así productos especiales para limpiar esta área, cloro, gerdex, jabón y otros para evitar se contamine esta zona, tanto así que debemos botar todo eso cuando salimos de limpiar es una labor bien rutinaria pero de mucho cuidado nosotras tenemos que mantener todo libre de bacterias y de contaminante, también debemos clasificar los desechos entre comunes que va en bolsas negras y los desechos biológicos que deben ir en una bolsa especial rotulada para enviarla a un cuarto especial refrigerado, también si tenemos algún tipo de contacto con estos desechos biológicos</p>	<p>“El área donde estoy que es normalmente la terapia es un área restringida, donde hay 6 camas, unos paraleles, máquinas de diálisis y otros aparatos con los que atienden a los pacientes, ahí debo tener mi bata, gorro tapa boca, guantes para protegerme de bacterias, así productos especiales para limpiar esta área, cloro, gerdex, jabón y otros para evitar se contamine esta zona, tanto así que debemos botar todo eso cuando salimos de limpiar”</p> <p>“Debemos clasificar los desechos entre comunes que va en bolsas negras y los desechos biológicos que deben ir en una bolsa especial rotulada para enviarla a un cuarto especial refrigerado, también si tenemos algún tipo de contacto con estos desechos biológicos debemos dirigirnos al</p>	<p>Área de Trabajo</p> <p>Equipo de Protección Personal (Sub C)</p> <p>Insumos de Trabajo (Sub C)</p> <p>Aseo y Limpieza (Sub)</p> <p>Condiciones y Medio Ambiente.</p> <p>Obligaciones Laborales</p>
--	---	---

<p><i>debemos dirigirnos al servicio médico para ser atendidos y reportar esta novedad a nuestra jefa y eso lo cubre la clínica”</i></p>	<p><i>servicio médico para ser atendidos y reportar esta novedad a nuestra jefa y eso lo cubre la clínica”</i></p>	
<p>“La Esmerada”</p> <p><i>¿Describe la experiencia de trabajo durante tu permanencia en este centro de salud?</i></p> <p><i>“Yo me siento agradecida porque aquí yo por ser no las más vieja en edad, pero si con más años de servicio para la clínica me siento respetada por los jefes y sobre todo por mis compañeras siempre me piden opinión y eso lo hace sentir bien a una y no es por nada pero el que trabaja en este área debe tener mucha vocación pues soy de las que piensa que trato como quiero que me traten por eso me siento respetada por el equipo 24 años se dicen fáciles pero uno aprende mucho de la vida”</i></p> <p><i>¿Cuáles son las características de tu lugar de trabajo?</i></p> <p><i>“Ahorita estoy en el área de pabellón este es un pasillo de cuatro quirófanos con una sala de</i></p>	<p><i>“Yo me siento agradecida porque aquí yo por ser no las más vieja en edad, pero si con más años de servicio para la clínica me siento respetada por los jefes y sobre todo por mis compañeras siempre me piden opinión y eso lo hace sentir bien a una”</i></p> <p><i>“Ahorita estoy en el área de pabellón este es un pasillo de cuatro quirófanos con una sala de recuperación y una unidad</i></p>	<p>Motivación Laboral</p> <p>Área de Trabajo y Gestión del Tiempo</p>

<p>recuperación y una unidad neonatal, cuarto de los médicos, de las enfermeras y estar de enfermería y el área de esterilización. En la parte interna usamos un carrito mopeador, le colocamos al cepillo un cubre botas ya que no se puede levantar polvo de modo de quitar algún tipo de sustancia o elementos que se haya caído en el piso y usamos productos para desinfectar el área, esto se hace para no ensuciar la mopa y no tapar la tina donde desechamos los productos de limpieza que usamos en los quirófanos, nos dan jabón, cloro y desinfectantes Utilizamos nuestros equipos de protección personal que en este caso son descartables, gorro, cubre botas y guantes de látex por encima de nuestro uniforme, nos dan cepillos, palas, mopas y paños de compresas unos para limpiar la parte interna de los quirófanos y otros la clasificación y selección de los desechos comunes y biológicos, en las bolsas negras metemos lo que es la basura común y en unas rojas y blancas rotuladas como desechos peligrosos, se colocan desechos</p>	<p>neonatal, cuarto de los médicos, de las enfermeras y estar de enfermería y el área de esterilización”</p> <p>“En la parte interna usamos un carrito mopeador, le colocamos al cepillo un cubre botas ya que no se puede levantar polvo de modo de quitar algún tipo de sustancia o elementos que se haya caído en el piso y usamos productos para desinfectar el área, esto se hace para no ensuciar la mopa y no tapar la tina donde desechamos los productos de limpieza que usamos en los quirófanos, nos dan jabón, cloro y desinfectantes Utilizamos nuestros equipos de protección personal que en este caso son descartables, gorro, cubre botas y guantes de látex por encima de nuestro uniforme, nos dan cepillos, palas, mopas y paños de compresas unos para limpiar la parte interna de los quirófanos y otros la parte de externa, para mantener el área estéril”</p> <p>“Estamos obligadas a cumplir con el plan de trabajo, así como con la clasificación y selección de</p>	<p>Insumos de Trabajo (Sub C)</p> <p>Aseo y Limpieza (Sub C)</p> <p>Equipos de Protección Personal. (Sub C)</p> <p>Aseo y Limpieza. (Sub C)</p> <p>Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo</p> <p>Obligaciones Laborales</p>
---	--	--

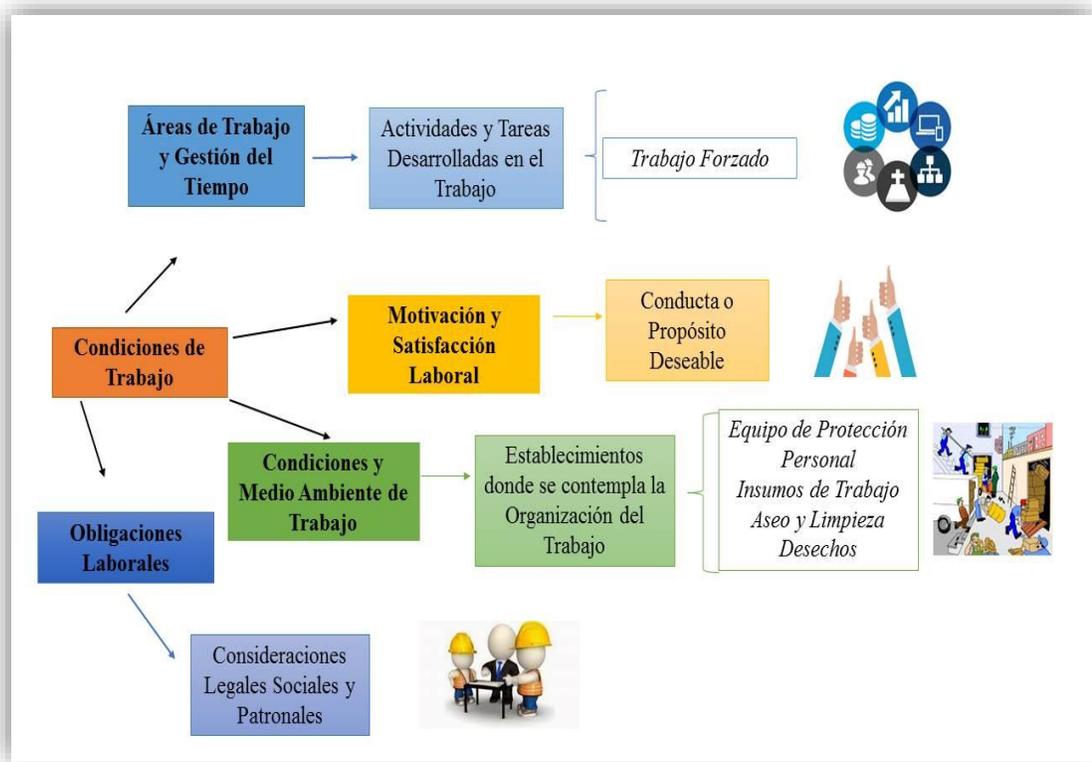
<p><i>pobremente pero ahí están y pues los mismos doctores uno les dice que tienen los muchachos de uno y te los atienden o te dan una orden pa que lo lleses y pues eso se agradece una cuando es madre se preocupa por los hijos de uno”</i></p> <p>¿Describe tu lugar de trabajo y de que elementos dispones para hacerlo?</p> <p><i>“Yo trabajo en el área de externa de los quirófanos y piso 2 que es donde antes funcionaba la observación que era un área parecida a la emergencia, por lo general aquí en piso 1 es un área que consta de cuatro quirófanos y la terapia intensiva y pues todos los días nos dividen las tareas que debemos hacer.... Como en este momento ya no hay tantos pacientes como tal nos da chance de limpiar más calmaito. Nosotras cada una tenemos nuestra dotación de uniformes, botas de seguridad y un gorro de tela para andar en las áreas de trabajo, pero cuando debemos limpiar las zonas donde se debe mantener todo libre de bacterias debemos usar sobre esta ropa, gorros,</i></p>	<p><i>“Yo trabajo en el área de externa de los quirófanos y piso 2 que es donde antes funcionaba la observación que era un área parecida a la emergencia, por lo general aquí en piso 1 es un área que consta de cuatro quirófanos y la terapia intensiva y pues todos los días nos dividen las tareas que debemos hacer.... Como en este momento ya no hay tantos pacientes como tal nos da chance de limpiar más calmaito”</i></p> <p><i>“Nosotras cada una tenemos nuestra dotación de uniformes, botas de seguridad y un gorro de tela para andar en las áreas de trabajo, pero cuando debemos limpiar las zonas donde se debe mantener todo libre de bacterias debemos usar sobre esta ropa, gorros, tapa boca, cubre botas,</i></p>	<p>Áreas de Trabajo</p> <p>Gestión del Tiempo</p> <p>Equipo de Protección Personal (Sub C)</p> <p>Aseo y Limpieza</p>
---	---	---

<p><i>tapa boca, cubre botas, batas y guantes descartables para no contaminar esas áreas y que uno tampoco se contamine. Yo ya con mis años aquí una sabe que debe hacer y cumplir cuando una trabaja en esta área, se debe ser cuidadosa de mantener todo limpio porque aquí esta gente delicada de salud... También la empresa nos ofrece protección y cuidado médico en caso que nos pase algo aquí en el trabajo la jefa siempre anda pendiente de esas cosas”</i></p>	<p><i>batas y guantes descartables para no contaminar esas áreas y que uno tampoco se contamine”</i></p> <p><i>“Yo ya con mis años aquí una sabe que debe hacer y cumplir cuando una trabaja en esta área debe ser cuidadosa de mantener todo limpio porque aquí esta gente delicada de salud... También la empresa nos ofrece protección y cuidado médico en caso que nos pase algo aquí en el trabajo la jefa siempre anda pendiente de esas cosas”</i></p>	<p>Equipo de Protección Personal (Sub C)</p> <p>Obligaciones Laborales</p> <p>Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo</p>
--	---	---

Fuente: Entrevista Semi Estructurada (2018).

En la figura presentada a continuación se muestra las categorías emergentes asociadas a las condiciones de trabajo de las camareras del centro asistencial privado objeto de estudio:

Figura 5: Estructura general en cuanto a la categoría preestablecida Condiciones de Trabajo



Fuente: Jiménez (2018)

Con respecto a las condiciones de trabajo se refuerzan básicamente los elementos normativos relacionados al ambiente laboral, destacan las categorías: Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Áreas de trabajo y gestión del tiempo, Motivación y satisfacción laboral y Obligaciones laborales.

Triangulación de las Categorías Emergentes en Calidad del Empleo

Cuadro 10. Categoría Emergente: Estabilidad Laboral

Categoría: 1	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Estabilidad Laboral</i>	<p>Para Ortiz (2010) en Sánchez (2015:132) definen este concepto como “Una garantía establecida constitucionalmente para proteger el derecho al trabajo. Ello supone la consideración que el trabajador no puede ser despedido sin existir una causa demostrada y justificada plenamente.”</p>	<p>Este aspecto a nivel jurídico conceptual supone una serie de elementos donde se fundan los cimientos de los principios del derecho de trabajo, como un derecho social direccionado a la protección del trabajador, considerando que no deben existir los medios administrativos ni prácticos, para dejar sin efecto la relación de trabajo.</p> <p>En sentido el derecho internacional del trabajo mediante sus instituciones nacionales e internacionales han procurado brindarle al ordenamiento legal en materia laboral la suficiente protección al trabajador, como lo es en</p>

		<p>caso de las camareras que poseen una relación laboral de larga data y el otorgamiento de los beneficios contemplados en la norma, a efectos de que prevalezca el principio social del trabajo.</p>
--	--	---

Fuente: Jiménez (2018).

Cuadro 11. Categoría Emergente: Salario y Beneficios

Categoría: 2	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Salario y Beneficios</i>	<p>La LOTTT (2012) en su artículo 104 da una definición clara del salario como elemento de la relación de trabajo y la define, como la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera que fuera su método de cálculo que se corresponda a un trabajador o trabajadora por la prestación de un servicio y este comprende</p>	<p>El salario es considerado el principal medio de recompensa otorgado a los trabajadores por la prestación de un servicio para el cual mediante el contrato de trabajo queda obligado bajo la subordinación patronal a cumplir.</p> <p>En este sentido cabe destacar que este es el pago realizado por la</p>

	<p>comisiones, primas, gratificaciones, bono vacacional, así como jornadas extraordinarias, alimentación y vivienda. También en su apartado del artículo 105 de la LOTTT, contempla beneficios sociales de carácter no remunerativo como es el caso de gastos médicos, beneficios de alimentación, centros de educación inicial, becas y cursos de capacitación.</p>	<p>prestación de ese servicio, en cuanto a los demás beneficios laborales queda supeditado a las políticas del departamento de Talento Humano la aplicación de otros medios de remuneración y beneficios a los trabajadores; en el caso particular de las camareras de este centro asistencial muchas de ellas contemplan que si bien les otorgan un salario y otros bonos este no compensa la cobertura del presupuesto familiar y el costo actual en el medio en que cual ellas desarrollan su cotidianidad.</p>
--	--	--

Fuente: Jiménez (2018).

Cuadro 12. Categoría Emergente: Nivel de Esfuerzo

Categoría: 3	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Nivel de Esfuerzo</i>	<p>Verde (2004:1) especifica que: “El esfuerzo físico es parte esencial de toda actividad laboral. No solo es un componente del trabajo pesado, sino que es un elemento de fatiga importante, aunque menos evidente, en otros trabajos”.</p>	<p>Es importante destacar que el nivel y el tipo de compromiso de los trabajadores, inciden tanto en la voluntad de permanencia como en el esfuerzo que los trabajadores imprimen en la ejecución de sus actividades.</p> <p>En este mismo orden de ideas, el nivel de esfuerzo estará directamente asociado al tipo de función ejercida por la fuerza laboral que hace vida en una entidad de trabajo. Con respecto a las camareras es importante definir qué estas imprimen una carga física altamente importante pues sus actividades de trabajo están relacionadas con un trabajo físico de poca especialización técnica y</p>

		académica que requiere criterios bajos de raciocinio para ejecutar estas funciones en el centro asistencial.
--	--	--

Fuente: Jiménez (2018).

Cuadro 13. Categoría Emergente: Desarrollo Personal.

Categoría: 4	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Desarrollo Personal</i>	Dessler (2001:250) se refiere “a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales, las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo”	El proceso de capacitación ha evolucionado con el tiempo y ya no se refiere solamente a habilidades técnicas, sino que se relaciona con el contexto global de competencias que deben ser alcanzadas por el trabajador para el ejercicio pleno de sus responsabilidades. Esto pudiera consistir en brindarles oportunidades o posibilidades de autorrealización, logro,

		<p>crecimiento, desarrollo profesional y personal; en el caso particular de las mujeres sectorizadas como camareras de este centro asistencial privado, estas en su mayoría pese a que vinculan al trabajo cierto nivel de realización personal y en el caso de algunas compañeras, han logrado ascensos por su nivel de preparación, el patrono no lleva a cabo procesos de capacitación y formación de sus trabajadoras como plan de proyección de carreras o posibles ascensos que logren mejorar la calidad de vida de estas mujeres trabajadoras.</p>
--	--	--

Fuente: Jiménez (2018).

Triangulación de Categorías Emergentes en Condiciones de Trabajo

Cuadro 14. Categoría Emergente: Área de Trabajo y Gestión del Tiempo

Categoría: 5	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<p style="text-align: center;"><i>Área de Trabajo y Gestión del Tiempo</i></p>	<p>Llaneza (2007:17) asevera con respecto al área o puesto de trabajo “Se necesita diferenciar tarea y actividad. Donde tarea, está referida al conjunto de los elementos objetivos que constituyen referencias y prescripciones para el operador que los va a desarrollar y actividad es el trabajo real que contempla las adaptaciones y regulaciones”</p> <p>González (2006:7), logra definir la gestión del tiempo como “la duración de las cosas sujetas a cambio. Está constituida por la magnitud física que permite parametrizar el cambio, esto es, que</p>	<p>Esta temática se vincula como principales características del puesto de trabajo la cualificación y el nivel de formación, potencia motivación en la realización de las labores de forma audaz y creativa porque este mismo proceso potencia la calidad en la gestión del talento humano, de la mano con las responsabilidades inherentes al cargo y los incentivos socio económicos como contraprestación al servicio prestado.</p> <p>En este mismo orden de ideas la gestión eficaz del tiempo esta las diligencias que se realizan con respecto a la duración de las cosas sujetas a</p>

	<p>permite organizar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado, un presente y un futuro”</p>	<p>cambio con la capacidad suficiente para lograr el efecto que se desea. El propio entorno: personas, lugares y cosas; incide en demasía sobre la gestión del tiempo. Es por ello que los hábitos saludables del empleado y de la organización en general, siempre incidirán positivamente en la gestión del tiempo.</p> <p>En el caso particular de las camareras, estas por tener un alto control sobre el esquema de las actividades realizadas, estas logran de manera rutinaria hacer una distribución equitativa del trabajo asumiendo, las exigencias esperadas por los supervisores inmediatos y el estricto cumplimiento de las normas de asepsia, desinfección y limpieza de</p>
--	---	---

		<p>las áreas clínicas de vital importancia para evitar la proliferación de bacterias, virus y demás agentes infecciosos como lo es, quirófano, terapia intensiva, los cuartos de enfermeras y médicos y por último los cuartos de esterilización y de medicamentos.</p>
--	--	---

Fuente: Jiménez (2018).

Cuadro 15. Categoría Emergente: Motivación Laboral y Satisfacción.

Categoría: 6	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Motivación Laboral</i>	<p>Goldman (2007:25), afirma con respecto a la motivación que: “es un proceso interno y propio de cada persona, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que el individuo</p>	<p>En el entorno laboral la motivación juega un papel muy importante para el desarrollo de la organización, ya que este factor puede ser la diferencia para que los trabajadores tengan un mayor desempeño en las</p>

	<p>considera necesario y deseable”</p>	<p>entidades de trabajo.</p> <p>Esta variable por lo general está relacionada con la satisfacción que no es más que el nivel de agrado esperado por parte de los demás hacia las actividades realizadas por los trabajadores.</p> <p>En el caso particular de las camareras este presentan un alto grado de compromiso organizacional, lo que se logra traducir con un alto nivel de motivación y autorrealización de las labores realizadas por estas trabajadores y nivel de conformidad aceptado que sus funciones cumplen con los parámetros establecidos, fundamentados en los criterios de mantenimiento y sanitización hospitalaria.</p>
--	--	---

Fuente: Jiménez (2018)

Cuadro 16. Categoría Emergente: Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Categoría: 7	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<p><i>Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo</i></p>	<p>De acuerdo al artículo 10 del Reglamento Parcial de la LOPCYMAT (2007) establece a nivel conceptual claramente los elementos que determinan el medio ambiente de trabajo; en su primer apartado establece a este como aquellos lugares, locales o sitios cerrados o al aire libre donde las personas presten sus servicios a empresas, centros de trabajo y demás establecimientos, cualquier sea su sector o rama económica, cabe destacar que contemplan el sistema de organización del trabajo y su calidad de vida.</p> <p>Por su parte el artículo 11 de este mismo reglamento establece por condiciones</p>	<p>Las condiciones y medio ambiente de trabajo en la cual se realiza la faena laboral, quedan supeditada a los esquemas, métodos y procedimientos que se llevan a cabo en cada organización, lo que implica que los trabajadores se adecuen a estos mecanismos para ejecutar efectivamente sus funciones.</p> <p>Particularmente a efectos de esta investigación las mujeres que ocupan el cargo de camarera, realizan sus actividades laborales en espacios restringidos, donde se ubican camas y demás equipos médicos hospitalarios necesarios para brindar servicios de salud, estas deben</p>

	<p>de trabajo, como aquellos aspectos generales y especiales bajo los cuales se realiza una tarea, este concepto también incluye en su contenido, aspectos organizativos y funcionales de la empresa en donde se evidencien normas y procedimientos de trabajo para la ejecución de tareas por parte de los trabajadores.</p>	<p>apegarse a un estricto método de limpieza y desinfección de estas áreas como quirófanos, terapia intensiva, cuartos de esterilización, así como depósitos medicamentos; en cuanto a las condiciones están cuentan con los equipos de protección personal así como un servicio de atención en salud oportuna hacia las trabajadoras dado cualquier accidente laboral, vacunación y demás tratamientos médicos por afecciones con ocasión del trabajo.</p>
--	---	---

Fuente: Jiménez (2018).

Cuadro 17. Categoría Emergente: Obligaciones Laborales.

Categoría: 8	Argumentación Teórica	Interpretación del Investigador
<i>Obligaciones Laborales</i>	Wayne y Robert (2005:163) sostienen que las consideraciones legales inciden en la gestión del capital humano, porque siempre debe considerarse “lo establecido en la legislación vigente directa o indirectamente relacionada, jurisprudencia y dictámenes de los tribunales competentes”	Comprende el valor del ente económico y a favor de los trabajadores, ex trabajadores o beneficiarios, originados en virtud de normas legales, convenciones de trabajo e indemnizaciones laborales. Esto supone que el empleador en su figura de agente oferente y dueño de los medios de producción se adecua al marco legal en materia laboral a fin de proteger y promover el derecho y la plena protección a las condiciones laborales de los trabajadores, en función a las camareras, estas son beneficiarias de elementos de protección laboral y en materia de salud y seguridad del trabajo; también estas

		cumplen con las normas estipuladas para ellas consideradas como parte de las obligaciones y son sus deberes emanados por las normas sanitarias vigente en Venezuela.
--	--	--

Fuente: Jiménez (2018).

CAPÍTULO V

ABORDAJE FINAL

Conclusiones y Reflexiones

El trabajo de investigación desarrollado mediante la aplicación de instrumentos estandarizados reconocidos mundialmente por la comunidad científica, ha contribuido apropiadamente al análisis desde los aspectos estadísticos. Las conclusiones giran en torno a: (1) Los elementos asociados a los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestas un grupo de trabajadoras, que ejercen el cargo de camareras en un centro asistencial privado del estado Aragua, y (2) a los efectos a la salud desencadenados por la ejecución de sus actividades en el cargo que estas representan para la empresa donde trabajan.

En este sentido cabe destacar que seguidamente a la aplicación del cuestionario ISTAS 21, se determinó que las camareras de este centro de salud se encuentran sometidas a factores de riesgos psicosociales especialmente direccionado a las dimensiones (indicadores) de inseguridad y doble presencia; la primera dimensión denota la constante incertidumbre propia de este tipo de trabajadoras que están cercanas o ya en la considerada tercera edad, situación que es de gran preocupación para las trabajadoras, ya que en Venezuela particularmente a esta edad, las mujeres con bajos nivel académico y poco nivel de especialización laboral presentan una gran dificultad para encontrar empleo y mejores ofertas laborales.

Es un elemento muy común en caso de las mujeres trabajadoras que el indicador “la doble presencia” siempre tenga un alto porcentaje en la determinación

de los riesgos psicosociales en el trabajo, puesto que muchas de estas camareras son amas de casa y las principales responsables de la mayoría de la ejecución de las actividades de su hogar.

La principal característica asociada al trabajo de las camareras es la baja rotación, ya que en su mayoría el rango de edad en estas mujeres oscila entre los 35 y 60 años de edad, o en algunos casos en estadios de la tercera edad. Poseen una antigüedad larga siendo un factor que privó en la mayoría de las trabajadoras a las cuales se le aplicaron ambos instrumentos, tanto el ISTAS 21, como el de Síntomas Subjetivos de Fatiga, ya que esta es una labor que requiere poco nivel de especialización, lo que hace su inserción al campo laboral en otros centros de trabajo más complejo y con una oferta laboral en el mercado contraída por las situaciones socio económicas vividas en los actuales momentos.

En el desarrollo de este proceso de investigación las trabajadoras indicaron en su mayoría, que deben trabajar rápidamente, pero con capacidad de llevar sus labores cotidianas en su puesto de trabajo, realizando estas actividades con alto sentido de compromiso organizacional, demostrando en este sentido, que tanto las dimensiones (indicadores) de exigencias psicológicas, trabajo activo y apoyo social, no son factores de riesgos psicosociales en este grupo de trabajadoras, siendo un elemento predominante los altos niveles de exigencias esperados por el trabajo realizado, con un alto control sobre estas exigencias.

Con relación a la “estima” las respuestas de la muestra se ubicaron en un nivel intermedio (algunas veces), a este aspecto se le debe prestar mayor atención, ya que está susceptible de convertirse en un elemento desfavorable para la salud o factor de riesgo alto; ya que en muchas oportunidades no se les brinda el reconocimiento esperado por las labores realizadas.

Es importante señalar, que no solo existen altas dosis de exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo, sino que también existen una serie de agravantes que afectan el estado de salud de estas mujeres en su rol laboral, la aplicación de cuestionario de Yoshitake, dio como resultado importante que estas camareras presentan “Fatiga Mixta”, una combinación entre fatiga física y mental, desencadenada no solo por el trabajo, sino porque muchas de ellas vienen con altos niveles de fatiga desde la casa, y estas quedaron presentes en el llenado del instrumento antes de comenzar su faena.

La prevalencia de estos niveles de fatiga puede ocasionar estadios de fatiga crónica irreversible, estrés laboral crónico, trastornos de sueño, irritabilidad social, enfermedades asociadas al sistema nervioso central, así como el padecimiento de problemas cardiovasculares.

Estos elementos son importante destacarlos, ya que deben ser determinados por especialistas y médicos que son las personas facultadas para generar este diagnóstico, sin embargo, esta incidencia de niveles de fatiga mixta, son una alerta importante para la gestión del sistema de salud y seguridad en el trabajo, que logre generar un seguimiento efectivo para determinar, si estas afecciones pueden ser padecidas por estas trabajadoras, haciendo énfasis en que la salud en el trabajo no es solo la presencia o no de una enfermedad derivada de las actividades en ocasión del trabajo, sino la prevención de enfermedades, riesgos laborales y promoción de ambientes de trabajo sanos.

De los hallazgos en las entrevistas se generan las reflexiones vinculadas a las categorías “La Calidad del Empleo” y “Condiciones de Trabajo”. En cuanto a la primera forma parte de un conjunto de elementos que vienen siendo de gran preocupación para muchas organizaciones como la OIT, con miras a la promoción del trabajo decente. Estas mujeres que laboran como camareras en este centro asistencial,

fueron proveedoras de una valiosa información tomada como punto de partida para develar los factores presentes en la relación de trabajo.

De la interacción generada entre investigador y sujetos informantes “camareras”, surgieron sentimientos y emociones en ambas partes. El investigador se sintió sensibilizado por los relatos de esa experiencia laboral ya que tienen una antigüedad respetable entre 7 y 24 años de servicio y hacen un esfuerzo importante por cumplir y conservar su trabajo. Por su parte las camareras al ser abordadas mostraron receptividad, colaboración y emotividad en ese acercamiento, se trató de que fuera una conversación amena que les permitiera expresarse libremente, dijeron sentirse “tomadas en cuenta” para la investigación.

En cuanto los factores asociados al salario, el punto de gran preocupación expresada por estas mujeres se centró la remuneración recibida en los actuales momentos, para ellas es insuficiente. Más allá de ser una fuerza laboral importante, por ser estas las responsables del aseo y ornato de todas las áreas de un centro de salud, en su figura de madres, hacen de su imaginación la mejor receta para adecuarse a una sociedad llena de crisis económica e inestabilidad social. Expresan que con poco deben cubrir gastos básicos de alimentación, servicios públicos y cuidado personal, que hacen con su sueldo “malabares” para tratar de proveer a su núcleo familiar.

Bien dice expresamente la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que el salario debe ser lo suficientemente dignificador, no sólo para los trabajadores sino, para su núcleo familiar, pero que en el caso de estas trabajadoras no logra cubrir aspectos importantes de su calidad de vida, que si bien la gerencia a nivel institucional ha incorporado algunos elementos de mejora salarial, estas no responden a la gran tarea y compromiso ejercido por las aseadoras, situación que convierte la

estipulación y consideración del salario y demás bonificaciones en una gran deuda social con las féminas.

Haciendo alusión importante a este proceso de socialización generado, se devela que algunas compañeras han tenido oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, el resto no ha recibido ningún proceso de capacitación no solo a nivel técnico sino de crecimiento personal. Sería importante rescatar la capacitación para mejorar su valor en la institución, así como también el establecimiento de estrategias que busquen premiar su labor durante tantos años de servicio prestado y además de los buenos oficios, cooperación e integración al logro como valores reconocidos en estas camareras, para que se revierta la situación de una relación laboral precaria por ausencia de alguno de los elementos condicionantes de la calidad del empleo.

La consolidación de ambientes laborales sanos y felices, han sido factores tomados muy en consideración en la nueva gerencia de talento humano, la cual es profundamente más abierta a cambios significativos, dejando atrás los viejos modelos de dominación de la clase obrera, que por el contrario han de ser una gerencia humanizada con los trabajadores; las camareras en su ciclo de entrevistas expresaban ideas claras, donde en su centro de trabajo se emplean mecanismos de protección y prevención de accidentes, así como la prestación y acceso al servicio de salud como obligación laboral dentro de esta relación de trabajo.

En este mismo orden de ideas, es necesario un acompañamiento no solo en atención a una dolencia o padecimiento de salud, sino a ir más allá y dar con la raíz de los posibles generadores de patologías; propiciar políticas de trabajo que busquen no solo el fortalecimiento y apoyo socioeconómico a estas trabajadoras, sino brindarles un respaldo en la consolidación de mejoras laborales consensuadas con las camareras; el empleador no solo se obliga a brindar condiciones mínimas legales, sino a generar “condiciones de trabajo dignas” en ambientes de trabajo saludables.

Recomendaciones y Consideraciones

Luego de haber delimitado los aspectos asociados a la exposición de riesgos a factores psicosociales se presentan los siguientes aspectos, a fin de que la organización logre consolidar estrategias para mejorar los elementos relacionados con la salud mental y física de las trabajadoras que ejercen el puesto de camareras:

- ❖ Brindar cronogramas de trabajos con cargas de trabajo de menor rotación, lo que permitirá darles mayor tranquilidad a estas trabajadoras que tienen una alta carga de esfuerzo físico por las actividades de ornato y mantenimiento de las áreas clínicas asistenciales.
- ❖ Fomentar la aplicación de las pausas activas como estrategia para liberar la carga física, realizar los estiramientos pertinentes a efectos de evitar contracturas y sufrir de afecciones musculoesqueléticas con ocasión del trabajo.
- ❖ Desarrollar actividades motivacionales que hagan posible empoderamiento emocional de estas mujeres trabajadoras mediante técnicas asociadas a la inteligencia emocional, donde logren dejar atrás la carga de problemas de su dinámica cotidiana y centren su atención en el trabajo.
- ❖ Llevar a cabo un acompañamiento Psicológico – Médico por parte del empleador, donde se logre determinar la causa de los problemas o posibles problemas de salud que se logren desencadenar en las camareras, realizando diagnósticos de diferentes patologías médicas y como prevenir las mismas, velar por la salud integral de estas trabajadoras.

Los aspectos relacionados a la calidad de empleo, denotan la presencia de precariedad laboral, por el no cumplir con los elementos que contempla internacionalmente la Organización Internacional del Trabajo y la Organización de Naciones Unidas, donde se han establecido la creación de políticas que logren evidenciar procesos de inclusión social a sectores de la población mundialmente excluidos como los son las mujeres y los jóvenes. Desde la organización se puede empoderar la inclusión del grupo en estudio, brindando la oportunidad de acceder a otros puestos de trabajo para el cual previo análisis pudieran estar capacitadas.

En la actualidad son muchas las organizaciones empresariales que se comprometen a brindar los mejores beneficios a sus trabajadores, así como oportunidades de crecimiento y empoderamiento personal, sin embargo es notorio que estos criterios siguen siendo puntos de suma revisión y análisis con miras a poder emplear mecanismos claros, justos y sustentables en función de promover el empleo decentes y calidad de vida para sus trabajadores como lo establece la base de los derechos humanos y constitucionalmente consagrados en Venezuela.

Sin embargo otra variante presente en este abordaje, es que no se puede excluir y las condiciones y medio ambiente de trabajo, un aspecto de gran auge por la importancia dada en materia de salud y seguridad en el trabajo, como política de prevención de riesgos y accidentes laborales, donde se han dado importantes pasos en el país, son muchas las organizaciones empresariales las que ven este proceso como una mera obligación y no como una estrategia para hacer de los ambientes de trabajo entornos amenos, amigables y saludables. El trabajador más allá de ver la labor como una actividad remunerada, se sienta comprometido y parte importante como aporte económico que genera el trabajo dentro de los factores de producción, pudiéndose

aplicar algunas acciones que lleven a mejorar la Calidad del Empleo y Condiciones de Trabajo:

- ❖ Determinar sueldos, salarios, bonificaciones y demás beneficios en función del nivel socioeconómico y lugar geográfico donde habitan las camareras, lo cual contribuya a mejorar su presupuesto familiar en función a las capacidades financieras de las organizaciones.
- ❖ Promover planes de formación y capacitación que logren potenciar los planes de carrera y ascenso donde sean beneficiadas estas aseadoras.
- ❖ Entender el sistema de salud y seguridad como un programa integral donde las camareras cuenten con un acompañamiento completo que logre potenciar sus emociones y un adecuado estado de bienestar físico.
- ❖ Llevar a cabo jornadas de capacitación en materia de salud y seguridad donde se logre fomentar la salud mental, mediante terapias motivacionales que logren potenciar y fortalecer las emociones de estas camareras.
- ❖ A las camareras se les invita a tener una comunicación más abierta, directa y sincera con sus supervisores inmediatos, expresando en el marco del respeto su sentir y cuáles son sus aspiraciones, sin temor a represalias que pudieran vulnerar su estabilidad, pero sí hacerlas sentir más motivadas y en búsqueda la satisfacción personal y laboral.

. LISTA DE REFERENCIAS

- Abrajam M, Contreras J y Montoya S (2009). **Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa**. Red de Revistas Científicas para América Latina y El Caribe (REDALYC) Volumen 14 N°1. Disponible en Línea: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108> . Consultado: 2018, marzo 17.
- Aravena, M (2016). **Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en los Recolectores de Residuos Sólidos Orgánicos en la Comunidad de Yumbel**. Trabajo de Grado No Publicado en Universidad de Concepción Chile. Disponible en Línea: <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2345>. Consulta: 2018, marzo 16.
- Arias, F. (2012). **Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica**. (5° ed.). Caracas: Espíteme.
- Balestrini, M. (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Canepa, Briones, Pérez y Otros. (2008). **Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa y Estado de Malestar Mental en Trabajadores de Centros de Salud de Chile**. Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores de Riesgos Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo / Memorias. Disponible en Línea: http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/CANEPA-BRIONES-PEREZ-ETAL.pdf . Consultado: 2018, marzo 19.
- Cisterna, F. (2005). **Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa**. Red de Revistas científicas de América Latina y el Caribe. Vol. 14. Nro.1. 61-71.
- Código de Bioética y Bioseguridad del Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (FONACIT). **Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias** (2008). Octubre, 2008, Caracas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. (5.453)** (marzo, 2000). Poder Legislativo de Venezuela.

- Creswell, J. (2008). **Mixed Methods Research: State of the Art**. [Power Point Presentation]. University of Michigan. Recuperado de: sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell_lecture_slides.ppt.
- Colorado, N (2011). **Fatiga Laboral: Una Temática de Estudios desde la Salud Laboral**. Trabajo No Publicado en Universidad Católica de Pereira. Disponible en Línea: <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/554/1/completo.pdf> . Consultado: marzo 19.
- Dessler, G. (2001). **Administración de Personal**. Madrid: Pearson Educación.
- Goldman. K. (2007). **Motivación y Desmotivación Laboral**. Madrid: Editorial Lex Nova.
- González, M (2006). **Gestión eficaz del tiempo**. Madrid: Editorial Innovación y Cualificación.
- Hernández, Sampieri R., Fernández, C. & Baptista LP. (2010). **Metodología de la Investigación**. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Juárez, Vera, Ortiz y Otros (2008). **El Modelo Demanda Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos**. Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores de Riesgos Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo / Memorias. Disponible en Línea: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/Juarez-Vera-Gomez-et-al.pdf> . Consultado: 2018, marzo 19.
- Lebeer G y Martínez E (2012). **Trabajadoras del sector de la limpieza: precariedad en el empleo, desigualdades temporales y división sexual del trabajo**. Revista LaboReal Volumen VIII N°1-2012. Disponible en Línea: http://laboreal.up.pt/files/articles/28_411.pdf. Consultado 2018, marzo 15.
- Marcie M (2013). **Condiciones de Trabajo y Compromiso Musculo Esquelético en Trabajadores de una línea de envasado licorera: Valencia**. Trabajo de Grado No Publicado en Universidad de Carabobo.
- Martínez, M. (2002). *Ciencia y Arte de la Metodología Cualitativa*. México D.F. Trillas.
- Martínez M y Reyes M (2005). **Salud y Seguridad en el Trabajo**. Editorial Ciencias Médicas, La Habana.
- Molina, Y; Hernández A. (2014). **Condiciones de trabajo con respecto a la salud ocupacional de las empleadas de higienización de la UNAH**. Trabajo de Grado No Publicado en Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Disponible en Línea: <https://www.lamjol.info/index.php/PC/article/view/2132/0> . Consultado 2018, marzo 17.

- Moreno y Báez (2010). Factores de Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Disponible en Línea:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). En *Gaceta Oficial* **38.236**. Caracas. Poder Legislativo de Venezuela.
- Ley Orgánica del Trabajo, Trabajador y Trabajadoras (2012). *Gaceta Oficial Extraordinario* **6.076**. Caracas. Poder Legislativo de Venezuela.
- Llaneza. F. (2007). **Ergonomía Forense. Pruebas Periciales en Prevención de Riesgos Laborales**. Madrid: Editorial Lex Nova
- Reglamento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (1973). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nro. 1. 631*. diciembre 31, 1973. Caracas.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (2013). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.167*. Mayo 16, 2013. Caracas.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2007), *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.596*. Enero 3, 2007. Caracas.
- Pallela S y Martins F (2010) **Metodología de la Investigación Cualitativa** (2da Edición). Caracas: Fondo Editorial Universidad Experimental Libertador (FEDEUPEL).
- Pereira Pérez, Z. (2011). **Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta**. *Revista Electrónica Educare XV(1)*. 15-29. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3683544.pdf>
- Ramírez, T. (1997). **Como hacer un proyecto de investigación**. Caracas: Editorial Panapo.
- Rojas, B. (2014). **Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis**. Caracas: FEDUPEL.
- Sabino, C. (2006) **El Proceso de Investigación Científica**. Mexico DF: Limusa.
- Salamanca A y Martín-Crespo C. (2007). **El Muestreo de la Investigación Cualitativa**. *Revista Nure*. Disponible en Línea: <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/340/330>. Consultado: 2017, diciembre 15.

- Sánchez, L. (2012). **Globalización y condiciones de trabajo de los jóvenes trabajadores: El caso franquicias de comida rápida.** En D. Cobos (Dir) *Salud Laboral: Aspectos Sociales de la Prevención*, Pp.9-15. Madrid: Narcea.
- Sánchez, L, Rincón, N y Ortega, F. (2011) **Condiciones de trabajo en microempresas artesanales del hierro y la madera. Una indagación desde los artesanos.** Ponencia presentada en SASE 25th AnnualConference, Milán.
- Sánchez, R (2015). **La Estabilidad Laboral Prevista en la LOT y su Normativa Actual LOTTT. Un Breve Análisis Comparativo desde la Perspectiva Jurídica.** Anuario de la Universidad de Carabobo Volumen 38 Año 2015. Disponible en Línea: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art06.pdf> . Consultado: 2018, marzo 27.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). **El Proceso de la Investigación científica.** Mexico D.F: Editorial Limusa S.A.
- Verde, G (2004). **Esfuerzo Físico y Postural: La Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.** Disponible en línea: http://www.istas.ccoo.es/descargas/gverde/ESFUERZO_FISICO_POSTURAL.pdf. Consultado: 2017, agosto 17.
- Wayne, M y Robert, N. (2005). **Administración de Recursos.** México. *Humanos*. Editorial Prentice Hall. Sexta Edición.
- Weller, J y Roethlisberger, C (2011) **La calidad del empleo en América Latina.** Serie 110 Macroeconomía del Desarrollo [en línea] Disponible en: <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/5/43345/P43345.xml&xsl=/de/tpl/p9f.xsl>. Consulta: 2017, abril 17.

ANEXOS

ANEXO A:

CUESTIONARIO ISTAS 21 (Versión Corta)

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige, con sinceridad para cada una de ellas, la respuesta que consideres más adecuada.

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = puntos.

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = puntos9

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS

QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que	4	3	2	1	0

necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
--	--	--	--	--	--

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = puntos

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = puntos

11

Analiza tú mismo tus resultados

- 1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna «Tu puntuación» de la siguiente tabla.
- 2) Compara tu puntuación en cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha, «verde», «amarillo» y «rojo», y subraya el intervalo que incluya tu puntuación.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición (verde, amarillo o rojo) a las 6 dimensiones psicosociales te encuentras en tu puesto de trabajo:

- Exigencias psicológicas.
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Inseguridad.
- Doble presencia.
- Estima.

Interpreta tus resultados

Los tres intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia que has visto en la anterior tabla, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, muestra que es también representativa de la población ocupada española.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica la población ocupada de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo verde incluye la tercera parte de la población de referencia para la que su puntuación es más favorable para la salud, el intervalo rojo incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada de referencia para la que su puntuación es más desfavorable para la salud) , mientras que el intervalo amarillo define el tercio de la población ocupada de referencia que se encuentra entre los dos extremos verde y rojo. Así pues, estos intervalos significan:

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo rojo). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que está en situación intermedia (intervalo amarillo). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo. Cuando en algún apartado la puntuación obtenida te sitúe en el intervalo rojo, vuelve a leer las preguntas de este apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y te ayudarán a interpretar los resultados.

Puntuaciones para la población ocupada de referencia

Apartado – Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
1 - Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3 - Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4 - Apoyo social y calidad de liderazgo		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5 - Doble presencia		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6 - Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

ANEXO B:

Cuestionario de Síntomas Subjetivos de Fatiga de H. YOSHITAKE (1978) (V-1987 INSAT)

Edad: _____ Sexo: M _____ F _____

Ocupación: _____

Experiencia en el puesto (años): _____

Centro de trabajo: _____

Fecha: _____ Hora: _____

d m a

Responda las siguientes preguntas de acuerdo con lo que sienta usted ahora.

1. Siente pesadez en la cabeza?..... _____
2. Siente el cuerpo cansado?..... _____
3. Tiene cansancio en las piernas?..... _____
4. Tiene deseos de bostezar?..... _____
5. Siente la cabeza aturdida, atontada?..... _____
6. Está soñoliento?..... _____
7. Siente la vista cansada?..... _____
8. Siente rigidez o torpeza en los movimientos?..... _____
9. Se siente poco firme e inseguro al estar de pie?..... _____
10. Tiene deseos de acostarse?..... _____
11. Siente dificultad para pensar?..... _____
12. Está cansado de hablar?..... _____
13. Está nervioso?..... _____
14. Se siente incapaz de fijar la atención?..... _____
15. Se siente incapaz de ponerle atención a las cosas?..... _____
16. Se le olvidan fácilmente las cosas?..... _____
17. Le falta confianza en sí mismo?..... _____
18. Se siente ansioso?..... _____
19. Le cuesta trabajo mantener el cuerpo en una buena postura?..... _____
20. Se le agotó la paciencia?..... _____
21. Tiene dolor de cabeza?..... _____
22. Siente los hombros entumecidos?..... _____
23. Tiene dolor de espaldas?..... _____
24. Siente opresión al respirar?..... _____
25. Tiene sed?..... _____
26. Tiene la voz ronca?..... _____
27. Se siente mareado?..... _____
28. Le tiemblan los párpados?..... _____
29. Tiene temblor en las piernas o en los brazos?..... _____
30. Se siente mal?..... _____

1: _____ 2: _____ 3: _____ Tipo: _____

ANEXO C:

Guión de Entrevista

- 1) ¿Qué beneficios ha obtenido del trabajo?

- 2) ¿Qué has logrado personalmente del trabajo?

- 3) ¿Describe su experiencia de trabajo durante su permanencia en este centro de salud?

- 4) ¿Describe tu lugar de trabajo y de que elementos dispones para hacerlo?

ANEXO D:

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

- **Título de la Investigación:** Calidad del Empleo, Condiciones Laborales y Efectos a la Salud en las Camareras de un Centro Asistencial Privado.
- **Autor de la Investigación:** Marco Antonio Jiménez Fuentes
- **Entidades de trabajo donde se realizará la investigación:** Centro de Salud Privado de larga data ubicado en la ciudad Maracay Estado Aragua.

La meta de este estudio es analizar la calidad del empleo, las condiciones laborales y factores de salubridad a los cuales están expuestas las trabajadoras asignadas con el cargo de Camareras, donde se privilegia la experiencia de trabajo en edades comprendidas de 35 a 60 años en estas mujeres quienes llevan bajo su responsabilidad el ornato y aseo de todas las áreas de atención hospitalaria y asistencial bajo protocolos sanitarios bien rigurosos.

El propósito de este documento es suministrar a los participantes de esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella como copartícipes. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas correspondientes a una entrevista previamente estructurada y completar una encuesta, las cuales permitirán conocer las opiniones que son de vital importancia para el desarrollo de la investigación, esto tomará aproximadamente treinta (30) minutos de su tiempo. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información recopilada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si así lo desea, se reconocerá públicamente su participación y contribución con esta investigación.

La investigación durará cinco (5) meses en total. Durante ese tiempo, el autor de la investigación realizará visitas al centro de trabajo donde usted labora, con el fin de recopilar la información necesaria para el desarrollo del estudio; al obtener los resultados, se le informará sobre las conclusiones obtenidas y las recomendaciones derivadas del mismo.

ACLARACIONES

- No existen riesgos asociados al detrimento de sus condiciones psíquicas o físicas, ya que el estudio solo persigue recopilar su opinión en cuanto a las características asociadas a su función como camarera.

- En caso de no aceptar la invitación, no habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted,
- Puede retirarse del estudio en el momento que lo desee, pudiendo informar o no las razones de su decisión, la cual será respetada en su totalidad. El retiro del estudio no acarreará sanciones de ningún tipo para usted.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo del estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- Puede recibir copia del estudio, si así lo considera.
- Se dará información oportuna sobre cualquier situación no prevista, que afecte el desarrollo de la investigación.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer las preguntas que considere durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, usted tiene el derecho de hacerle saber a la investigadora que no desea responderlas.

De antemano, agradecemos su participación.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines académicos. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Marco Jiménez.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha:

Huellas Dactilares.

Le he explicado al Sr (a). _____ la naturaleza y los propósitos de la investigación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento

Firma del investigador

Fecha:

CARTA DE REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Por este canal deseo informar mi decisión de retirarme de este protocolo de investigación por las siguientes razones:

Nombre y Apellido del
Participante

Firma del Participante