

Evaluation de la capacidad para el trabajo de una camarera de piso de hotel

A. M. Heredia Rizo. *Diplomado en Fisioterapia. Universidad de Sevilla. Diplomado en Fisioterapia.*

Satakunta Polytechnic (Pori, Finlandia)

Hero Mali. *Diplomado en Fisioterapia. Satakunta Polytechnic (Pori)*

D. Heredia Rizo. *Licenciado en Medicina y Cirugia. Universidad de Sevilla*

RESUMEN

El trabajo profesional en tareas de limpieza, desarrollado mayoritariamente por mujeres, implica tanto una enorme carga física motivada por las posturas forzadas y las tareas repetitivas como una gran carga mental, acentuada por el escaso reconocimiento social de esta actividad. El *objetivo* del presente estudio es analizar la capacidad de trabajo de una camarera de piso de un hotel y establecer, en la medida de lo posible, las acciones correctivas recomendadas desde el punto de vista de la Fisioterapia. *Material y método:* una entrevista, la observación y grabación de las tareas realizadas y el análisis de dos cuestionarios (Índice de Capacidad para el Trabajo y Cuestionario de Estrés Ocupacional) fueron los medios empleados para la evaluación de la actividad laboral. *Resultados:* de modo autónomo, las camareras de piso del hotel en estudio han organizado un sistema de trabajo en cadena que les permite repartir la carga física, lo que ha dado como resultado que la tarea físicamente más exigente era la de hacer la cama. La trabajadora parece responder bien a las exigencias mentales de su profesión, refiriendo estar en un ambiente óptimo. Su capacidad para el trabajo fue considerada como muy buena y próxima a excelente, por lo que las posibles medidas correctivas deben dirigirse a mantener tales capacidades. *Conclusion:* a pesar de la valoración positiva general, sería muy recomendable proponer un programa de ejercicios para prevenir alteraciones musculoesqueléticas de las extremidades superiores así como para mantener un estado físico óptimo, dada la posibilidad de deterioro físico progresivo y de la juventud de la trabajadora.

Palabras clave: capacidad de trabajo, carga de trabajo, ergonomía, limpiadora.

ABSTRACT

Professional cleaning, primarily developed by women, involves not only a huge physical load due to strenuous postures and repetitive tasks, but it also implies an important mental load aggravated by the lack of social recognition. The main *goal* of the study is to assess a cleaning lady's work ability and to establish, if possible, the corrective measures to be taken from an occupational physiotherapist point of view. *Material and method:* an interview, an observation of the performed tasks and the analysis of two questionnaires (Work Ability Index and Occupational Stress Questionnaire) were used to evaluate the working tasks. *Results:* without external advisement, the cleaning ladies of the hotel have organised a sort of job distribution to share and to divide the physical work load. Any-

way, bedmaking is the most strenuous physical task. The worker seems to cope with the mental work load within an optimum working environment. Her work ability has been considered as very good and quite close to excellent, so the corrective measures should try to support those abilities. *Conclusion:* despite the positive general assessment, it would be very suitable to establish an exercise program to prevent further musculoskeletal disorders of the upper limbs and to keep an optimum health status. The main reason is to avoid the possibility of a progressive deterioration of her health status considering the worker's age.

Key words: work ability, work load, cleaning lady, ergonomics.

INTRODUCCIÓN

Aun hoy en día, en el mundo laboral se percibe una muy clara «segregación ocupacional» en función del género del trabajador. El trabajo mayoritariamente atribuido a las mujeres parece justificarse con las «cualidades» que se le suponen. Por este motivo, tareas percibidas en principio como carentes de peligros físicos, que exigen precisión, destreza, rapidez de ejecución, capacidad de organización en un espacio interior, etc., son mayormente desarrolladas por el género femenino [1]. El 83 % de las mujeres activas trabajan en el sector de los servicios [2]. Esta realidad motiva que hombres y mujeres estén expuestos a distintos riesgos, por lo que las repercusiones en la salud pueden variar. Aspectos añadidos como la temporalidad en el trabajo, los horarios «asociales» o la necesidad de conjugar vida laboral y personal pueden tener repercusiones mentales en las trabajadoras [1].

La ocupación profesional en actividades relacionadas con la limpieza es una de las más frecuentes en el ámbito de la UE, pues supone unos tres millones de trabajadores empleados, ya sea a tiempo completo o parcial (Louhevaara 1999, 13) [3]. Alrededor del 95 % son mujeres, la mitad de ellas mayores

de 45 años. Desde la década de los años ochenta se ha desarrollado una marcada tendencia en este sector en el sentido de mejorar la productividad para disminuir costes, pero menor atención se ha prestado a la salud, higiene laboral y aspectos ergonómicos [4]. Por tal motivo, a finales de los noventa, la UE financió un proyecto sobre la promoción de la salud y prevención de los riesgos asociados al desarrollo profesional de labores de limpieza.

En esta área, el trabajo es experimentado como físicamente muy exigente y las profesionales sufren a menudo enfermedades del sistema musculoesquelético vinculadas a las posturas forzadas y a la realización de gestos repetitivos [1]. A esto se unen elementos que añaden una gran carga psicosocial, como salarios escasos, falta de reconocimiento social y posibilidades prácticamente nulas de lograr algún avance o promoción en la carrera profesional, entre otros [3]. Kaukiainen y cols. [5] observaron esta conexión en el alto número de limpiadoras en edad de jubilación anticipada. Una encuesta realizada en 1997 por el Instituto Finlandés de Salud Laboral (TTL) reveló que las mujeres empleadas en hoteles y servicios de catering se encontraban entre los cinco grupos profesionales con un mayor índice de estrés [6].

OBJETIVOS

1. Analizar las posibles cargas físicas y mentales en el trabajo de una camarera de piso de un hotel.
2. Describir la capacidad de trabajo percibida por la camarera de piso.
3. Establecer propuestas de posibles soluciones para mejorar los aspectos susceptibles de serlo.

MATERIAL Y MÉTODO

El estudio surge de un proyecto de investigación realizado como parte del curso Occupational Physiotherapy (Fisioterapia Ocupacional) en el politécnico de Pori durante el curso académico 2004/5. Tras el consentimiento verbal obtenido por parte del hotel y de la camarera, se llevó a cabo una entrevista personalizada (anexo 1) que fue grabada y posteriormente transcrita, y además una observación directa de su actividad laboral recogida en video para su posterior análisis. Se acudió en dos ocasiones al hotel con la intención de recoger información de distintos días con diferentes cargas de trabajo. Solo se obtuvo consentimiento para el uso de las imágenes durante el proceso de análisis de su trabajo, pero no para la utilización posterior de ellas en cualquier presentación pública, por lo que no se podrán reflejar en este artículo. En cualquier caso, se presentarán algunas fotografías a modo orientativo que recogen los aspectos considerados más significativos.

Del mismo modo, se le proporcionaron un par de cuestionarios para valorar la percepción que tenía de los factores potencialmente influenciados en su capacidad para el trabajo. Las herramientas elegidas fueron el Work Ability Index (índice de Capacidad

para el Trabajo) y el Occupational Stress Questionnaire (Cuestionario de Estrés Ocupacional).

RESULTADOS

Elegimos como sujeto para el estudio a una mujer de 35 años de edad, cuyos datos quedan recogidos en la tabla 1.

Descripción de las Tareas de Trabajo y de las Cargas Físicas Asociadas

En el hotel existen 3 o 4 camareras, dependiendo del día, trabajando al mismo tiempo. La principal actividad física, pero no la única, durante la jornada laboral es limpiar las habitaciones. Hay un total de 82, aunque, según el volumen de clientela, puede variar mucho la cantidad de ellas que deben limpiar diariamente: «hay días de 77 habitaciones, pero ayer fueron solo 38», nos apunta.

Cada habitación se completa en unos diez-doce minutos si se encuentra en buenas condiciones y hay tres empleadas. Han desarrollado de forma autónoma un método de trabajo en cadena para dividir y coordinar las responsabilidades. El proceso de limpieza de las habitaciones es el siguiente:

1. La primera camarera que entra en la habitación quita las sábanas sucias de la cama y deja encima las nuevas. Además, recoge lo que haya en la basura.
2. La segunda persona es la encargada de limpiar el cuarto de baño.
3. La tercera hace la cama.
4. La trabajadora que entró en primer lugar vuelve a la habitación y limpia el suelo (se emplea en general una aspiradora, pues

TABLA 1. Datos personales del sujeto de estudio

Edad	35 años
Sexo	Mujer
Estatera	1,58 metros
Dominancia manual	Diestra
Nivel de estudios	Primarios
Situación laboral	Camarera de piso. Contrato indefinido. Lleva 8 años trabajando en el mismo hotel
Jornada laboral	Lunes-viernes 8:00 h-15:30 h. Ocasionalmente, horas extra los fines de semana

el suelo es de moqueta). Cuando hay una cuarta limpiadora, es ésta la que lleva a cabo este último paso.

Durante la jornada laboral mantienen el orden de entrada en todas las habitaciones (si bien esto no es algo sistemático), por lo que el tipo de trabajo suele ser siempre el mismo durante ese día. Eso sí, establecen turnos rotatorios en la semana, así que cada día se encargan de una ocupación diferente. En ocasiones, cuentan con la ayuda de dos estudiantes que hacen sus prácticas laborales en el hotel. Uno de ellos ayuda en la cocina y el otro a las camareras de piso, lo cual simplifica su trabajo.

«Cuando comencé, hace ocho años, todo era diferente pues estaba sola y debía encargarme de todas las tareas», comenta. En aquella época recuerda que el tiempo total que necesitaba para completar una habitación ascendía a unos veinte minutos. Poco después de empezar en el hotel, se necesitó más personal y ella recomendó a una amiga, que fue contratada. La incorporación de más trabajadoras y el hecho de que conoce perfectamente su rutina hace que todo sea «muy sencillo y cómodo» para ella. De hecho, tan solo algunas tareas informáticas que debe ejercer le resultan difíciles y algo

estresantes pues «necesito aún acostumbrarme a las nuevas tecnologías».

La actividad físicamente más exigente para ella es la de hacer la cama. En este sentido, Milburn y Barrett (1999, 263) [7] recopilan varios estudios que señalan que en torno a «20 movimientos de carga en flexión de columna vertebral son requeridos a la hora de hacer la cama». Esta estimación incluye todos los procesos de quitar las sábanas y la colcha. Si la persona ha de mover la cama, la carga física se incrementa notablemente. Imaginemos el caso de que una misma limpiadora fuera siempre la encargada de hacer las camas a lo largo del día y supongamos que debiera entrar en el total de habitaciones. Esta situación generarla, por lo menos, un total de 1.640 movimientos de carga física en flexión de columna vertebral (20 movimientos x 82 habitaciones). Es más, hemos de tener en cuenta que hay habitaciones con más de una cama e incluso puede existir una tercera cama extra que es algo más baja que el resto. La distancia medida desde la cama al suelo era de 45,5 cm, medidas efectuadas en dos habitaciones diferentes. Milburn y Barrett (1999, 271) [7] concluyen que las camas de altura baja incrementan las cargas en la zona lumbar al hacer la cama, aun-

que no es posible establecer una altura ideal recomendable. La anchura y longitud de la cama son aspectos que afectan igualmente la carga física en la zona lumbar. En el presente caso, todas las habitaciones dobles contaban con camas individuales, por lo que en este sentido el tamaño de la cama se mantiene constante. Pese a desenvolverse con gran destreza, la camarera mantiene una postura en cifosis generalizada de la columna vertebral, y no lleva a cabo protección del segmento lumbar mediante la flexión de rodillas. Las figuras 1 y 2 son ejemplos que reproducen la disposición de una camarera de piso en distintas fases mientras hace la cama.

En la misma línea, las sábanas que debe manejar son muy pesadas. El peso medio oscila entre 4 y 6 kg, mediciones efectuadas con una balanza digital que se encontraba

en el hotel. La camarera que hace la cama suele manejar y sacudir las sábanas repetidas ocasiones en posición de elevación de ambos brazos por encima del nivel de la cabeza, considerando esta como una tarea «muy exigente». La combinación de malas posturas al levantar pesos, la carga que ello exige y la repetición de la misma actividad con una cierta velocidad durante todo el día incrementan la posibilidad de sufrir dolor lumbar [7]. En el caso de estudio pudimos observar la energía física y esfuerzo que implica el mantener el peso de la sábana con los brazos elevados mientras se agita y sacude, actividad que era repetida una y otra vez (figura 2).

Hay una habitación en la que guardan todas las sábanas y el material de limpieza que necesitan. Emplean un carrito para su transporte, lo que facilita el desplazamiento, sin

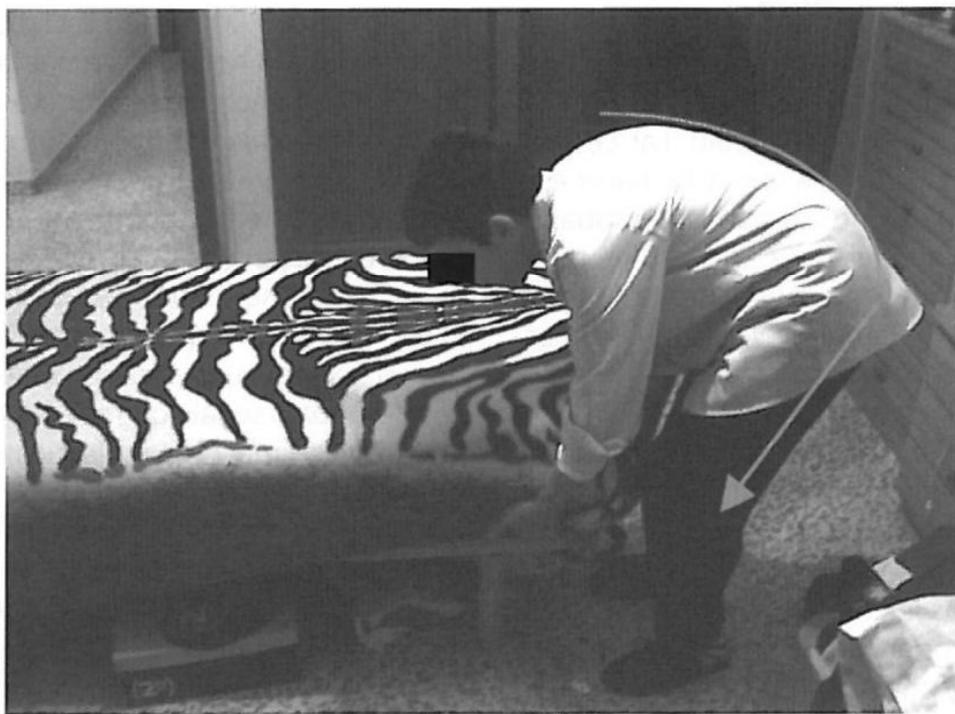


Fig. 1. Disposición en cifosis generalizada de columna vertebral al hacer la cama.



Fig. 2. Elevación de brazos en la sacudida y puesta de las sabanas.

olvidar que sigue tratándose de una carga bastante pesada. Esta tarea la realiza la camarera que entra en el cuarto en primer lugar, al ser ella la que recoge las sabanas sucias y pone las nuevas. Debe mover las sabanas desde la cama al carro y viceversa, e igualmente desde el carro al contenedor de ropa sucia donde las depositan. Las sabanas limpias llegan dos veces por semana, generalmente el martes y jueves, y son esos los días de más exigencia y agobio. Las compañeras suelen ayudar a la que debe hacer esta tarea. Habitualmente cargan cinco sabanas al mismo tiempo; es decir, un peso en torno a los 20 kg. Si tenemos en cuenta tanto el peso como el número de veces que esta actividad se repite esos días, es de suponer que la demanda física en las articulaciones del miembro superior es también muy alta. La forma que han encontrado para disminuir esta exigencia consiste en ubicar las sabanas limpias más pesadas en las estanterías medias y las más ligeras en las de arriba. Igualmente, al coger varias sabanas al mismo tiempo disminuyen el número de repeticiones de este gesto, aunque la carga de peso es enorme.

En lo referente a limpiar el suelo, considere que «tenemos un muy buen equipamiento que es, además, ajustable». Piensa que las condiciones laborales han mejorado mucho en este sentido. Tienen, por ejemplo, fregonas con palos ajustables, así que la actividad no le genera mucho esfuerzo. Nuestra paciente comentó haber tenido alguna molestia en el hombro durante el invierno pasado. Cada vez que iba a trabajar esta sensación se incrementaba, por lo que tuvo que darse de baja un par de días. Tras tomar por prescripción facultativa antiinflamatorios locales (cortisona), sintió «bastante alivio». Su médico le recomendó también algunos ejercicios. No acudió al fisioterapeuta, pero dice no haberse resentido de ese problema. Es importante mencionar que este tipo de desórdenes son consecuencia de movimientos repetitivos, cargas estáticas e inadecuadas técnicas de limpieza. En cualquier caso, siempre debemos tener en cuenta las diferencias individuales al analizar los métodos de limpieza [8]. En su caso, al limpiar el suelo mantenía los hombros en una posición de equilibrio respecto a la cintura escapular, al estar excesivamente en elevación o en anteriorización. Sin embargo, la acumulación de tensión física en el complejo articular del hombro, por la constante repetición de esta tarea, parece ser una de las posibles causas de los desórdenes que presenta a este nivel (fig. 3). La V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo señala que son las mujeres las que refieren mayores molestias en la zona de la cintura escapular, hombros y región cervical derivadas del trabajo [1].

Por último, además de las ya mencionadas cargas físicas, esta actividad laboral implica andar mucho y mantenerse largos períodos de tiempo en bipedestación estática [9]. Al conocer perfectamente su rutina, la camarera es capaz de minimizar las distancias que

debe andar en la medida de lo posible. Hubiera sido de gran utilidad un podómetro para contabilizar sus pasos, pero no fue empleado en el proceso de estudio.

Carga mental del trabajo

DiDomenico [10] apunta que no existe método directo para valorar la carga mental, pero disponemos de métodos indirectos, ya sean objetivos o subjetivos, que pueden proporcionar información a modo orientativo. Se ha empleado el Cuestionario de Estrés Ocupacional en su versión reducida. Es un modelo desarrollado por el TTL para valorar la percepción del empleado en muy distintos aspectos.

Posibles factores de influencia

Este apartado incluye cuatro preguntas concernientes a la relación del individuo con el resto de compañeros (jefes incluidos) y la posibilidad del empleado de tomar decisiones que puedan producir cambios en el puesto de trabajo.

1. *Nivel de influencia.* La trabajadora opina que puede influir hasta cierto punto en asuntos relacionados con su persona y muy a menudo logra cambiar pequeñas cosas en su trabajo. Se siente, en general, bastante independiente en el desempeño de su labor profesional.

2. *Relaciones humanas.* Una de sus compañeras es una amiga muy cercana con la que puede hablar de problemas personales y laborales, y tiene apoyo suficiente de su jefe. La buena atmósfera de trabajo es algo que valora muy positivamente como factor clave. Nadie en su trabajo se queja del resto de compañeros, dice.



Fig. 3. Disposición corporal durante el barrido.

Ambiente percibido

Fundamentalmente, este punto se refiere a la interpretación de la persona en relación con las demandas de su trabajo y cómo adapta sus conocimientos a ellas:

1. *Demandas del trabajo.* La trabajadora siente que puede desarrollar sus habilidades y conocimientos bastante bien en su trabajo y que éste no resulta excesivamente monótono o demasiado variado. Básicamente, su labor consiste en repetir a menudo algunas tareas. Solo algunas cosas requieren especial atención, como el manejo del ordenador o resintonizar la TV, si es necesario.

2. *Distribución del trabajo y agitación.*

En ocasiones debe apresurar algunas tareas para finalizarlas a tiempo, pero esto no es habitual. Las pausas dentro de su jornada están bien organizadas. La carga de trabajo se reparte de forma equitativa a lo largo de todo el día y todos participan de su turno de trabajo. En su opinión, el trabajo nunca tiene fases excesivamente exigentes y considera que su formación es suficiente para su ocupación.

3. *Carga de trabajo.* Su actividad laboral no es estresante mentalmente en absoluto, pero siente que lo es algo físicamente.

4. *Independencia.* Es ella la que organiza libremente su espacio y ritmo de trabajo.

5. *Apreciación.* Sus compañeras la aprecian mucho y ella entiende su actividad como muy importante para el funcionamiento del hotel. Su familia sabe lo duro que es su trabajo y recibe *feedback* muy positivo de ella.

6. *Jefes.* El director del hotel hace su trabajo bastante bien, acorde con su opinión, y trata a los empleados moderadamente bien. Tan solo interfiere en su trabajo cuando es necesario y a menudo tiene en cuenta la opinión de sus empleados.

7. *Su rol en el hotel.* Recibe instrucciones muy claras sobre lo que debe hacer y cuáles son sus responsabilidades. Con escasa frecuencia, la información que recibe de su jefe entra en conflicto con la que percibe del resto de compañeros de trabajo.

8. *Feedback.* Considera que en su tipo de ocupación profesional es muy sencillo saber si el trabajo está o no bien hecho, algo de lo que ella misma es consciente.

9. *Responsabilidad, peligros.* Desde su punto de vista, raramente emplea equipamiento peligroso y, en cualquier caso, solo puede afectar a su propio cuerpo.

10. *Posibilidad de aislamiento.* Trabaja todo el tiempo con otros compañeros y no

siente peligro alguno de aislarse del resto de personal. Cada vez que lo desea puede hablar con algún compañero.

11. *Ambiente de trabajo.* Es muy confortable para ella.

Estres y satisfacción

Autovaloración de la persona de su grado de satisfacción en el plano personal y laboral, y posible grado de estrés percibido.

1. *Estrés y salud.* No sufre ansiedad, nerviosismo o problemas de sueño relacionados con su trabajo, por lo que no se considera en peligro de sufrir estrés. Es más, opina que su salud es muy buena en comparación con otros de su misma edad.

2. *Satisfacción en el trabajo y vida.* Esta muy contenta actualmente y no desearía cambio alguno en su faceta profesional. Si modificaria, en cambio, partes de su vida personal, pese a estar bastante satisfecha.

Mejora del trabajo y necesidad de apoyo

Este último punto viene referido a los aspectos que el individuo considera susceptibles de ser mejorados.

1. *Necesidad de apoyo.* No desearía consultar sus problemas personales con un especialista, incluso si se le ofreciera tal posibilidad.

2. *Mejora del trabajo.* En referencia al equipamiento que usa, dice que es nuevo y está en buen estado. Expresa que no hay mucho que pudiera hacer para mejorar su capacidad en el trabajo. Las relaciones personales entre los miembros de la plantilla

son buenas y no hay nada especial que pueda mejorarse, excepto la retribución económica.

La gran mayoría de las respuestas de nuestro sujeto fueron en sentido positivo y, conforme a lo reflejado en el cuestionario, no parece estar en peligro de sufrir estrés laboral. En definitiva, las connotaciones mentales de su profesión no le suponen gran carga.

Capacidad para el trabajo

Ilmarinen [11] definió la capacidad de la persona para el trabajo como la relación existente entre los elementos inherentes al trabajador (estado físico), la formación del empleado para el puesto específico y los factores dependientes del puesto de trabajo. El WAIQ (Índice de Capacidad para el Trabajo) es uno de los métodos utilizados para evaluar la percepción de la persona de su propia capacidad para su trabajo. Se basa en las respuestas dadas a una serie de preguntas

que tienen en cuenta las demandas físicas y mentales del puesto de trabajo y los recursos y estado de salud del trabajador. Este índice fue desarrollado por el TTL en un estudio continuado con trabajadores de una municipalidad y ha resultado ser muy válido en la predicción de posibles discapacidades para el trabajo de trabajadores en torno a 50 años [12], con lo que puede ser susceptible de cierto grado de error en el presente caso, con un sujeto de estudio de 35 años. El WAIQ consta de 7 ítems, cada uno de los cuales es evaluado mediante una o más preguntas, en función de los valores establecidos en la tabla 2.

La puntuación final obtenida permite determinar tanto su nivel de capacidad para el trabajo como los objetivos y medidas que debemos llevar a cabo, como se recoge en la tabla 3 [13],

Al ser preguntada por su capacidad física para el trabajo en relación con la demanda física del mismo, se autovaloró con la máxima puntuación posible. Su actividad es físicamente exigente, pero considera tener «estrategias» que ha desarrollado durante sus

TABLA 2. Ítems valorados por el WAIQ y número de preguntas empleadas en cada uno de ellos

<i>ítems</i>	<i>N.º de preguntas</i>
1. Actual capacidad para el trabajo en comparación con la mejor etapa que recuerde el individuo.	1
2. Capacidad para el trabajo en relación con las demandas del mismo.	2
3. Número de enfermedades actuales diagnosticadas por un médico (lista 51 enfermedades).	1
4. Estimación de la limitación que suponen para el trabajo las enfermedades padecidas.	1
5. Número de días de baja durante el último año (12 meses).	1
6. Predicción del sujeto de su capacidad para el trabajo en un plazo de dos años.	1
7. Recursos mentales ¹ .	3

¹ Este ítem se refiere a la vida en general del trabajador, tanto durante el trabajo como en su tiempo libre.

TABLA 3. Valoración de resultados del WAIQ

Puntos	Capacidad para el trabajo	Objetivo de las acciones
7-27	Pobre	Restaurar capacidad para el trabajo
28-36	Moderada	Mejorar capacidad para el trabajo
37-43	Buena	Apoyar capacidad para el trabajo
44-49	Excelente	Mantener capacidad para el trabajo

ocho años de trabajo para proteger su propio cuerpo. Las demandas mentales varían bastante según el número de habitaciones que tenga que limpiar al día. Siente que su capacidad para superar el estrés es bastante buena. En el cuestionario refleja que en ocasiones sufre dolor lumbar, pero desaparece cuando hace ejercicio y no cree que afecte a su trabajo. Tales ejercicios los ha encontrado por sí misma y los considera buenos y efectivos. Además, no parece muy entusiasmada con la idea de aprender nuevos ejercicios. Apenas ha tenido dos días de baja laboral durante el último año y está segura de que será capaz de seguir en la misma profesión dentro de dos años. En todo lo referente a sus recursos mentales, obtuvo la máxima puntuación en todas las preguntas, lo que nos da el resultado más alto posible en este apartado.

Su puntuación total en el cuestionario es de 41 puntos, lo cual se considera como una capacidad para el trabajo buena y muy próxima a excelente.

Otros aspectos que añaden complejidad al trabajo

Al evaluar el resto de factores susceptibles de afectar de un modo u otro a su tarea, hemos de mencionar, entre otros:

1. *Temperatura.* En el interior del hotel, la temperatura es un poco elevada, alrededor de 26-27 °C. Teniendo en cuenta que su trabajo es físicamente exigente y que su jornada es de casi ocho horas, la unión de ambos aspectos puede dificultar algo su labor. No es posible regular la temperatura (pues está controlada a nivel central), por lo que en ocasiones abre la ventana cuando percibe un ambiente muy caluroso, aunque no puede hacerlo tanto como desearía. Recordemos que se trata de Finlandia, donde las temperaturas son muy bajas en el exterior. En cualquier caso, habla de este aspecto sin darle excesiva importancia:

«Si te quejas de estas cosas, terminas quejandote por todo». «Es mejor aceptar los pequeños problemas y ser positivos.»

2. *Nivel de luz.* Se percibe un nivel de luz insuficiente tan solo en el cuarto de baño (no se emplea aparato alguno en la medicina), unido a un pequeño espacio para desenvolverse en el mismo.

3. *Empleo de productos de limpieza.* La mayor parte de los desinfectantes y productos de limpieza son tóxicos. Aunque la limpiadora parece ser consciente de los peligros para la salud relacionados con estos productos, no emplea ningún tipo de protección. Por ejemplo, no usa guantes y explica que el olor en ocasiones es bastante fuerte. Existe una alta correlación de estos productos con la posibilidad de causar o agravar el asma en

aquellas personas que están en contacto en su vida diaria con ellos, aunque la frecuencia de los desordenes respiratorios en este grupo de población es aún desconocida. Una de las recomendaciones para la prevención es asegurar una «adecuada ventilación y mejorar señales de peligro» [14].

CONCLUSIONES

Tras evaluar su trabajo, llegamos a la conclusión de que la trabajadora parece adaptarse bastante bien a las demandas del mismo. La forma de trabajo en cadena les permite modificar el tipo de actividad a lo largo de la semana, con lo que las exigencias físicas varían igualmente. La rotación en el puesto de trabajo permite distribuir a los trabajadores en función de las demandas físicas de las tareas. Por lo tanto, representa que no se sobrecargan determinadas zonas corporales, lo que proporciona un periodo de descanso a estas estructuras. Una adecuada rotación aumenta la calidad del trabajo, estimula el interés del trabajador y reduce la posibilidad de fatiga y aburrimiento [15]. Por ello, también sería recomendable incluir la rotación en el mismo día de trabajo a la persona responsable de hacer la cama. Esta actividad es, obviamente, la que más demanda física exige, por lo que habría que repartir tales esfuerzos. Asimismo, sería deseable una mayor altura de las camas para disminuir la carga en la zona lumbar al requerirse una menor flexión anterior del tronco, si bien no se puede establecer una altura ideal dadas las diferencias individuales de altura de una empleada a otra.

Consideramos que sería muy importante la figura de un fisioterapeuta encargado de proporcionarles algunos ejercicios para la flexibilización y estabilización de la columna

vertebral y normas específicas para un mejor control de las extremidades superiores. El complejo articular del hombro resulta muy afectado en todas las tareas de limpieza. Aunque las trabajadoras cuentan con material ajustable que facilita su tarea, los gestos repetitivos son en realidad los responsables de gran parte de las disfunciones que se producen en la articulación escapulo-humeral. Sogaard y cols. [16] argumentan que las medidas preventivas deben incluir no solo examinar las herramientas de trabajo, sino también incluir posibles nuevas «estrategias». No resulta, sin embargo, necesario en nuestro sujeto de estudio sugerir posibles nuevas formas de utilizar la fregona o limpiar el polvo, aunque se le facilitaron recomendaciones en el sentido de reducir, en la medida de lo posible, el tiempo que realiza actividades con los brazos por encima de la horizontal (elevación de 90 grados). En lo referente a la carga mental, la limpiadora parece resolver muy bien todos los elementos susceptibles de crear tensiones emocionales. El *Cuestionario de estrés ocupacional* así lo indica.

Por lo tanto, referirnos a su capacidad laboral en el momento actual, señalaríamos que está en una muy buena situación (41 puntos en el WAIQ) y que nuestra principal labor sería facilitar un programa para el mantenimiento de tales capacidades. La figura 4 resume todos los elementos que influyen en el trabajador, que fueron valorados positivamente por la limpiadora entrevistada.

DISCUSIÓN

Las limpiadoras y camareras de piso son tan importantes para la sociedad como poco reconocidas. Ellas nos proporcionan un am-

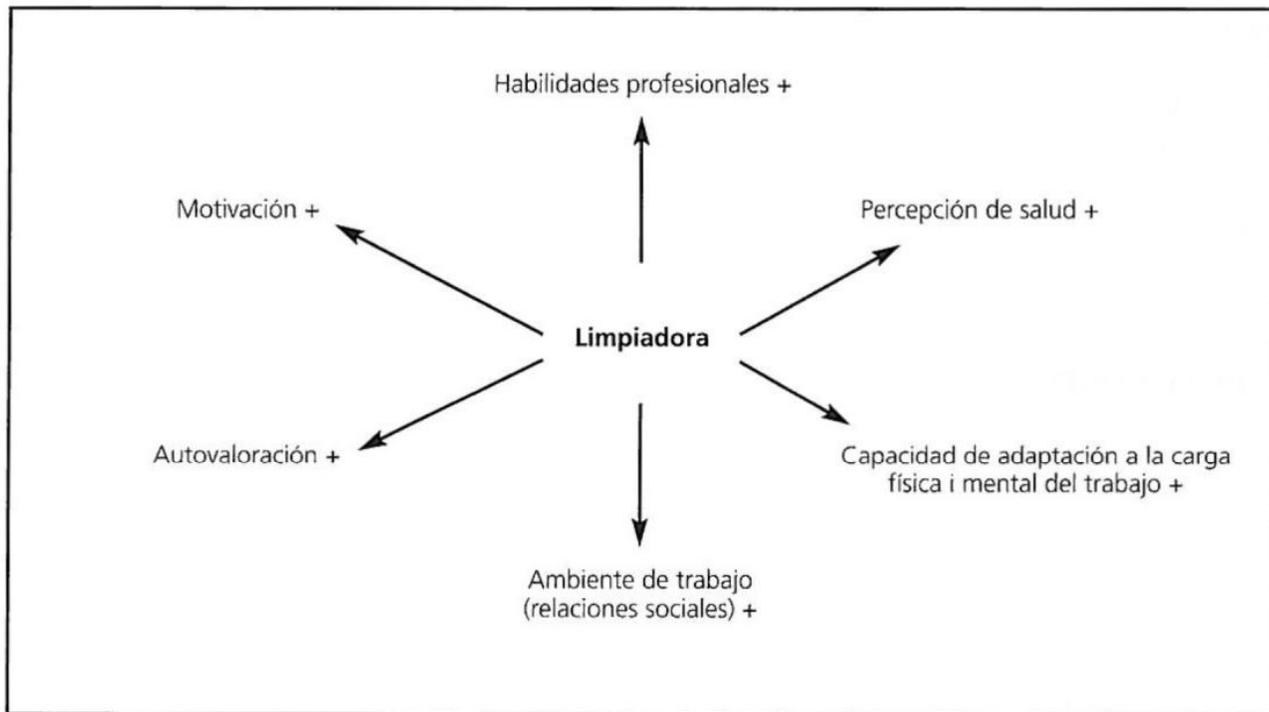


FIG. 4. Elementos valorados de modo positivo por la empleada.

biente saludable y limpio en el que poder trabajar y vivir. El proyecto nos ha revelado que es vital para cualquier persona, sea cual sea su labor profesional o clase social, entender que su trabajo tiene algún sentido para los demás. Además, es fundamental contar con algún tipo de conocimiento previo sobre el trabajo a analizar de forma que podamos relacionar nuestros consejos con las necesidades del cliente. En todo caso, cualquier posible intervención ergonómica debe llevarse a cabo contando siempre con la opinión de la trabajadora.

BIBLIOGRAFÍA

1. Vega Martínez S. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT. NTP 657: Los trastornos musculoesqueléticos de las mujeres (I): exposición y efectos diferenciales, 2003. Disponible en <http://www.insht.es> (visitado el 10/01/06).
2. INSHT. Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad, 2002-2006, 2002. Disponible en <http://www.insht.es> (visitado el 07/01/06).
3. Louhevaara, V. Cleaning in the European Union. Revista TTL, 1999 (visitada el 9/2/2004). Última actualización 29/9/2003. Disponible en <http://www.ttl.fi/Internet/English/Information/Electronic+journals/Tyoterveyset+journal/>
4. Kruger D, Louhevaara V, Nielsen J, Schneider T. Risk assessment and preventive strategies in professional cleaning. Hamburgo, Wb 13, 1997.
5. Kaukiainen A, Lappalainen J, Oksa P, Roto P & Nygård C. Promotion of Work Ability Among Cleaners. Segundo Simposio Internacional de Ergonomía en Edificios y Construcción, 2002 (visitado el 5/03/2004). Dis-

- ponible en <http://www.cdc.gov/elcosh/docs>.
6. Hakanen J. Gender-related differences in burnout. *Revista TTL*, 2/1999 (visitada el 9/2/2004). Última actualización 29/9/2003. Disponible en <http://www.ttl.fi/Internet/English/Information/Electronic+journals/Tyoter-veiset+journal/>
 7. Milburn P, Barrett R. Lumbosacral loads in bedmaking. *Applied Ergonomics* (30): 263-273, 1999.
 8. Laursen B, Sogaard K, Sogaard G. Biomechanical model predicting electromyographic activity in three shoulder muscles from 3D kinematics and external forces during cleaning work. *Clinical Biomechanics* 18 (4): 287-295, 2003.
 9. INSHT. V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo: Carga física de trabajo. 2003 (visitado el 2/12/05). Disponible en <http://www.insht.es>
 10. DiDomenico A. An investigation on subjective assessments of workload and postural stability under conditions of joint mental and physical demands (disertación). Virginia 2003 (visitado el 7/12/05). Disponible en <http://www.scholar.lib.rtu.edu/theses>
 11. Ilmarinen y cols. Summary of the Finnish research project (1981-1992) to promote health and work ability of aging workers (23) (supl.1): 66-71, 1997.
 12. TTL What is the Work Ability Index? 2004 (visitado el 9/2/04). Disponible en <http://www.ttl.fi>
 13. TTL Calculating the Work Ability Index (visitado el 17/2/04). Disponible en <http://www.ttl.fi>
 14. Rosenman y cols. Cleaning products and work-related asthma. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 45 (5): 556-563, 2003.
 15. Health and Safety Executive (HSE). *Caring for Cleaners' guide*, 2004.
 16. Sogaard K, y cols. Dynamic loads on the upper extremities during two different floor cleaning methods. *Clinical Biomechanics* 16 (10): 866-879, 2001.

ANEXO 1**23.01.04 Entrevista**

1. ¿Cuanto tiempo lleva usted trabajando en el hotel?
2. ¿Es éste un trabajo permanente o temporal?
3. ¿Trabaja a tiempo completo, parcial o por turnos?
4. ¿Se imagina a si misma trabajando en este mismo lugar dentro de 10 años?
5. ¿Ha tenido algun tipo de ocupacion laboral previa? ¿Cuándo? ¿Que tipo?
6. ¿Que cosas cambiaria usted para mejorar su ambiente fisico de trabajo (temperatura, ruido, nivel de luz, etc.)?
7. ¿Como cree que esos cambios repercutirian no solo en su ambiente laboral, sino en su vida personal?
8. ¿Cual considera que es la parte más complicada desde el punto de vista fisico de su trabajo? ¿Y desde el punto de vista psiquico?
9. ¿Cuales son los aspectos más positivos de trabajar aqui?
10. ¿Piensa que es valorada suficientemente en su trabajo por el resto de compañeros y su jefe? ¿En qué fundamenta su opinion?
11. ¿Puede tomarse algun descanso durante la jornada laboral?
12. ¿Siente que le pagan suficiente por hacer su trabajo?
13. ¿Encuentra con facilidad alguien a quien acudir para resolver cualquier problema o duda en su trabajo?
14. ¿Ha acudido en alguna ocasion a los servicios de higiene laboral?
15. En caso afirmativo, ¿por que?
16. Algo más que le gustaria añadir.