



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>

Año: XI Número: 3 Artículo no.:110 Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2024

TÍTULO: Condiciones laborales y afectación a la salud de las camaristas de hotel: una revisión sistemática de la precariedad laboral.

AUTORES:

1. Máster. Sandra Karina Castro Luna.
2. Dra. Esperanza Vargas Jiménez.

RESUMEN: Las camaristas de hotel se enfrentan a condiciones de trabajo precarias, por lo que resulta importante evaluar en detalle este fenómeno. Con la finalidad de conocer los estudios y abordar la problemática a nivel mundial, se analizaron de manera sistemática las investigaciones científicas relacionadas con la precariedad laboral, las condiciones de trabajo y la afectación a la salud musculoesquelética de las camareras de hotel. Este análisis abarca estudios realizados entre 2012 y 2023, y publicados en la base de datos SCOPUS. Los resultados revelan problemas significativos, como condiciones laborales precarias, falta de seguridad laboral, cargas de trabajo elevadas, síntomas musculoesqueléticos frecuentes, falta de capacitación adecuada, victimización por acoso sexual y preocupaciones sobre el equipo de trabajo y uniformes.

PALABRAS CLAVES: camareras de hotel, precariedad laboral, condiciones de trabajo psicosociales, trastornos musculoesqueléticos, violencia laboral.

TITLE: Working conditions and impact on the health of hotel maids: a systematic review of job insecurity.

AUTHORS:

1. Máster. Sandra Karina Castro Luna.

2. Dra. Esperanza Vargas Jiménez.

ABSTRACT: Hotel maids face precarious working conditions, so it is important to evaluate this phenomenon in detail. In order to understand the studies and address the problem worldwide, scientific research related to job insecurity, working conditions and the impact on the musculoskeletal health of hotel maids was systematically analyzed. This analysis covers studies carried out between 2012 and 2023 and published in the SCOPUS database. The results reveal significant problems, such as poor working conditions, lack of job security, high workloads, frequent musculoskeletal symptoms, lack of adequate training, sexual harassment victimization, and concerns about work equipment and uniforms.

KEY WORDS: hotel maids, job insecurity, psychosocial working conditions, musculoskeletal disorders, workplace violence.

INTRODUCCIÓN.

La actividad turística emerge como una fuerza significativa en la generación de empleos, presentando ventajas relativas en comparación con otras actividades económicas. Es por esta razón, que durante muchos años, tanto países desarrollados como en vías de desarrollo, han dirigido sus esfuerzos hacia el fomento de la actividad turística como uno de sus principales objetivos (Bosch et al., 2004); sin embargo, en la actualidad, aún existe una falta de reconocimiento formal adecuado sobre la importancia de crear empleos de calidad, como fundamento para asegurar un desarrollo turístico que sea sostenible y comprometido con entender y erradicar la precarización laboral en este sector (Rubí-González & Palafox-Muñoz, 2017).

La estacionalidad inherente de las actividades turísticas da como resultado fluctuaciones significativas en el empleo, lo que resulta en ciclos de alta y baja demanda laboral. Esta dinámica crea incertidumbre sobre la seguridad laboral y fomenta una intensa competencia por el empleo permanente, situación que no solo afecta el número de empleos disponibles, sino que también establece las condiciones para el deterioro y la precarización de los empleos formales, alterando el equilibrio del mercado e impactando especialmente a los sectores vulnerables. En la búsqueda de supervivencia, estos sectores ajustan sus

expectativas laborales, resultando en una disminución general de la calidad del empleo, (Méndez et al., 2013).

Las condiciones laborales precarias también están asociadas con una mala salud. Los empleados que trabajan con contratos temporales a menudo suelen estar expuestos a entornos laborales peligrosos, condiciones de trabajo psicosociales estresantes, elevadas cargas de trabajo y desplazamientos excesivos entre diferentes trabajos en diversas ubicaciones (OIT, 2012). Esta característica es común en muchas empresas de la industria turística, especialmente aquellas ubicadas en destinos turísticos con una pronunciada estacionalidad (Bosch et al., 2004).

El trabajo precario suele caracterizarse por la incertidumbre sobre la duración del empleo, la presencia de múltiples posibles empleadores, relaciones laborales encubiertas o ambiguas, la falta de acceso a la protección social y a los beneficios normalmente asociados con el empleo, bajos salarios y barreras importantes, tanto legalmente como en la práctica, para la afiliación a sindicatos y la negociación colectiva, (OIT, 2012).

A pesar de la incorporación de las mujeres en el mercado laboral turístico, aun no se ha logrado garantizar un bienestar integral para la mujer (Vargas-Jiménez et al., 2013). La sobrerrepresentación de las mujeres en empleos precarios está relacionada con las limitaciones que enfrentan debido a las responsabilidades de cuidados y tareas domésticas. Estas restricciones a menudo los llevan a buscar trabajos a tiempo parcial o “atípicos”, caracterizados por salarios más bajos, jornadas laborales más cortas y acceso limitado a diversos beneficios (CSI, 2011).

Hablar de las condiciones laborales de las mujeres en el contexto turístico nos lleva a abordar el tema de la precariedad laboral. Muchas de ellas perciben salarios extremadamente bajos, a menudo por debajo de dos salarios mínimos. La promoción es muy poca, y la capacitación, cuando se ofrece, se limita al desarrollo de habilidades relacionadas con sus puestos actuales. Las jornadas laborales no son compatibles con las necesidades familiares, y los horarios se extienden durante las temporadas turísticas especiales. Las empresas suelen priorizar el costo-beneficio, reduciendo personal y asignando

más responsabilidades a las mujeres que permanecen en sus cargos. La feminización de estos aspectos contribuye a la precariedad laboral, generando una situación de vulnerabilidad que perpetúa la desigualdad y la discriminación, (Vargas-Jiménez et al., 2013); además, el predominio de las mujeres en aquellos empleos de bajos salarios está directamente relacionada con la vulnerabilidad inherente a los empleos predominantemente femeninos, y que a menudo se caracterizan por salarios bajos (CSI, 2011).

La precariedad significa un aumento de las condiciones de explotación y vulnerabilidad de los trabajadores. Los empleados temporales sufren todas las dimensiones de precariedad. El puesto de camaristas es de los colectivos laborales más afectados no solo por el tipo de contrato, sobrecarga laboral y ritmo de trabajo; la estructura arquitectónica del hotel, dimensión de las habitaciones, falta de herramientas para desempeñar su trabajo de manera eficiente, así como el abuso de poder y violencia generada por sus superiores, clientes o iguales, impactando directamente en su estado de salud y calidad de vida, (Cañada, 2015).

El puesto de las camareras de piso está expuesto a condiciones laborales precarias que requieren atención urgente para brindarles un ambiente laboral óptimo y seguro que preserve su salud. Este puesto de trabajo está propenso a riesgos químicos, sanitarios, psicológicos, ergonómicos, entre otros. Esas malas condiciones laborales, así como la sobrecarga de trabajo impacta de manera negativa en su salud y debido a las características de contratación temporal, estacional o parcial, el sector se diferencia por tener tasas altas de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Las exigencias laborales a las que se exponen las camareras sobrepasan límites fisiológicos y mecánicos, relacionados con la aparición de los trastornos musculoesqueléticos (Mantovano, 2015).

En este contexto, es importante valorar desde el punto de vista científico el estado del arte de este fenómeno a nivel internacional; por lo tanto, el objetivo principal de la revisión sistemática realizada en este trabajo es analizar la precariedad laboral y la relación existente entre las condiciones laborales y la afectación a la salud de las camaristas de hotel. En segundo lugar, se realizó un análisis de los

estudios que evaluaban las condiciones de trabajo psicosocial, síntomas musculoesqueléticos, violencia y acoso laboral y afectaciones a la salud. En tercer lugar, se analizan los estudios enfocados en evaluar las condiciones de trabajo psicosocial, violencia y acoso laboral y síntomas musculoesqueléticos.

Así, se presenta un documento relevante que es válido tanto para investigadores que se enfoquen en el estudio de la precariedad laboral en el que se consideren las condiciones de trabajo y la afectación a la salud de las camaristas de hotel.

DESARROLLO.

Método.

En el presente trabajo se llevó a cabo la revisión sistemática de las investigaciones científicas relacionadas con la precariedad laboral, las condiciones de trabajo y la afectación a la salud de las camareras de hotel, en la base de datos Scopus, la base de datos de mayor cobertura y posicionamiento en el mundo (Boyle & Sherman, 2005). Para su desarrollo, se consideraron las directrices PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), las cuales detallan los contenidos claves del proceso, brindando un reporte completo y minucioso del proceso empleado para la revisión sistemática (Urrútia & Bonfill, 2013).

Procedimiento.

Con el propósito de identificar los estudios relevantes, se buscó en la plataforma SCOPUS las palabras claves: *Ama de llaves de hotel, camarera de hotel, limpiadora de habitaciones de hotel, condiciones de trabajo, trabajo, factor ergonómico, factor psicosocial, violencia laboral, acoso sexual, salud, trastornos musculoesquelético* en inglés *Hotel housekeeper, hotel room attendant, hotel maid, hotel chambermaid, hotel room cleaner, working condition, work, ergonomic factor, psychosocial factor, work violence, sexual harassment, health, musculoskeletal disorder*; con la siguiente sintaxis y características: (hotel* AND housekeeper*) OR (hotel* "room attendant*") OR "room attendant*" OR (hotel* AND maid*) OR (hotel* AND chambermaid*) OR (hotel* "room cleaner*") AND ("working

condition*" OR "work*" OR "ergonomic factor*" OR "psychosocial factor*" OR "work* violence" OR "sexual harassment" OR "health" OR "musculoskeletal disorder*").

Los artículos seleccionados para la revisión sistemática pertenecen a las siguientes revistas: Applied Ergonomics, International Journal of Environmental Research and Public Health, Work, Employment and Society, Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism, Investigaciones Turísticas, Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences, BMC Public Health, Environmental Health and Preventive Medicine, Journal of Occupational and Environmental Hygiene, Workplace Health and Safety, Tourism Geographies, Indoor air, American Journal of Industrial Medicine, IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, Work, Journal of Immigrant and Minority Health, Annals of Tourism Research, Gender, Work and Organization, Hospitality and Society, Formation Employ, International Journal of Hospitality Management, y Annals of occupational and environmental medicine.

En la primera fase de la selección de los documentos analizados, se limitó a artículos realizados en el periodo del 2012 – 2023, considerando los estudios elaborados en los últimos 10 años; la revisión se realizó en el mes de diciembre del 2022.

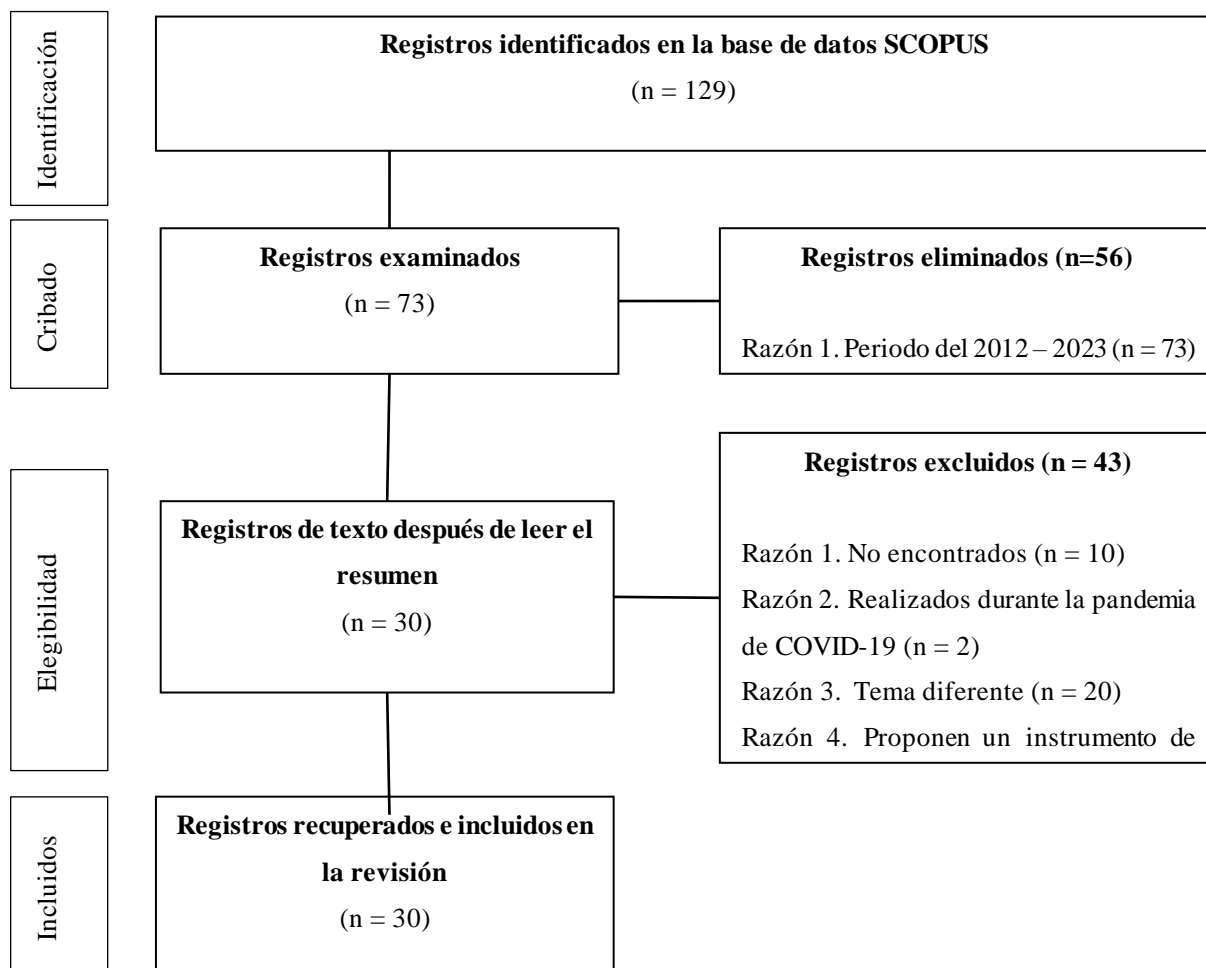
En la segunda fase de elegibilidad, se determinaron los documentos de análisis en el que se excluyeron los artículos que no fueran de acceso abierto en la plataforma de Scopus o no se encontraran en otras plataformas como ResearchGate, Google Scholar o directamente en las revistas publicadas, con la finalidad de acceder a los documentos originales de manera gratuita. Se excluyeron también aquellos documentos que abordaban algún tema asociado a la pandemia por COVID-19 o alguna otra; así mismo, se eliminaron los artículos que analizan un puesto de trabajo diferente al de las camaristas y aquellos cuyo objetivo no se relacionaba en evaluar las condiciones de trabajo y afectación a la salud de las camaristas de hotel; para ello, se recurrió a la lectura de los resúmenes de los documentos.

Una vez que se introdujeron las palabras claves en la plataforma, se encontraron 129 documentos; posteriormente, al aplicar los criterios de la primera fase (periodo 2012 - 2023), se excluyeron 56

documentos. Posteriormente, se procedió a aplicar los criterios de exclusión de la segunda fase (accesibilidad del documento, tema asociado a la pandemia por COVID-19 o alguna otra, aquellos que analizan una población diferente al de las camaristas y los documentos cuyo objetivo no se relacionaba en evaluar las condiciones de trabajo y afectación a la salud de las camaristas de hotel), por lo que se excluyeron 43 documentos (ver figura 1).

Considerando lo anterior, se seleccionaron 30 documentos de los cuales se analizaron sus características bibliométricas, utilizando las herramientas que provee la plataforma de Scopus. Finalmente, se obtuvieron los textos completos para el análisis de su contenido, considerando los objetivos del presente trabajo.

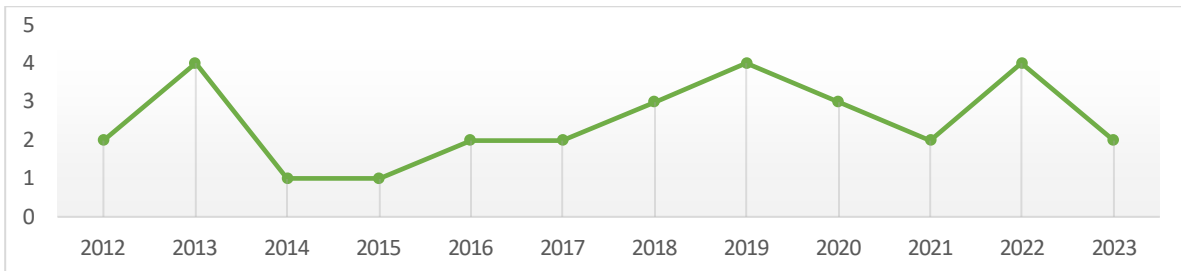
Figura 1. Protocolo PRISMA.



Análisis general de las publicaciones.

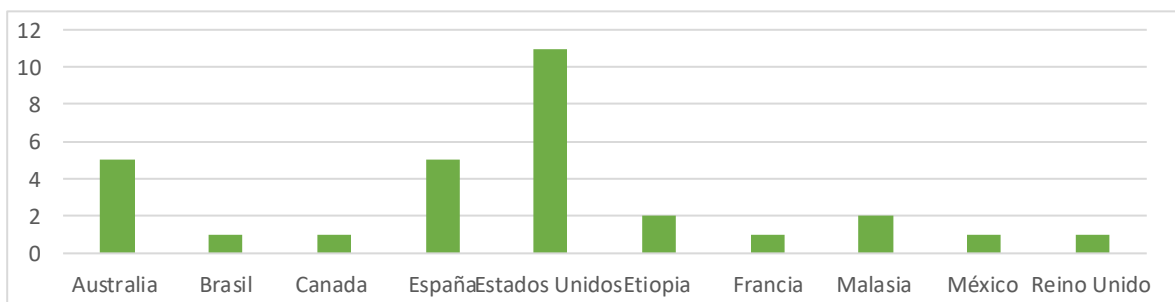
Los documentos publicados entre los años 2012 y 2023 pareciera existir un incremento en el interés de la investigación en el tema, con excepción del año 2021, en el cual la pandemia por COVID-19 pudiera ser una explicación de la baja de producción científica en ese año; sin embargo, en el año 2022 repunta el interés de investigar en el tema y a inicios del 2023 la investigación va en aumento.

Figura 2. Número de publicaciones por año.



En relación con la producción de investigación por país, la mayoría de las publicaciones se realizaron en 3 lugares: Estados Unidos, Australia y España (ver figura 3); sin embargo, existe una gran diversidad de países en los que se han evaluado las condiciones de trabajo y la afectación de la salud de las camaristas de hotel; cabe mencionar, que en Latinoamérica, México y Brasil son los únicos países que han realizado investigación en el tema. Como menciona Vázquez & López (2021), en México, aún no se han realizado estudios que se centren en el empleo de mujeres en actividades de limpieza en el sector turístico; por lo tanto, su investigación es una de las primeras en abordar este tema de manera específica.

Figura 3. Producción científica por país sobre las condiciones laborales y afectación a la salud de las camaristas de hotel.



En cuanto a los modelos de investigación, que se han utilizado en los trabajos encontrados, se encontró que son más los trabajos cualitativos (53%) que los cuantitativos (47%) (ver figura 4). Los estudios cualitativos, como la investigación de Kensbock et al., (2016) se basaron en la teoría fundamentada, la cual a partir de entrevistas y observación es posible conocer las experiencias vividas en el lugar de trabajo de las camaristas de hotel. Estas experiencias representan procesos sociales asociados con los aspectos prácticos y psicológicos del trabajo como asistente de habitación.

A pesar de que los estudios cualitativos tienen limitaciones intrínsecas, como la validez externa débil de los resultados, estos métodos proporcionan una comprensión más profunda de los fenómenos y brindan información valiosa, lo que garantiza la aplicabilidad de los resultados en otros contextos (Chela-Álvarez, Bulilete, García-Illan, Vidal-Thomàs, Llobera, et al., 2022).

Figura 4. Tipo de metodología.



La investigación sobre las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de las camaristas es relevante para varias disciplinas, como la medicina, los negocios, la gestión y contabilidad, y las ciencias sociales; sin embargo, también es importante para las ciencias medioambientales y las profesiones de la salud, lo que hace que su abordaje sea multidisciplinario.

Análisis de contenido.

Durante el análisis previo de los estudios que cumplían con los criterios de elegibilidad, y por ende, con los objetivos del estudio, se encontraron investigaciones que tratan diversos temas en relación con las camaristas de hotel. En general, estos temas se resumen a continuación:

1. Aquellas que realizan un análisis de la evolución de la preocupación por la situación laboral, la ansiedad y la depresión de las camaristas de hotel durante la pandemia del COVID-19 (Chela-

Álvarez, Leiva, et al., 2022), o bien hacen una evaluación de la percepción de las camaristas de hotel sobre las prácticas de limpieza de los hoteles en respuesta a COVID-19 (Sharma & Kaushik, 2021).

2. Propuestas de dispositivos y herramientas portátiles para disminuir los factores de riesgo ergonómicos y la afectación a salud del personal de limpieza de hotel a partir de la evaluación de la carga de trabajo biomecánica y fisiológica (Harris-Adamson et al., 2019), entre ellos, el riesgo de lesión en espalda (Allread & Vossen, 2022) así como del antebrazo y muñeca (Dahlqvist et al., 2020).
3. Los objetivos del trabajo difieren de los propuestos por este documento; sin embargo, abordan temáticas relevantes a considerar de las condiciones de trabajo de las camaristas de hotel, y dichos temas hacen referencia a:
 - 1) Analizar las prácticas de contratación de las agencias y cómo estas pueden influir en la salud y el bienestar de las camaristas de hotel (Sanon, 2014).
 - 2) Examinar las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad del trabajo para los asistentes de habitación, con la finalidad de construir una nueva tipología de trabajadores y una nueva categorización de la calidad del trabajo informada por las características y preferencias de los mismos (Knox et al., 2015).
 - 3) Explorar la campaña estratégica de un sindicato laboral norteamericano (UNITE-HERE) para organizar una fuerza laboral diversa de amas de llaves de bajos salarios en la industria hotelera en una ciudad del medio oeste de Indiana (Walker, 2016).
 - 4) Identificar las similitudes y diferencias de las actitudes entre tres grupos clave de trabajadores de hotel de primera línea: camaristas de hotel, empleados de recepción y personal de alimentos y bebidas, con respecto a diversos temas como equilibrio entre trabajo y vida personal, relaciones gerenciales, carga de trabajo, entre otras variables ocupacionales (Robinson et al., 2016).

- 5) Revisión de alcance para identificar y evaluar las intervenciones de promoción de la salud en el lugar de trabajo dirigidas a los empleados de hotel, particularmente camaristas de hotel (Adams et al., 2020).
- 6) Analizar las perspectivas del personal de gerencia de un hotel con respecto a cómo entienden y manejan el acoso sexual iniciado por los huéspedes hacia las camaristas de hotel (Nimri et al., 2021).
- 7) Analizar una serie de documentales críticos y activistas realizados en España en los últimos veinte años que abordan la situación de invisibilidad y explotación de las empleadas del hogar y camareras de hotel (Herranz & González, 2021).
- 8) Evaluar el riesgo cardiovascular en trabajadores de limpieza de diversos sectores, entre ellos la hostelería (López-González et al., 2022).

Tal como se puede apreciar, el estudio de las camaristas de hotel ha sido abordado desde una variedad de disciplinas y enfoques, lo que ha permitido una apreciación holística de sus condiciones laborales desde múltiples perspectivas. Este enfoque interdisciplinario ha enriquecido la comprensión de la situación ocupacional de las camaristas y permite generar propuestas para promover su bienestar laboral y mejorar su calidad de vida.

Por otra parte, en relación con el primer objetivo del presente estudio, el cual hace referencia a identificar las investigaciones realizadas en el periodo del 2012 – 2023 sobre las condiciones laborales y la afectación a la salud de las camaristas de hotel, se encontraron un total de 30 documentos que cumplen con los criterios de inclusión establecidos. Es importante destacar, que en dichos estudios solo abordan alguna o algunas de las variables relacionadas con la precariedad laboral y la relación existente entre las condiciones laborales y la afectación a la salud de las camaristas de hotel. El 27% de las investigaciones se centran en la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial y la presencia de síntomas musculoesqueléticos (Brazil et al., 2023; Kensbock et al., 2013; Mammen, 2022; Sánchez-Rodríguez et al., 2022; Silva-Júnior et al., 2012; Wami, Abere, et al., 2019; Wami, Dessie, et al., 2019; Watt, 2012). Le siguen, con un 23%, los estudios que abordan únicamente las condiciones

de trabajo de carácter psicosocial (Cañada, 2018; Chela-Alvarez et al., 2020; Guibert et al., 2013; Kensbock et al., 2014; Lloyd et al., 2013; Nimri et al., 2020; Rosemberg & Li, 2018). Un 13 % de las investigaciones exploran la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial y la violencia laboral (Hsieh et al., 2017; Kensbock et al., 2015; Valenzuela-Bustos et al., 2022; Vázquez & López, 2021); así mismo, un 13% de los estudios investigan la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial y su impacto en la salud de las camaristas (Dinh-Dang et al., 2023; Feaster et al., 2019; Feaster & Krause, 2018; Lin et al., 2021). Un 7% de los estudios se centran exclusivamente en los síntomas musculoesqueléticos (Abdol Rahman et al., 2017; Rusydina et al., 2020), otro 7% de las investigaciones estudian la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, los síntomas musculoesqueléticos y la existencia de violencia laboral (Hsieh et al., 2016; Kensbock et al., 2016); además, también hay estudios que analizan la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, la afectación a la salud y la violencia laboral, representando un 7% de las investigaciones (Rosemberg et al., 2019; Sanon, 2013). Finalmente, solo una investigación (3%) analiza la relación entre las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, la afectación a la salud y los síntomas musculoesqueléticos (Chela-Alvarez, Bulilete, Garcia-Illan, Vidal-Thomàs, & Llobera, 2022).

Con respecto al segundo objetivo del presente estudio de analizar los estudios enfocados en evaluar las condiciones de trabajo psicosocial, violencia y acoso laboral y síntomas musculoesqueléticos, solo 2 los artículos abordan esta interrelación.

Las contribuciones que se pueden extraer de esas publicaciones son las siguientes:

1. Las camaristas enfrentan condiciones de trabajo y salarios precarios, y muchas de ellas reportan tener incertidumbre laboral, debido a la falta de dominio del idioma; además, gran parte de estas trabajadoras no cuentan con seguro de salud (Hsieh et al., 2016); así mismo, existe negación o inadecuación del tiempo para el rol familiar, así como vacaciones forzadas (Kensbock et al., 2016).

2. Las camaristas encuestadas informan que están sometidas a condiciones psicosociales en el trabajo, tales como una carga de trabajo y ritmo elevados derivados de la presión del tiempo para limpiar las habitaciones. Esta situación les impide tener pausas y descansos adecuados, así como salir en el horario establecido en su contrato laboral; además, de no recibir pago por horas extras trabajadas (Hsieh et al., 2016; Kensbock et al., 2016).
3. Las camaristas reportaron experimentar síntomas musculoesqueléticos con frecuencia en diversas partes del cuerpo, como brazos, codos, parte superior e inferior de la espalda, rodillas, piernas, cuello, hombros y tobillos (Hsieh et al., 2016). Estos síntomas son derivados de las excesivas demandas físicas del trabajo que realizan, así como de la presión del tiempo y la repetitividad y monotonía de las tareas. Como resultado de estas condiciones laborales, se registran altas tasas de lesiones, y en algunos casos, reclamos de compensación (Kensbock et al., 2016).
4. En cuanto a la capacitación, las camaristas encuestadas informan que no reciben la formación adecuada sobre las funciones de su puesto, así como la capacitación básica obligatoria sobre salud y seguridad en el trabajo. Esta falta de capacitación adecuada puede provocar estrés en el desempeño de su rol y afectar su bienestar psicológico en el trabajo (Hsieh et al., 2016; Kensbock et al., 2016).
5. Las camaristas han manifestado que reciben maltrato e intimidación por parte de sus supervisoras y compañeras de trabajo; además, perciben que el departamento de limpieza se encuentra aislado y que la comunicación interna se da principalmente en una dirección; es decir, de arriba hacia abajo (Hsieh et al., 2016; Kensbock et al., 2016).
6. Con respecto al equipo y las herramientas de trabajo, las camaristas han expresado que estos son excesivamente pesados y grandes, lo cual dificulta su capacidad para ver hacia adelante y las obliga a adoptar posturas forzadas (Kensbock et al., 2016); asimismo, han señalado que el número de equipos disponibles es insuficiente y que se encuentran en mal estado, lo que les impide llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y oportuna. Esta situación propicia la

aparición de lesiones musculares y aumenta el riesgo de accidentes laborales; además, han reportado sufrir daños en su salud, como irritación en la piel y los ojos, así como dificultad respiratoria, debido al uso de productos químicos en su labor (Hsieh et al., 2016).

7. Las camaristas han informado que con frecuencia son víctimas de acoso sexual por parte de los clientes; sin embargo, refieren que son pocas las instrucciones sobre cómo abordar estas situaciones de acoso por parte de los hoteles, a pesar de que más del 90% de las camaristas han reportado experimentar acoso de manera regular (Kensbock et al., 2016).
8. Otra preocupación relacionada con las condiciones de trabajo se refiere a la inadecuación de los uniformes. Los diseños cortos y el uso de tela sintética dificultan el desempeño de las tareas asignadas. Esto se debe a los constantes estiramientos y levantamientos que las camaristas deben realizar durante su jornada laboral (Kensbock et al., 2016).

CONCLUSIONES.

Para la presente investigación fue planteado el objetivo de analizar la precariedad laboral y la relación existente entre las condiciones laborales y la afectación a la salud de las camaristas de hotel.

Entre los hallazgos de la presente investigación se confirma la tendencia creciente de las publicaciones relacionadas con el tema, evidenciando un incremento a lo largo de los años; sin embargo, se destaca que la producción científica, especialmente en Latinoamérica, no es muy amplia, siendo México y Brasil los únicos países que han llevado a cabo investigaciones científicas en esta área, como se ilustra en la Figura 3. Esta situación subraya la imperante necesidad de abordar este tema y profundizar en el conocimiento del fenómeno a nivel regional.

En relación con los análisis de los alcances metodológicos de los estudios seleccionados, cabe señalar, que los modelos de investigación más utilizados son los cualitativos más que los cuantitativos. Esta preferencia puede atribuirse a la naturaleza contextual y multidimensional de las condiciones laborales y la salud de las camaristas de hotel, lo que podría requerir un enfoque más integral y descriptivo que enfatice la diversidad de experiencias y perspectivas.

Las investigaciones futuras pueden beneficiarse de la incorporación de enfoques cuantitativos, la combinación de ambos enfoques podría fortalecer la validez y la aplicabilidad de los resultados obtenidos, contribuyendo así a una comprensión más integral del tema.

En relación con el primer objetivo de la presente investigación, se observó que durante el periodo del 2012 al 2023, se han llevado a cabo 30 investigaciones relevantes que abordan las condiciones laborales y la afectación a la salud de las camaristas de hotel. Estos estudios se centran en variables asociadas con la precariedad laboral y la relación entre las condiciones laborales y la salud de estas trabajadoras. Entre los resultados destacan la necesidad de seguir profundizando en la investigación de este tema para comprender mejor la compleja interacción entre las condiciones laborales y la salud de las camaristas de hotel, así como para identificar áreas específicas que requieran atención y mejoras.

Con respecto al segundo objetivo de este estudio, que se enfoca en analizar investigaciones que evalúan las condiciones de trabajo psicosocial, violencia y acoso laboral, así como los síntomas musculoesqueléticos de las camaristas de hotel, se identificaron únicamente dos artículos (Hsieh et al., 2016; Kensbock et al., 2016), que exploran esta interrelación.

Las contribuciones identificadas en los estudios existentes resaltan problemáticas significativas, como condiciones laborales precarias, falta de seguridad laboral, elevadas cargas de trabajo, síntomas musculoesqueléticos frecuentes en diversas partes del cuerpo, falta de capacitación adecuada, victimización por acoso sexual y falta de equipo de trabajo, y uniformes óptimos para realizar las actividades diarias.

Las conclusiones derivadas de la revisión de investigaciones existentes sobre las condiciones laborales de las camaristas de hotel sugieren la necesidad de realizar diversos estudios que evalúen de manera integral las condiciones de trabajo de carácter psicosocial y su impacto en la salud de estas trabajadoras, y así, identificar y cuantificar de manera más precisa los factores que contribuyen a la precariedad laboral. Esto permitirá contribuir al desarrollo de intervenciones efectivas para abordar y mejorar las

condiciones laborales en este sector específico, beneficiando la calidad laboral de las camaristas y la productividad y servicio del sector hotelero en su conjunto.

Aunque la revisión sistemática de esta investigación se enfocó exclusivamente en los artículos científicos publicados en la plataforma SCOPUS, ofrece un diagnóstico del estado actual de la investigación sobre las camaristas de hotel. Esto permite destacar la generalización de los procesos de precarización laboral y la progresiva acentuación del deterioro en las condiciones laborales, así como la afectación en la salud de este colectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Abdol Rahman, M. N., Muhamad Jaffar, M. S., Hassan, M. F., Ngali, M. Z., & Pauline, O. (2017). Exposure level of ergonomic risk factors in hotel industries. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012018>
2. Adams, M., Li, W. V., Saylor, K., & Rosemberg, M. A. S. (2020). Interventions to promote hotel workers' health: A scoping review. En *American Journal of Industrial Medicine* (Vol. 63, Número 12, pp. 1095–1103). Wiley-Liss Inc. <https://doi.org/10.1002/ajim.23190>
3. Allread, W. G., & Vossenias, P. (2022). Comparisons of Trunk Motions and Low Back Injury Risk between Alternative Hotel Room Cleaning Methods. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22). <https://doi.org/10.3390/ijerph192214907>
4. Bosch, L. J., Suárez, S., & Olivares, G. (2004). *Aportes y Transferencias Universidad Nacional de Mar del Plata*.
5. Boyle, F., & Sherman, D. (2005). Scopus: The product and its development. En *Serials Librarian* (Vol. 49, Número 3, pp. 147–153). https://doi.org/10.1300/J123v49n03_12
6. Brazil, C. K., Pottorff, T. A., Miller, M., & Rys, M. J. (2023). Using the Rapid Upper Limb Assessment to examine the effect of the new Hotel Housekeeping California Standard. *Applied Ergonomics*, 106. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2022.103868>

7. Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653–674. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1437765>
8. Cañada Ernest. (2015). *Las que limpian los hoteles, historias ocultas de precariedad laboral* (1a ed.). Icaria Editorial. s. a.
9. Chela-Álvarez, X., Bulilete, O., García-Buades, M. E., Ferrer-Pérez, V. A., & Llobera-Canaves, J. (2020). Perceived Factors of Stress and Its Outcomes among Hotel Housekeepers in the Balearic Islands: A Qualitative Approach from a Gender Perspective. <https://doi.org/10.3390/ijerph>
10. Chela-Alvarez, X., Bulilete, O., Garcia-Illan, E., Vidal-Thomàs, Mc., & Llobera, J. (2022). Hotel housekeepers and occupational health: experiences and perceived risks. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 34(1). <https://doi.org/10.35371/aoem.2022.34.e29>
11. Chela-Álvarez, X., Bulilete, O., García-Illan, E., Vidal-Thomàs, Mc., Llobera, J., Cifre Socias, A., Ferrà Salom, B., Fuster Hernández, M., Gadea Ruiz, C., & Tovar Garzón, M. (2022). Hotel housekeepers and occupational health: experiences and perceived risks. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 34(1). <https://doi.org/10.35371/aoem.2022.34.e29>
12. Chela-Álvarez, X., Leiva, A., Gallardo-Alfaro, L., Bulilete, O., Vidal-Thomas, Mc., & Llobera, J. (2022). Anxiety, Depression, and Concern About Employment Status of Hotel Housekeepers in the Balearic Islands During the COVID-19 Pandemic: A Longitudinal Study. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842335>
13. CSI, C. S. I. (2011). *Vivir con inseguridad económica: mujeres y trabajo precario*.
14. Dahlgvist, C., Enquist, H., Löfqvist, L., & Nordander, C. (2020). The effect of two types of maximal voluntary contraction and two electrode positions in field recordings of forearm

- extensor muscle activity during hotel room cleaning. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 26(3), 595–602. <https://doi.org/10.1080/10803548.2019.1599572>
15. Dinh-Dang, D., Khafagy, A., Krause, N., & Harris-Adamson, C. (2023). Assessment of cardiovascular load among hotel room cleaners. *Applied ergonomics*, 106, 103886. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2022.103886>
 16. Feaster, M., Arah, O. A., & Krause, N. (2019). Effort-reward imbalance and ambulatory blood pressure among female Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 62(6), 523–534. <https://doi.org/10.1002/ajim.22980>
 17. Feaster, M., & Krause, N. (2018). Job strain associated with increases in ambulatory blood and pulse pressure during and after work hours among female hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 61(6), 492–503. <https://doi.org/10.1002/ajim.22837>
 18. Guibert, P., Lazuech, G., & Troger, V. (2013). Les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe ou le déclassement d'une élite invisible. *Formation Emploi*, 123, 27–44. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.4035>
 19. Harris-Adamson, C., Lam, E., Fathallah, F., Tong, A. D., Hill, S., & Smith, A. (2019). The ergonomic impact of a mattress lift tool and bottom sheet type on hotel room cleaners while making beds. *Applied Ergonomics*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102880>
 20. Herranz, E. F., & González, M. S. B. (2021). The visual strategies of struggle: domestic workers in hybrid filmic forms of confronting reality in Spain (2000-2020). *Cuadernos.info*, 50, 182–206. <https://doi.org/10.7764/cdi.50.27729>
 21. Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y., & Sönmez, S. (2016). Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 18(3), 568–581. <https://doi.org/10.1007/s10903-015-0224-y>

22. Hsieh, Y. C., Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55–65. <https://doi.org/10.3233/WOR-162467>
23. Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36–50. <https://doi.org/10.1111/gwao.12064>
24. Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2013). “The lowest rung”: Women room attendants’ perceptions of five-star hotels’ operational hierarchies. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 360–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.07.010>
25. Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2014). Distinction work and its consequences for women working as room attendants within five-star hotels on the Gold Coast, Australia. *Hospitality and Society*, 4(1), 55–73. https://doi.org/10.1386/hosp.4.1.55_1
26. Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2016). Performing: Hotel room attendants’ employment experiences. *Annals of Tourism Research*, 56, 112–127. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.010>
27. Knox, A., Warhurst, C., Nickson, D., & Dutton, E. (2015). More than a feeling: using hotel room attendants to improve understanding of job quality. *International Journal of Human Resource Management*, 26(12), 1547–1567. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.949818>
28. Lin, N., Rosemberg, M. A., Li, W., Meza-Wilson, E., Godwin, C., & Batterman, S. (2021). Occupational exposure and health risks of volatile organic compounds of hotel housekeepers: Field measurements of exposure and health risks. *Indoor Air*, 31(1), 26–39. <https://doi.org/10.1111/ina.12709>
29. Lloyd, C., Warhurst, C., & Dutton, E. (2013). The weakest link? Product market strategies, skill and pay in the hotel industry. *Work, Employment and Society*, 27(2), 254–271. <https://doi.org/10.1177/0950017012460310>

30. López-González, Á. A., Manzanero, Z., González San Miguel, H. M., Arroyo Bote, S., Riutord Sbert, P., Rigo Vives, M. del M., & Ramírez Manent, J. I. (2022). Differences in cardiovascular risk levels between cleaning staff and hotel housekeepers. *Journal of Occupational Health*, 64(1). <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12320>
31. Mammen, R. (2022). Assessment of ergonomic problems and prevalence of pain among low wage hotel housekeepers in Orlando. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 21(2), 246–271. <https://doi.org/10.1080/15332845.2022.2031609>
32. Mantovano, P. (2015). Hay que romper el círculo vicioso en que viven las camareras de piso. En *Las que limpian los hoteles, historias ocultas de precariedad laboral* (1a ed.). Icaria editorial, s. a.
33. Méndez, M., Rodríguez, O., Osorio, M., & Salgado, M. (2013). LA FLEXIBILIDAD LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO EN MÉXICO Una interpretación teórica. 22, 705–728. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180728712005>
34. Nimri, R., Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2020). Realizing dignity in housekeeping work: Evidence of five-star hotels. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(3), 368–387. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1737770>
35. Nimri, R., Kensbock, S., Bailey, J., & Patiar, A. (2021). Management perceptions of sexual harassment of hotel room attendants. *Current Issues in Tourism*, 24(3), 354–366. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1722619>
36. OIT. (2012). Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario. OIT.
37. Robinson, R. N. S., Kralj, A., Solnet, D. J., Goh, E., & Callan, V. J. (2016). Attitudinal similarities and differences of hotel frontline occupations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(5), 1051–1072. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2014-0391>

38. Rosemberg, M. A. S., & Li, Y. (2018). Effort-Reward Imbalance and Work Productivity Among Hotel Housekeeping Employees: A Pilot Study. *Workplace Health and Safety*, 66(11), 516–521. <https://doi.org/10.1177/2165079918755803>
39. Rosemberg, M. A. S., Li, Y., McConnell, D. S., McCullagh, M. C., & Seng, J. S. (2019). Stressors, allostatic load, and health outcomes among women hotel housekeepers: A pilot study. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 16(3), 206–217. <https://doi.org/10.1080/15459624.2018.1563303>
40. Rubí-González, F., & Palafox-Muñoz, A. (2017). El turismo como catalizador de la pobreza Trabajo turístico y precariedad en Cozumel. www.albasud.org
41. Rusydina, A., Raji, A., & Abidin, E. Z. (2020). Distribution of Musculoskeletal Symptoms and Ergonomic Risk Assessment Among Housekeepers at Budget Hotels in Sepang, Selangor. En *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* (Vol. 16, Número SUPP11).
42. Sánchez-Rodríguez, C., Bulilete, O., Chela-Álvarez, X., Velasco-Roldán, O., & Llobera-Canaves, J. (2022). Chronic Pain and Work Conditions of Hotel Housekeepers: A Descriptive Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph19063383>
43. Sanon, M. A. (2014). Agency-Hired Hotel Housekeepers: An At-Risk Group for Adverse Health Outcomes. *Workplace Health & Safety*, 62(2), 86–86. <https://doi.org/10.3928/21650799-20140121-07>
44. Sanon, M.-A. (2013). Hotel Housekeeping Work Influences on Hypertension Management. En *J. Ind. Med* (Vol. 56).
45. Sharma, S., & Kaushik, T. (2021). Aesthetically clean to clinically clean – A study on new housekeeping practices in Delhi hotels beyond COVID-19 pandemic. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13(5), 646–659. <https://doi.org/10.1108/WHATT-05-2021-0069>

46. Silva-Júnior, J. S., Correa, L. R. C., & Morrone, L. C. (2012). Evaluation of lumbar overload in hotel maids. *Work*, 41(SUPPL.1), 2496–2498. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0488-2496>
47. Urrútia, G., & Bonfill, X. (2013). EDITORIAL LA DECLARACIÓN PRISMA: UN PASO ADELANTE EN LA MEJORA DE LAS PUBLICACIONES DE LA REVISTA ESPAÑOLA DE SALUD PÚBLICA. <http://www.prisma>
48. Valenzuela-Bustos, A., Gálvez-Mozo, A., & Alcalde-González, V. (2022). Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of las Kellys in Spain. *Work, Employment and Society*. <https://doi.org/10.1177/09500170221092353>
49. Vargas Jiménez, E., Agulló Tomás, E., Castro Castañeda, R., & Medina Centeno, R. (2013). Género y mercado de trabajo turístico: el empoderamiento efectivo como estrategia inclusiva. En Universidad de Guadalajara & Universidad de Oviedo (Eds.), *Repensando la inclusión social: aportes y estrategias frente a la exclusión social* (Eikasía, pp. 125–149).
50. Vázquez, A. B., & López, Á. L. (2021). Cancun hotel Chambermaids and their perceptions of their own working conditions: A cultural perspective of gender in tourism. En *Investigaciones Turísticas* (Número 22, pp. 231–253). Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. <https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.10>
51. Walker, M. (2016). Hospitality in Jeopardy: Organizing Diverse Low-Wage Service Workers. *SAGE Open*, 6(3). <https://doi.org/10.1177/2158244016661749>
52. Wami, S. D., Abere, G., Dessie, A., & Getachew, D. (2019). Work-related risk factors and the prevalence of low back pain among low wage workers: Results from a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7430-9>
53. Wami, S. D., Dessie, A., & Chercos, D. H. (2019). The impact of work-related risk factors on the development of neck and upper limb pain among low wage hotel housekeepers in

Gondar town, Northwest Ethiopia: Institution-based cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12199-019-0779-7>

54. Watt, P. (2012). Work-life mobility and stability: The employment histories of immigrant workers at a unionized Toronto hotel. *Hospitality and Society*, 1(2), 117–136. https://doi.org/10.1386/hosp.1.2.117_1

DATOS DE LOS AUTORES.

1. Sandra Karina Castro Luna. Maestra en Ergonomía por la Universidad de Guadalajara. Estudiante del doctorado en Ciencias para el Desarrollo, la Sustentabilidad y el Turismo por la Universidad de Guadalajara en el Centro Universitario de la Costa, Jalisco, México. Correo electrónico: castrolunasandra@gmail.com

2. Esperanza Vargas Jiménez. Doctora en Ciencias para el Desarrollo la Sustentabilidad y el Turismo por la Universidad de Guadalajara. Profesor-investigador del Departamento de Psicología en el Centro Universitario de la Costa, Puerto Vallarta, de la Universidad de Guadalajara Jalisco, México. Correo electrónico. Correo electrónico: esperanza.vargas@academicos.udg.mx

RECIBIDO: 20 de enero del 2024.

APROBADO: 17 de marzo del 2024.