

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Psicología



Calidad de vida laboral de trabajadoras de limpieza pública de
una municipalidad provincial

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología que
presenta:

Mary Cielo Sanchez Colonia

Asesor:

Diego Alonso Otero Oyague


Lima, 2024

INFORME DE SIMILITUD

Yo, Diego Alonso Otero Oyague, docente de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado **Calidad de vida laboral de trabajadoras de limpieza pública de una municipalidad provincial**, del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as) Mary Cielo Sanchez Colonia, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 2/12/2024
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: 2 de diciembre del 2024

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Diego Alonso Otero Oyague	
DNI: 44047953	Firma 
ORCID: 0000-0002-8162-3861	

Dedicatoria

Dedico este pequeño trabajo a mi papá, quien estaría y quiero creer que está muy orgulloso de mi investigación. Es más, creo que estarías asombrado de la forma más encantada posible de mí, tu hija. A su vez, dedico este trabajo a cada trabajadora de limpieza pública que pude conocer a lo largo de esta investigación. En especial, a quien, en vida, fue Ivón. Quiero cerrar este fragmento e iniciar mi investigación diciendo un lema de una de tus campañas, papá,

¡Por la defensa de nuestros derechos adquiridos!...



Agradecimientos

Quiero agradecer a cada ser que me acompañó y motivó durante esta pequeña travesía. Agradezco a mis amigos y amigas por acompañarme en aquellas amanecidas interminables. Agradezco a mi hermano y hermana, quienes me brindaron calma en momentos de angustia. Agradezco a Reyna y Negra, quienes no me dejaron sola en ningún momento. Agradezco infinitamente a mi mamá por ayudarme a encontrar soluciones e ir en búsqueda de ellas cuando para mí todo parece difuso/sin salida. Agradezco a mi padre por inculcarme la sensibilidad y benevolencia. Te extraño.



Resumen

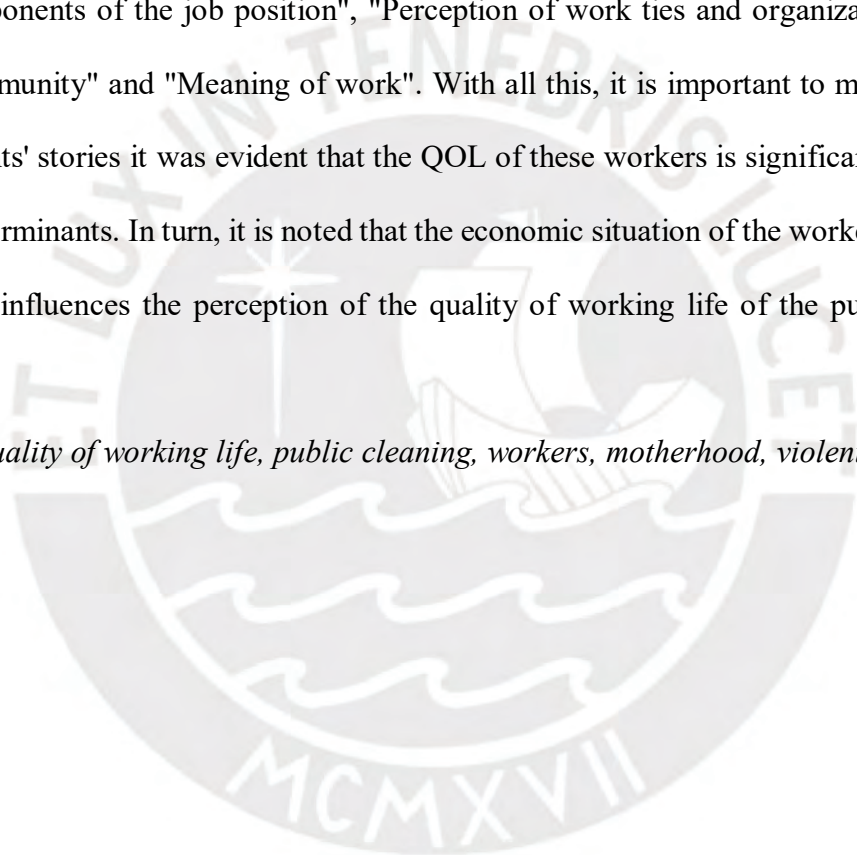
La presente investigación cualitativa busca explorar las percepciones de la calidad de vida laboral de las trabajadoras de limpieza pública de una Municipalidad provincial. Para ello, se entrevistaron a 10 trabajadoras de limpieza pública del área peatonal. En dichas entrevistas se ahonda en las percepciones de las trabajadoras acerca de las condiciones de su trabajo y su impacto en su vida personal. De igual manera, se busca analizar el aporte que brinda el/la empleador/a hacia la trabajadora. Finalmente, identificar el significado del propio trabajo. Tras ello, los resultados se dividieron en cuatro áreas: “Componentes del puesto laboral”, “Percepción de vínculos laborales y organización”, “Vínculos con la comunidad” y “Significado del trabajo”. Con todo ello, es importante mencionar que en los relatos de las participantes se evidenció que la CVL de estas trabajadoras está significativamente impactada por determinantes sociales. A su vez, se constata que la situación económica de la trabajadora en consonancia con los roles de género influyen en la percepción de calidad de vida laboral de la trabajadora de limpieza pública.

Palabras clave: *calidad de vida laboral, limpieza pública, trabajadoras, maternidad, dinámicas violentas*

Abstrac

This qualitative research seeks to explore the perceptions of the quality of working life of female public cleaning workers in a provincial municipality. To do so, 10 female public cleaning workers in the pedestrian area were interviewed. These interviews delve into the workers' perceptions about the conditions of their work and their impact on their personal lives. Likewise, the aim is to analyze the contribution that the employer provides to the worker. Finally, to identify the meaning of the work itself. After that, the results were divided into four areas: "Components of the job position", "Perception of work ties and organization", "Links with the community" and "Meaning of work". With all this, it is important to mention that in the participants' stories it was evident that the QOL of these workers is significantly impacted by social determinants. In turn, it is noted that the economic situation of the worker in line with gender roles influences the perception of the quality of working life of the public cleaning worker.

Keywords: quality of working life, public cleaning, workers, motherhood, violent dynamics



Índice de contenido

Introducción	1
Método	12
Participantes	12
Técnicas de recolección de información	13
Procedimiento	14
Análisis de la información	15
Resultados	16
Discusión	24
Conclusiones	30
Referencias	33
Apéndices	43
Apéndice A: Consentimiento Informado	43
Apéndice B: Protocolo de Contención	44
Apéndice C: Ficha de datos sociodemográficos	45
Apéndice D: Guía de entrevista	46
Apéndice E: Devolución escrita a participantes	47

Introducción

La limpieza pública es uno de los servicios fundamentales que una municipalidad puede brindar, en tanto que la implementación de esta reduce riesgos ambientales y de salud (Universidad Continental, 2019; Rivera et. al, 2020). En el Perú esta actividad es desarrollada por aproximadamente 20 mil trabajadores/as (INEI, 2023), quienes realizan distintas funciones que abarcan desde la recolección, el transporte y el tratamiento hasta la disposición final de los residuos (Ministerio del Ambiente, 2016).

Dichas funciones suponen para el/la trabajador/a estar expuesto/a a un constante riesgo de contraer enfermedades gastrointestinales, musculares, respiratorias, y lesiones laborales (García, 2018). Asimismo, estos/as trabajadores/as pueden sufrir accidentes de trabajo como cortes, golpes, caídas o sobreesfuerzo muscular (Macalopu, 2013). De esta manera, se requiere de medidas de seguridad y salud que sean ejecutadas por el personal (Guevara y Solano, 2017). A pesar de ello, un estudio en Nuevo Chimbote en Ancash manifestó que el 46.2% de los/as trabajadores/ras tenían un estado de salud inadecuado, presentando enfermedades como bronconeumonía, alergias, enfermedades renales, entre otras. Además, se consideró que existía un riesgo muy elevado para un inadecuado estado de salud (Guevara y Solano, 2017). Asimismo, a nivel nacional, en febrero del 2021 se notificaron 135 accidentes de trabajo en lo que corresponde a servicios comunitarios entre ellos el servicio de limpieza pública (Ministerio de Trabajo y promoción de empleo).

En esta misma línea, durante la emergencia sanitaria producto del COVID-19, los/las trabajadores/as de limpieza pública se encontraron altamente expuestos a contraer esta enfermedad. Debido a que su ocupación se desarrolla en la vía pública, existe constante contacto directo con los desechos y, generalmente, no cuentan con los implementos necesarios para su protección (Gerencia de Comunicación Corporativa, 2020; Monzón et al., 2021). Esto pudo generar cuadros de estrés por los posibles contagios (Monzón et al., 2021), los cuales se dieron en altos porcentajes dentro de esta población. En particular, más del 40% de trabajadores/as de limpieza pública de la Municipalidad de Lima se contagiaron en su puesto laboral (Morales, 2020).

Además de ello, los/as trabajadores/as de limpieza pública atraviesan otras problemáticas. Por un lado, los/as trabajadores/as enfrentan accidentes de tránsito y agresiones por parte de peatones (García, 2018). Sumado a ello, se da poco reconocimiento de su labor y un estereotipo negativo hacia estos/as vinculado a un estigma del trabajador como "sucio", cuyas funciones no requieren mayor exigencia (Bosmans et al., 2016; Monzón et al., 2021).

Aún más, existe excesiva verticalidad en su centro de labores, donde el miedo y el estrés son reacciones consecuentes. Incluso, en este espacio laboral se pueden dar dinámicas de acoso laboral y/o sexual (Abimael, 2019). En ese sentido, un estudio realizado con trabajadores/as de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate identificó que los/as trabajadores/as de limpieza a veces sufrían de violencia psicológica por compañeros/as de trabajo (43,4%) y personas externas al trabajo (52,8%) (Mendoza, 2016).

A su vez, una investigación en la Municipalidad provincial de Barranca (Popayan y Vasquez, 2018) encontró que el 88,2% de estos/as trabajadores/as mostraban un nivel de riesgo psicosocial medio; es decir, para esta población existían riesgos en su salud generados por el ambiente y las condiciones laborales, en conjunto con el contexto social del trabajador (ej. situación socioeconómica, relaciones interpersonales, entre otros). En específico, el 69,4% se encontraba en un nivel de riesgo medio en exigencias psicológicas, lo que implicaba que el trabajo podía exigir gran nivel de concentración y de toma de decisiones, bajo constante supervisión y limitado tiempo para las actividades laborales, Asimismo, el 80% manifestaban un nivel de riesgo medio en apoyo social y calidad de liderazgo, lo que se podría traducir en una ausencia de apoyo por parte de superiores y compañeros/as de trabajo, pocas oportunidades de trabajo en equipo y falta de identidad con el rol de trabajador/a de limpieza pública.

Del mismo modo, en la provincia de Junín, se halló que el 38.8% de los trabajadores de limpieza no se encontraban satisfechos/as con el horario de trabajo y el 8.2% no gozaban de vacaciones. Adicionalmente, el 34.7% manifestaba que no tiene una relación adecuada con sus jefes/as, el 30.6% no tenían amigos/as de confianza en el trabajo y solo el 38.8% se apoyaban entre compañeros/as (García, 2018). Estos datos destacan la importancia de tener un marco legal que proteja a los trabajadores.

Entre las leyes existentes que abogan en favor del/la trabajador/a se encuentra la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador que reconoce la importancia de la salud y seguridad de la persona en el ambiente laboral, siendo estas condiciones necesarias para la protección social y relaciones de trabajo decentes (D. S. N° 020-2001-TR, 2001). Asimismo, la Ley de la Seguridad y Salud en el Trabajo menciona la importancia de prever riesgos laborales, considerando que el/la empleador/a, el Estado y las organizaciones sindicales deben velar por proveer de medios suficientes que protejan el bienestar global de los/as trabajadores/as asegurando condiciones de trabajo dignas en las áreas física, mental y social (D. S. N° 005-2012-TR, 2012).

Adicionalmente a lo dicho, en el 2021 se promulgó una ley en defensa de los/as trabajadores/as de limpieza pública, la cual prohíbe la tercerización y toda forma de

intermediación laboral de los servicios de limpieza pública (Ley N° 31254). De este modo, se considera que se debe velar por eliminar situaciones de tercerización, pues estas afectan a la salud, economía y bienestar de los/as trabajadores/as (Polo et al., 2017). Incluso, existe el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del Perú, el cual establece normas especiales para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales abordando tangencialmente riesgos psicosociales (D. S. N° 017-2017-TR, 2017). De esta forma, estas leyes y reglamentos velan por las buenas condiciones laborales de estos trabajadores e instan a los municipios por seguir esta a seguir estas normativas.

A pesar de ello, los/as trabajadores/as han realizado protestas, en diferentes periodos, exigiendo derechos y reconocimientos laborales, dentro de los cuales resaltan las ejecutadas por los/as trabajadores/as de limpieza del Callao, quienes exigieron mediante una protesta a la Municipalidad Provincial del Callao su contratación por planilla, el pago de mensualidades pendientes, la mejora de condiciones salariales y diálogo (La República, 2020). Asimismo, a finales de diciembre e inicios de enero del 2021 realizaron protestas por los despidos de 1600 trabajadores/as (Canal N, 2021). Finalmente, ante la situación sanitaria por COVID-19 las trabajadoras de limpieza pública realizaron una protesta para exigir la pronta vacunación contra el COVID-19 (El Comercio, 2021).

Ahora, si bien hasta este punto se ha hecho referencia a lo que supone ser un trabajador o trabajadora de limpieza pública independientemente de su género, es importante resaltar el desenvolvimiento de la trabajadora de limpieza pública en el contexto peruano, lo que trae consigo tomar una perspectiva de género para tener una visión más amplia al identificar realidades, relaciones de poder e inequidades (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2017).

Así, es relevante tener en cuenta que el contexto laboral de la trabajadora de limpieza pública se tiñe de una estructura patriarcal y machista, evidenciando roles asignados a cada género (Oblitas, 2009; MIMP, 2017). Por un lado, a la mujer se le asocia con la maternidad, la familia, la sexualidad y el consumismo, quien posee cualidades como debilidad, dependencia y sumisión (Herrera, 2000; Casares, 2008; Carrillo, 2009). Por otro lado, al hombre se le asocia con el rol de proveedor, poseedor de fuerza física y protagonismo en la esfera pública, quien posee características como agresividad, independencia y dominancia (Herrera, 2000; Moral y Ramos, 2016).

Por consiguiente, estos roles limitan el desenvolvimiento de ambos géneros, en particular el potencial de la mujer, quien es relegada al ámbito doméstico debiendo realizar tareas de limpieza, cuidado, entre otras (Herrera, 2000). A su vez, dichos roles impiden el

acceso a las mismas oportunidades entre mujeres y hombres, lo que supone una situación de desventaja para la mujer (MIMP, 2017). Teniendo en cuenta ello, cuando la mujer ingresa a la esfera laboral debe cumplir con una doble jornada, ya que realiza en un mismo día dos trabajos: uno en el ámbito público y otro en el ámbito privado (trabajo doméstico), lo que implica una doble explotación y discriminación (Peredo, 2003; Casares, 2008). Así, en el Perú, las mujeres trabajan 9 horas 15 minutos más que los hombres en la semana, lo cual aumenta cuando hay niños en el hogar (INEI, 2015)

En este contexto, las labores domésticas funcionan como un espacio natural donde las mujeres se deben desenvolver, aun cuando estas hayan ingresado al mundo laboral, donde los trabajos remunerados de limpieza, siguen siendo considerados parte del rol femenino (Gorban y Tizziani, 2018). En consecuencia, al reconocer al ámbito de la limpieza como un espacio habitual de la mujer, cuando esta recibe una remuneración a través de esta labor, la misma es desvalorizada e invisibilizada y carece de reconocimiento social (Peredo, 2003). Así, quienes se desenvuelven como trabajadoras de limpieza suelen ser consideradas figuras discretas y silenciosas, lo que termina por subordinar esta actividad (Gorban y Tizziani, 2018). De esta manera, si bien la limpieza es un engranaje fundamental tanto para el mantenimiento del área pública como la privada, esta es apartada e invisibilizada para la sociedad, lo cual se asemeja a la posición que se le da a la feminidad y al cuerpo femenino que labora (Gorban y Tizziani, 2018).

Adicionalmente, es importante mencionar el factor socioeconómico, pues cuando la mujer labora y se encuentra en un nivel socioeconómico bajo, existen vastas posibilidades de que esta no pueda progresar laboralmente (Brunet, 2009). Asimismo, cuando la mujer es madre tiene mayores posibilidades de aceptar empleos que le permitan dialogar con el tiempo dedicado a los quehaceres del hogar y la familia, dichos empleos suelen ser de escaso salario y menor protección (Gómez y Jiménez, 2015). Sumado a ello, la mujer podría generar sentimientos de culpabilidad, pues, bajo la estructura patriarcal, esta es quien debería asumir la crianza y la responsabilidad del bienestar de los/as hijos/as, pero contrario a ello, esta dedica tiempo a su trabajo (Arteaga et al., 2021). Incluso, el cuidado de los/as hijos/as tiende a demarcar el desarrollo de las mujeres en el mercado laboral, particularmente de aquellas en situaciones precarias (Armas et al., 2009). Esto es relevante en tanto el sueldo del/la trabajador/a de limpieza pública rodea el sueldo mínimo en el Perú (CompuTrabajo, 2021).

A partir de ello, se comprende que cuando la mujer es madre y se incorpora al espacio laboral, en una estructura patriarcal, se le impone una serie de exigencias al asumir que la mujer es quien debe dar una entrega total de su persona en el ámbito doméstico, lo cual obstaculiza

su autonomía e independencia y genera consecuencias negativas en su desarrollo profesional, en particular impacta en su satisfacción con el trabajo y su vida (Herrera, 2000; Molina, 2019). Sumado a esto, se encuentran las condiciones laborales del puesto de trabajo (ej. operario de limpieza pública), las que, a su vez, influyen en la salud del/la trabajador/a (García, 2018). Todo ello, consecuentemente, tiene efectos en la calidad de vida de la persona (Martel y Dupuis, 2006).

Ante ello, corresponde definir qué se entiende por “calidad de vida”. Este es un concepto multidimensional basado en condiciones materiales, sociales y políticas, tanto como en juicios, opiniones o creencias sobre dichas condiciones (Reyes, 2017; Nava, 2010; Requena, 2000). Así, la calidad de vida supone un estado de satisfacción general, que surge al desarrollar las potencialidades del individuo en diversas áreas, como la laboral (Ardilla, 2003; Reyes, 2017).

En esta línea, la calidad de vida laboral (CVL) se refiere a cómo las personas viven y perciben la cotidianidad de su ambiente de trabajo (Espinosa, 2002). Además, es parte integral del desarrollo personal y respeto a los derechos humanos. Por consiguiente, abogar por la CVL permite generar avances en favor del/la trabajador/a como la legislación sobre salud y seguridad en el trabajo, con la finalidad de promover el bienestar de los/as trabajadores/as (Grote y Guest, 2016). En ese sentido, un ambiente que no promueve la CVL genera cuadros de estrés, riesgos en la salud física y mental, e insatisfacción laboral (Espinosa, 2002; Silvana, 2008; Mendoza, 2019). Por lo contrario, cuando esta resulta positiva puede beneficiar a la organización y los/as empleados/as en tanto satisfacción, salud y bienestar (Mesén, 1998; Cruz, 2018). De esta manera, el concepto de CVL cobra importancia ante la población presentada, trabajadoras de limpieza pública, pues la misma tiene distintas problemáticas laborales, que incluso son atravesadas por el género.

Cabe resaltar que si bien no existe un consenso respecto a la definición de CVL (Patlán, 2020), diversos autores proponen que este es un concepto multidimensional y que se construye de componentes objetivos y subjetivos (González et al., 2010). Particularmente, se considera un concepto multidimensional, pues está relacionada con distintos aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, motivación y rendimiento laboral (Casas et al., 2002).

Además, se considera que se construye a partir de una dimensión objetiva en tanto involucra condiciones de trabajo como la seguridad en el ambiente laboral, las remuneraciones y los horarios (Molina et. al., 2018). También refiere a la carga física, el espacio físico, equipos necesarios, presencia de tareas durante la jornada laboral, oportunidades de promoción, ascenso

y estabilidad en el empleo (Pérez et al., 2014; Granados, 2011). Finalmente, abarca el medio ambiente contractual (Loli et al., 2018), salud laboral y condiciones de trabajo que brinden protección social (Patlán, 2020). Es decir, las condiciones objetivas hacen referencia a las condiciones intrínsecas al puesto y al entorno laboral donde se realiza el trabajo (Segurado y Agulló, 2002; Casas et al., 2002).

Por otro lado, constituye una dimensión subjetiva, en tanto incluye la percepción del/la trabajador/a de los componentes objetivos a partir de sus experiencias en el trabajo (Molina et al., 2018; Patlán, 2020). De esta manera, da cuenta de las opiniones y los juicios acerca del entorno laboral (Segurado y Agullo, 2002). En ese sentido, estudiar la CVL subjetiva supone realizar una valoración de la percepción que los/as trabajadores/as tienen respecto al ambiente laboral, así como identificar los principales factores de esta percepción (Cruz, 2018).

A su vez, además de abarcar la percepción del/la trabajador/a de su ambiente laboral, la CVL subjetiva comprende la relación entre la esfera privada y el mundo laboral del/la trabajador/a (Casas et al., 2002). Igualmente, engloba el desarrollo de capacidades y habilidades del/la trabajador/a, la utilización de conocimientos y destrezas en relación a las metas profesionales (González et al., 1996), la autonomía en la ejecución de tareas y la participación en la toma de decisiones (Casas et al., 2002). Incluso, abarca el clima y apoyo organizacional, y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral (confianza, comunicación espontánea y apoyo mutuo) (Rodríguez, 1997; Loli et. al, 2018; Patlán, 2020).

Cabe resaltar que estas experiencias subjetivas se construyen en un entorno social y en interacción con otros/as, mediante la cual se transmiten valores y creencias, actitudes y pautas de comportamiento (Segurado y Agulló, 2002). Así, para comprender ampliamente la CVL en un determinado contexto cultural y social, es relevante conocer el significado que tiene el propio trabajo para la persona: castigo, obligación, deber, derecho u oportunidad para la autorrealización (González et al, 1996).

Teniendo en cuenta ello, se aboga por que los dos componentes de CVL se integren para así lograr un conocimiento no sesgado de la situación laboral (Granados 2011). En esta línea, la CVL es un proceso dinámico, constituido por dos componentes, que constantemente interactúan, a fin de contribuir al desarrollo del ser humano (Casas et al., 2002; Reyes, 2017). A pesar de ello, se privilegiará el componente subjetivo de la CVL (Patlán, 2020), ya que puede ser abordada de mejor manera por la presente investigación de carácter psicológica.

Es importante señalar que además de las dos dimensiones anteriormente mencionadas, la CVL se puede analizar desde dos perspectivas. Por un lado, el enfoque dirigido hacia la organización aboga por lograr principalmente los objetivos organizacionales (competitividad,

productividad y eficacia) y consecuentemente la satisfacción de necesidades de los/as trabajadores/as. Por otro lado, el enfoque individual privilegia los intereses y bienestar de los/as trabajadores/as; es decir, está dirigido hacia el/la trabajador/a (Chiavenato, 2004; Patlán, 2020). Este último enfoque se puede centrar en satisfacer necesidades personales, laborales y profesionales; lograr un equilibrio entre las demandas y recursos laborales; o generar bienestar físico y psicológico.

Así pues, para los fines de esta investigación, se considera la CVL desde el enfoque individual, específicamente en lo que respecta a generar bienestar psicológico. Por otro lado, se asume que la CVL puede verse atravesada por el género, ya que existen grandes diferencias entre hombres y mujeres en la esfera laboral. En ese sentido, el hecho de que las mujeres reporten un mayor bienestar en su actividad laboral no implica necesariamente que las condiciones sean más favorables que las de los hombres, sino que existe un mejoramiento ante las situaciones de adversidad laboral (Becerra, 2015).

Con lo mencionado, se puede considerar que para esta investigación la CVL se basa en la sólida construcción de la relación social y psicológica entre una compañía y su personal (Cruz, 2018). De esta manera, la CVL humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los/as trabajadores/as, y ofrece un ambiente en que estas pueden ser mejoradas y desarrolladas (Mesén, 1998). Es así como la CVL tiene un significado diferente para cada persona, ya que cada una posee necesidades distintas y la forma de cubrirla es diversa, pero a través elementos básicos como tratos justos, desarrollo de habilidades, comunicación y apoyo social se favorece al logro de la CVL (Mesén, 1998; Hernández et al., 2017).

Ahora bien, respecto a los estudios afines a la población objetivo, trabajadoras de limpieza pública de una municipalidad provincial, es relevante mencionar aquellos realizados en municipalidades; no obstante, estos se han enfocado en hombres y mujeres indistintamente sin encontrar diferencias sustanciales entre estos.

Un estudio en la Municipalidad de Independencia aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida de la Organización Mundial de la Salud (WHOQOL), el cual consta de cuatro dimensiones: físico; es decir, la capacidad y el estado del individuo para realizar sus actividades; psicológico, la cual refiere al estado anímico de la persona, sus pensamientos, su autoestima y la búsqueda del sentido de vida; relaciones sociales, la cual alude a los agentes del entorno social, y ambiente como el entorno constante de la persona (Chinchay, 2018).

Los resultados demuestran que el 7.1% de trabajadores/as tenían una calidad de vida baja y el 65.7% de trabajadores/as tenían una calidad de vida regular. En la dimensión psicológica se halló que el 74.3% de trabajadores/as de limpieza pública presentaban una

calidad de vida regular, asimismo en la dimensión de redes sociales se encontró que el 52.9% de trabajadores/as de limpieza pública presentaban una calidad de vida regular. De este modo, se concluyó que la calidad de vida era relevante para esta población, siendo la dimensión de relaciones sociales esencial en la adaptabilidad laboral (Chinchay, 2018).

Otra investigación con enfoque cuantitativo realizada a trabajadores/as de limpieza pública de una Municipalidad Provincial de Barranca determinó la relación entre condiciones laborales y satisfacción. Para ello se ejecutaron dos instrumentos: Cuestionario de Condiciones de trabajo y Escala de satisfacción laboral. En dicha investigación se consideró que las condiciones laborales se referían a la jornada, motivación, seguridad y clima laboral. Por otro lado, se consideró que la satisfacción laboral aludía a condiciones materiales, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño (Rosales y Espinoza, 2017).

Ante ello, se encontró que el 65% de los/as trabajadores/as percibían malas condiciones laborales y el 47% percibían alta insatisfacción laboral. A nivel general, se halló que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción de los/las trabajadores/as; es decir, a más desfavorables condiciones laborales, mayor tendencia a una alta insatisfacción laboral. Particularmente, se encontró que, a más desfavorables condiciones laborales, mayor tendencia a sentirse insatisfecho con las condiciones materiales, beneficios remunerativos, políticas administrativas, percibir de manera indistinta las relaciones interpersonales y sentirse insatisfecho con su desarrollo personal (Rosales y Espinoza, 2017).

Por otro lado, Ichuta (2018) en su investigación de enfoque cuantitativo señala la influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral. Esta investigación fue realizada con trabajadores/as de limpieza pública de una municipalidad de Puno. Para ello se consideró que la salud ocupacional son acciones dirigidas a la promoción del bienestar físico, mental y social, y a la prevención de accidentes y enfermedades. A partir de ello, se encontró que el 60.3% de los/as trabajadores/as manifestaban que su salud ocupacional era regular, de estos el 30.9% consideraban que su rendimiento laboral era regular. Lo mencionado guarda estrecha relación a que solo algunas veces los/as trabajadores/as utilizaban implementos de protección personal, no contaban con equipamiento de primeros auxilios, presentaban fatiga laboral y estaban expuestos/as a malestares. De manera que la salud ocupacional influye en el rendimiento laboral de estos/as trabajadores/as, específicamente las condiciones de seguridad ocupacional influyen significativamente en el rendimiento laboral (Ichuta, 2018).

Adicionalmente, un estudio cuantitativo realizado a trabajadores/as de limpieza pública de una Municipalidad de La Libertad acerca del desempeño laboral (Vilca, 2018) encontró que

el 60% casi nunca estaban dispuestos a cooperar con sus compañeros/as. Contrario a ello, el 47% de los trabajadores/as a veces sentían que la relación con sus compañeros/as era buena. En consecuencia, esta débil relación entre compañeros/as provocaba la falta de pertenencia, generando que el 61% no se sientan parte del grupo, siendo ello fundamental para la motivación laboral. Por otra parte, el 54% respondieron que el salario nunca era lo suficiente y que no satisfacía sus necesidades; sin embargo, el 75% deseaban continuar laborando en su puesto hasta jubilarse.

A su vez, un alto porcentaje mencionó no haber recibido algún incentivo o reconocimiento por realizar bien su trabajo, lo cual es relevante para el compromiso y la permanencia. Respecto a la autorrealización, el 46% respondieron que casi nunca se sentían orgullosos por el rol que desempeñaban, el 50% afirmaron que casi nunca el trabajo desempeñado cumplía sus metas personales, dando así una carencia para encontrar un sentido a desarrollar activamente su potencial en el trabajo. Es así que los factores mencionados influyen directamente y de manera causal en la falta de motivación (Vilca, 2018).

Por su parte, Espadilla y Puma (2019) en su trabajo de enfoque cuantitativo realizado hacia trabajadores/as de limpieza de una Municipalidad de Arequipa identificaron los estresores laborales de estos trabajadores/as. Por ende, aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés laboral, el cual consideró síntomas fisiológicos, comportamiento social, intelectual, laboral y psicoemocional. Los resultados mostraron que un 80% presentaban estrés laboral, configurándose la mayoría de los/as trabajadores/as en un nivel muy alto de estrés. Se consideró que estos niveles de estrés eran producto del horario de trabajo, tensión por realizar las tareas encargadas y sobrecarga laboral. Se concluyó, así, que el estrés representa un gran riesgo psicosocial, ya que su impacto era muy alto. Cabe resaltar que el 46% de la muestra manifestaban angustia, preocupación o sentimientos de tristeza relacionado a la carga familiar y la inestabilidad laboral (Espedilla y Puma, 2020).

Finalmente, se encuentra una investigación de enfoque mixto realizada al personal de limpieza de una universidad de Nicaragua con la finalidad de determinar los factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés de estos/as trabajadores/as. Se consideró como marco que los factores organizacionales refieren a las exigencias del trabajo; los factores motivacionales, a los sentimientos relacionados con el desarrollo personal y la autorrealización; y el estrés laboral, a los eventos estresantes en el ambiente laboral (Alaniz et al., 2019).

A partir de ello, se encontró que el 90% del personal se encontraba laborando bajo un clima tenso, debido a la poca colaboración, humillaciones, y excesiva basura del entorno, lo que generaba que las personas sientan presiones extras. Pese a ello, el personal de limpieza en

general se sentía satisfecho por poseer un trabajo. A su vez, aquellos factores que les permitían lidiar con el estrés eran la posibilidad de ser ascendidos/as en el área laboral, sus motivaciones de “salir adelante” y la remuneración económica, el cual figuraba como uno de los principales motivos para continuar laborando. En consecuencia, los estresores sociales juegan un rol importante para el/la trabajador/a; es decir, el trato del entorno podría afectar la estabilidad emocional del personal. Ante ello, las motivaciones permiten que las personas puedan lidiar con dicho estrés (Alaniz et al., 2019).

Cabe resaltar que si bien en las investigaciones detalladas anteriormente no se mencionan diferencias significativas entre hombres y mujeres, ello guarda relación a que lo dicho no fue uno de los objetivos de ninguna de estas. Asimismo, ninguna de estas optó por utilizar una perspectiva de género que pudiese contribuir a la investigación. En línea con ello, son escasos los estudios que aplican enfoque de género hacia el análisis de la CVL (Becerra, 2015). En consecuencia, considerando el aporte que puede brindar la psicología y la perspectiva de género para el constructo “calidad de vida laboral” la presente investigación busca explorar las percepciones de la calidad de vida laboral de las trabajadoras de limpieza pública de una Municipalidad provincial, en ese sentido explorar el componente subjetivo. Para alcanzar dicho objetivo, se opta por una investigación cualitativa de carácter inductivo con la finalidad de obtener información desde la perspectiva de las actoras acerca de su entorno laboral y, a partir de ello, identificar los factores que influyen en su calidad de vida laboral. Ello a través de las representaciones sobre experiencias, modos de vivenciar y pensamientos, los cuales son personales y subjetivos (Vannúzia, 2019; Nóblega et al., 2019).

En esta línea, se proponen cuatro objetivos específicos. En primer lugar, conocer la percepción subjetiva de las trabajadoras sobre sus horarios, sueldo, carga física, espacio físico y estabilidad en el empleo. En segundo lugar, conocer la percepción sobre el impacto que tendría el trabajo en la vida personal de la trabajadora. En tercer lugar, analizar el aporte que brinda el/la empleador/a hacia el desarrollo personal de la trabajadora (habilidades, capacidades, autonomía). Finalmente, identificar el significado del trabajo que desempeña para la trabajadora de limpieza pública.

Ante ello, este estudio se desarrolla en el marco de una epistemología de perspectiva fenomenológica, la cual busca comprender la experiencia subjetiva de las participantes, desde el trato empático, sin cuestionar la validez de su vivencia (Nóblega et al., 2019). Asimismo, se emplea un diseño interpretativo, el cual enfatiza en el rol de la investigadora para interpretar el relato de las participantes (Hernández et al., 2014; Willig, 2013). A su vez, este diseño brinda la oportunidad de poder comprender las experiencias de las participantes (Alase, 2017).

Además, se hace uso del análisis temático para organizar e integrar la información en categorías, estableciéndose patrones a partir de lo relatado por las participantes (Nóblega et al., 2019).



Método

Participantes

El presente estudio contó con la participación de 10 trabajadoras. Además, de la participación de una trabajadora para la entrevista piloto. Las mismas eran trabajadoras de limpieza pública de una municipalidad provincial, dedicadas a las labores de barrido, quienes llevaban laborando un periodo de 3 a 25 años en esta actividad. Las edades de las entrevistadas eran de 25 a 57 años. Dentro del grupo, siete trabajadoras estaban contratadas por planilla (5ta categoría) y las otras tres trabajaban de manera independiente (4ta categoría). Asimismo, cuatro de estas trabajadoras desarrollaban sus labores durante las mañanas y seis ejecutaban sus labores durante las tardes, siendo ambos turnos de una duración de ocho horas.

Adicionalmente, se recabó información del grado de instrucción de las participantes y su vida familiar. Respecto al grado de instrucción, casi la totalidad de las participantes contaba con nivel secundario y solo una de estas con nivel primario completo. A nivel familiar, todas las entrevistadas tenían como mínimo dos hijos/as y como máximo seis.

En cuanto a los criterios de inclusión, se consideraron tres elementos. En primer lugar, ser mujer trabajadora del servicio de limpieza pública. En segundo lugar, haber laborado como trabajadora de limpieza pública por un período mínimo de 1 año en la municipalidad escogida, a fin de que tengan experiencia realizando su trabajo. En tercer lugar, se consideró que la participante pertenezca al área de recolección peatonal para tener una muestra más homogénea.

Adicionalmente, se utilizó un muestreo por conveniencia (Hernández y Carpio, 2019; Otzen y Manterola, 2017); es decir, se buscó directamente, por proximidad geográfica, a trabajadoras de limpieza pública que cumplieran con los requisitos de la investigación. Es preciso señalar que se contó con un contacto intermediario, quien facilitó la comunicación directa con algunas trabajadoras de limpieza pública.

Con respecto al número de las entrevistas, se tomó en cuenta el criterio de saturación, de esta manera, se recopiló data hasta que las entrevistas no aportaron nueva o diferente información ante los objetivos planteados (Crespo y Salamanca, 2007; Castillo y Vásquez, 2003). En esta línea, dicho criterio permitió organizar e integrar la información recolectada.

En relación con los aspectos éticos, se contó con un consentimiento informado, el cual fue revisado y leído por cada participante (Apéndice A). De este modo, la participación se dio únicamente con aquellas personas que voluntariamente aceptaron ser parte de la investigación mediante este consentimiento. En este se expuso el objetivo del estudio y el procedimiento,

enfaticando la confidencialidad de la información y especificando su uso para fines académicos. Asimismo, se resaltó el tema de la grabación de entrevistas y su posterior eliminación al finalizar la investigación. Adicionalmente, se mencionó la devolución escrita hacia las participantes. A partir de ello, al aceptar el consentimiento informado, las participantes llenaron una ficha de datos sociodemográficos y se dio inicio a la entrevista. Cabe resaltar que se contó con un protocolo de contención (Apéndice B) a fin de manejar adecuadamente algún desborde emocional de las participantes durante las entrevistas.

Técnicas de recolección de información

Para registrar la información de las participantes se usó la técnica de entrevista semiestructurada. Esta técnica permitió recoger la perspectiva de las participantes (De Sena et al., 2012), generando que puedan expresarse de forma libre, en torno al tema de estudio, dando cuenta de sus experiencias (Varguillas y Ribot, 2007). En consecuencia, la entrevistadora brindó flexibilidad adecuándose a las respuestas de las entrevistadas desde el reconocimiento, la aceptación y el interés. De manera que esta se desarrolló desde una posición empática, considerando el objetivo de la entrevista (Marí et al., 2010). A su vez, la técnica permitió que las entrevistadas expresen detalladamente sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre el tema (Zacarías, 2009). Por lo cual, se denota la relación con el diseño de investigación, fenomenológico interpretativo (Pistrang y Barker, 2012; Pedraz et. al, 2014).

Así, en la entrevista se utilizaron los siguientes instrumentos. En primer lugar, una ficha sociodemográfica y de datos laborales (Apéndice C), la cual fue descrita oralmente durante la entrevista para obtener información pertinente de las participantes. Esta ficha sirvió para recopilar información acerca de la edad, el grado de instrucción, el número de hijos/as, el periodo laborando en la institución, el horario de trabajo, el tipo de contrato, el sueldo y la demanda física del trabajo.

En segundo lugar, se contó con una guía de preguntas (Apéndice D) elaborada en función al propósito del estudio. Esta tuvo la siguiente estructura: 1) *Rapport* o introducción, en donde se explicaron los detalles técnicos y el consentimiento informado; 2) Percepción sobre sus horarios, sueldo, carga física, espacio físico, estabilidad en el empleo y relaciones interpersonales; 3) Percepción del impacto del trabajo en la vida personal; 4) Aporte que brinda el/la empleador/a hacia el desarrollo personal de la trabajadora (habilidades, capacidades, autonomía); 5) Significado del propio trabajo; 6) Cierre, con el que se culminó la entrevista para asegurar la futura devolución de los resultados.

Cabe resaltar que la guía de entrevista, pasó un proceso de validación por 3 jueces/zas expertos/as que pudieran brindar retroalimentación significativa. En consecuencia, se realizaron ajustes y modificaciones necesarias para una mejor precisión y adecuación al propósito de estudio. De esta manera se buscó que las preguntas tengan coherencia con el objetivo de estas mismas y sean pertinentes en relación al objetivo de estudio.

Además de ello, tanto la guía de entrevista como la ficha sociodemográfica y de datos laborales fueron puestas a prueba en la entrevista piloto que se llevó a cabo con una persona que cumplió con los criterios anteriormente señalados, a fin de validar la pertinencia de las preguntas, o, de lo contrario, realizar cambios de contenido o lenguaje.

Procedimiento

En el marco del diseño fenomenológico interpretativo, el cual se caracteriza por comprender las vivencias a partir de la propia perspectiva del/la participante (Alase, 2017), el procedimiento se dio de la siguiente manera: en primer lugar, el contacto inicial, el cual se realizó mediante un contacto intermediario, quien facilitó la comunicación directa con dos trabajadoras de limpieza pública. A partir de ello, se contactó vía telefónica a estas posibles participantes para comentarles acerca de la investigación, si estaban interesadas en que se les realice una entrevista y si conocían compañeras que también lo estuviesen. En consecuencia, cuando se tuvieron las guías de entrevistas preparadas, se contactó vía telefónica con aquellas trabajadoras que estaban interesadas. Cabe resaltar que no se consiguieron suficientes registros mediante esta modalidad, por lo que se buscó directamente por calles aledañas a trabajadoras que quisieran brindar una entrevista.

De manera que, a partir de la recolección de los datos de las trabajadoras, se coordinó directamente con ellas mediante una llamada telefónica para comentarles el objetivo de la entrevista y asegurar la participación voluntaria de estas. Además, se preguntó si tenían alguna duda respecto al desarrollo de las mismas, sobre la posibilidad de desarrollar la entrevista mediante una video llamada y coordinar el día y la hora de estas. Cabe mencionar que, si bien se priorizó que las entrevistas sean mediante una videollamada, algunas de las trabajadoras no contaban con las posibilidades de realizarlas, por lo que cuatro entrevistas se desarrollaron por llamada. Seguido de ello, el día de la reunión, una vez confirmada la aceptación a través del consentimiento informado se procedió con las entrevistas, las cuales tuvieron una duración aproximada de 45 minutos.

Por consiguiente, se realizaron las transcripciones literales de dicha información, velando por la confidencialidad de esta. En ese sentido, se modificaron datos que pudieran revelar la identidad de las entrevistadas. Es relevante resaltar que al finalizar la investigación, se realizó una devolución escrita (Apéndice E) de los resultados a las trabajadoras a través de un canal digital, de acuerdo a lo ofrecido a las participantes.

Así, se buscaron contemplar los criterios para garantizar la integridad de la investigación (Pistrang y Barker, 2012) mediante una metodología coherente y congruente a los objetivos, y a través de procesos razonables y claros. Cabe destacar que en todo el proceso la investigadora buscó establecer una relación cercana, horizontal y de aprendizaje bidireccional con las participantes, así como ser consciente de sus expectativas y sesgos (Pistrang y Barker, 2012; Gehrig et al., 2014).

Análisis de la información

Se utilizó el enfoque temático para el análisis pues este permite organizar e integrar la información en categorías, así como establecer temas comunes a partir de la experiencia relatada por las participantes (Nóbrega et al., 2019). Asimismo, se aplicó el método inductivo para poder encontrar relaciones generales partiendo de la información recolectada (Gomez, 2012). Para ello, luego de haber realizado las entrevistas, se realizó la transcripción literal de estas, cuidando la confidencialidad de la información y datos personales. Así, luego de haberse realizado las transcripciones, se procedió a la codificación manual con el programa de Word, tomando en cuenta los aspectos teóricos de la calidad de vida laboral.

Se categorizó la información en tres temas. En un primer momento, se elaboró un borrador inicial del libro de códigos utilizando Microsoft Excel. Posteriormente, se generaron áreas y categorías que respondieran al objetivo de la investigación; y se utilizó este mismo programa para el procesamiento de la información. Finalmente, a lo largo de todo este proceso se verificó que el análisis sea coherente con el objeto de estudio.

Resultados

El análisis revela cuatro temas relevantes para los objetivos. El primer tema, “Componentes del puesto laboral”, expone la percepción de la trabajadora ante aquellos elementos objetivos de su espacio laboral (sueldo y recursos). El segundo tema, “Percepción de vínculos laborales y organización”, aborda la relación de la trabajadora con las autoridades, institución y entre compañeras. El tercer tema “Vínculos con la comunidad”, se refiere a las implicancias de las interacciones en el espacio público, espacio de trabajo de la laborante municipal. En cuarto lugar, “significado del trabajo”, profundiza en el sentido que tiene el trabajo y la estrecha relación que existe entre este y el rol de madre.

1. Componentes relacionados al puesto laboral

Durante el proceso de las entrevistas, las trabajadoras de limpieza pública relataron sentir incomodidad y/o molestia ante algunos factores relacionados con su puesto laboral. Dentro de los factores mencionados, el sueldo, el cual es imprescindible para el sustento del hogar de las trabajadoras, es resaltado como el elemento que genera mayor malestar. Este es considerado insuficiente para la canasta básica familiar dada la coyuntura de la economía: “Molestia, tendría que ser un poco más [el sueldo] para poder subsistir y como están los precios no alcanza el sueldo que nos pagan” (E, 53 años).

Además, este salario no solo se distribuye en los gastos del hogar, si no que, a su vez, sirve para costearse las movilidades, herramientas para su trabajo e implementos para protegerse del COVID-19, lo cual implica gastos adicionales. De esta manera el trabajo se asocia a sensaciones displacenteras:

“[Me siento] incómoda, molesta, preocupada, todos los sentimientos, porque a veces uno va al mercado y uno tiene que estar ajustando, porque lo primero que uno hace es separar su pasaje, porque si no hay pasaje cómo voy a trabajar” (Gr, 57 años).

Ante esta situación de escasez económica las trabajadoras recurren a préstamos para intentar cubrir sus necesidades. En ese sentido el sueldo recibido genera fastidio e incertidumbre para las trabajadoras, en tanto genera cierta inestabilidad para su situación económica:

“[Me siento] mal, porque justamente a veces no nos pagan puntual [...] Antes nos pagaban antes del 30, ahora cuando se les da la gana [...] mucha gente también dice, ya el 30 voy a cobrar y se prestan” (Y, 44 años).

Cabe resaltar que, a pesar de que la trabajadora considere que el sueldo es insuficiente, esta prefiere continuar laborando bajo estas condiciones. Aún más, se sienten agradecidas por la posibilidad de tener otro ingreso para su hogar:

“En este tiempo, mira todo lo que ha pasado, hay personas que han perdido su trabajo y esa es una entrada a tu hogar. Sea lo que sea, un pequeño sueldo, es una entrada a tu hogar. Sin esa entrada cómo estarían tú y tu familia, aunque sea un poco que ganes. Más bien yo sí doy muchas gracias por tener este empleo. Así sea, lo que sea, pero tengo que dar gracias, para mí sí lo valoro mi trabajo y quisiera seguir” (G, 43 años).

Ahora bien, con respecto a las herramientas que debería dar la empresa, estas no satisfacen las necesidades de las trabajadoras y perjudican el desarrollo de esta: “No podemos trabajar bien, porque cómo le damos si no hay herramientas suficientes, [...] papeleamos no más para que no se vea sucio” (M, 47). Incluso, la empresa no provee de implementos suficientes que las protejan frente a la pandemia: “los tapabocas los compramos nosotros, los guantes también los compramos nosotros” (Y, 44 años).

De esta manera, la insatisfacción por el sueldo y los recursos da como resultado que las trabajadoras tengan la sensación de que su labor no es valorada ni respaldada, ni por la institución ni el alcalde, incluso se sienten maltratadas:

“No hay apoyo del alcalde ni de la empresa, ni de los gerentes. No hay ningún apoyo, señorita. Prácticamente somos maltratados en el trabajo, mal pagados, porque nosotros somos de limpieza pública. Nosotros llevamos todas las enfermedades a nuestro hogar y deberían de pagarnos bien, pero lamentablemente estamos con ese sueldo y no nos alcanza” (M, 56 años).

2. Percepción de vínculo laborales y organización

A partir de estas sensaciones displacenteras a razón de elementos relacionados con su puesto laboral, se configura el segundo tema, bajo el cual se ahonda en la relación de las trabajadoras con la institución, autoridades y entre compañeras de trabajo. En primer lugar, la relación con la institución y autoridades se configura como una relación de engaño y desprecio hacia la trabajadora: “[la empresa] no apoya, aunque cuelgan cualquier cosa en Facebook, pero ellos no apoyan al trabajo. Prácticamente a nosotros nos denigran, nos maltratan” (G, 43 años); “no hay un respaldo hacia el trabajador. Ellos solamente ven sus beneficios, nada más y llenarse los bolsillos” (E, 53).

En esta misma línea, las trabajadoras consideran que, ante alguna enfermedad, la institución para la cual trabajan no velará por su salud y por el contrario el trato hacia estas

sería inflexible y poco comprensivo e incluso pondrían en riesgo su estabilidad laboral si divulgaran su estado físico:

“Vengo adolorida [...] [Estuve con] descanso médico. Después mandé solicitud, que me mandó el médico para que yo trabajara dentro de la empresa [...] no les interesó [...] la gerente de la empresa de E.C. me dijo a mí, ¿qué quieres? no podemos ayudarte a que tú entres a trabajar adentro, porque está lleno” (M, 56 años).

Esta misma situación ocurre, incluso, con aquellas trabajadoras, cuyo estado de salud ha sido afectado como consecuencia del esfuerzo físico y el tiempo laborando en limpieza pública:

“Yo; por ejemplo, tengo artrosis en las rodillas y escoliosis en la columna producto de los años y años de servicio barriendo [...] tengo que esconder lo que siento, porque de lo contrario simplemente me despiden. Lamentablemente es así” (Gr, 57 años).

Cabe resaltar, que ante los reclamos o exigencias para con la institución no existe una recepción favorable, por lo contrario, se dan suspensiones e incluso despidos: “no nos hacen caso, si hacemos bulla nos suspenden, a veces nos botan del trabajo. Entonces, ¿qué nos queda? agachar la cabeza y seguir trabajando”(Y, 44 años). En ese sentido se considera que la relación entre la institución, las autoridades y las trabajadoras es estrictamente vertical, bajo la cual no se da oportunidad al diálogo.

En adición a ello, actualmente las trabajadoras mencionan que existe incertidumbre ante su futuro laboral por la nueva ley que prohíbe la tercerización:

“me siento con miedo, porque ahorita estamos... que ellos quieren sacar a los trabajadores, quieren despedir a los trabajadores, porque estamos pasando a planilla municipal” (M, 56 años).

En cuanto a las relaciones entre compañeras de trabajo, se observa que la relación con el/la supervisor/a se caracteriza, en general, por la confianza, la comprensión y la comunicación constante:

“con la supervisora nos llevamos bien, con las trabajadoras, la supervisora es comprensiva, cuando le piden un favor, ella está apoyando a nosotras en cada instante y están en constante comunicación con nosotras también” (E, 53 años).

Incluso, el contar con el respaldo de la supervisora brinda una sensación de tranquilidad ante situaciones de amenaza por el entorno:

“hay personas que son así [...] o sea de decir “ay sí mañana voy a municipalidad, voy a decir que esa gente que trabaja barriendo son malcriadas [...] y la jefa dice no, no se preocupen, no va a pasar, no creo que el señor vaya a la municipalidad, eso lo hace

para subestimar, para hacerlas sentir mal, pero no tengan problemas chicas, sigan trabajando ustedes” (Y, 44 años).

Con respecto a sus compañeras, las entrevistadas mencionan que existe una buena relación entre las trabajadoras, quienes se encuentran dispuestas a brindarse apoyo. De modo que, la dinámica que se construye refleja un vínculo y unión entre estas:

“Es como otro hogar, prácticamente, o sea en tu casa con tu familia, pero en el trabajo también tienes un grupo de amistades que te dan la mano, si lo necesitas te dan la mano” (G, 43 años).

Además, existe preocupación por el bienestar de la compañera, la cual se alarmó aún más por el estado de pandemia: “todos sentíamos mucho miedo, no sabíamos si la otra iba a venir, si la otra no iba a venir o si llegaba la noticia. Siempre nos preocupamos, siempre nos llamamos” (Y, 44 años). Incluso, existe la preocupación por el bienestar laboral de las algunas compañeras, quienes no poseen los mismos derechos que otras:

“hay algunas compañeras que son de RUC y también queremos que entren a planilla para que tengan más beneficios [...] por eso también le hacemos la guerra [al alcalde y la institución] [...] hay muchas compañeras que no tienen beneficios; por ejemplo, no tiene vacaciones, no les dan su 28, no le dan su Navidad. Entonces ahí sí nos sentimos mal porque son compañeras que también necesitan” (Y, 44 años).

A su vez, el ambiente que se crea con sus compañeras es un recurso que sirve para atenuar las dificultades que estas puedan estar atravesando, pues el conversar o compartir tiempo con ellas las relaja y distrae:

“Nosotros nos llevamos bien y ahí todo es risa, a veces nos olvidamos los problemas del dinero, nos olvidamos los problemas de la casa o de los hijos [...] nos relajamos, ahí conversamos entre todos” (M, 56 años).

3. Vínculos con la comunidad

Ahora bien, resulta importante hablar del vínculo que se forma entre el entorno y la trabajadora, el cual en ocasiones puede afectar su estado emocional y físico. Dicho espacio está constituido por personas externas al trabajo, quienes pueden resultar amenazantes para la trabajadora. Por un lado, esto resulta perjudicial para su estado emocional en tanto se les brinda un trato arbitrario y vertical. De este modo, se ubica a la trabajadora en una posición inferior y al/la peatón/a en una posición superior, quien está en derecho de exigir y demandar:

“Hay otras que.. ay señora no ha barrido por acá, que por eso uno le paga a la municipalidad para que barran. A veces estás barriendo y hay personas que tiran su

basura ahí para que uno barra o hay personas que; por ejemplo, viven en el segundo piso y tiran su bolsa abajo ni siquiera, por favor, pueden levantarlo no, te tira como para que lo alces. Eso te hace sentir mal, porque nosotros somos seres humanos” (Y, 44 años).

Incluso, las trabajadoras se sienten discriminadas y rechazadas por su actividad laboral, pues en ocasiones son insultadas y menospreciadas a través de distintos actos, lo cual genera emociones displacenteras ante el entorno:

“Cuando tú te subes a un carro, lo primero que la gente... trabajamos en limpieza pública lo primero que hace, es que te mira como si fuéramos un bichito raro. “Más allá”, “con cuidado”, porque nos ensuciamos, en sí, nos ensuciamos la ropa. [...] Así subimos al carro y nos discriminan por el trabajo que tenemos” (Y, 44 años)

Asimismo, las trabajadoras consideran que realizar un reclamo o enfrentarse a este tipo de situaciones pondría en riesgo su estabilidad en el trabajo, en tanto que podrían ser despedidas: “Lamentablemente uno pierde si le contestas, porque lo primero que hacen es, de repente, llamar a la empresa y pueden amonestarnos” (Gr., 57 años).

Por otro lado, es importante mencionar que este entorno también puede perjudicar el estado físico de las trabajadoras. En primer lugar, se relata la existencia de choferes imprudentes, quienes ponen en riesgo la vida de la trabajadora y generan un miedo constante durante el desarrollo de su trabajo:

“he barrido con riesgo prácticamente y es un miedo barrer y, prácticamente, arriesgar nuestras vidas. Ha habido compañeros que hemos perdido, compañeras que han sido atropelladas y han fallecido” (G, 43 años).

En ese sentido, las trabajadoras tienen que ponerse alertas ante cualquier ocurrencia, pues esta puede atentar contra sus vidas, aún más las trabajadoras consideran que estos actos son una muestra de la falta de respeto y poca consideración hacia su labor:

“a veces a los choferes no respetan, uno está barriendo a ellos no les importa y pasan nomás te rozan y a veces la misma imprudencia de ellos, no les importa que uno esté parado barriendo. Había compañeros que han tenido accidentes con el carro, que les ha votado con el cono parado, les ha botado. Hay que tener los cinco sentidos para estar en la pista barriendo” (E, 53 años).

Cabe resaltar que estas situaciones se agravan cuando el horario es nocturno y el lugar de trabajo son zonas desconocidas o consideradas peligrosas. Así, las trabajadoras no solo se enfrentan a los choferes, sino también a la delincuencia: “Hemos corrido peligro, ha habido

balacera. He estado barriendo por L., la zona Sur, y ha comenzado una balacera [...] hemos pasado peligros, también nos han robado” (I, 49 años).

A pesar de todo ello, las trabajadoras mencionan que este entorno también puede tomar una actitud receptiva para con ellas, dándose así muestras de aprecio y respeto por el trabajo de limpieza pública: “Ahí me regalan ropita para mí, para mi hija. Estoy bien agradecida con esas personas que valoran mi trabajo, porque cualquier cosita que ellas no utilicen, ellas me la dan” (I, 49 años).

Cabe mencionar esta dinámica de apoyo se ha incrementado como consecuencia de la pandemia, de este modo los transeúntes se muestran más cuidadosos e higiénicos, lo que permite que la trabajadora tenga que realizar un menor esfuerzo físico:

“lo que sí nos hemos dado cuenta que recién nos han considerado cuando llegó la pandemia [...] porque gracias a la limpieza hay menos contagio menos enfermedades [...] porque antes que no había pandemia la gente ensuciaba más también, las calles estaban más cargadas de basura ahora ensucian menos. La gente tiene miedo contagiarse ya no salen como antes (J, 48 años)

4. Significado del trabajo

Finalmente, es importante considerar el significado del trabajo. Este trabajo a menudo es percibido como un obstáculo que impide a las trabajadoras alcanzar o innovar en otros ámbitos laborales o académicos que podrían ser más afines a sus intereses y habilidades:

“Uno se ve truncado. Si uno quisiera hacer algo no vas a poder, uno económico, otro factor tiempo [...] muy limitado [...] Por ejemplo, yo estuve estudiando cosmetología y me limitó ¿por qué? porque lamentablemente el pago no era puntual, no podía pagar mis insumos. Otra, si tú estudias tienes, por decir si estudiara en la noche, con qué tiempo si acá no me va a dar permiso” (Gr, 57 años).

Además, según algunas trabajadoras, la labor que realizan implica trabajar en una actividad que no es valorada por la sociedad en general, lo cual repercute negativamente en sus emociones, pero aun así se tiene la esperanza de que en un futuro su actividad sea valorada:

“nos sentimos mal, nos sentimos no protegidas ni por la gente que nos mira mal, ni la empresa. Ojalá que ahora que entre otro gobierno nos trate bien, pero vamos a ver” (M, 56 años).

Paralelamente, existen significados positivos asociados a su labor. Para algunas, su trabajo implica velar por el bienestar de la ciudad, convirtiéndose en agentes activos y positivos

que contribuyen a la estética y limpieza del medio ambiente mediante su labor en la limpieza pública:

“Me siento bien trabajando para limpieza pública porque al menos estoy aportando algo a la comunidad [...], donde yo vivo, donde estoy trabajando al menos limpiando las calles, para que la ciudad esté limpia” (E, 53 años).

Asimismo, relatan que la actividad que realizan en el área de limpieza pública implica haber cumplido una meta que ellas se habían trazado y que, a través de su esfuerzo mantienen:

“Uy para mí... Yo muchas veces he tenido, hasta he soñado con el trabajo de limpieza pública. Siempre he querido ser trabajadora de limpieza pública, siempre. A mí me gusta este trabajo, no siento vergüenza de ese trabajo, me ha gustado, siempre he querido ser así, trabajadora de limpieza y, lo logré, pues [...] en este trabajo se hace una sola cosa para empezar no es como un trabajo; por ejemplo, en una fábrica es un trabajo muy diferente. En una fábrica son diferentes trabajos, de repente, trabajas más, es más esforzado, más difícil quizás, pero yo veo que trabajar en limpieza pública es más fácil y conoces más también, a mí me gusta este trabajo. Siempre he querido tener... por más que la gente me diga esto y lo otro, a mí siempre me ha gustado, siempre he querido ser trabajadora municipal, y lo logré” (J, 48 años).

En esta misma línea, para las trabajadoras su actividad laboral supone ganar mayor independencia, sensación de utilidad y tranquilidad:

“Para mí, mi trabajo significa bastante, ser útil en la vida, tener un trabajo y saber ganar tu plata para ti sola, para sobrevivir [...] Yo me siento bien trabajando y también te da un poco más de tranquilidad tener trabajo es una tranquilidad, es una preocupación menos para uno, porque cuando no hay trabajo es bien difícil, es bien triste” (J, 48 años).

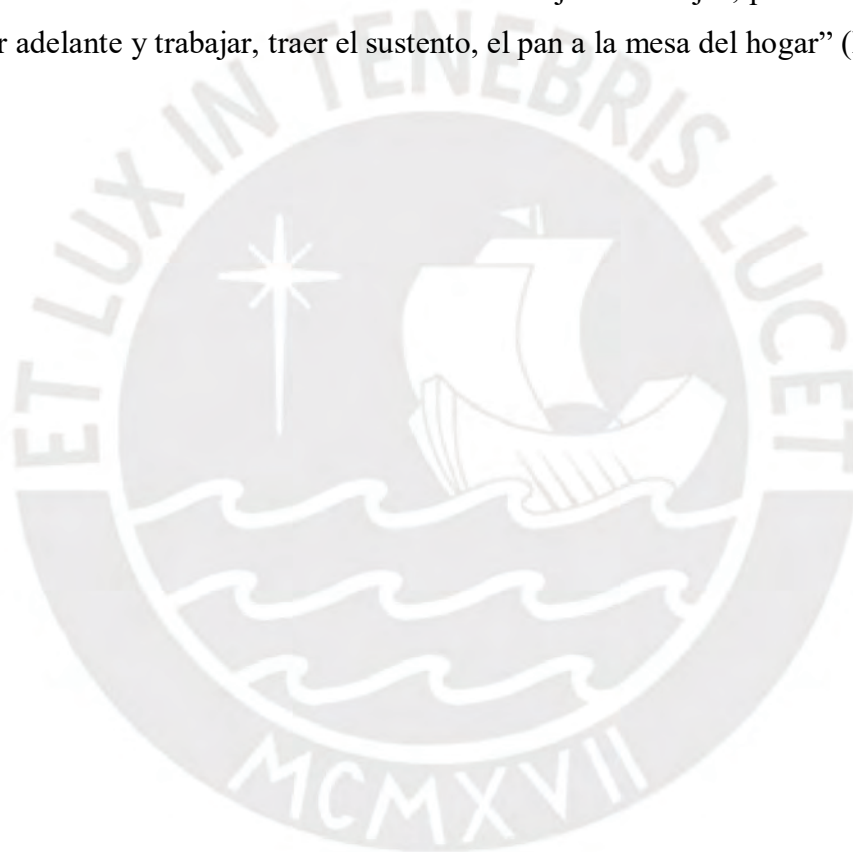
Adicionalmente, durante las entrevistas se encontró que el trabajo de limpieza pública se asociaba a la maternidad desde dos posiciones. Por un lado, se manifiesta que el trabajo a través del sueldo impacta positivamente para la educación de los/as hijos/as, lo cual, a su vez, se configura como una motivación: “y sigo trabajando porque yo soy, yo lo hago por mis hijos, son mi motor y motivo yo trabajo yo soy padre y madre para ellos, siempre lo he sido” (I, 49 años). Asimismo, el contar con un trabajo ayuda para solventar la carga familiar y adquirir nuevos bienes para los/as hijos/as:

“sí me ha ayudado porque he crecido con el trabajo que tengo he podido comprar mis cosas, he sabido invertir para mis hijos lo que yo tengo todo es de mis hijos, me he comprado mi tele mi mesa, repostero todo para ellos” (C, 33 años).

Contrario a ello, el trabajo también se asocia a un impacto negativo para la vida familiar, generando emociones displacenteras en las trabajadoras, como tristeza. Ello a razón de que las horas dedicadas al trabajo suponen un menor tiempo dirigido al cuidado de los/as hijos/as. Ello incluso en fechas festivas como el día de la madre, navidad o año nuevo:

“me sentía mal, señorita, porque a veces uno cumple con el trabajo, pero también te deprimes porque no estas con tu familia, a las 12 de la noche con los compañeros nos abrazamos, lloramos, pues nosotras nos hemos dedicado más al trabajo (llora) nos hemos descuidado un poco de la familia, de estar con la familia” (I, 49 años).

De este modo, el trabajo de limpieza pública se ha asociado a un impacto positivo y negativo para con la maternidad: “duele como madre dejar a los hijos, pero una como madre tiene que salir adelante y trabajar, traer el sustento, el pan a la mesa del hogar” (I, 49 años).



Discusión

Como se relató previamente, el sueldo para las trabajadoras es un factor de suma importancia, al cual lo califican de incierto, estresante e insuficiente, lo que se corresponde con otros estudios realizados, específicamente, a trabajadores/as de limpieza pública. A pesar de ello, al igual que en el presente estudio los/as trabajadores/as en su mayoría deseaban continuar laborando (Vilca, 2018). Ante esto, se debe destacar que cuando existe una marcada diferencia entre el sueldo y la exigencia requerida en el trabajo, la laborante puede tener deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento y absentismo (Casas et al., 2002). Estas características no se corresponden con lo encontrado, pues las trabajadoras se esfuerzan por mantener su puesto trabajo.

Frente a ello, es importante tener en cuenta la situación precaria en la economía de las trabajadoras de limpieza pública, quienes a través de su actual trabajo brindan el sustento de su hogar y cuyas oportunidades para laborar en otros ambientes son escasas. Además, durante la pandemia, existieron menores posibilidades para conseguir otras ofertas laborales, en las que incluso gran cantidad de trabajadores/as de diferentes sectores perdieron sus trabajos (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2020). Por ende, se puede decir que determinantes sociales como el nivel socioeconómico, el acceso a educación y salud del/la trabajador/a influyen su permanencia en el puesto de trabajo; a pesar de experimentar diversas emociones displacenteras que atentan contra su calidad de vida laboral. De forma que, la calidad de vida laboral se ve afectada, hasta cierto punto, por estos mismos determinantes sociales.

Con respecto a los recursos brindados por su centro de labores, Granados (2011) menciona que la escasez de recursos puede traer como consecuencia una reducción en la eficiencia, aumento del estrés y frustración. Esto se agrava cuando las trabajadoras deben costearse sus propios recursos faltantes, lo cual significa una reducción en el ingreso económico para su hogar. De esta manera, producto de la insuficiencia de recursos se generan emociones displacenteras en la trabajadora; es decir, la percepción negativa de uno de los aspectos de la calidad de vida laboral (CVL) tiene repercusiones emocionales, lo cual concuerda con lo que relatan diversos autores (Espinosa, 2002; Savio, 2008; Mendoza, 2019).

Ahora bien, teniendo en cuenta la pandemia y la precariedad de implementos de protección, la OIT [Organización Internacional del Trabajo] (2020) menciona que las medidas de prevención deben ser prioritarias y responsabilidad de la empresa, teniendo como consecuencia negativa un menor desenvolvimiento laboral (Payares, 2014) y atentando a los

derechos del/la trabajador/a (Ortega et. al, 2017). Por lo cual afecta claramente a su bienestar en el trabajo y en consecuencia a su CVL.

A ello se le suma que, estas situaciones problemáticas para la trabajadora impactan en la interacción de esta para con la institución. En ese sentido, resulta negativo para la trabajadora la relación vertical con las autoridades y la institución. Además, la percepción de inestabilidad en el trabajo repercute en la comunicación y posibilidad de confrontación con estas entidades. Como lo menciona Ortega et al. (2017), las trabajadoras, ante el temor constante de ser despedidas, pueden reducir sus acciones de exigir sus derechos laborales. Esto implica una pobre comunicación en el lugar de trabajo, lo que según Martínez (2004), deriva en una baja productividad. Sin embargo, en este caso, las trabajadoras no reducen su productividad, porque no quieren perder su puesto laboral.

En esta línea, Erazo (2013) menciona que en aquellos países donde existe dificultades para conseguir un empleo, sobre todo cuando la persona no cuenta con estudios suficientes y/o necesarios, estas tienden a aceptar trabajos donde puede existir explotación laboral. Es decir, para el/la trabajador/a el ambiente de trabajo asume un segundo plano y prima el tener un trabajo por el ingreso económico que este conlleva (Espinoza, s.f., citado en Erazo, 2013), situación que se asemeja a la de las trabajadoras de limpieza pública. Así, la relación con la institución y autoridades influye en la percepción de la calidad de vida laboral, ya que es una relación vertical, donde se da un escaso apoyo organizacional e incluso dinámicas violentas hacia la trabajadora.

En contraposición, las relaciones interpersonales entre las trabajadoras juegan un rol fundamental para atenuar los factores de riesgo del entorno laboral. Ello se encuentra alineado con lo que menciona Paredes (2017), quien resalta que las relaciones entre los/as miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para el clima laboral y la productividad. De manera que, cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo mayor es la motivación para cumplir las metas del espacio laboral (Granados, 2011).

Cabe resaltar que, esta comunicación al interior de las relaciones interpersonales no se da como efecto de la intervención de la empresa, si no que estas relaciones son promovidas por las mismas trabajadoras. Esto, probablemente, a consecuencia de una búsqueda desde las trabajadoras hacia un espacio de contención con personas que atraviesen las mismas situaciones y/o dificultades. Además, se generan alianzas entre ellas, pues tienen motivaciones hacia un fin en común como la lucha por sus derechos laborales. Todo ello se genera aun cuando su ambiente laboral constituye un espacio competitivo entre las trabajadoras.

En consonancia con esta idea diversos autores mencionan que, ante situaciones adversas, las personas pueden buscar pertenencia a grupos que compartan experiencias similares como una estrategia de afrontamiento. Esta afiliación actúa como un mecanismo protector que fomenta formas de participación social, que les permite lidiar con este entorno adverso (Alzugaray y otros, 2023). Con todo ello, se puede decir que las trabajadoras buscan y rescatan estos espacios de vínculo afectivo y cohesión grupal, esenciales para su concepto de calidad de vida laboral (CVL), ya que proporcionan el apoyo emocional y social necesario para enfrentar las dificultades de su entorno de trabajo.

Por otro lado, cabe cuestionarse por qué estas redes sociales que se forman al interior del trabajo no se convierten en un espacio para la organización colectiva; es decir, no repercuten o influyen en la creación de un colectivo que exija a las autoridades sus derechos laborales. Ante ello, se puede mencionar distintas razones: suponer que no existirá una recepción favorable ante las exigencias y mayor probabilidad de despido ante el afrontamiento. Asimismo, otro factor que puede influir en las reducidas acciones para el reconocimiento de los derechos es la falta de identidad como colectivo, trabajadoras de limpieza pública, factor resaltante para conformar un colectivo organizado (Verón, 2019). En ese sentido, si bien las trabajadoras relatan una relación favorable entre ellas, no se denota un sentimiento de pertenencia hacia el hecho de ser trabajadoras de limpieza pública.

Vale reiterar que las trabajadoras de limpieza pública desempeñan sus labores individualmente en espacios públicos como la calle, los parques o las pistas, lugares en los que padecen de violencia física y verbal por parte de los/as transeúntes. Dicha violencia se puede asociar a un pensamiento de superioridad basado en una supuesta ventaja económica en comparación con las trabajadoras, quienes tendrían una menor capacidad adquisitiva y, por lo tanto, se encontrarían en una posición inferior a los/as transeúntes.

Asimismo, se construye una expectativa de que estas trabajadoras deben brindar un servicio constante a la población y acatar órdenes, caso contrario se pone en riesgo su estabilidad laboral o incluso su vida. Esto se alinea con un estudio en Lima, en el que se menciona que el/la ciudadano/a puede sentirse con la potestad de reclamar en un espacio que considera propio, mientras que en otros espacios de la ciudad se siente ajeno y percibe el entorno como hostil (Vega, 2017). En ese sentido, se debe reconocer que el espacio geográfico en el cual la persona se desenvuelve está estrechamente relacionado con el ejercicio del poder (Raffestin, 2015), que se manifiestan y refuerza a través de interacciones cotidianas (González, 2020). Entonces, todo ello resulta problemático, pues estas interacciones se desarrollan en

medio del espacio laboral de la trabajadora, teniendo consecuencias en su salud psicológica e incluso física (Acevedo, 2012).

Adicionalmente, existe otra problemática propia del entorno que, igualmente, afecta y perjudica la actividad y bienestar de la trabajadora: la delincuencia. Frente a ello, es importante reconocer que, la institución debe constituir un rol clave para evitar este tipo de situaciones riesgosas (Neffa, 2015). Ello, pues estas dinámicas generan que la trabajadora se sienta amenazada en su espacio laboral. En otras palabras, el entorno no ofrece reconocimiento hacia su trabajo ni seguridad en su espacio laboral (Castro et al., 2018). Con todo ello, se puede decir que la CVL de la trabajadora de limpieza pública se encuentra afectada por las acciones que comete el entorno en contra de esta y su trabajo, y que las interacciones en el entorno geográfico impactan en las percepciones de la trabajadora acerca de su espacio laboral.

Es menester resaltar que lo hallado ha sido encontrado en la población femenina que realiza limpieza, y como lo menciona Peredo (2003), al reconocer el espacio de limpieza como espacio habitual de la mujer, este se desvaloriza, invisibiliza e incluso carece de reconocimiento. Por lo cual, se puede decir, que los roles de género atraviesan el trabajo, repercutiendo en el valor que se le otorga a la actividad que realiza la mujer. Además, bajo el contexto peruano con marcados roles de género se asume a la mujer como incapaz de defenderse, en una posición subordinada y de pasividad (Velasco, 2009), pensamiento que puede estar alineado con el trato diferenciado y de violencia que se ejerce contra esta.

Ahora bien, a la par se ubica aquel entorno que es, desde la perspectiva de la trabajadora, empático con su labor y su situación económica. Ante ello, es importante resaltar que las acciones ejercidas por este entorno se asemejan a una interacción asistencialista (Cruz, 2017). Por lo cual, si bien estas acciones son percibidas positivamente, no tienen un gran efecto en la vida laboral y/o económica de la trabajadora, pues en estas se continúan dando dinámicas de violencia hacia las trabajadoras. En ese sentido, se demuestra una actitud compasiva hacia la situación de posible precariedad de la trabajadora. De modo que, si bien se brindan recursos, estos funcionan como paliativos para atenuar la situación económica de las trabajadoras.

Por otro lado, es importante rescatar la percepción de la trabajadora sobre este comportamiento del entorno, en donde la trabajadora puede interpretar actos como arrojar la basura en el tacho como una acción que debe ser enaltecida. Ello se evidencia en el contexto de pandemia, bajo el cual se asume que por que las personas hayan reducido sus desechos, se da una valoración positiva hacia el servicio de limpieza pública. Sin embargo, es importante cuestionar si dichas acciones son a razón de brindar un mayor bienestar a las trabajadoras o si se realizaron en beneficio propio ante la situación sanitaria de COVID, en donde la higiene

resaltaba como un método de prevención. Aun así, se considera que estas percepciones positivas del entorno se relacionarán favorablemente con las percepciones de la trabajadora acerca de su espacio laboral. De forma que, en el espacio público, entorno laboral de la trabajadora, convergen diferentes dinámicas, y al mismo tiempo se confrontan relaciones de poder, y la búsqueda y ejercicio de libertades individuales y colectivas (Fuentes y Peña, 2011).

A partir de lo mencionado, se puede decir que existen elementos que repercutirán en el significado que algunas trabajadoras otorgan a su trabajo. Por un lado, este trabajo puede ser percibido como un obstáculo para el crecimiento personal debido al sueldo limitado, la falta flexibilidad de horarios, y la reducida posibilidad de negociar o llegar a acuerdos con las autoridades. En estas circunstancias, el trabajo se convierte en un impedimento para satisfacer la necesidad de autorrealización (Vilca, 2018).

Además, el trabajo de limpieza pública adquiere una connotación negativa al desarrollarse como una labor que no es significativa o valorada desde el entorno, lo cual puede ser considerado como una consecuencia del trato que reciben. Con todo ello, se puede decir que la importancia otorgada a los componentes relacionados al trabajo (ej. sueldo), la relación con las autoridades y el entorno influirá en el significado que la trabajadora dé a su actividad laboral. De forma que, la CVL de la trabajadora de limpieza pública se tiñe de insatisfacción y frustración. Esto, pues la trabajadora siente que desarrolla una actividad que no le ofrece la posibilidad de tomar decisiones, que no provee a su desarrollo personal y que no es valiosa en sí misma (Castro et al., 2018).

Paralelamente, algunas trabajadoras asocian significados positivos a su trabajo, ya que les permite actuar desde un rol activo por el medio ambiente, alcanzar metas personales y ganar mayor independencia. Además, algunas participantes mencionaron sentir gusto por la actividad de limpieza, lo cual es destacable, pues a pesar de que, en el imaginario de la población la actividad de limpieza es desvalorizada, la trabajadora se contrapone y formula su propia opinión, la cual prima por sobre las demás. Según Ortega et. al (2017), un trabajo alineado con la CVL debe permitir a las personas realizar sus aspiraciones, cubrir sus necesidades básicas y hacer un aporte productivo a la sociedad. Por lo tanto, se puede decir que las preferencias, aspiraciones y factores personales impactan en el significado que cada trabajadora otorga a su labor.

Finalmente, es importante mencionar un aspecto que atraviesa las percepciones del trabajo: la maternidad. Así, es necesario resaltar cuál es el imaginario colectivo respecto de la maternidad, considerando el contexto machista que se vive actualmente. Bajo esta mirada

machista, la maternidad es entendida como aquella figura indispensable y presente para criar y cuidar, quien es capaz y debe de sacrificarse por sus hijos/as (Gimeno, 2018).

Además, esta mirada del entorno puede intensificar la culpa que la trabajadora siente por la separación de sus hijos/as, reforzando esta emoción a través de dinámicas y juicios constantes. En esta misma línea, es relevante mencionar que existe una visión de la maternidad respecto del trabajo, en la cual el bienestar de los/as hijos/as funciona como motivación para continuar laborando. Ello, pese a que, la actividad laboral puede resultar perjudicial para sí misma por la posibilidad de vivir situaciones violencia o una negación de derechos. Esto es importante problematizar, pues la madre asume una posición de abnegación y/o sacrificio en favor del bienestar de sus hijo/as, lo cual podría estar nuevamente influenciado por la mirada machista del entorno que repercute en el rol de la mujer. Incluso, Lagarde (2011) menciona que la abnegación, puede ser vista como una experiencia satisfactoria, bajo la cual la maternidad cobra sentido, creencia que puede encontrarse interiorizada en el grupo de trabajadoras.

Con todo ello, se entiende que existe una doble lógica hacia el trabajo, aquel que priva de ejercer el rol de maternidad de manera activa y aquel que permite ejercer un rol de maternidad más activa, lo cual se asemeja a resultados de previamente encontrados en madres trabajadoras (Arteaga et al., 2021). Además, se entiende que el contexto social, en este caso la mirada machista, repercute en la visión y percepción del trabajo y de las emociones que este puede generar en la trabajadora de limpieza.

Adicionalmente, como mencionan Peredo (2003) y Casares (2008), a la mujer laborante se le demanda cumplir con obligaciones del ámbito público y doméstico. En tanto que, al rol de trabajadora se le adiciona el rol de madre (Tóffoli, 2016), generando mayor demanda en la vida diaria de la mujer. Esto es importante, pues la sobreexigencia que puede padecer la madre trabajadora va a repercutir en su vida laboral (Coduti et al., 2013). En ese sentido es importante rescatar el término “conflicto trabajo-familia” (López, 2020), situación que por lo previamente relatado podría estar desarrollándose en las trabajadoras, en tanto que las responsabilidades relacionadas con el trabajo interfieren con las actividades familiares (ej. festividades), lo cual atenta contra salud psicológica y consecuentemente a la CVL (Alves et. al, 2013).

Conclusiones

- A partir de los relatos y la discusión presentada, se puede considerar que en el trabajo de limpieza pública, en términos generales, convergen diferentes aspectos que interactúan entre sí. Por un lado, se encuentran las dinámicas de violencia provenientes del entorno, las autoridades y la institución. Por otro lado, se desarrollan relaciones interpersonales de apoyo y un entorno receptivo. Ambos factores coexisten en el mismo espacio laboral e influyen en las experiencias y percepciones de la trabajadora sobre su espacio laboral.
- Las trabajadoras de limpieza, al no contar con estudios suficientes y/o necesarios para determinados puestos laborales, y al tener que solventar su hogar económicamente, privilegian el hecho de conseguir un trabajo por sobre su bienestar físico y emocional en el ambiente laboral. Por ende, la calidad de vida laboral de estas trabajadoras está significativamente impactada por determinantes sociales como el nivel socioeconómico, el acceso a educación y salud.
- En el espacio laboral de la trabajadora de limpieza pública se dan interacciones, con marcada visibilidad, en las que se manifiestan y perpetúan relaciones de poder, pero que a la vez se construyen vínculos con las personas que se desenvuelven desde otra perspectiva como la asistencialista. Esto influye en las sensaciones de la trabajadora y cómo está percibe su espacio laboral.
- La situación económica en consonancia con los roles de género influyen en la percepción de calidad de vida laboral de la trabajadora de limpieza pública. Ello en la medida que estos factores pueden generar que la trabajadora tenga mayor disposición de aceptar situaciones violentas en su entorno de trabajo con la finalidad de proveer sustento a su hogar, en especial a sus hijos/as.
- La relación entre las compañeras de trabajo funciona como un recurso importante para enfrentar las dificultades de su entorno laboral, ya que supone una relación de constantes interacciones consideradas positivas, desde la perspectiva de la trabajadora. En dicha relación se genera un espacio de contención conformado por personas que atraviesan las mismas experiencias y/o problemáticas. A su vez, supone un grupo en el cual existe unión y preocupación a favor del bienestar general y laboral de las trabajadoras. Pese a ello, dicha relación no se asume como una organización que se contrapone y organiza por la lucha de sus derechos laborales.

- El ejercicio de la maternidad juega un rol fundamental en la calidad de vida laboral de la trabajadora de limpieza pública, ya que su trabajo adquiere un doble significado: aquel que permite proveer y aquel que limita el ejercicio de su maternidad. Esto sumado con las exigencias del entorno sobre cómo esta se debe desarrollar su maternidad, siendo el ideal la figura indispensable en la crianza, genera que el trabajo se asocie con emociones placenteras y displacenteras.
- La importancia otorgada a los diversos componentes relacionados con el trabajo, como el sueldo, la relación con las autoridades, el entorno laboral, así como las metas personales influirán en el significado que la trabajadora dé a su actividad laboral.
- Ante la situación laboral crítica y precaria de las trabajadoras de limpieza pública de una municipalidad provincial, se recomienda el uso de esta investigación a modo de evidencia empírica para la realización de políticas públicas a favor de las trabajadoras de limpieza pública, en específico del área de barrido. Esto implica no solo mejorar las condiciones de seguridad y reconocimiento en su entorno laboral, sino también fomentar una cultura de apoyo y respeto dentro de la institución y en la sociedad en general.
- También se plantea para futuras líneas de investigación conocer a mayor profundidad las dinámicas de acción colectiva. Asimismo, se recomienda contar con una muestra similar de trabajadoras de planilla y trabajadoras por honorarios para explorar mayor profundidad la relación y/o influencia del tipo de contrato hacia la calidad de vida laboral, así como conocer si existe una variabilidad en los discursos de ambos tipos de trabajadoras.
- Adicionalmente, se propone indagar sobre las dinámicas al interior del trabajo hacia la población masculina que realiza limpieza pública; es decir, conocer si estas dinámicas son similares o distintas y en qué sentido de las dinámicas dadas hacia las trabajadoras. Incluso, investigar acerca de la paternidad y su relación con el trabajo. Finalmente, se plantea que otras investigaciones puedan realizar un estudio cuantitativo para conocer si existen asociaciones entre los factores mencionados a lo largo de la investigación. Asimismo, investigar a través de otros instrumentos que permitan conocer de forma más integral la calidad de vida laboral de las trabajadoras.
- Con respecto a las limitaciones, se considera que existe poca data estadística acerca de la situación de las trabajadoras de limpieza pública, por ejemplo, accidentes, reclamos, denuncias. Por esta razón, se presentaron dificultades para conocer acerca de la situación laboral de las trabajadoras. Asimismo, se considera que hubo un limitado

acceso a la comunicación no verbal durante las entrevistas realizadas a las mismas, debido a que algunas de ellas tenían problemas de conexión o no contaban con internet para realizar las videollamadas.



Referencias

- Abimael, E. (20 de marzo de 2019). La seguridad y salud en el trabajo de los obreros de la limpieza pública. *GEOSE Informa*. <https://www.enfoquederecho.com/2019/03/20/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-los-obreros-de-la-limpieza-publica/>
- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. *Salud de los trabajadores*, 20 (2), 167 - 177.
- Alaniz, D., Ruiz, R. y Castillo, M. (2019). *Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí, durante el período 2018-2019*. [Trabajo de seminario, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Alase, A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach [El análisis fenomenológico interpretativo (API): una guía para un buen enfoque de investigación cualitativa]. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 5(2). <http://dx.doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>
- Alves, D., Cirera, Y., y Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16 (30), 145 - 163.
- Alzugaray, P., Fuentes, A., Villagrán, L., y Moraga, R. (2023). La adversidad y sus consecuencias psicosociales, comunitarias y exclusión social. *Rumbos TS*, 18(29), 117 - 138. <http://dx.doi.org/10.51188/rrts.num29.701>
- Ardilla, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2).
- Armas, A., Contreras, J. y Vásquez, A. (2009). *La economía del cuidado, el trabajo no remunerado y remunerado en Ecuador*. Comisión de transición hacia el consejo de mujeres y la igualdad de género.
- Arteaga, C., Abarca, M., Pozo, M. y Madrid, G. (2021). Identidad, maternidad y trabajo. Un estudio entre clases sociales en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 34 (48).
- Becerra, C. (2015). Calidad de empleo con enfoque de género: propuesta de un marco conceptual. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, 10, 194 - 224.
- Bedoya, C. y García, M. (2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios Gerenciales*, 32 (138), 60-70.
- Bosman, K., Mousaid, S., De Cuyper, N., Hardonk, S., Louckx, F. y Vanroelen, C. (2016). Dirty work, dirty worker? Stigmatisation and coping strategies among domestic

- workers [¿Trabajo sucio, trabajador sucio? Estigmatización y estrategias de afrontamiento entre los trabajadores domésticos]. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 54-67.
- Braun, V. y Clarke, V. (2012). Thematic analysis [Análisis temático]. En H. Cooper, P. Camic, D. Long, A. Panter, D. Rindskopf, y K. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology*. (págs. 57-71). American Psychological Association.
- Brunet, I. (2009). Pobreza y exclusión social desde la perspectiva de género. *Revista internacional de Organizaciones*, 3, 13 - 27.
- Canal N (2 de enero 2021). *Callao: Trabajadores de limpieza realizan protesta tras despidos*. Canal N. <https://canaln.pe/actualidad/callao-decenas-trabajadores-limpieza-realizan-protesta-despidos-n429497>
- Carrillo, R. (2009). *Educación, género y violencia Mujeres con escolaridad básica, universitarias y profesionistas* [Trabajo de Maestría]. Universidad Veracruzana.
- Casares, E. (2008). La función de la mujer en la familia: principales enfoques teóricos. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (36).
- Casas, J., Repullo, J. Lorenzo, S. y Cañas J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6 (23), 143-158.
- Castillo E. y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34 (3), 164 - 167.
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., y Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5 (6), 118- 128.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Chinchay, K. (2018). *Calidad de vida en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad de independencia, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cuyo.
- CompuTrabajo. (20 de julio de 2021). *Salario de Personal de limpieza en Perú*. <https://www.computrabajo.com.pe/salarios/personal-de-limpieza?p=2>
- Crespo, M. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, (27).

- Crespo, M. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, (27).
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano. *Pensamiento y Gestión*, (45), 51-81. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cruz, J. A. (2017). Metáforas sobre la intervención social. Una aproximación a la comprensión del asistencialismo social. *Revista Tesis Psicológica*, 12(1), 10-29.
- D. S. N° 005-2012-TR. Que declara sobre el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial El Peruano (2012).
- D. S. N° 017-2017-TR. Que aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del Perú. Diario Oficial El Peruano (2017).
- D. S. N° 020-2001-TR. Que declara sobre el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador. Diario Oficial El Peruano (2001).
- De Sena, A., Del Campo, N., Dettano, A., García, M., y Saenz, M. (2012). La entrevista como modo de indagación social. Una experiencia compartida. En G. Gabriela y D. Angélica (Comp.), *En clave metodológica. Reflexiones y prácticas de la investigación social*. En prensa.
- El Comercio (20 de abril 2021). Trabajadoras de limpieza pública del Callao exigen ser vacunadas contra el COVID-19. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/trabajadoras-de-limpieza-publica-del-callao-exigen-ser-vacunadas-contra-el-covid-19-video-nndc-noticia/>
- Erazo (2013). *Impacto en la productividad de las empresas con relación a la calidad de vida laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio Institucional - Universidad San Francisco de Quito.
- Espedilla, K. y Puma, K. (2020). *Aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019*. [Tesis de licenciatura]. Repositorio institucional - Universidad Tecnológica del Perú.
- Espinosa, M. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores*. Cuadernos de Investigación.
- García, K. (2018). *Condiciones laborales de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chupaca* [Tesis de Bachiller]. Repositorio institucional - Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Gehrig, R., Palacios, J., Blesa, B., Cobo de Guzman, F., García, M., Muñoz, P., y Rodes, J. (2014). *Guía de criterios básicos de calidad en la investigación cualitativa*. UCAM: Servicio de publicaciones.
- Gerencia de Comunicación Corporativa (9 de julio de 2020). *Trabajadores de limpieza pública no recibieron suficientes mascarillas ni equipos de protección personal del MINAM*. La contraloría. https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2020/lima/np_419-2020-cg-gcoc
- Gimeno, B. (2018). Reseña de la lactancia materna. Política e identidad. *Revista Internacional de Estudios Feministas*, 3(1), 251 - 254.
- Gomez, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio.
- Gomez V. y Jiménez A. (2015). Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(2), 289-302.
- González, F. (2020). Espacio y violencia: elementos para un esquema comprensivo. *Tlalli. Revista De Investigación En Geografía*, (4), 53–71. <https://doi.org/10.22201/ffyl.26832275e.2020.4.1373>
- González, P., Peiró, J. y Bravo M. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2010). Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO. *Ciencia y Trabajo*, 36, 332-340.
- Gorban, D. y Tizziani A. (2018). Las ocupaciones en los servicios de limpieza y de estética: algunas pistas para reflexionar en torno de la movilidad laboral de las mujeres de sectores populares en Argentina. *Revista Internacional de organizaciones*, (20), 81-102.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPS*, 271 – 276.
- Grote G. y Guest, D. (2016). The case for reinvigorating quality of working life research [El caso para revitalizar la calidad de la investigación de la vida laboral]. *Human Relations*, 70(2), 149-167. <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>
- Guevara, D. y Solano J. (2017). *Riesgos laborales y estado de salud de los trabajadores recolectores de basura de la municipalidad de Nuevo Chimbote, 2016*. [Tesis de Bachiller]. Repositorio institucional - Universidad Nacional del Santa.
- Hernández C. y Carpio N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2 (1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Hernández I., Lumbrearas, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M. y Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud pública de México*, 59(2). <https://doi.org/10.21149/7758>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, P. (2000). Rol de género y funcionamiento familiar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16 (6).
- Hulin, C., y Judge, T. (2003). Job attitudes [Actitudes de trabajo]. En W. C. Borman, D. R. Ligen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (págs. 255-276). Wiley
- Ichuta, A. (2018). *Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Puno - 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio institucional - Universidad Nacional del Altiplano.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2015). *Perú. Brechas de género, 2001-2013: avances hacia la igualdad entre mujeres y hombres*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2021). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2020*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2023). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2022*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf
- Instituto Peruano de Economía [IPE] (2020). *Mercado laboral peruano: impacto por COVID-19 y recomendaciones de política*. <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- La República (28 noviembre 2020). Trabajadores de limpieza del Callao protestan por extensión de contratos. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/11/28/trabajadores-de-limpieza-del-callao-protestan-por-extension-de-contratos/?ref=lre>
- Lagarde, M. (2011). *Los cautiverios de las mujeres. Madresposas, monjas, putas, presas y locas*. Madrid: Horas y Horas.

- Ley 31254 de 2021. Por la cual se prohíbe a los gobiernos locales la tercerización y toda forma de intermediación laboral de los servicios de limpieza pública, recojo de residuos sólidos, conservación y mejora del ornato local y afines que prestan los obreros municipales. 05 de julio de 2021. D.O. No. 31254.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., y Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 27 - 50. <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- López, M. (2020). Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia en M. Correa y M. Quintero (Coord.), *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales* (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 5, 8, 10) (págs. 143–159). Universidad Carlos III de Madrid.
- Macalopú, S. (2013). *Accidentes de trabajo y elementos de protección personal en trabajadores de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo Perú*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Marí, R., Bonet, R., y Climent, C. (2010). Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista. *Universitas Tarraconensis. Revista de Ciències de l'Educació*, (1), 113-133.
- Martel, J, y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument [Calidad de vida laboral: problemas teóricos y metodológicos, y presentación de un nuevo modelo e instrumento de medida]. *Social Indicators Research*
- Martinez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Pearson Educación.
- Mendoza, J. (s.f.). Determinantes de la violencia familiar contra las mujeres en el Perú: una estimación econométrica. *Pensamiento Crítico*, (15), 45-60.
- Mendoza, M. (2016). *Condiciones laborales y estado de salud en trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Ate*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma.
- Mendoza, N. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Mesén, R. (1998). Calidad de vida laboral. *Revista de Trabajo Social*, (55).

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] (2017). *Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género* [Folleto].
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021). Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Consejo Nacional del Ambiente.
- Molina, G., Pérez, M., Lizárraga, S., y Larrañaga, N. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Molina, M. (2019). *El rol de la mujer como madre trabajadora y sus repercusiones en ámbito laboral y familiar* [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad del Azuay.
- Monzón, G., Miaury, A., Pacheco, M. y Pinto, H. (2021). Riesgos laborales en personal de limpieza pública durante el Covid-19. *Universidad, ciencia y tecnología*, 25 (108), 66-72.
- Moral, J. y Ramos, S. (2016) Machismo, victimización y perpetración en mujeres y hombres mexicanos. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 22 (43), 37-66.
- Morales, M. (8 de julio de 2020). Covid-19: trabajadores de limpieza pública, el gremio que nunca pudo quedarse en casa durante la cuarentena. *Convoca*. <https://convoca.pe/agenda-propia/covid-19-trabajadores-de-limpieza-publica-el-gremio-que-nunca-pudo-quedarse-en-casa>
- Nava, G. (2010). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Revista de Enfermería neurológica*, 11(3), 129 - 137.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET, Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata, Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Moreno, Centro de Innovación para los Trabajadores. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Nóblega, M., Vera, A., Gutiérrez, G., y Otiniano, F. (2019). *Criterios Homologados de Investigación en Psicología (CHIP)*. *Investigaciones Cualitativas*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Oblitas, B. (2009). Machismo y violencia contra la mujer. *Investigaciones sociales*, 13 (23), 301-322.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (28 de abril de 2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia [Nota informativa]. Mesa virtual de diálogo #NoContagiamosAlEmpleo.
- Ortega, J., Rodríguez, J., y Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia y Derecho*, 8 (14), 155-176.
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227 - 232.
- Paredes, L. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Boletín Informativo CEI*, 4(2), 18 - 23.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo?: Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, (2).
- Payares, L. (2014). *Consecuencias del no uso de los equipos de protección personal (epp) en los trabajadores del sector de la construcción (edificaciones)*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Buenaventura Cartagena]. Repositorio Institucional - Universidad de San Buenaventura Cartagena.
- Pedraz, A., Zarco, J. Ramasco, M. y Palmar A. (2014). *Investigación cualitativa*. Elsevier.
- Peredo, E. (2003). Mujeres, trabajo doméstico y relaciones de género: reflexiones a propósito de la lucha de las trabajadoras bolivianas en Veraz Comunicação (Ed.), *Mujeres y trabajo: cambios impostergables*. (págs. 54-65). Veraz Comunicação.
- Peréz, D., Peralta, J. y Fernández, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541-551.
- Pistrang, N. y Barker, C. (2012). Varieties of qualitative research: A pragmatic approach to selecting methods [Variedades de investigación cualitativa: un enfoque pragmático para seleccionar métodos]. En H. Cooper, P. Camic, D. Long, A. Panter, D. Rindskopf, y K. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology*. (págs. 5-18). American Psychological Association.
- Polo, F., Zeitoune, R., Luz, M. y Vásquez, N. (2017). El fenómeno de la tercerización del trabajo y su repercusión en la salud del trabajador de salud. *In Crescendo Institucional*, 8(1), 149-164.
- Popayan, K., Vasquez M. (2018). *Riesgo Psicosocial en el Personal Obrero de Limpieza Pública. Municipalidad Provincial de Barranca, 2018*. [Tesis de Licenciatura,

- Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Raffestin, Claude. (2015). *Por una geografía del poder*. Zamora: El Colegio de Michoacán
- Requena, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Reis*, 11- 44.
- Reyes, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(1), 119 - 134.
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E. y Ramirez H. (2020). *La prestación del servicio de limpieza pública en el Perú: un análisis de los determinantes de su eficiencia*. La contraloría general de la República del Perú.
- Rodríguez, J. (1997). *El reto del trabajo en equipo*. Folio
- Rosales, R. y Espinoza, J. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción de los colaboradores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Savio, S. (2008). El síndrome del burn out: un proceso de estrés. *Hologramática*, 1 (8), 121-138.
- Segurado, A. y Agulló E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Tóffoli, M. (5 - 7 de diciembre de 2016). *Género y trabajo: la operación de "lo público" y "lo privado" en la cotidianeidad laboral de las mujeres* [Sesión de conferencia] IX Jornadas de Sociología de la UNLP, Ensenada, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Universidad Continental (2019). ¿Cómo se manejan los residuos sólidos en el Perú? *Universidad Continental, Blog Escuela de Posgrado*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-se-manejan-los-residuos-solidos-en-el-peru>
- Vannúzia, L. (2019). Investigación cualitativa y subjetividad: Los procesos de construcción de la información. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 27 (1), 145-148.
- Varguillas, C. y Ribot, S. (2007). Implicaciones conceptuales y metodológicas en la aplicación de la entrevista en profundidad. *Revista de Educación Laurus*, 13(23), 249-262.
- Vega, P. (2017). La desigualdad invisible: el uso cotidiano de los espacios públicos en la Lima del siglo XXI. *Territ*, (36), 23 - 46. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.5097>

- Velasco, S. (2009). *Sexos, género y salud. Teoría y métodos para la práctica clínica y programas de salud*. Minerva.
- Verón, E. (2019). Recuperadores humanos: Análisis de los procesos de exigibilidad de derechos laborales por parte de los recuperadores urbanos de José León Suárez. [Tesis de Maestría] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Martín.
- Vilca, L. (2018). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de una municipalidad provincial, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.
- Vilca, L. (2018). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de limpieza pública de una municipalidad provincial, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.
- Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology [Introducción de la investigación cualitativa en psicología]*. McGraw Hill Education
- Zacarías, E. (2009). La entrevista en profundidad en los procesos de investigación social. *La Universidad*, (8).

Apéndices

Apéndice A: Consentimiento Informado

Buenas tardes/noches, mi nombre es Mary Cielo Sánchez, soy estudiante de último año de la carrera de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú y estoy llevando a cabo mi tesis. El objetivo de esta es explorar las percepciones acerca del ambiente laboral. Si usted accede a participar, se le pedirá responder a una serie de preguntas. Si no desea responder alguna o prefiere no conversar sobre algún tema, está en todo su derecho de no hacerlo y comunicármelo.

La entrevista durará aproximadamente 45 minutos. Así, solicito su autorización para que lo que se converse durante la entrevista pueda ser grabado en audio, para su transcripción y análisis. Cabe mencionarle que, una vez finalizada la investigación, el audio se destruirá. ¿Está usted de acuerdo?

*En caso sea por zoom o meet: Cabe resaltar que, debido a las características de esta plataforma, el proceso de registro que se utilizará implica que se obtenga audio y video de la videollamada. Sin embargo, el material en video será eliminado inmediatamente después de ser obtenido, quedando únicamente el audio.

Toda la información que se recoja será manejada con absoluta confidencialidad, protegiendo y modificando datos que puedan revelar su identidad.

Su participación es totalmente voluntaria y usted puede decidir retirarse en cualquier momento. Asimismo, si tiene alguna duda, puede comentármelo.

Finalmente, una vez se haya completado el proceso de análisis, me pondré en contacto con usted para coordinar una sesión de devolución. Si desea mayor información sobre el estudio puede contactarse conmigo a través del correo: cielo.sanchezc@puccp.edu.pe o mi número telefónico.

Si está de acuerdo con los puntos que mencionado le pediría que diga “yo *nombre* acepto los términos de esta entrevista.

Apéndice B: Protocolo de Contención

Las entrevistas tendrán como temática central abordar las percepciones sobre el componente subjetivo de la calidad de vida laboral de las trabajadoras de limpieza pública. Si bien no se contempla tocar ningún tema movilizante, se ha previsto hacer uso de un protocolo de contención para prever algún desborde emocional de las participantes.

Las actitudes y herramientas de la entrevistadora son las siguientes:

- **Empatía.** Escuchar a la persona desde su propio marco de referencia (afectivo y social), siendo capaz de ponerse en su lugar al recibir sus respuestas.
- **Escucha activa y respetuosa.** Saber escuchar con atención, sin juzgar el contenido del discurso del participante.
- **Consideración positiva.** Considerar que el participante está haciendo lo mejor que puede según sus circunstancias y su nivel de conciencia.
- **Congruencia.** Estar atento al nivel de congruencia entre el contenido del discurso y la experiencia afectiva mostrada durante la entrevista.
- **Atención a lo no verbal.** Observar la expresión corporal y los signos paralingüísticos del participante.

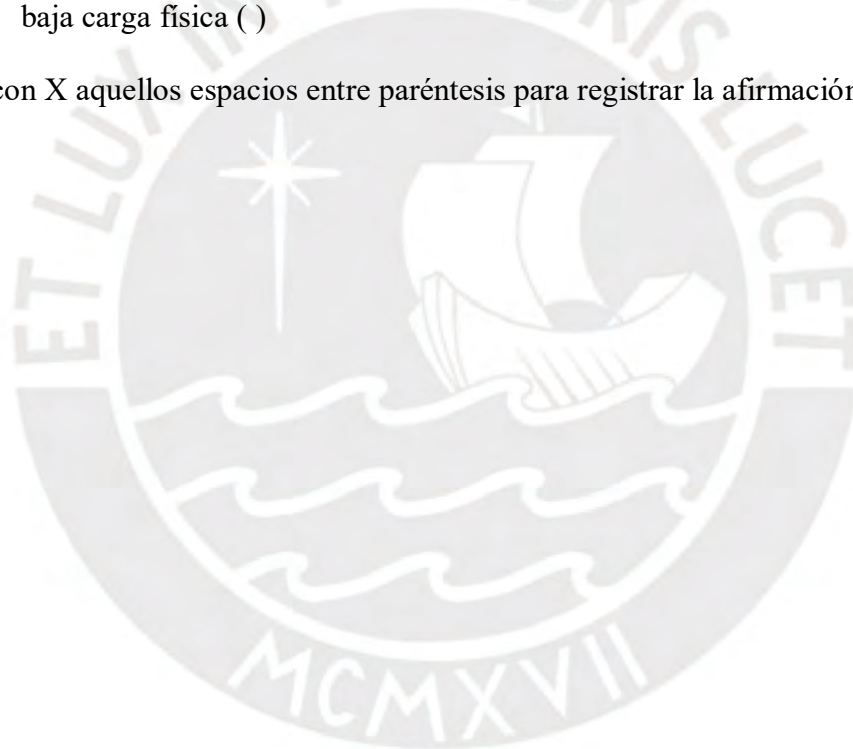
Consideraciones especiales para la entrevistadora

- La entrevistadora procurará estar en un espacio privado, libre de interrupciones.
- La entrevistadora tendrá su cámara encendida.
- En caso la participante encuentre su capacidad de contención afectiva desbordada, se hará uso de técnicas de relajación para facilitar el retorno a una sensación de tranquilidad. En estos casos, se conversará con la participante si desea continuar con la entrevista o programar una segunda sesión.

Apéndice C: Ficha de datos sociodemográficos

- Edad: _____
- Grado de instrucción: _____
- Hijos/as: (sí) (no)
- Periodo laborando en la institución (años): _____
- Horario de trabajo: _____
- Tipo de contrato: _____
- Sueldo:
 - Altamente suficiente ()
 - Suficiente ()
 - Insuficiente ()
- Usted considera que su trabajo le demanda
 - alta carga física ()
 - media carga física ()
 - baja carga física ()

*se marcará con X aquellos espacios entre paréntesis para registrar la afirmación de la participante



Apéndice D: Guía de entrevista

01. *Rapport* o introducción, en el que se presenta la entrevistadora, explique los detalles técnicos y el consentimiento informado
02. Percepción sobre sus horarios, sueldo, carga física, espacio físico, estabilidad en el empleo y relaciones interpersonales
 - a. Hace un momento me comentó acerca de las condiciones en las que labora, su sueldo, horarios, entre otras, Ahora quiero que me cuente cómo se siente respecto a eso
 - i. ¿Qué opina del sueldo que recibe?
 - ii. ¿Cómo se siente con sus horarios?
 - iii. ¿Qué opina del tipo de contrato que tiene?
 1. ¿Considera que le brinda algún tipo de soporte a usted como trabajadora?
 - iv. ¿Cómo siente que es la exigencia física (demanda física) de su trabajo?
 - b. Por favor puede explicarme ¿cómo es el lugar o los lugares donde trabaja usualmente?
 - i. ¿Cómo se siente en su lugar/ lugares de trabajo?
 - c. ¿Cómo es la relación con su/sus jefes/as?
 - i. ¿Y cómo se siente en cuanto a su relación con su jefe/a directo/a?
 - d. ¿Cómo es la relación con sus compañeros/as de trabajo?
 - i. ¿Y cómo se siente en cuanto a su relación con sus compañeros/as de trabajo?
03. Percepción del impacto del trabajo en la vida personal
 - a. ¿Cómo afectan las condiciones de su trabajo en su vida personal? (por ejemplo, el ámbito familiar o el ámbito amical) ¿Cómo se siente al respecto?
04. Aporte que brinda el/la empleador/a hacia el desarrollo personal de la trabajadora (habilidades, capacidades, autonomía)
 - a. ¿De qué manera su trabajo aporta para su crecimiento personal?
 - b. ¿Considera que su trabajo le ha permitido desarrollar nuevas habilidades? ¿De qué manera?
 - i. ¿Cómo se siente al respecto?
 - c. ¿De qué manera su trabajo le permite alcanzar sus metas laborales?
 - i. ¿Qué elementos/cosas las facilitan o qué elementos las limitan?
 - d. ¿Qué tan independiente se siente en su trabajo? (flexibilidad de horarios, toma de decisiones en sus tareas y libertad para realizar sus actividades) ¿en qué aspectos?
05. Significado del propio trabajo (castigo, obligación, deber, derecho u oportunidad para la autorrealización)
 - a. ¿Qué significa para usted ser trabajadora de limpieza pública?
 - i. ¿Cómo se siente desarrollando esta labor? ¿Por qué?
06. Cierre
 - a. ¿Desea comentar algo más?

Apéndice E: Devolución escrita a participantes

Devolución

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TRABAJADORAS DE LIMPIEZA PÚBLICA DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

*Calidad de vida laboral es cómo las personas viven y perciben su espacio de trabajo

1 Factores que atentan contra la calidad de vida laboral

Se encontró que algunos factores podían generar angustia y/o molestia (el salario, la escasez de recursos y el trato de las autoridades).

Asimismo, los/as peatones/as pueden ejercer actos de discriminación y violencia, lo que impacta negativamente en las trabajadoras.

AUTORA: Mary Cielo Sánchez Colonia

Devolución

2

Factores que promueven una calidad de vida laboral

Se encontró que algunos factores pueden ser positivos para el bienestar de la trabajadora

Tratos compasivos de los/as peatones/as hacia la trabajadora


Relación estrecha y cercana entre las trabajadoras

Devolución


3

Trabajo y maternidad

Se encontró que los/as hijos/as funcionaban como una motivación constante para continuar trabajando con la esperanza de darles un mejor futuro. Pese a ello, el horario poco flexible del trabajo podía interferir con algunas actividades familiares.



¡Muchas gracias
por tu
participación!



AUTORA: Mary Cielo Sánchez Colonia