



Análisis del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades
de Leticia y Villavicencio, Colombia

Yuranny Claros Muñoz

Dennis Mejía Ortiz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. Sede principal

Programa Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Junio de 2024

Análisis del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades
de Leticia y Villavicencio, Colombia

Yuranny Claros Muñoz

Dennis Mejía Ortiz

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión
Psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Especialista en Docencia Universitaria, Profesional
en Salud Ocupacional, Psicólogo, Tecnólogo en Salud Ocupacional, Tecnólogo en SISOMA.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. Sede principal

Programa Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Junio de 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por ser creador y ayudarme a cumplir esta nueva meta, académica trazada en nuestras vidas. Además, de brindarnos su protección, estuvo para mí en cada segundo, para escucharme, guiarme y llenarme de ánimo y fortaleza

Yuranny Claros Muñoz

Primero a Dios que ha guiado mi camino, dando la fuerza necesaria para superar cada obstáculo.
A mis padres, por su ejemplo. A mi esposo e hijos por ser mi soporte en los momentos más difíciles.
Gracias.

Dennis Mejía Ortiz

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios, porque nos sostiene, nos guía en cada uno de nuestros procesos y cumple los deseos de nuestros corazones, a nuestras familias por su apoyo incondicional, amor y paciencia, ellos son ese pilar que nos acompaña, aun cuando sentimos que desfallecemos y esa fuerza que nos impulsa a seguir nuestras metas y no descansar, hasta ver cumplidos cada uno de nuestros objetivos.

A nuestro estimado y comprometido profesor, Cristian Camilo Osorio Ordoñez quien es Magíster en prevención de riesgos laborales, Especialista en docencia universitaria, Profesional en salud ocupacional, Psicólogo, Tecnólogo en salud ocupacional, Tecnólogo en SISOMA, quien con mucho compromiso, paciencia y dedicación, nos acompañó y guio cada semana en el proceso de la construcción de nuestro análisis cualitativo de nuestra especialización correspondiente al Análisis del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I	13
1 Planteamiento del Problema	13
1.1 Pregunta problema	14
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo general.....	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
1.3 Justificación.....	15
1.4 Antecedentes específicos o investigativos	17
1.4.1 Internacional.....	17
1.4.2 Nacionales.....	18
CAPÍTULO II	20
2 Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	20
2.1 Enfoque.....	20
2.2 Tipo de investigación	20
2.3 Participantes	21
2.4 Técnicas.....	21
2.5 Fases del trabajo de campo	22
2.6 Categorización y clasificación	23
CAPÍTULO III	24
3 Resultados.....	24
3.1 Revisión documental sobre Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas.	

3.2	Riesgos psicosociales a los que se exponen las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia durante la jornada laboral, a partir de una entrevista semiestructurada.	27
	CAPÍTULO IV	32
4	Disertación	32
5	Conclusiones	34
	Referencias.....	36
	Anexos.....	39

Lista de tablas

Tabla 1. Categorización	23
Tabla 2. Zona Geográfica.....	28

Lista de figuras

Figuras 1. Fases del enfoque cualitativo.	22
Figuras 2. Red Semántica riesgos trabajadoras domésticas.	31

Lista de anexos

Anexo 1. Tabulación entrevistas	39
---------------------------------------	----

Resumen

El proyecto tuvo como objetivo general Analizar el Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia. Para ello, se realizó una revisión documental en bases de datos como Dialnet (6), Google Académico (20), Scopus (1), que permitió establecer una relevancia en función de la calidad de vida de las trabajadoras domésticas, enfocado en la construcción de mejores prácticas laborales. Se apoyo en una metodología de enfoque cualitativo, la cual permitirá a partir de la aplicación del instrumento entrevista semiestructurada contar con la participación de 8 trabajadoras domésticas 4 de ellas del municipio de Leticia y 4 en Villavicencio. Los resultados se orientan en la construcción de una revisión documental, y la aplicación de las entrevistas ve que existe una notoria desprotección frente a la trabajadora doméstica, al considerar que se deben, tener varios trabajos en diferentes lugares, donde las labores no son bien remuneradas, en ocasiones vulneran sus derechos con agresiones verbales o el trato no justo. Todo anterior, repercute en la salud y calidad de vida de las trabajadoras domésticas.

Palabras clave: Salud Mental, Síndrome de Burnout, Estrés Laboral, Prevención y Trabajadoras Domésticas.

Abstract

The general objective of the project was to analyze Work Stress and Burnout Syndrome in domestic workers in the cities of Leticia and Villavicencio, Colombia. To this end, a documentary review was carried out in databases such as Dialnet (6), Google Scholar (20), Scopus (1), which allowed establishing a relevance based on the quality of life of domestic workers, focused on the construction of better labor practices. It was based on a qualitative approach methodology, which will allow, from the application of the semi-structured interview instrument, to have the participation of 8 domestic workers, 4 of them from the municipality of Leticia and 4 in Villavicencio. The results are oriented in the construction of a documentary review, and the application of the interviews shows that there is a notorious lack of protection against the domestic worker, considering that they should have several jobs in different places, where the work is not well paid, sometimes their rights are violated with verbal aggressions or unfair treatment. All of the above has an impact on the health and quality of life of domestic workers.

Keywords: Mental Health, Burnout Syndrome, Work Stress, Prevention and Domestic Workers.

Introducción

Analizar los riesgos psicosociales en un contexto laboral es parte importante para establecer una relación entre las acciones que buscan brindarle seguridad y estabilidad al colaborador. A partir de ahí, un sector que ha sido poco analizado como las trabajadoras domesticas se convierte en el tema de análisis para hallar elementos desde la revisión documental que permitan primero un poco sobre la presencia de estos síntomas en ellas; segundo indagar sobre estudios que permitieran ver el contexto de Estrés y Síndrome de Burnout, para luego limitar el análisis a un contexto geográfico como las ciudades de Villavicencio y Leticia.

En el documento se presenta el primer capitulo que contiene un planteamiento del problema donde se describe a partir de la revisión documental las situaciones que conducen a los riesgos psicosociales en las trabajadoras. Posterior a ello, se formulan los objetivos, la justificación y los antecedentes permitiendo establecer una mirada más amplia sobre el tema.

En el segundo capitulo se trabajó el enfoque metodológico en el cual se describen los apartados del enfoque cualitativo, los participantes y técnicas utilizadas en el proceso de investigación.

El tercer capitulo denominado resultados se compone de una revisión documental en la cual se describen aquellos casos que relacionan tanto los factores, riesgos y efectos que se generan en el grupo de trabajadoras domésticas.

En el cuarto capitulo se ubica la disertación como punto de análisis entre los resultados obtenidos entre la revisión documental y la aplicación del instrumento aplicado a las trabajadoras domésticas; finalmente se organizan las conclusiones producto del proceso de indagación. De igual manera, se presenta el apartado de referencias y anexos.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del Problema

El estrés laboral y el síndrome del Burnout es un problema que afecta a todas las personas y, las trabajadoras domésticas no están exentas. Por eso es necesario concientizar sobre esta problemática y, como se presenta en este ámbito laboral, situación que puede llevar a un estado constante de insatisfacción a los que lo padecen, por tal motivo se requiere analizar de manera minuciosa y establecer estrategias de prevención que reduzcan el factor de riesgo psicosocial en las trabajadoras domésticas del país.

Estrés Laboral en el libro *La organización del Trabajo y el estrés, el estrés laboral es definido como* “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación “

El síndrome del Burnout también es conocido como síndrome de desgaste profesional. Es definido como “síndrome de agotamiento, se caracteriza tanto en el medio laboral como en el familiar, por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, enojo, a veces agresividad y desmoralización, causados por problemas de trabajo o del hogar” según Maslach y Jackson (1989) (De Rubio et al.,2021, p. 123)

El estrés laboral y síndrome de Burnout constituyen uno de los principales problemas para la salud de los empleados, que pueden llegar, afectan el rendimiento de las organizaciones, para las que trabajan. Un trabajador, estresado puede ser más propenso a enfermarse y carecer de motivación y tener bajo rendimiento (Ordoñez, & Palacio, 2022).

Algunas de las trabajadoras domésticas de Leticia y Villavicencio en Colombia, se enfrentan a horarios de trabajo extendidos en los que, en las que, en ocasiones, deben residir en casa de su empleador, sometiéndose así, a condiciones laborales exhaustas.

El trabajo y carga laboral, bajo estas condiciones pueden resultar estresantes. Además de las labores domésticas que realizan en sus hogares y las posibles problemáticas familiares que deben afrontar de manera simultánea.

1.1 Pregunta problema

¿De qué manera, las estrategias de prevención reducen el factor de riesgo psicosocial, asociado al estrés laboral y síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar el Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia.

1.2.2 Objetivos específicos

- Realizar una revisión documental sobre Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas.
- Identificar los riesgos psicosociales a los que se exponen las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia durante la jornada laboral, a partir de una entrevista semiestructurada.
- Describir las consecuencias generadas en las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia que presentan niveles de Estrés laboral y Síndrome de Burnout.

1.3 Justificación

La situación de salud mental en Latinoamérica es preocupante, ya que la región tiene una de las tasas más altas de trastornos mentales en el mundo. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), "se estima que al menos una de cada cuatro personas en Latinoamérica, han tenido algún tipo de trastorno mental en algún momento de su vida" (Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2012). Además, los servicios de salud mental son escasos y la estigmatización social hacia las personas con trastornos mentales es común. La última Encuesta Nacional de Salud Mental en Colombia la realizó en 2015 el Ministerio de Salud y Protección Social junto con el Instituto Nacional de Salud y la Organización Panamericana de la Salud (2019).

La encuesta se centró en la evaluación de la prevalencia, los factores de riesgo y la accesibilidad a los servicios de salud mental en Colombia. Según los resultados de la encuesta, se estimó que el 17,5% de la población adulta del país presentaba algún trastorno mental en los últimos 12 meses. Entre los trastornos mentales más comunes se encontraban la ansiedad (9,5%), la depresión (4,3%) y el consumo de sustancias (2,4%). Además, la encuesta también identificó factores de riesgo para los trastornos mentales, como la pobreza, la falta de educación y la violencia (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

La evidencia empírica parece señalar que existe una relación directa entre la salud mental con respecto a las demandas de contextos relacionados con el cuidado, responsabilidades diarias o exigencias laborales y que dan lugar a consecuencias como agotamiento o desgaste (Barbosa et al., 2022). La labor de trabajo doméstico es una de esas ocupaciones donde existe una vulnerabilidad para que se presente el síndrome de burnout: comprendiendo que es una actividad con remuneración económica, socialmente desvalorizada (Moral et al., 2011). Además, según la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) (2020) las tareas del hogar son tres veces mayores que para los hombres, y gran parte

de estas tienen que cumplir con una jornada laboral extensa, y que todas estas cargas afectan a la capacidad de resistencia. Se ha evidenciado que en relación con el burnout que experimentan las trabajadoras domésticas, también se hay signos de déficit en sus habilidades psicosociales, como el afrontamiento a los acontecimientos estresantes (Martínez Pérez, 2010; Osorio, et al, 2024).

Ahora bien, teniendo en cuenta las condiciones sociales actuales dada la pandemia Covid19, en el que se ha presentado mayor aislamiento social, se ha demostrado mayores niveles de estrés, así como un aumento en síntomas psicológicos tales como tensión y preocupación (González, 2020; Ripari et al., 2017). La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en todo el mundo. Las restricciones de movilidad y el aumento del trabajo remoto han aumentado la carga de trabajo en el hogar, lo que ha llevado a niveles más altos de estrés y agotamiento. Según un estudio reciente, "las amas de casa informaron niveles significativamente más altos de estrés relacionado con COVID-19 que aquellos que trabajaban fuera del hogar" (González Tulcanazo, 2020).

Las trabajadoras domésticas, son una población que ha sido históricamente excluida de los programas de salud y políticas públicas. A menudo se las considera como una población "invisible" y se ignoran sus necesidades y preocupaciones. Pueden tener problemas para acceder a la atención médica, recibir diagnósticos tardíos y tener menos acceso a la prevención y los tratamientos para enfermedades crónicas. Además, la falta de políticas públicas que aborden sus necesidades específicas puede limitar su capacidad para cuidar de su propia salud y la de sus familias (Borja Aburto et al., 2019). Además, se considera relevante investigar la salud mental y física en esta población, ya que hay pocos estudios enfocados en ellas en la región (Pérez & Moreyra, 2018; Osorio, 2023). Las trabajadoras domésticas son un grupo de mujeres que han sido objeto de poca investigación a nivel mundial, latinoamericano y colombiano en el campo de la salud mental y el bienestar psicológico. En este sentido, es necesario seguir explorando esta población para conocer mejor sus necesidades y poder brindarles el apoyo adecuado. Además, otra investigación en Latinoamérica encontró que las amas de casa tienen mayores

niveles de estrés y ansiedad en comparación con mujeres que trabajan fuera del hogar (Rodríguez et al., 2017).

1.4 Antecedentes específicos o investigativos

1.4.1 Internacional

En Madrid la investigación de Carrasco (2021) titulada “Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados” abordó como punto de análisis la prevalencia de un factor de poca protección para la trabajadora doméstica que debe afrontar un ambiente laboral cambiante, inestable dado su jornada de pago y también donde la carga laboral y las condiciones pueden incidir de manera directa en la exploración de una fatiga, que a largo plazo se convierte en un grado de estrés que revela un sin número de motivos que afectan al individuo en su desarrollo. A partir de ahí, se desarrolló una metodología cualitativa enmarcada en la revisión documental para exponer puntos de interés como la presencia de violencia, el acoso laboral, que desencadenan factores de riesgo psicosocial al tener que mantenerse en el lugar de trabajo para lograr un ingreso. También reflejo que la existencia de medidas o factores que incidir de manera objetiva dentro de las características que proponen un concepto de reconocer los estresores y como esto altera la salud mental de la trabajadora.

El documento de Casanova (2023) titulado “Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género: novedades en el trabajo doméstico” estableció un análisis para desarrollar la presencia de riesgos psicosociales en los cuales se evidencia que el nivel de protección las deja solas, a que al reconocer sus derechos olviden la incorporación de los riesgos psicosociales, los cuales llevan a vincular experiencias en los cuales se observa que el tipo de trabajo donde tienen varios jefes, deben desplazarse a otros sectores, les genera costos y demás incide de manera positiva en la construcción de factores de riesgos. Además, que el personal en muchos casos no accede a servicios de salud, los cuales se enfrentan a una desprotección, discriminación y demás. Los resultados dejaron ver que se tiene que

desarrollar un plan de mejora que aporte a la construcción de nuevas estrategias a nivel de salud mental.

1.4.2 Nacionales

La investigación de Téllez (2021) titulada “Análisis de los Factores de Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo del Servicio Doméstico en Colombia” se enfocó en encontrar los factores de riesgos que inciden en el accidente y las enfermedades laborales en el grupo de trabajadoras domésticas; quienes se enfrentan cambios en su jornada laboral. se desarrolló con una metodología aplicada descriptiva con enfoque cualitativo, utilizando una muestra de 41 empleadas del servicio doméstico residentes en el país, quienes respondieron a preguntas con un formulario de Google Forms. Los resultados mostraron que las largas jornadas laborales crearon una relación objetiva dentro de la desprotección legal que limita su estabilidad laboral, también crea una base para entender que la informalidad es el principal factor de afectación al deber tener más trabajos y no poder garantizar un ambiente seguro de trabajo.

En Ibagué los autores Barrero et al. (2020) denominaron la investigación “Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domesticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima” abordo con una metodología de enfoque mixto, y análisis descriptivo en la cual se exploraron características que proyectaron un análisis sobre las condiciones laborales del personal que desarrolla actividades domésticas, para ello definieron variables como sociodemográficas, como edad y estado civil, nivel socioeconómico; luego variables como tipo de trabajo formal o informal, también el contrato, las condiciones de seguridad, la jornada de trabajo, los factores organizacionales, el salario entre otras. Los resultados dejaron ver la trabajadora doméstica se enfrenta a una variable de inestabilidad laboral que altera el rendimiento laboral, le genera estrés por la presencia de varias actividades a la vez, también, el reconocimiento de condiciones de trabajo no aptas,

por ejemplo, trabajar con un ambiente hostil, donde le gritan e insultan se convierte en una gran afectación.

En Cundinamarca la investigación de Caicedo et al., (2020) denominada “Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca” estableció como objetivo identificar estos factores psicosociales que presentan las trabajadoras domésticas, para ello, desarrollaron un marco de análisis y posterior intervención, para ello recurrieron a la metodología mixta, orientada en la construcción de un análisis mediante observación, encuestas aplicadas, que permitirán desarrollar diversos contextos de riesgo a partir de la Guía GTC45. Como instrumentos utilizaron un cuestionario de evaluación del estrés y evaluación de riesgos psicosociales donde participaron 10 trabajadoras del servicio doméstico. Los resultados arrojaron que los síntomas como dolores de cabeza, cansancio, fatiga y apatía son frecuentes; además de sentimientos y emociones que inciden directamente en el individuo, y que el grado de estrés es alto al considerar los cambios de trabajo durante el día, las que tienen dos o tres trabajos en diferentes casas, conlleva a lidiar con otros temperamentos, entornos y todo esto incide en la generación de estrés causados por riesgos psicosociales.

Álvarez et al., (2022) presentó la tesis “Diagnóstico de riesgos de los trabajadores informales de servicios domésticos” el cual señaló que existe una relación directa entre la práctica de la informalidad que viven las trabajadoras domésticas y la presencia de factores psicosociales, los cuales se orienta a la generación de un cambio estructural en su pensamiento y conducta al tener que convivir en un ambiente laboral hostil, es decir, mientras se expone una relación directa en las condiciones que llevan a entender la realidad sobre las experiencias que reconocen una necesidad de generar espacios de atención. Su investigación recrea que el factor psicosocial es poco analizado, pero si interfiere en el ejercicio de la salud mental.

CAPÍTULO II

2 Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

2.1 Enfoque

El proyecto se enmarca en un enfoque cualitativo que, según Hernández et al., (2014) señala que la participación de un análisis de fenómenos que inciden directamente en un contexto, donde, con la experiencia o narrativa de sus participantes, reúne la información necesaria para comprender el entorno.

Además, la posición de Hernández et al., (2014) expone que el establecimiento de un análisis comprensible de los fenómenos inmersos en la realidad del individuo y que reúne una base para establecer los comportamientos sociales. De esta manera, el autor expone que se busca la explicación o interpretación de los grupos de estudio para argumentar a partir de la experiencia y reconoce una funcionalidad de los medios que inciden en él.

2.2 Tipo de investigación

Con respecto al tipo de estudio se seleccionó el fenomenológico que desde la posición de Monje (2011) se fundamenta en las experiencias de vida de los sujetos de estudio para comprender la realidad que está inmersa en su contexto. Se caracteriza por utilizar la indagación del sujeto a través de un diálogo narrativo que permite reunir los datos de manera fluida y así analizarlos desde una asociación de categorías que reflejen su influencia con el individuo.

Otro de los autores que exponer características del tipo de estudio fenomenológico es Castillo (2020) que al mencionar que el investigador indaga o se “interesa en el cómo y no en el qué de las cosas” (p. 8); es decir, que a partir de la experiencia del individuo busca valorar el significado como parte fundamental en la construcción de una realidad.

En palabras de Hernández et al., (2014) la fenomenología “indaga sobre las perspectivas de los participantes, para lograr explorar, describir y comprender lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno” (p. 493). Entre otras características, la postura para interpretar el contexto de análisis según la perspectiva del individuo; también el marco de la realidad que evita los juicios de valor y mantiene una postura neutral; comprender la interpretación del entorno o medio a partir de la experiencia del individuo. Adicional a ello, se enfoca en lo subjetivo que le brinda el individuo para contextualizar el fenómeno de análisis.

2.3 Participantes

Las participantes corresponden a un grupo de trabajadoras domésticas, de Leticia y Villavicencio de Colombia, que aceptaron participar en entrevistas, estructuradas bajo modelos cualitativos, que permitieron al grupo de estudio seleccionar un marco de análisis para su respectivo desarrollo en este análisis documental.

2.4 Técnicas

Como técnica se trabajó, la observación para identificar el grupo de personas que, al desarrollar actividades domésticas, pudieran participar en el estudio.

Como instrumento se recurrió al formato de la entrevista, bajo la estructura de los modelos de Maslach (1976) y el Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek (1979), cuyo propósito, respectivamente es el de medir y entender el burnout en el entorno laboral, el cual ha llevado al desarrollo del Maslach Burnout Inventory (MBI), un cuestionario ampliamente utilizado para evaluar el burnout. De igual manera el modelo de Karasek, el cual propone que el burnout se produce cuando las demandas psicológicas son altas, el control sobre el trabajo es bajo y el apoyo social en el trabajo es insuficiente (Martínez, 2010, p. 45).

Las cuales, se realizaron a 8 trabajadoras domésticas de Leticia y Villavicencio.

2.5 Fases del trabajo de campo

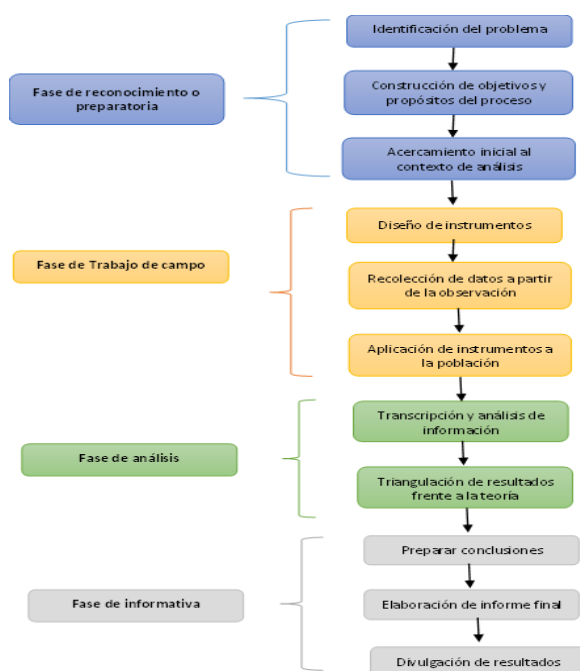
Fase de reconocimiento: en esta fase de inició el acercamiento a las posibles trabajadoras domésticas. Se informo del proceso a desarrollar a nivel de investigación y se solicitó la participación de cada una de ellas, en el proceso de manera voluntaria.

Fase de trabajo de campo: en esta se realizó la aplicación de la entrevista presencial, cada investigadora, del grupo de trabajo, selecciono cuatro trabajadoras domésticas para un total de 12 participantes.

Fase de análisis: en esta se procede a tabular la información obtenida en la entrevista y analizar sus resultados y elaborar una revisión documental que permita comprender el tema desde un contexto general.

Fase de informe: se construye el informe con los resultados obtenidos.

Figuras 1. Fases del enfoque cualitativo.



Nota: adaptado de Hernández et al., (2014).

2.6 Categorización y clasificación

Las categorías que se van a desarrollar obedecen a las descritas en la tabla 1,

Tabla 1. Categorización

Carga laboral	Física
	Emocional
Apoyo	Empleadores
	Familiares
	Redes de apoyo
Estabilidad laboral	Salario
	Tipo de contrato
Riesgos	Fatiga
	ansiedad
	Estrés

Nota: elaboración propia.

CAPÍTULO III

3 Resultados

3.1 Revisión documental sobre Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas.

Para comprender un poco el tema del estrés laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores es necesario partir de la contextualización dada ante un factor directo que incide en la calidad de vida del trabajador, es decir que a través de diversas situaciones se ve sometido a cambios emocionales y físicos que lo llevan a sentir agotamiento, desmotivación, y desinterés en las actividades que realiza, a partir de ahí, conviene mencionar a Vidotti et al., (2019) quienes exponen que en un contexto laboral es constante observar riesgos psicosociales que conducen a una carga laboral, fatiga inicialmente pero que se convierten en una constante y crean un nivel de alteración en el individuo al punto que su salud se ve comprometida.

El estrés laboral se puede considerar como esas reacciones físicas y emocionales que se pueden observar en un individuo cuando al realizar sus actividades o funciones empieza a no responder de manera adecuada a la demanda de la jornada, la principal línea de análisis es la carga laboral, creando un elemento que asocia un desgaste físico, que tras ser continuo desencadena un desajuste emocional (Patlán, 2019, p. 56). Es por ello, durante los últimos años, para las organizaciones el identificar aquellas situaciones que conducen a riesgos psicosociales ha tomado más importancia, dado que se evidencia no solo el desajuste en el individuo sino también en el ámbito laboral.

La literatura ha permitido evidenciar que las investigaciones sobre el tema de estrés laboral y síndrome de Burnout han aumentado en diversos contextos laborales, de ahí, que entender su implicación no solo en el ámbito organizacional sino también en la salud del personal; es por ello, que dentro de las características a analizar es entender que el riesgo psicosocial según lo señala Pulido (2015) al enfatizar que las relaciones entre el individuo y el medio de trabajo han generado

implicaciones en la salud, porque tanto la carga laboral, como las relaciones, el clima laboral, las condiciones del puesto de trabajo y lógicamente las interacción con el resto del personal conducen una baja satisfacción laboral, creando cambios en su estado de ánimo, también en el nivel de motivación laboral y todo esto a su vez va siendo reflejado en su calidad de vida dado que su salud se altera.

Hablar de factores que conducen a un cambio en el ámbito laboral asociado a estrés, es hablar de cansancio, agotamiento, desajuste en horarios de descanso, alimentación, iniciación de dolores o malestares de cabeza que conducen a presentar niveles de ansiedad los cuales son graduales en función a un ausentismo laboral, es por ello que Soria y Mayen (2017) mencionaron en su investigación que la prevalencia de estrés puede conducir a un grado de depresión asociado a la carga laboral, para ello, asociaron el marco de la trabajadora domestica y ejemplificaron un nivel de riesgo psicosocial, que reconoce una forma de entender y abordar las necesidades dentro del contexto laboral y las expectativas de vida en los individuos, logrando que esto involucre una inestabilidad emocional.

Rodríguez et al., (2018) hizo un análisis sobre la injerencia que tiene el hecho que las trabajadoras domesticas frente al sistema de salud puedan verse desprotegidas, dado que su nivel de asociación a la carga laboral durante los últimos años no ha sido considerada, sin embargo, esquematiza que las actividades que realizan tienen un marco de inflexión al reconocer que las actividades del hogar en el cual trabajan les implica adaptarse a estados de animo de sus jefes, a manejar tiempos de trabajo exigentes y también el eje de la inestabilidad laboral, todo esto involucra una relación marcada entre el grado de estrés que manejan y los problemas de salud que manejan.

Entonces es relevante empezar a señalar que dentro de la relación de un efecto psicosocial en las trabajadoras domesticas y el estado de salud donde su actividad laboral tiene una relación directa con un cambio emocional y físico lo que fundamenta claramente la alteración psicosocial del trabajador; por lo tanto analiza que es urgente establecer nuevas bases de atención al personal con respecto a las

condiciones laborales y las posibilidades de entender las relaciones dentro de un marco de trabajo donde el rigor laboral es alto (Téllez y Feo, 2021, p. 45).

Es ahí, donde al entender que el ambiente laboral de la trabajadora domestica incide de manera directa en su estado de salud, que es necesario mencionar a Barrero et al., (2020) quienes señalaron que el trabajo en Colombia de las mujeres se convierte en un tema de análisis sobre las condiciones de salud, entendiendo que existe una base para comprender que el ritmo de trabajo, la inestabilidad laboral, la carga de la jornada, el posiblemente tener más de dos trabajos y la asignación salarial se convierten en factores directos que determinan un desajuste que tras un paso de ansiedad a estrés y al no ser identificado y tratado se convierte en lo que se conoce como síndrome de Burnout, donde el trabajador se agota al punto que su salud se ve afectada desde el tópico físico y mental.

Calvopiña et al., (2021) hizo énfasis en la presencia del síndrome de burnout desde una perspectiva en la que la característica directa es el agotamiento mental y físico, representado en síntomas que llevan a un marcada ansiedad y estrés crónico donde se ha perdido de manera directa la motivación por realizar las actividades, es ahí, donde el esquema emocional del trabajador altera la capacidad de responder laboralmente, de sentirse satisfecho y termina por crear un nivel de afectación en la salud que de no ser tratado puede ser grave.

Es por ello que Muñoz et al., (2016) describe como urgente el divulgar en el trabajador una base de autocuidado que le permite reducir el nivel de alteración emocional desde un ambiente laboral pensando en salvaguardar la salud y calidad de vida del individuo; así mismo, Velásquez et al., (2015) relaciona que el Estado y entidades territoriales deben promover conductas de autoprotección en las trabajadoras domesticas las cuales tienen como base general reducir el riesgo de afectación en la salud; adicional a ello, de comprender que la relación entre un ambiente laboral y la calidad de vida tiene que ser equitativo para alcanzar así una fuerza de trabajo que dignifique a la trabajadora.

3.2 Riesgos psicosociales a los que se exponen las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia durante la jornada laboral, a partir de una entrevista semiestructurada.

De acuerdo, al trabajo realizado, en cada una de las 8 entrevistas realizadas en las trabajadoras domésticas de Leticia y Villavicencio, Colombia, se interpretó la narrativa diferente, mientras se aplicaban los instrumentos (encuesta) de tipo investigativo con un enfoque cualitativo, y un paradigma interpretativo, en las narraciones, realizadas a las trabajadoras domésticas, comentaban que se sentían agradecidas, teniendo en cuenta la situación difícil que enfrenta el país, con relación a los pocas oportunidades y garantías laborales, que debe enfrentar esta población diariamente.

De igual manera y en el desarrollo de estas, se identificaron diferentes limitantes, entre los cuales encontramos, que no todas las trabajadoras domésticas, cuentan con, un contrato laboral decente, tal como lo indica el Código Sustantivo del Trabajo, desde el artículo 22 hasta el 70, donde ambas partes se comprometen a cumplir con las obligaciones de la ley en Colombia.

Al escucharlas, se podía evidenciar, diferentes expresiones como cansancio, agotamiento y estrés, que fueron el común en cada una de las narrativas, de igual manera coincidían en diferentes situaciones, que de una u otra manera las representaban, una de ellas, fue el nivel socio-económico, el cual y de acuerdo con lo manifestado por la mayoría, coincidían en: “Éramos muy pobres”, “Estoy acostumbrada a trabajar desde que tengo uso de razón”, “No me queda tiempo de estar triste, siempre estoy trabajando”, “Me veo sometida, a lo que diga mi jefe, o no tengo la libertad de tomar decisiones.

Con algunas, reacciones que mencionaban las participantes y gestos, se pudo evidenciar que las mujeres trabajadoras domésticas, aunque no tenían un concepto claro sobre el síndrome de burnout y estrés laboral, cada una de las características o síntomas que mencionaban en el transcurso de la entrevista hacía referencia a su definición,

En este orden y de acuerdo con las encuestas realizadas, a partir de los instrumentos seleccionados y posteriormente aplicados, a 8 trabajadoras domésticas, las cuales se encuentran, ubicadas en las siguientes zonas geográficas. (Ver tabla 1)

Tabla 2. Zona Geográfica

Ubicación	Total
Leticia	4
Villavicencio	4

En la anterior tabla se muestran las entrevistas, aplicadas por zonas geográficas.

4 corresponden a mujeres de 19-55 años; 4 son cabeza de familia, 3 viven en unión libre y 1 divorciada, igual que los niveles de estudios, entre las trabajadoras, no superaban la secundaria, en las que 4 realizaron primaria y 4 secundaria. Siendo todas madres, con hijos a cargo, donde 5 trabajadoras tienen 2 hijos, 1 tiene 4 hijos y por último 1 con 1 hijo y, por último, 1 que tiene 3 hijas mayores de edad y que actualmente, no dependen de ella económicamente.

De igual manera, se identificó que 4 de las trabajadoras cuentan con contrato laboral indefinido y 4 cuentan con, contrato laboral de tipo verbal. Además, se verifico que 8 de ellas viven en zona urbana dentro de los municipios en mención.

Dentro de los instrumentos utilizados, encontramos el modelo de **Maslach (1976) y el Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek (1979), cuyo propósito, respectivamente es el de medir y entender el burnout en el entorno laboral, el cual ha llevado al desarrollo del Maslach Burnout Inventory (MBI), un cuestionario ampliamente utilizado para evaluar el burnout. Estableciendo de esta manera, tres dimensiones.**

La revisión documental y tras el análisis de los resultados dejo ver que los riesgos psicosociales generados del estrés y síndrome de Burnout en las trabajadoras, concluye que:

A nivel fisiológico las trabajadoras domésticas que están expuestas a jornadas largas, carga laboral presentan riesgos como: sudoración constante, se sienten agotadas, presentan fatiga, en ocasiones sienten que su cuerpo presenta taquicardia y también presentan sintomatologías que están ligeramente asociadas a lo cognitivo. Este aspecto, ha sido analizado desde la posición de Correa (2021) al comprender los que los riesgos psicosociales desencadenan cambios directos en la vida del trabajador y para ello, la generación de ansiedad, desesperación y malestar son inicios puntuales de una alteración en el puesto de trabajo, de ahí, la urgencia de reconocerlos y atenderlos.

En consecuencia, para entender que los desajustes emocionales también inciden en la conducta como el consumo de alimentos a diversas horas, también presentan un desajuste en su organismo, generando problemas gástricos, también empiezan y encontrar cambios en su rendimiento laboral. De esta manera, para Beckert (2017) se generan efectos significativos en la salud, lo que conduce a una dificultad para mantener una calidad de vida, se ven cambios en la forma de pensar, se estresan fácilmente, tienen temores, su pensamiento es negativo; se puede dar lesiones en el sistema dado que están nerviosas y esto puede llevar a que tengan accidentes y también que se cree una condición de salud poco estable.

El análisis realizado a partir de la tabulación y posterior interpretación de los resultados dejó ver la relación en la cual se pueden identificar las necesidades de las trabajadoras domésticas que participaron en el estudio, para ello, fue importante reconocer las oportunidades en las que el ejercicio laboral las lleva a presentar una situación de riesgo laboral, para ello, se analizaron los siguientes aspectos utilizando el programa Atlas. Ti, el cual permitió ubicar la información de las entrevistas y crear una codificación a partir de los resultados obtenidos, para ello, se hizo necesario elaborar la red semántica en la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Categoría carga laboral: se encontró que la categoría de carga laboral está asociada con el desgaste que tienen las trabajadoras domésticas mientras realizan sus actividades, quienes tienen que

enfrentarse a una jornada de trabajo larga, el agotamiento tras la actividad y esto conduce a cambios tanto físicos como emocionales. En este aspecto el observar que la carga laboral, es parte directa de los desajustes en las trabajadoras domésticas, el documento de Doñe et al., (2018) relaciona que ante las responsabilidades que implica el trabajar en otras casas de familia, realizando labores de cocina, aseo, lavado de ropas y planchar las cuales tienen ambientes de trabajo diferentes que se acoplan a necesidades donde el ambiente incide y crea un cambio en las condiciones de salud, que a largo plazo desarrollan o desencadenan enfermedades.

Categoría riesgos: Lo que conduce de manera directa a comprender los riesgos que conlleva al desarrollar estas actividades, donde se puede evidenciar que el personal que labora tendrá que vivir un ritmo de trabajo alternante porque en la ciudad de Villavicencio las trabajadoras no tienen un contrato indefinido como si ocurre con la población de Leticia, adicional a ello, el factor de riesgo se orienta a la presencia de síntomas como ansiedad, estrés y burnout al considerar que otras variables están inmersas en la condición laboral.

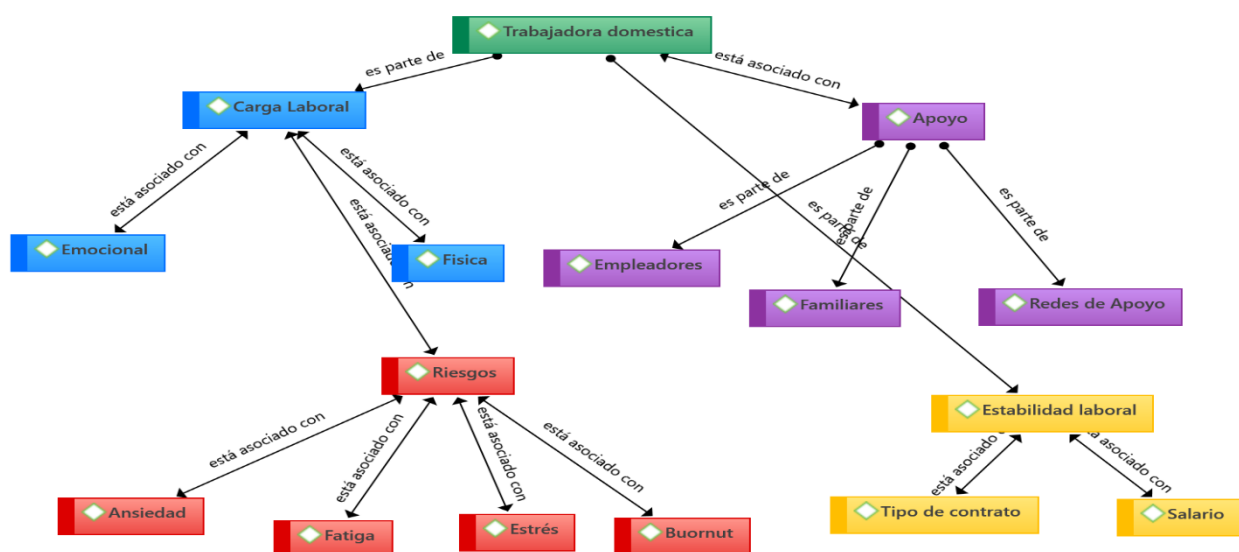
Categoría apoyo: En relación con la categoría de apoyo, se logró establecer que el personal no tiene una red de apoyo que le brinde asistencia, el personal doméstico no tiene en ocasiones la seguridad laboral, trabaja por turnos y esto conduce a que el empleador les cancela el salario, pero no siempre les brinda otro tipo de ayuda cuando están situaciones de vulnerabilidad como una enfermedad. En el personal de Villavicencio el pago de la seguridad no siempre se da, por lo tanto, es difícil mantener el control en estos procesos, mientras que en el grupo de Leticia que, si cuenta con un salario fijo, contrato indefinido tienen la seguridad y salud por lo tanto mejora sus condiciones laborales.

Categoría Estabilidad Laboral: Se debe destacar que el personal de Leticia cuenta con un contrato indefinido lo que le permita en gran medida disponer de mejores condiciones y contar un ingreso mensual fijo por el desarrollo de estas actividades; mientras que el personal de Villavicencio trabaja por turnos, motivo por el cual se enfrenta a mayor grado de vulnerabilidad, su necesidad las

lleva a tener cuatro trabajos diferentes en la semana, algunas veces no está sujeto a una seguridad, lo que les genera altos niveles de ansiedad y estrés porque se sobre esfuerzan y esto repercute en la calidad de vida.

Categoría Riesgos: Dejo ver la prevalencia de síntomas en los trabajadores domesticas que se asocian a ansiedad, considerando el grado de responsabilidades durante el día, las acciones, vocabulario y trato de que reciben en ocasiones de sus empleadores o demás miembros de la casa. Además de no tener un ingreso fijo o en ocasiones por poder satisfacer sus necesidades con el ingreso que reciben. Todo esto incide y genera estrés, burnout, alterando su calidad de vida. En este aspecto, Quintero (2016) señala que las funciones de una trabajadora domestica se encuentran inmersas en las características que proponen desarrollar diversas actividades en viviendas que conducen a riesgos laboral donde el análisis del aspecto psicosocial es relevante al considerar la carga laboral, por lo que menciona que se requiere entender la realidad y plantear posibles estrategias para reducir el riesgo.

Figuras 2. Red Semántica riesgos trabajadoras domésticas.



Nota: elaboración propia. 2024.

CAPÍTULO IV

4 **Disertación**

El análisis documental dio paso a la construcción de una disertación en la cual se describen las consecuencias en las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia que presentan niveles de Estrés laboral y Síndrome de Burnout, iniciando por el reconocimiento a nivel nacional en el marco de la normatividad el cual aun está muy lejos de brindar la protección que requieren las trabajadoras domésticas, según el análisis desarrollado se logro establecer que existe una inminente necesidad de reconocer el nivel de riesgo, al detectar que la inestabilidad laboral, el manejo de salarios y el contrato laboral no son totalmente manejados como lo dice la Ley, aun se mantiene el trabajo para ellas por horas, o días, lo que implica que no hay un control en la pago de salud, esto incide de manera directa en un nivel de cambio o desajuste emocional.

La posición presentada por Barrero et al., (2020) al hacer énfasis en la articulación de un esquema de seguridad que le brinde a la trabajadora domestica los mismos derechos de un trabajador cualquiera, eso ya existe y esta amparado tanto por la Ley 100 como por la actual política de salud mental, sin embargo, es clave mencionar que existe mucho desconocimiento en el tema al reconocer que dentro de las relaciones de trabajadora – empleador se siguen limitando sus derechos desde una contratación formal hasta un ajuste salarial, lo cual esta inmerso en la capacidad de brindar condiciones de seguridad tanto económicas como de salud al personal.

Entonces, empezar a entender el reto en materia de salud de la trabajadora domestica implica comprender que no todas reciben una vinculación directa y pueden recibir el servicio de salud; también empezar a desarrollar el concepto que el estrés laboral no implica una afectación a la salud, erróneamente se ha creído que estas alteraciones tanto físicas como emocionales no son relevantes, y es ahí, donde surge la injerencia de ahondar en el marco de la salud, para entender las consecuencias que a mediano y largo plazo desencadena una sintomatología de estrés laboral.

Para ello, se trae a mención a Téllez (2021) que menciona que la carga laboral, desde un entorno laboral implica una relación directa con el contexto psicosocial y físico donde síntomas poco visibles como un cambio de humor, el agotamiento, la ansiedad, la pérdida de interés por algunas actividades y sobre todo por la activación de conductas desmotivadoras que van generando un nivel de inestabilidad emocional, donde la trabajadora no responde de manera asertiva a las funciones que tiene a cargo, segundo también se observa un cambio en la actitud de trabajo y la productividad.

De igual manera, Martínez (2010) señala que los factores generados por estrés conducen a un ausentismo laboral donde el trabajador se incapacita por días, retoma de nuevo el trabajo y así sucesivamente hasta que el impacto conduce a la alteración de la salud, la rotación laboral o pérdida de trabajo y a la vez una reducción de ingresos que termina por generar un efecto en la salud de la trabajadora.

En este punto, hablar de estrés laboral y síndrome de burnout es identificar una situación crítica donde la trabajadora tiene un cambio en la salud física y emocional y su rendimiento laboral no es el mismo, lo que conduce a generar pocos ingresos y tener que afrontar una nueva realidad; es por ello por lo que Álvarez (2023) señala que para las trabajadoras domesticas informales el reconocer estos síntomas es muy difícil y por ello aumenta el nivel de riesgo.

Entonces, se entiende que la relación del riesgo laboral psicosocial dentro de un ambiente laboral informal como el de algunas trabajadoras domesticas puede incidir en la falta de redes de apoyo para garantizar las condiciones de salud, su estado vital y la capacidad de ingresos, creando así problemáticas alineadas a enfermedades laborales según lo menciona Barrero et al., (2020) al referirse a un alto nivel de estrés y síndrome de burnout que cambia la salud del trabajador y lo lleva a perder no solo el empleo sino alterar su calidad de vida y la de sus familiares.

5 Conclusiones

El proyecto dejó ver a partir de la revisión documental sobre Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas una variable de gran impacto a nivel global, donde la desprotección del Estado y la falta de redes de apoyo han dejado ver la prevalencia de alteraciones en la calidad de vida y la salud de las trabajadoras domésticas quienes se enfrentan a síntomas frecuentes que terminan en estrés laboral y de no ser identificados a tiempo conducen a un síndrome de burnout. Esto es una base clara al identificar que hasta hace pocos años la realidad de la trabajadora doméstica era de tipo informal y sin vinculación al servicio de seguridad y salud; sin embargo, en la actualidad existe un marco normativo que le brinda accesibilidad, pero que no alcanza a dimensionar la realidad de una carga laboral donde jornada, horario y responsabilidades se suman a otros factores como salario, inestabilidad para incidir en la presencia de estrés laboral.

Al realizar la entrevista semiestructurada a las trabajadoras en las ciudades de Leticia y Villavicencio, se encontraron elementos significativos, por un lado, la existencia de un contrato a término indefinido para la primera ciudad y la informalidad en el contexto de Villavicencio, esta categoría implica ya un nivel de ansiedad e inestabilidad que conduce a estados de ánimos que generan alteración emocional y físico. Además se identificó que existe una carga laboral que no está siendo evaluada para entender que el desarrollo de las tareas del hogar particulares conduce a manejar relaciones con otras personas, un manejo de horario limitado, la responsabilidad de terminar y lograr que queden satisfechos; todo esto marca cambios en su vida laboral, lo que conduce a evidenciar ansiedad, síntomas de agotamiento y que a largo plazo han dado a reconocer estrés en las trabajadoras domésticas de estas dos ciudades.

Por último, al describir las consecuencias generadas en las trabajadoras domésticas de las ciudades de Villavicencio y Leticia que presentan niveles de Estrés laboral y Síndrome de Burnout en la disertación se tomaron elementos como la alteración en la salud, lo que es una base fundamental para entender que la trabajadora domestica requiere de apoyo, que si no trabaja no tiene ingresos. Entonces, es ahí, donde el ausentismo laboral por dolores de cabeza, agotamiento, fatiga y demás, conduce a la pérdida del empleo al no puede responder por las funciones contratadas. De esta manera, el no tener un trabajo lleva a la reducción de ingresos y directamente crea un cambio en la calidad de vida de la trabajadora y sus familias.

Referencias

- Álvarez G, L. C. Sabogal F.U. A., & Zambrano S, D., (2023). Diagnóstico de riesgos de los trabajadores informales de servicios domésticos. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3501>
- Barrero R, P. M., Ospina H, Y., & Sánchez A, L. G. (2020). Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domesticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima (Bachelor's thesis, Universidad EAN).
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10156/SanchezLaura2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Barrero Ramírez, P. M., Ospina Hernández, Y., & Sánchez Aragón, L. G. (2020). *Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domesticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima* (Bachelor's thesis, Universidad EAN).
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/1a468386-de15-4a3a-a8e8-55874182630e/content>
- Becker B. I. (2017) Riesgos psicosociales en trabajadoras de casa particular en santiago de chile: una aproximación desde una perspectiva cualitativa. Congreso XXXI Alas. Uruguay
https://www.easyplanners.net/alas2017/opc/tl/8409_ignacio_becker_bozo.pdf
- Caicedo G, A., Fandiño B, L. P., & Soto M, M. Y. (2020). Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/622/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2>
- Calvopiña, M. V. P., Ortiz, W. R. M., & Chacón, J. L. R. (2021). Síndrome de Burnout en amas de casa y la influencia en la funcionalidad familiar. *Investigación Clínica*, 62(Supl 3), 436.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34911>
- Carrasco, M. C. (2021). Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(1), 431-448.
https://upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/5493
- Casanova M. L. (2023) Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género: novedades en el trabajo doméstico. *Revista de Derecho de la Seguridad Social, Laborum*, Número 34, p69
<https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A4%3A25957860/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A163172845&crl=c>
- Castillo L. M. Romero S. E. y Minguez V. R. (2022) El método fenomenológico en investigación educativa: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, vol. 18, núm. 2, pp. 241-267, <https://www.redalyc.org/journal/1341/134175706011/>
- Correa, M. (2021). Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(1), 431–448. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.54>
- De la Rubia J. M. González R. M. y Landero H. R. (2021) Validación del modelo de cinco factores de la Escala de Actitud hacia la Estadística en estudiantes mexicanos de psicología Interdisciplinaria, vol. 38, núm. 1, pp. 133-148, Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines
<https://www.redalyc.org/journal/180/18065114009/movil/>
- Doñé Ramírez, Ferreras y Geranny Benzan (2018). Estrés laboral en empleadas domésticas. *Portal académico: Academia de investigación*, 38183877.
- Hernández F. Sampiere F. y Baptista L. (2014) *Metodología de la investigación*. Editorial MacGraw Hill. México.

- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/44075/2022paulacaballero.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Martínez P, A. (2010) El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense de Madrid, España
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Muñoz R, D., Rodríguez L, J. R., & Niebles N, W. (2016). El autocuidado del síndrome de burnout. Una reflexión teórica. Saber Ciencia y Libertad, 11(2), 97.
<https://doi.org/10.22525/sabcliber.2016v11n2.97103>
- Ordoñez, & Palacio. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia «Una mirada documental». Gestión de la Seguridad y Salud En el Trabajo, 4(5), 62-66.
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (Eds.). Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica. Vol. XXII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI:
<https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana De Gerencia, 29(107), 1300-1317.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Organización Panamericana de la Salud (2020) la salud de los trabajadores.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Patlán P. J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? Revista de salud uninorte. Vol. 35 (1) Barranquilla. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Pulido, E. G. (2015). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión (Investigation about Psychosocial Factors at Work in Colombia: a review). Inclusión Y Desarrollo, 3(1), 83–95. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.3.1.2016.83-95>
- Quintero P. L. (2016) guía válida para el reconocimiento de los riesgos laborales asociados al servicio doméstico, de lavado y limpieza de pisos, baños, escaleras, lavado de ropas y cocción de alimento. Trabajo de Grado. ECCI.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/337/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Las%20empleadas%20dom%C3%A9sticas%20ven%20expuesta,ca%C3%ADDas%20durante%20lavado%20e%20pisos%2C>
- Rodríguez M, J. D., Jiménez J, L. M., Murcia B, A., & Burbano M, A. (2018). *Análisis del sistema de seguridad y salud en el trabajo en el servicio doméstico para un conjunto residencial ubicado en la localidad de Usaquén* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/9804>
- Soria T, R., & Mayen A, A. A. (2017). Depresión y hábitos de salud en mujeres empleadas domésticas y amas de casa. Revista Electrónica De Psicología Iztacala, 20(1). Recuperado a partir de <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/58925>
- Téllez M, L. K., & Feo R, J. A. (2021). Análisis de los factores de riesgo de seguridad y salud en el trabajo del servicio doméstico en Colombia. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2524>
- Téllez M. K. y Feo Rincón J. (2021) Análisis de los Factores de Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo del Servicio Doméstico en Colombia. Universidad ECCI. Bogotá
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2524/Trabajo%20de%20grado.pdf?se>
- Velásquez, M. Y. C., Guerrero, J. F. R., Pérez, L. G. R., & Bonilla, N. J. V. (2015). Conductas autoprotectoras en trabajadoras del servicio doméstico remunerado. *Cultura del cuidado*, 12(2), 69-78.
<https://www.scielosp.org/pdf/csp/v19n4/16861.pdf>

Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. D. C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería global*, 18(55), 344-376. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011

Anexos

Anexo 1. Tabulación entrevistas

ENTREVISTAS DENNIS MEJIA

Nombre: Flor Edith Parrado R

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Villavicencio – Meta

Género: Femenino Masculino

Edad: 45 Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 2 Padres Otros

Nivel de estudios:

- a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

- a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 20

Zona donde vive

- a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

- a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

En algunas situaciones, si me siento un poco aburrida de saber que solo puedo trabajar en casas porque no puede ser profesional, eso me frustra y por otro lado este trabajo es muy duro y desagradecido, y no todos los jefes son buenas personas y que lo motiven a uno, poco les importa. Solo les importa que hagamos bien el trabajo.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Si siempre exigen más de lo que dan y en realidad, y a veces no alcanza el tiempo para hacer todo lo que piden, y eso estresa de saber que ya queremos irnos a descansar y no podemos y de que algunas veces ya es de noche y no se termina como queremos.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

Bueno yo tengo varias casas donde trabajo por días y como todo algunos son buena gente y otros no tanto, algunos son un poco groseros no piden el favor y solo mandan eso aburre, pero igual hay que seguir porque el trabajo esta difícil de conseguir y yo tengo cosas que pagar y hacerles mercado a mis hijos.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Siempre trato de hacer mi trabajo bien y concentrada si me preguntan contesto y ya callada.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

Pues en diferentes ocasiones si me gustaría por el cansancio del trabajo de casa, pero también sé que es difícil pensar en cambiar cuando no tengo los estudios suficientes para hacerlo si me gustaría que me pagaran todo lo de ley, pero es complicado por lo que le digo no tengo mucho estudio.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

no, es complicado en este trabajo, como se gana muy poco es difícil pensar en proyecciones.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Que fueran contratos, donde paguen todo lo de ley, prima, vacaciones todo.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Hasta el momento no en las casas en donde trabajo, no he tenido problemas con mis patrones, ellos son buena gente

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

No, para nada tengo que cumplir con lo que me pongan hacer, en difícil tomar decisiones, las únicas que puedo tomar algunas veces es decidir que cocinar de resto nada más.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

No las casas en donde trabajo, yo me organizo, y siempre trato de que el tiempo me alcance para dejar todo hecho y ordenado.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Algunas veces, en una de las casas donde trabajo tengo bastante confianza con la señora, a veces hablamos de mis problemas, ella me da consejos, gracias a Dios.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Pues como te contaba con una de las señoras donde trabajo si tengo buena relación y se preocupa por mis problemas, y por las cosas de mis hijos, de resto no más solo hago mi trabajo y ellos me pagan y es todo.

Nombre: _Lucelly Rincón Mosquera

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Villavicencio – Meta

Género: Femenino Masculino

Edad: 40 Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 2 Padres Otros

Nivel de estudios:

a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 25

Zona donde vive

a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta

La mayoría de las veces el cansancio hace que uno tengo malgenio, en ocasiones los patrones son muy exigentes que uno haga todo en unas pocas horas. Uno se desanima porque realizar las tareas de una

casa no es fácil y requiere tiempo, pero ellos por no pagar más dinero le dicen a uno que tiene que lavar, planchar y el aseo de la casa en un tiempo muy corto, pero igual toca seguir trabajando, además otros patronos si son muy buena gente, entonces una cosa compensa la otra.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Esa carga se da cuando uno recibe el trato por parte de la patrona, porque lo grita, siempre se queda que no le gusta, que uno no trabaja rápido, pero la mayoría de las veces uno se adapta y no puedo perder el trabajo entonces le toca continuar. Eso cuando de pronto se daña una prenda al lavarla, o se rompe algo mientras se hace el aseo. Aunque en una ocasión cuando trabajaba en una casa y tenía que preparar la comida, al hijo de la señora no le gustaba la comida que yo preparaba, entonces eso eran gritos, me decían bruta, muchas cosas que lo ofenden a uno.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

En las casas en las que trabajo ahora, no puedo quejarme tengo un buen trato, la señora es quien se encarga de llamarme, me las indicaciones y me paga. Pero recuerdo que unos dos años atrás estuve trabajando en una casa donde iba tres veces por semana, ahí, yo cocinaba, también me encargaba del aseo de la casa, además de planchar y lavar, pero en esa casa el hijo de la señora era muy grosero, gritaba siempre, y me ofendía. Pero a uno le toca aguantarse porque es el trabajo.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Es lo mejor, al trabajar en casas de familia, uno aprende a no meterse, así logra que le vuelvan a dar el trabajo, además para ellos uno siempre es solo la empleada, la que hace las cosas por ellos. Es lo mejor.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

Qué más quisiera uno que poder cambiar de trabajo, tener uno con mejores condiciones, pero como no tengo estudios es muy difícil.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

No, nada, uno solo es contratado para realizar las labores de la casa, ellos no piensan que uno quiere superarse.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Pues yo no sé mucho, pero si tuviéramos un contrato laboral, si vieran nuestro trabajo como cualquier otro y no nos menospreciaran, además nosotros también tenemos derecho a sentir que nos protegen.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Actualmente, no. Tengo buenas patronas.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

No, uno simplemente cumple el horario por el que le pagan y realizar las labores como son. Además, yo no sé cómo será en otros lados, pero en mi caso, solo sigo órdenes.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

No, las realizo como yo quiero, claro siempre lo hago de manera ordenada, uno aprende a conocer a sus jefes, además que en un principio siempre le dicen a uno como les gusta. En mi caso tengo arto tiempo de trabajar en las cuatro casas de familia, como lo hago por horas entonces ya conozco como les gusta.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Pues, a la señora, que es la encargada de todo. Cuando necesito un permiso o algo así, me comunico con ella, pero nada más, uno no habla de cosas personales con ellos.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

No, yo no tengo apoyo social, solo me pagan mi sueldo y listo. A ellos no les preocupa nada que tenga que ver con la vida de nosotros, ni siquiera preguntan nada.

Nombre: Stella León

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Villavicencio – Meta

Género: Femenino Masculino

Edad: 40 Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 4 Padres Otros

Nivel de estudios:

a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 25

Zona donde vive

a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

Hay que tener en cuenta que el trabajo como empleada doméstica es muy duro y no hay motivación por parte de la mayoría de los jefes, porque a ellos lo único que les importa es la limpieza o quehaceres de la casa; olvidando que a nosotras nos gusta los regalos o detalles.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Claro que sí, porque en la mayoría de los trabajos, los patrones exigen más del trabajo que se ha acordado desde un principio, sin tener en cuenta que el tiempo no alcanza para uno hacer todo lo que quieren y esto me genera una carga emocional.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

Mi trabajo es por días y en diferentes partes, en unas me muy bien, porque me tratan bien, pero en otras el patrón es muy grosero y no sabe mandar, siempre grita y quiere las cosas para ya, eso no me gusta y me tiene aburrida; pero la verdad yo necesito trabajar.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Trabajar callada y simplemente hacer caso a lo que me manden.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

Pues como trabajo en diferentes partes, no me aburro. Pero a mi si me gustaría conseguir un trabajo en donde me pagaran todo con prestaciones, pero desafortunadamente no estudie y me toca seguir en lo mismo-

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Desafortunadamente no, por la clase de trabajo que desempeño, el de ser empleada doméstica.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Con contratos laborales en donde nos paguen todo lo de ley o prestaciones sociales, que lo vean como cualquier otro trabajo.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

En el momento en las casas en donde trabajo, cuento con patrones buenas personas

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

No, porque simplemente cumplo con el trabajo diario que me ponen a hacer.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

En las casas en donde trabajo, yo organizo el tiempo y orden para hacer las limpiezas de manera ordenada y ya he aprendido como les gusta a los patrones.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Gracias a Dios en la mayoría de casa en donde trabajo llevo una buena relación con las señoras y cuando he necesitado, ellas me han apoyado sin problema-

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Como trabajo en varias partes, en una de las casas hay una señora que siempre ha estado pendiente de mí y de mis hijas, tengo buena relación con ella y le cuento mis problemas. En las demás solo se limitan a pagarme y ya.

Nombre: Liliana Velasquez Garcia

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Villavicencio – Meta

Género: Femenino Masculino

Edad: 32 Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 1 Padres Otros

Nivel de estudios:

a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 13

Zona donde vive

a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

Algunas veces si claro que sí, me he sentido agotada ya que la jornada de trabajo es bastante, y muy pocas veces descanso por situaciones económicas, tengo un hijo al cual sostengo sola, a veces el aburrimiento al saber que no cuento con nadie y de no poder trabajar en otra cosa donde pueda recibir un mejor pago, debido a que no pude terminar de estudiar una carrera profesional, este trabajo es bastante agotador y de bastante paciencia porque en todas las casas donde trabajo no siempre están de buen genio y pues tener que lidiar con ese tema es bastante complicado difícil y de paciencia.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Si claro, son exigentes con el tiempo, con el aseo, en fin, pienso que este es el trabajo más duro para uno de mujer y el más desagradecido y el pago muy poco para todo lo que hay que hacer en una casa, también lidiar con los jefes y los hijos a veces es estresante, y otra cosa no todos los días tenemos las mismas energías tanto físicas como emocionales.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

Es complicado, gracias a Dios en las casas donde trabajo, hasta el momento no me han hecho desplantes de malos tratos o algo así, pero en ocasiones los jefes están de mal genio y se desquitan con uno por lo menos molestan por cualquier cosa o de pronto se ponen pesados en cuestión de exigir más con el aseo y sus recomendaciones

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Si cuando se ponen de mal genio los jefes, me quedo callada y lo que me mandan hacer lo hago, trato de dejar todo bien hecho y de no hablar mucho para no incomodar y me rinda así me voy más rápido, pero eso pasa rara vez, y cuando amanecen así yo ya sé lo que tengo que hacer, ya uno aprende a conocerlos,

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

Si a veces quisiera poder trabajar en otra cosa donde gane más y no tenga que matarme tanto, pero el trabajo aquí esta complicado y aparte que no tengo tanto estudio peor la cosa, a veces me gustaría tener mí, pero bueno esos temas son de tiempo son solo sueños que para cumplir hay que esperar, pero la esperanza no la pierdo mientras tanto hay que seguir en este trabajo que es con lo que puedo sostener a mi hijo y los gastos de los dos.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

No, jamás mi proyección va más allá, aquí en este trabajo no he crecido como persona ni tampoco laboralmente porque no se puede, solo se aprende hacer mejor las cosas y eso también depende de cada una, y de lo que nos exijan en las casas. Como te dije anteriormente mi proyección es tener un negocio donde gane más y yo pueda manejar mi tiempo, donde comparta más con mi hijo, poder terminar mis estudios y ser un buen ejemplo para él.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Sería bueno que fueran contratos, donde paguen todo lo de ley, prima, vacaciones todo, como en cualquier otro trabajo es una buena oportunidad para nosotras porque este trabajo es pesado y no contamos con ese tipo oportunidades, el trabajo es poco valorado y sin beneficios.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Pues hasta el momento no, a veces se ponen de mal genio, pero yo solo les hago caso a lo que me pongan hacer, trato de hacerlo bien de no hablarles mucho para no entrar en conflicto y ya. Con el tiempo ya uno aprende a conocerlos y ya es normal, hacer bien el trabajo y no opinar mucho es todo en pocas palabras no meterme en las cosas de ellos.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

No, en este trabajo es complicado, porque nosotras trabajamos por días y en distintas casas por eso es difícil controlar, como también tomar decisiones a veces en lo único que tomo decisión es para cocinar, de resto cumplo con las labores que me pongan y cumplo mis horarios en cada una de las casas donde trabajo es todo. Ser organizada para poder cumplirles a todos mis jefes.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Si en las casas donde trabajo, ya me organizo como ya llevo tiempo ya le coje el hilo se aprende manejar el tiempo y a terminar rápido mis tareas, claro haciéndolas bien hechas, siempre dejo todo bien limpio y ordenado para que ellos queden satisfechos con mi trabajo, no me busquen remplazo y me puedan recomendar.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

No, la verdad es que no. Como se va a quejar uno mismo con los jefes, respecto al trabajo. Con mis amigas es que a veces hablamos de las tareas y lo difícil que son en algunos casos y pues las inconformidades con las que vivimos de resto nada más hay días en los que ya no quisiera trabajar más en aseo de casas, por el cansancio, pero es que de verdad no hay más trabajos y no cuento con el estudio suficiente para elegir otro.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

No, casi nadie se interesa por el tema, cada uno en sus cosas y en su trabajo, de vez en cuando una de las señoras donde trabajo me pregunta de mi vida y de mi hijo, me escucha, pero pues de ahí no pasa la verdad, pero de preguntarme si estoy a gusto con mi trabajo y eso no, cada uno en su cuento como se dice.

ENTREVISTAS YURANNY

ENTREVISTAS YURANNY CLAROS MUÑOZ

Nombre: ROXANA CHOTA

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Leticia- Amazonas

Género: Femenino Masculino

Edad: 32 Estado civil: Soltera

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 2 Padres Otros

Nivel de estudios:

- a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

- a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 8

Zona donde vive

- a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

- a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

La verdad yo estoy acostumbrada a trabajar, siempre he trabajado y me he mantenido, a veces si me siento muy cansada, pero es cansancio sobre todo físico.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

La verdad, conozco mi trabajo y sé que debo realizar, la verdad yo conozco bien todo lo que hago ya hace parte de mi día a día y no me siento obligada es para lo que me pagan, la verdad y debo hacerlo y cumplir con mi patrona.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

La verdad si, mi patrona es muy buena conmigo, siempre me da comida o cuando trabajo horas de más, ella me da mi platica para que comparta con mis hijos, a veces me regaña, pero yo sé que es por mi bien.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

A veces cuando yo no hago las cosas bien o se me olvidan, ella se pone brava conmigo. Después me habla y me dice, Roxana ya he hablado con usted y sabe que está mal hecho y así mismo lo sigue haciendo. Yo no le digo nada y le digo que me perdone y que no lo voy a hacer más y a veces ella me dice ya estoy cansada de escuchar lo mismo.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

La verdad, yo no he pensado cambiar de trabajo, porque, sé que en otro trabajo me va a tocar más duro, la verdad yo prefiero esperar acá hasta que la patrona me diga que ya no me necesita, pero yo si la verdad quiero seguir solo acá.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Entrevistada: jajajaja, si la verdad yo pienso que sí, usted me hubiera conocido, yuranny cuando yo empecé a trabajar acá, no tenía ni ropa y casi ni hablaba por que todo me daba mucha pena.

Entrevistador: Pero eso es normal, porque usted todavía no conocía a las personas con las que iba a trabajar, eso nos pasa a todos.

Entrevistada: Si, i esa es la verdad yo tenía mucha pena, ni levantaba mi cabeza, jajajaj.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Entrevistada: Yo pienso que si a uno lo tratan bien y le pagan lo que es, uno ya con eso se siente bien trabajando y hace sus cosas o su trabajo bien.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

NO, como yo le decia yuranny si yo hago las cosas bien mi patrona no me dice nada, pero cuando no hago las cosas bien, ella si me regaña y eso me hace sentir muy mal, eso sí.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

Entrevistada: La verdad, Yurany no sé cómo explicarle yo hago lo que me toca y cuando quiero hacer algo diferente, entonces yo le pregunto a mi patrona, porque no quiero que se moleste o que piense que yo soy una atrevida. Entrevistadora: Ósea, Roxana, tú no puedes realizar actividades, ¿dentro de tu trabajo por iniciativa propia? Entrevistada: Así es si por ejemplo yo quiero arreglar la casa de la patrona y quiero cambiar algo de lugar, siempre le pregunto a ella y si ella me da permiso yo lo hago si no me da permiso, mejor no lo hago.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Entrevistada: NO, como le digo yo solo hago lo que me dicen que haga, no puedo hacer nada que no me manden.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Si, cuando yo tengo problemas así en mi casa, como de plata o esas cosas yo le digo a mi patrona o ella me dice, Roxana que le pasa y yo le cuento y si ella puede, ella siempre me ayuda, mi patrona es muy buena conmigo. Yo siempre estoy agradecida con ella.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Siempre que necesito ayuda o apoyo mi patrona me lo da, pero siempre que sea para algo que de verdad necesite, así como para mis hijos o como para mí, del resto no creo que me apoyen.

Entrevistadora: A qué cosas se refiere, cuando usted dice, el resto, ¿podría ser como temas diferentes a la familia? Entrevistada: Si a eso es que yo le digo que cosas diferentes.

Nombre: _Paola Amias

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Leticia-Amazonas

Género: Femenino _x_

Masculino

Edad: _34_

Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 2 Padres Otros

Nivel de estudios:

- a. x Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

- a. Contrato fijo b. x Indefinido
c. x Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 4

Zona donde vive

- a. Rural b. x Urbana

Tipo de vivienda

- a. x Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta

No, para mi es normal, yo me siento bien y muy tranquila con mi trabajo.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

No, todas las cosas que hago hacen parte de mi trabajo, nada es diferente a lo que me contrataron o lo que me dijeron cuando inicie que debía trabajar.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

o me siento bien, estoy acostumbrada a mi trabajo, algunos días de pronto se siente el ambiente diferente porque mi jefe esta estresada o tiene muchas cosas que solucionar y eso hace que yo también me estrese, porque a veces quisiera ayudarla, pero no puedo porque son cosas

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Si (ajajay) no tanto por mi parte, pero si cuando veo a mi jefe estresada, por cosas como le decía que no puedo ayudarla, cuando no puedo ayudar a solucionar me siento mal y prefiero distanciarme de las personas, hasta que pase o se mejore la situación.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

Por ahora no he pensado en cambiar de trabajo, me siento muy bien además la situación en este momento está muy complicada, bueno o por lo menos acá en Leticia si está muy difícil, no me puedo dar el lujo de pensar en otro trabajo sin tener nada seguro. Pero igual no lo he pensado.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Entrevistada: Siiii, la verdad si he aprendido mucho, además mi jefe me da la oportunidad de trabajar y me ha dicho que si quiero estudiar ella me da el espacio para, salir temprano y poder hacerlo, lo mismo me dijo que me daba espacio para poder realizar mis trabajos o lo que necesite, la demorada he sido yo. (jajajaj). Entrevistadora: Es importante, que tomes una decisión y sea el poder estudiar y seguir adelante, para que puedas crecer en todos los campos, personal, laboral etc.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Las condiciones de trabajo siempre pueden ser mejores, si se trata bien a las trabajadoras, cuando hay respeto y cuando se les paga lo justo, pienso que es una forma de tratar bien a las personas y mejorar las condiciones de trabajo.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

En algunas ocasiones, tengo inconvenientes con mis compañeros, ellos están de mal genio y me dicen algo que me molesta y yo muchas veces, respondo también porque me da rabia y se siente ese momento molesto y es muy feo trabajar así uno no se siente a gusto y no realiza las actividades de la mejor manera, pero después hablamos y las cosas vuelven a ser igual.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

Si, cuando quiero hacer algo, mi jefe me apoya y eso me gusta porque sé que tiene confianza y eso me hace sentir muy bien y hace que haga las cosas de la mejor manera.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Siempre hago lo que me piden, desde que inicié mi trabajo luego aprendí a conocer a mi jefe y aprendí como le gustan las cosas, conocí el gusto de ella, entonces ahora hago igual lo que me corresponde y además hago tareas nuevas, depende de la necesidad.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Trato de no traer los temas personales a mi trabajo, no me gusta compartir mis temas, los soluciono sola y cuando de pronto veo que ya no pude sola, pido ayuda con mis compañeras, a veces por ejemplo debo ir a una reunión de mis hijos o por temas de salud, les digo y ellas me cubren con mi jefe o a veces hablo directamente con ella y solucionamos.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Como le decía en la otra pregunta, trato de no llevar los temas personales a mi trabajo, pero también sé que si le comento a mi jefe ella me ayuda y me apoya.

Nombre: YOLANDA CARDOZO ARTUNDUAGA

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Leticia-Amazonas

Género: Femenino Masculino

Edad: 55 Estado civil: Unión Libre

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 4 Padres Otros

Nivel de estudios:

a. Primaria b. Secundaria

c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

a. Contrato fijo b. Indefinido

c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 20

Zona donde vive

a. Rural

b. Urbana

Tipo de viviendaa. x Arrendada

b. ____ Propia

c. ____ Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

Si, a veces me siento muy cansada, trabajo todo el tiempo no solo acá, bueno acá estoy toda la semana, pero los fines de semana, arreglo casas ó sea trabajo por días y si me siento muy cansada, cuando llego a mi casa no siento ganas de hacer nada no quiero ni que me hablen.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

La verdad, lo hago hoy en día por necesidad, tengo a mis hijos estudiando y debo pagar todo lo que ellos necesiten, pero ya quisiera descansar de hacer oficio, la verdad yo quiero trabajar en algo que no me canse tanto, como en un almacén que yo sé que tengo que hacer aseo y en el día es más suave el trabajo. Entrevistadora: Sra. Yolanda a enviado hojas de vida o a recomendado algún conocido para que la tengan en cuenta en este tipo de trabajo que menciona? Entrevistada: Si ya lo hice y estoy esperando porque una señora con la que trabaje, cuando era más joven me busco y me dijo que si quería ayudarla en el almacén de ella y yo le dije claro y estoy esperando. Entrevistadora: Que bien señora Yolanda, será para bien el cambio, le va a ayudar a mejorar su calidad de vida.

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

A veces me siento triste, porque pienso que no valoran el trabajo, porque yo termino de hacer el oficio, dejo todo organizado y al momento está todo desordenado y me llaman y tengo que dejar de hacer lo que esté haciendo para organizar de nuevo, eso me hace sentir mal. Como si mi trabajo no sirviera o no sé cómo explicarle. Entrevistadora: La entiendo sra Yolanda, muchas veces nos pasa en la casa de cada uno y es así uno se siente como si no valorar el trabajo.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Si, lo que le estaba contando, eso me hace dar mucha rabia y no quiero hablar con nadie ni que me estén pidiendo nada.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

También como le dije, ahora más que antes quisiera irme y cambiar de trabajo, para poder descansar un poco y que me quedé tiempo para poder compartir más con mi hijo. Ellos me dicen que trabajo mucho y casi no estoy con ellos y que cuando estoy todo el tiempo estoy cansada y si eso es verdad.

Entrevistadora: así es sra Yolanda su trabajo es bastante desgastante, pero sus hijos la necesitan a su lado un poco más de tiempo y así poder compartir.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Pues la verdad, no de pronto en lo que yo quería, pero pues como no estudie ni me prepare, es muy difícil encontrar algo que no sea hacer oficio, pero no es por mi trabajo es porque yo deje pasar el tiempo y no hice nada para poder mejorar mi trabajo.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Si yo pienso que lo más importante es que nos paguen por nuestro trabajo y que nos paguen bien porque es un trabajo muy duro que algunas personas no valoran y pagan lo que ellos quieran.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Yo hago mi trabajo lo mejor que puedo, a veces las personas no valoran como ya se lo dije y entonces esto hace que muchas veces haga mi trabajo por hacerlo no con ánimo o con amor, porque parece que no impostara. Entrevistadora: No diga eso era Yolanda, es muy valioso su trabajo por eso la llaman y ha permanecido mucho tiempo en los lugares que ha trabajado, porque es una excelente trabajadora. Entrevistada: Ajajay, será que sí.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

Yo conozco bien mi trabajo y se lo que deño hacer, al principio cuando estoy iniciando con alguna familia, pregunto, por ejemplo, si debo planchar todos los días o si hay que lavar el patio o que si lo hago cuando yo lo considere, así, después ya hago las cosas sola y nunca me dicen nada malo, a veces me felicitan.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Si, yo me organizo todos los días se lo que debo hacer y así hago que me alcance el tiempo, sin dejar trabajos pendientes, pero a veces sí, me dicen que hoy debo hacer algo diferente, como por ejemplo pagar algo de la casa ya son cosas que me toca. Pero la verdad es muy de vez en cuando.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Si, yo hablo mucho con una de las hijas de mi jefe, ella siempre me pregunta como estoy o como están mis hijos, a veces me regala plata o ropa y cuando necesito algo yo la busco y ella me ayuda o me da consejos, ella es muy buena conmigo. Entrevistadora: Que bien eso me alegra, es importante saber que contamos con alguien y que en algún momento nos puede ayudar.

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Si creo que, si recibo apoyo siempre que lo he necesitado, en todo y gracias a eso es que mis hijos y yo podemos vivir mejor no con lujos, pero tenemos lo necesario.

Nombre: _ASENCION MUÑOZ

Ciudad - departamento, donde usted se encuentra: Villavicencio – Meta

Género: Femenino Masculino

Edad: 57 Estado civil: Divorciada

Personas que tiene a cargo ¿Cuántos?: Hijos 3 Padres Otros

Nivel de estudios:

a. Primaria b. Secundaria
c. Pregrado d. posgrado

Modalidad de contrato situación laboral

a. Contrato fijo b. Indefinido
c. Verbal d. Por horas

Horario de trabajo: 8

Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Meses Años 30

Zona donde vive

a. Rural b. Urbana

Tipo de vivienda

a. Arrendada b. Propia c. Otra

¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta-

No, llevo mucho tiempo trabajando, desde que era una niña, pues mi mama era muy pobre y nos tocó trabajar en casas ajenas. Para ganar plata o un plato de comida ya estoy acostumbrada y si me canso es lo normal de cualquier trabajo.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Pienso que no, trabajo porque me gusta trabajar y al contrario cuando estoy ocupada no me queda tiempo de nada, ni de ponerme triste. (ajajay)

¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

Me siento bien, por lo general las personas con las que trabajo me tratan bien, es como todo a veces uno no está de buen genio y uno ya los conoce y ellos a uno, sabemos cómo tratarnos y no molestar para evitar de pronto que lo regañen o le digan malas palabras, eso es mejor evitar, pero por lo general me tratan bien.

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?

Si, uno aprende a conocer las personas con las que uno trabaja y yo sé cuándo algo está pasando y estoy callada haciendo lo que me toca, porque sé que si digo algo puede ser para mal, o sea que de pronto están de mal genio y no les va a gustar y por eso mejor me quedo callada.

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo? y cuáles son sus razones para hacerlo?

La verdad ya lo he pensado porque mis hijas están grandes ya cada una tiene su hogar y en este momento yo estoy prácticamente sola, trabajo para mis cosas y mis gastos, quiero trabajar unos años más para ahorrar y colocar una tienda en la casa donde vivo, por allá no hay y hace mucha falta y sé que me iría muy bien. Pero por ahora quiero ahorrar más.

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Pues claro, imagínese con eso les di estudio a mis hijas, con eso comimos y con eso me he mantenido, yo quiero mucho mi trabajo y me siento bendecida con las personas que he trabajado me han ayudado mucho, dígame como no surtirme contenta con este trabajo.

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Las condiciones pueden cambiar cuando nos ofrezcan estabilidad y los pago que necesitamos como el de salud, pensión, tener las primas, imagínese si a mí me hubieran pagado pensión desde que inicie a trabajar, ya me hubiera pensionado y estaría disfrutando, pero es muy difícil que las personas paguen, mientras que el gobierno no las obligue.

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Si mis jefes son de un temperamento muy duro, ellos se molestan y me regañan o me hacen sentir mal yo ya no les digo nada, sé que es por porque tienen muchas responsabilidades y que no es por mi culpa yo los entiendo y trato de seguir como si nada pasara, haciendo lo que me toca y ya.

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

Mire que, aunque llevo mucho tiempo trabajando, me acostumbre a no hacer nada sin antes pedir permiso, porque yo me pongo a pensar que tal que yo haga algo y que a mis jefes no les guste, me sentiría como mal, además no es mi casa por eso nunca hago nada sin permiso.

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Eso sí, yo se clarito lo que tengo que hacer todos los días, entonces yo me organizo y realizo mis tareas, eso sin que nadie me diga nada y es que la verdad no necesito que me digan nada, yo conozco todo lo que debo hacer. A mí no me gusta que me estén diciendo haga esto y haga lo otro.

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Mis jefes siempre me preguntan cómo están las cosas en mi casa, a veces hablamos y ellos me escuchan, la verdad son mi apoyo siempre que las situaciones se ponen difíciles.