



Impacto del Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas y Servicios Generales en
Pereira y Yopal en Colombia

Carolina Muñoz Peña

Sonia Johana Torres Acosta

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Septiembre de 2024

Impacto del Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas y Servicios Generales en
Pereira – Risaralda y Yopal – Casanare en Colombia

Carolina Muñoz Peña

Sonia Johana Torres Acosta

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

Psicólogo, Magíster en Prevención de Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Septiembre de 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado a mis amados padres, quienes, aunque nos acompañan desde el cielo, siempre han estado presentes en cada paso de este viaje. Estoy convencida de que, desde allí, me miran con orgullo y amor.

A mi esposo e hijos, quienes han sido mi mayor apoyo en todas mis aventuras y emprendimientos. Su comprensión, paciencia y aliento constante han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante con determinación.

A mis hermanos, cuyo respaldo y cariño han sido fundamentales para alcanzar esta meta. Su apoyo incondicional ha sido una fuente de fortaleza y motivación a lo largo de esta especialización.

A todos ustedes, con todo mi amor y gratitud.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, fuente inagotable de fortaleza y sabiduría, cuya guía y bendición me han acompañado a lo largo de este proceso académico.

A mi esposo y a mis hijos, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida diaria. Su apoyo incondicional, comprensión y amor han sido cruciales para que pudiera dedicarme con dedicación y entusiasmo a esta especialización.

A los docentes de la Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo, quienes, con su conocimiento, dedicación y pasión por la enseñanza, han contribuido significativamente a mi crecimiento profesional y personal. Su orientación ha sido esencial para alcanzar un mayor entendimiento en esta área.

A mis compañeros de curso, quienes, con su colaboración, intercambio de ideas y apoyo constante, han hecho de este proceso una experiencia enriquecedora y gratificante. Su compromiso y compañerismo han sido invaluable para el desarrollo de este trabajo y para mi formación.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por hacer de este viaje académico una experiencia memorable y significativa.

Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Planteamiento del problema	10
Pregunta problema	11
Objetivos	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Justificación.....	11
Antecedentes	12
Generalidades de la metodología del Proyecto.....	14
Enfoque y alcance	14
Participantes	15
Técnicas.....	15
Escala Maslach Burnout Inventory (MBI).....	15
Escala de Estrés Percibido (PSS).....	17
Fuentes secundarias	19
Consentimiento informado.....	20
Entrevista	20
Entrevista semiestructurada.....	20
Fases del trabajo de campo	22
Primera fase	22
Segunda fase.....	22
Tercera fase.....	22
Categorización y codificación.....	23
Resultados.....	23
Información sociodemográfica entrevistadas Pereira - Risaralda	23

Confidencialidad	27
Análisis de cuestionario	27
Resultados.....	29
Región de Pereira – Risaralda	29
Despersonalización	31
Realización personal.	33
Modelo de Karasek	35
Demanda psicológica	35
Control sobre el trabajo	37
Apoyo social en el trabajo.....	40
Resultados.....	42
Modelo de Maslach	42
Agotamiento emocional.....	43
Despersonalización	44
Realización personal	45
Resultados de la MBI.....	46
Escala de Estrés Percibido (PSS).....	47
Región de Casanare.....	48
Modelo de Maslach	48
Agotamiento emocional.	49
Despersonalización	51
Falta de realización personal.	54
Modelo de Karasek	56
Demanda Psicológica	56
Control sobre el trabajo	58
Apoyo social en el trabajo.....	61
Conclusiones	67
Recomendaciones.....	68
Anexos.....	69
Referencias.....	70

Resumen

El estrés es un sentimiento que genera tanto tensión física como emocional y puede surgir ya sea por situaciones o inclusive pensamientos que pueden causar en el individuo nervios, enojo o frustración. Cuando este sentimiento es perdurable, puede generar daños a nivel físico y mental. En Colombia, este sentimiento también se puede evidenciar en las trabajadoras de servicios generales, quienes realizan labores que les exige no solo físicamente, sino emocionalmente, llevándolas a situaciones estresantes que afectan su salud emocional personal y familiar. A esto debe sumarse la precariedad laboral a la que deben enfrentarse la mayoría de ellas, pues no cuentan con las garantías que exige la ley en materia de protección social. Todos estos factores son propicios para que el estrés laboral y el síndrome de Burnout se hagan presentes afectando de manera significativa la salud de este grupo de trabajadoras. Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es analizar el impacto del estrés laboral y en síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas y de servicios generales de la ciudad de Yopal – Casanare y Pereira – Risaralda. Para ello se utilizó una metodología de enfoque mixto y de alcance descriptivo, que permitiera recolectar información por medio de entrevistas semiestructuradas e identificar la presencia o no de agotamiento emocional relacionado con su carga laboral. Finalmente, se recomienda que el estrés y el síndrome de Burnout sean gestionados eficazmente para prevenir su aparición, beneficia tanto a las trabajadoras como a los empleadores, promoviendo ambientes de trabajo más saludables y productivos.

Palabras clave: precariedad laboral, burnout, estrés laboral, salud emocional.

Abstract

Stress is a feeling that generates both physical and emotional tension and can arise either from situations or even thoughts that can cause the individual nerves, anger or frustration. When this feeling is long lasting, it can generate physical and mental damage. In Colombia, this feeling can also be seen in general service workers, who perform work that requires them not only physically, but also emotionally, leading them to stressful situations that affect their personal and family emotional health. To this must be added the precariousness of the work that most of them have to face, since they do not have the guarantees required by law in terms of social protection. All these factors are conducive to work-related stress and Burnout syndrome, which significantly affect the health of this group of workers. Therefore, the objective of this research is to analyze the impact of occupational stress and Burnout syndrome in domestic and general service workers in the city of Yopal - Casanare and Pereira - Risaralda. For this purpose, a methodology of mixed approach and descriptive scope was used to collect information through semi-structured interviews and to identify the presence or absence of emotional exhaustion related to their workload. Finally, it is recommended that stress and Burnout syndrome effectively managed to prevent its occurrence, benefits both workers and employers, promoting healthier and more productive work environments.

Key words: job insecurity, Burnout, work stress, emotional health

Introducción

En el contexto contemporáneo, el estrés laboral y el síndrome de Burnout se han convertido en áreas de creciente preocupación para investigadores y profesionales de la salud mental, especialmente en profesiones que tradicionalmente han sido menos visibilizadas en estudios académicos. Este es el caso de las trabajadoras domésticas y de servicios generales en Colombia, un grupo de trabajadoras que desempeñan un papel crucial en la vida cotidiana de muchas familias y empresas, pero cuyo bienestar laboral y psicológico a menudo queda en segundo plano.

Este trabajo se enmarca dentro de la investigación liderada por el Mg. Cristian Camilo Osorio Ordoñez, cuyo enfoque está dirigido al análisis del estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas y de servicios generales en Colombia, específicamente en las ciudades de Yopal - Casanare y Pereira - Risaralda. La investigación se ha llevado a cabo mediante la aplicación de tres instrumentos de evaluación a un total de doce (12) trabajadoras domésticas y de servicios generales, seis de cada ciudad mencionada, con el objetivo de evidenciar y analizar los niveles de estrés que experimentan en su entorno laboral.

El análisis del estrés y del síndrome de Burnout en este sector laboral no solo es esencial para entender mejor las condiciones de trabajo, sino también para desarrollar estrategias que puedan mejorar la calidad de vida de estas trabajadoras. Al proporcionar una visión detallada de su situación, este estudio busca contribuir a la creación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y equitativo para quienes sostienen una parte fundamental de la estructura familiar y social en Colombia.

Planteamiento del problema

El papel que desempeñan las trabajadoras domésticas y de servicios generales en hogares y empresas colombianas, es muy importante porque no solo se dedican a realizar la limpieza de las instalaciones en una empresa y del hogar, sino que muchas de ellas terminan asumiendo roles tales como cuidadoras de niños, mascotas e inclusive mensajería, responsabilidades que no les corresponde pero que finalmente para conservar el empleo, terminan cediendo a tales demandas por parte de sus empleadores. Pese a ello, los riesgos laborales a los que están expuestas, las garantías de remuneración y la seguridad social son precarios, subestimando su labor en la sociedad actual debido a la informalidad y al tipo de contratación que les ofrecen.

Pese a que existen entidades como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Grau-Pineda, C. 2019). que regula normas para brindarles protección, su aplicación en Colombia sigue siendo un reto, debido a la informalidad con que es asumida su labor por parte de sus empleadores, enfrentándose a una inestabilidad laboral, extensas horas de trabajo, algunas veces maltrato físico o verbal por parte de las personas a quienes presta sus servicios, falta de prestaciones sociales, realización de tareas que no les corresponde, situaciones que influyen de manera negativa en su bienestar mental, físico y productivo, propiciando la aparición del estrés y el síndrome de Burnout, aumentando los niveles de accidentes y de enfermedades laborales(Caicedo y Osorio, 2024).

Es fundamental y crucial destacar que en Colombia se salvaguarda el concepto de trabajo por la Constitución Política tanto para el trabajador independiente como el que hace parte del sector público y privado, brindando protección y velando porque las condiciones en que labora sean dignas y equitativas para todos. Corte Constitucional, Sentencia T-475 (1992).

Sin embargo, el trabajo de limpieza que realizan las trabajadoras en la mayoría de los casos, no cumplen con las condiciones anteriormente mencionadas, pues existe mucha desigualdad en las condiciones que brindan sus empleadores llevando inclusive a la explotación laboral, situación que genera estrés en esta población. Por este motivo, con este proyecto se busca conocer de qué manera impacta el estrés en la salud física y mental de las trabajadoras y todos los factores que influyen en su bienestar de manera directa e indirecta

Pregunta problema

¿Cuál es el impacto del estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas y de servicios generales de Yopal - Casanare y Pereira - Risaralda en Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el impacto que causa el estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal - Casanare y de Pereira - Risaralda en Colombia.

Objetivos específicos

- 1) Conocer qué factores influyen en la aparición del estrés en las trabajadoras domésticas y de servicios generales de la ciudad de Yopal - Casanare y Pereira - Risaralda en Colombia.
- 2) Identificar las consecuencias que causa el estrés laboral y el síndrome de Burnout en la salud de las trabajadoras domésticas y de servicios generales en la ciudad de Yopal – Casanare y Pereira - Risaralda en Colombia.
- 3) Proponer estrategias que permitan prevenir el estrés y el síndrome de Burnout en la salud mental de las trabajadoras domésticas y de servicios generales en la ciudad de Yopal – Casanare y Pereira - Risaralda.

Justificación

El presente proyecto de investigación se realiza con el fin de abordar la problemática relacionada con el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en un grupo focal de trabajadoras domésticas y de servicios generales de la ciudad de Yopal - Casanare y Pereira - Risaralda en Colombia, cuya importancia para la realización de esta investigación, se centra en la necesidad de entender las condiciones laborales a las que se encuentran expuestas las trabajadoras de este sector económico, ya que estas no son las más adecuadas, situación que afecta su salud mental y calidad de vida personal y laboral.

Esta investigación busca, no solo identificar a nivel académico los factores estresantes que enfrentan las trabajadoras domésticas y de servicios generales, sino también, desde una perspectiva profesional, desarrollar estrategias para mejorar sus condiciones laborales y bienestar general.

Esta investigación nos brinda una perspectiva más completa sobre las condiciones actuales que enfrentan las trabajadoras domésticas; además, nos permite, desde nuestra especialidad profesional, comprender las consecuencias del estrés y el síndrome de Burnout en este grupo de trabajadoras.

Antecedentes

El trabajo doméstico en Colombia ha sido históricamente marcado por una serie de problemáticas estructurales que afectan gravemente a quienes lo realizan. Este tipo de labor abarca una amplia gama de tareas, desde la limpieza y cocina hasta el cuidado de niños, ancianos o enfermos, así como otras responsabilidades como la jardinería, la vigilancia del hogar e incluso la conducción y el cuidado de animales domésticos.

En la investigación realizada por Osorio, C. (2023) la perspectiva apuntó en identificar y analizar los niveles de estrés percibido y síndrome de Burnout entre trabajadores y trabajadoras domésticas en Tuluá – Colombia. Osorio utilizó la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) desarrollada por Cohen et al, (1988), que evalúa el nivel general de estrés percibido y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-22) adaptado por Gil Monte y Peiró (2002), que mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo.

La pandemia de COVID-19 ha puesto al descubierto problemas latentes en este sector laboral. En Colombia, el contexto del trabajo doméstico está profundamente atravesado por la desigualdad socioeconómica, la precariedad laboral y la vulneración sistemática de derechos fundamentales. Además, las trabajadoras domésticas enfrentan riesgos significativos en su entorno laboral, como posibles quemaduras durante la manipulación de alimentos, accidentes por el uso de gas, lesiones por el manejo de productos químicos para la limpieza y caídas que pueden resultar en luxaciones o fracturas.

Según la definición de la OCDE de 1995, el trabajo doméstico se refiere a la producción de bienes y servicios dentro del hogar, que combina tanto el trabajo no remunerado como la adquisición de bienes en el mercado. Esta definición subraya la dualidad del trabajo doméstico, que es crucial para el funcionamiento del hogar pero que frecuentemente no se reconoce ni se valora adecuadamente.

En resumen, los antecedentes del problema del trabajo doméstico en Colombia revelan una realidad marcada por la inequidad, la inseguridad laboral y la violación continua de derechos básicos, subrayando la urgencia de abordar estas cuestiones para mejorar las condiciones de quienes desempeñan estas funciones fundamentales en la sociedad.

El trabajo doméstico en Colombia ha sido un pilar fundamental pero históricamente subvalorado y marcado por diversas problemáticas. Este tipo de labor desempeñada mayoritariamente por mujeres, muchas de ellas inmigrantes y de color, abarca desde el cuidado de niños hasta la limpieza y el cuidado de ancianos, contribuyendo crucialmente a la reproducción social y al mantenimiento de la fuerza laboral.

Lamentablemente, las trabajadoras domésticas enfrentan numerosas formas de abuso, incluyendo el físico, sexual, emocional y económico, perpetrado en su mayoría por empleadoras y sus familiares. Estos actos son utilizados para infundir miedo, disciplinar o simplemente para controlar a las trabajadoras.

Desde una perspectiva feminista, se ha cuestionado la concepción predominante del trabajo doméstico en un sistema capitalista y patriarcal, el cual valora únicamente el trabajo productivo y asalariado que genera valor para la burguesía. Este enfoque ha llevado a la invisibilización y desvalorización del trabajo doméstico realizado por mujeres, que históricamente ha sido crucial pero poco reconocido en términos de contribución económica y social.

En conclusión, los antecedentes del problema del trabajo doméstico en Colombia revelan una estructura profundamente arraigada de desigualdad y abuso, destacando la urgencia de abordar estas cuestiones para garantizar condiciones laborales justas y dignas para todas las trabajadoras domésticas en el país.

Los antecedentes de la problemática de los trabajadores domésticos en Colombia revelan una realidad compleja y multifacética. Aunque el trabajo doméstico es fundamental para la sociedad al contribuir significativamente a la reproducción social y al mantenimiento de la fuerza laboral, este sector enfrenta una serie de desafíos estructurales y sociales que afectan profundamente a quienes lo realizan.

El trabajo doméstico, que mayoritariamente desempeñan mujeres, muchas de ellas inmigrantes y de comunidades marginadas, abarca desde el cuidado de niños y ancianos hasta la limpieza y otras labores del hogar. A pesar de su importancia vital, las trabajadoras domésticas enfrentan frecuentemente condiciones laborales precarias, bajos salarios, falta de acceso a seguridad social y derechos laborales limitados, así como el limitante del tiempo sobre todo para las trabajadoras domésticas internas que sacrifican su vida personal y familiar, vendiendo su tiempo bajo una reclusión en los hogares en los que se encuentran, viviendo bajo un aislamiento laboral que va acompañado de soledad y carencias afectivas como lo menciona en su proyecto de investigación León, M. (2013).

Además, este sector está plagado de problemas como la violencia física, sexual y emocional, en muchos casos perpetrada por empleadores y sus familiares. Estos abusos son ejercidos como medio de control y disciplina sobre las trabajadoras, exacerbando aún más su vulnerabilidad y precariedad laboral.

Desde una perspectiva feminista, se ha criticado la concepción tradicional que subvalora y invisibiliza el trabajo doméstico, relegándolo a un ámbito no reconocido ni remunerado adecuadamente por el sistema capitalista y patriarcal. Este enfoque perpetúa la desigualdad de género y la explotación de las trabajadoras domésticas, quienes continúan luchando por el reconocimiento de sus derechos laborales y la dignificación de su labor en la sociedad.

En conclusión, los antecedentes de la problemática de los trabajadores domésticos en Colombia destacan la urgente necesidad de implementar políticas públicas que garanticen condiciones laborales justas, dignas y seguras para este sector esencial. Además, es crucial fomentar un cambio cultural que reconozca y valore el trabajo doméstico como una parte fundamental del tejido social y económico del país

Generalidades de la metodología del Proyecto

Esta investigación se desarrolló por medio de un enfoque mixto que permitió conocer de una manera más precisa las variables que influían en su nivel de estrés durante la ejecución de sus labores. También se contó con un alcance descriptivo que permitió conocer otro tipo de situaciones que ayudaron a conocer un poco más las vivencias que experimentan las entrevistadas y una cantidad de factores personales y sociales que brindaron mayor información sobre el fenómeno analizado. Todo lo anterior para dar respuesta al objetivo planteado en este trabajo, mostrando el enfoque, el diseño, el alcance, el muestreo, el diseño y el procedimiento utilizados. Este conjunto de variables nos permite orientar la investigación para determinar la confiabilidad y eficacia del trabajo enfocado al estrés y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal – Casanare y Pereira – Risaralda.

Enfoque y alcance

La investigación aplicada en este trabajo, es de corte transversal con un enfoque mixto no experimental, y un alcance descriptivo para detallar fenómenos, eventos, contextos y situaciones de manera que se pueda evidenciar cómo se presentan y se manifiestan. Su objetivo es describir e identificar las propiedades, perfiles del grupo, características, objetos, procesos y otros procesos analizados (Ramos

2020). En este estudio se busca analizar los resultados de los instrumentos aplicados para indagar sobre los fenómenos del estrés y síndrome de Burnout y las condiciones sociales en las trabajadoras de servicios generales y domésticos en la ciudad de Pereira – Risaralda y Yopal – Casanare respectivamente.

Participantes

La población que abarca esta investigación, está compuesta por trabajadoras que cumplen la labor de servicios generales de una empresa y en hogares de la ciudad de Yopal – Casanare y Pereira - Risaralda. La muestra seleccionada para dicha investigación, está compuesta por 12 trabajadoras en total, divididas de la siguiente manera: 6 trabajan en una empresa de la ciudad de Pereira, de las cuales 3 realizan labores de limpieza en oficinas y las otras 3 en la cocina del restaurante de la misma institución. Las otras 6 participantes realizan labores de limpieza en hogares de la ciudad de Yopal. Esta muestra fue seleccionada con el propósito de conocer y analizar el impacto y las condiciones laborales que enfrentan las trabajadoras que realizan labores de servicios generales y domésticos en dos contextos diferentes. Es importante destacar, que la participación en el estudio fue completamente voluntaria, después de haberles explicado detalladamente el objetivo académico de la investigación.

Técnicas

Las metodologías empleadas para este estudio, incluyen la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y la evaluación con la Escala de Estrés Percibido (PSS), apoyado con fuentes secundarias y la firma del consentimiento informado por las participantes. Todas estas herramientas, permiten recolectar información precisa y completa, lo que facilita su análisis para identificar el impacto del estrés y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal – Casanare y Pereira – Risaralda.

Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

La escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) o del “quemado” es un cuestionario compuesto por 22 preguntas de afirmaciones sobre actitudes y sentimientos. Fue diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, para identificar el síndrome de Burnout, que es un tipo de estrés crónico que padecen los trabajadores cuando se enfrentan a altas cargas de trabajo.

Este cuestionario es diligenciado por cada una de las entrevistadas. Está compuesto por veintidós (22) ítems con respuestas que van de cero (nunca) a seis (todos los días). Estos ítems a su vez, están distribuidos en sub escalas, que son:

- Realización personal: mide sentimientos de autoeficacia
- Agotamiento emocional: mide la sensación de estar emocionalmente exhausto por las demandas laborales, y
- Despersonalización: mide el grado de frialdad y distanciamiento hacia el trabajo y los clientes (García & Parra 2018).

Figura # 1

Fuente Christina Maslach y Susan Jackson 1981

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CB =
 DP =
 RP =

ENCUESTA AL PERSONAL

MIBII

DE SERVICIOS HUMANOS

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE Vd. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

DATOS PERSONALES (Marque una 'X' en el recuadro e anule el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____
 Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
 Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años
 No tengo hijos. Si tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:
 Estudios primarios Bachillerato superior
 Algunos cursos universitarios Licenciado
 Otros _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado
 Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses.
 Tiempo en esta profesión: años meses.

- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas
- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales
- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
- Trato muy eficazmente los problemas de las personas
- Me siento "quemado" por mi trabajo
- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás
- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
- Me siento muy activo
- Me siento frustrado en mi trabajo
- Creo que estoy trabajando demasiado
- No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio
- Trabajar directamente con personas me produce estrés
- Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
- Me siento acabado
- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
- Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

ENCUESTA AL PERSONAL

MBI

DE SERVICIOS HUMANOS

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Vea el siguiente ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo".

Si **NUNCA** se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco. La finalidad de todos ellos es procurar conocer mejor cómo consideran el trabajo y a las **personas** los profesionales que tratan con éstas en su trabajo.

NO DÉ LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.

ATIENDA A LAS INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR.

Escala de Estrés Percibido (PSS)

La Escala de Estrés Percibido (PSS) de Cohen et al (1983) es una herramienta que permite la cuantificación de la respuesta psicológica general que tiene un individuo cuando se enfrenta circunstancias estresoras, o sea, mide el grado en que las personas valoran las situaciones de la vida como una amenaza o por el contrario como un reto.

Este instrumento está compuesto por catorce (14) ítems con respuestas que van de cero (nunca) a cuatro (Muy a menudo). Para obtener la puntuación total se debe invertir las respuestas de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13, y sumando las puntuaciones de los 14 ítems. A mayor puntuación, mayor nivel de estrés percibido (Reina, et al., 2019).

Figura # 2

Fuente Reyna, C., Mola, D. J., & Correa, P. S. (2019)

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
<hr/>					
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS)

Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Artículos originales sobre la Perceived Stress Scale (PSS)

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

Cohen, S. and Williamson, G.M. (1988) Perceived stress in a probability sample of the United States. In: S. Spacapan and S. Oskamp (Eds.) *The social psychology of health*. Newbury Park, CA: Sage.

Artículos con información sobre la adaptación y validación en España.

Remor E. & Carroble JA. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 7 (2-3), 195-201.

Remor E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 86-93.

PSS-10

Una versión corta se pueden obtener del pool de ítems de la PSS versión completa. La PSS-10. La puntuación de la PSS-10 se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 6,7, 8, y 9) e sumando todos los 10 ítems (1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 14).

Para mayor información contactar con:

Prof. Dr. Eduardo Remor

Dpto. de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. 28049 Madrid, España

e-mail: eduardo.remor@uam.es

Fuentes secundarias

Para identificar los principales riesgos psicosociales que enfrentan las trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal y Pereira, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de diversas fuentes bibliográficas. Esta investigación se centrará en analizar los factores que originan estos riesgos, abarcando

temas clave como las condiciones laborales, las demandas emocionales y físicas, las dinámicas interpersonales, así como la falta de apoyo social y profesional para este grupo de trabajadoras.

Consentimiento informado

El consentimiento informado (Carracedo, et al., 2017) es un documento que permite a las participantes tener claro sus derechos, la metodología, el proceso, las responsabilidades y los posibles riesgos durante esta investigación, asegurando así su vinculación a este trabajo de manera voluntaria.

Ver Anexo # 1

Entrevista

Para llevar a cabo este trabajo, se utilizarán los modelos de Maslach y Karasek que servirán para recopilar información sobre los niveles de estrés y Síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal – Casanare y Pereira - Risaralda. Estos modelos incluyen diferentes tipos de preguntas sociodemográficas tales como estado civil, edad, nivel educativo, tiempo de experiencia en la labor, entre otras; también incluyen preguntas para indagar sobre sus condiciones laborales actuales.

Entrevista semiestructurada

Para el desarrollo de esta investigación, se aplicó una entrevista semiestructurada a las trabajadoras voluntarias, adaptada a las características específicas de su labor en los diferentes entornos en los que prestan sus servicios. Este formato de entrevista se eligió porque permite un diálogo flexible, en el que tanto el entrevistador como el entrevistado tienen la oportunidad de explorar el tema a fondo mediante preguntas abiertas. Esto facilita la obtención de información detallada y permite a las trabajadoras expresar sus opiniones de manera más libre y espontánea. (Bernardi, L. 2015).

Para la realización de este tipo de entrevista, se contó con un grupo de expertos, quienes con su vasto conocimiento desarrollaron 12 preguntas divididas en 6 y 6 direccionadas con base en el modelo Maslach y el modelo Karasek respectivamente.

Antes del desarrollo de la entrevista, se realizó una socialización a las voluntarias, donde se hizo una explicación de la metodología y se les solicitó firmar un consentimiento informado que les permitiría participar en este ejercicio de una manera más confiable y transparente.

En el siguiente Cuadro de Expertos se puede encontrar la descripción de los profesionales que participaron en el desarrollo de las preguntas y la trayectoria de cada uno de ellos en su rama profesional.

Tabla # 1*Cuadro de expertos*

EXPERTO	PERFIL
1	Psicólogo de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Medición y Evaluación en Ciencias Sociales y Magíster en Psicología, (línea de Psicología Organizacional y del Trabajo) Universidad Católica de Colombia. Docente universitario con 18 años de experiencia académica e investigación.
2	Estudiante Posdoctorado Sistemas y Corrientes Filosóficas, Candidato a Doctor en Educación Universidad Católica de Manizales, Colombia, Doctor en Educación Universidad de Baja California, México, Magíster en Educación, Especialista en epistemologías del Sur, Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Técnicas y Herramientas de Investigación, Psicólogo, Estudios de Filosofía y Teología.
3	Psicóloga – Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
4	Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública
5	Psicóloga – Magíster en Prevención de Riesgos Laborales
6	Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Seguridad y Salud y en el trabajo. Experiencia en investigación.
7	Psicólogo, Magister en Salud ocupacional

Elaboración propia Perfil de expertos 2024.

Fases del trabajo de campo

Primera fase

Con base en literatura especializada en estrés y síndrome de Burnout, se llevará a cabo una búsqueda exhaustiva para determinar la prevalencia, los factores de riesgo y las consecuencias que afectan a las trabajadoras domésticas y de servicios generales en Yopal - Casanare, y Pereira - Risaralda. El objetivo es obtener un diagnóstico detallado, integrando los resultados de las entrevistas con la información obtenida de la literatura, para evaluar las condiciones laborales enfrentadas por las entrevistadas.

Segunda fase

Se aplicarán cuestionarios estandarizados previamente diseñados y adaptados a las trabajadoras voluntarias, para recopilar datos que permitan evaluar los niveles de estrés en esta población. Esta información proporcionará una visión más clara del contexto y facilitará una comprensión más detallada de los factores que afectan su bienestar.

Tercera fase

Se aplicarán cuestionarios validados y reconocidos internacionalmente a las trabajadoras voluntarias para evaluar los niveles del síndrome de Burnout. Con los resultados obtenidos, se determinarán la prevalencia y el grado de impacto del síndrome en esta población. Este análisis permitirá comprender mejor el impacto psicológico y emocional que enfrenta este sector laboral.

Para la realización de esta investigación fue necesario dividirla en tres (3) etapas compuestas por búsqueda y socialización del proyecto con la población a entrevistar, recopilación de la información y análisis de los resultados recolectados.

A las voluntarias seleccionadas se les aplicó un formulario en línea, compuesto por una serie de preguntas que abarcaban diferentes aspectos que tenían que ver con su situación laboral actual, teniendo en cuenta aspectos como nivel educativo, tiempo de experiencia en la labor, tiempo de vinculación en la empresa actual y la edad.

A continuación, se llevó a cabo la entrevista semiestructurada con las 12 voluntarias para recopilar la información necesaria para el estudio. Tras esta fase, se procedió a la sistematización, interpretación y

análisis de los datos, con el enfoque particular de acuerdo a las categorías definidas en el marco de la investigación

Categorización y codificación

Teniendo en cuenta que este estudio está basado en un proceso de investigación teórica descriptiva, se realizó la consulta de diferentes fuentes de literatura, con el fin de desarrollar una investigación enfocada en el estrés y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas y de servicios generales de las ciudades de Yopal – Casanare y Pereira – Risaralda.

Para esto se realizó una consulta literaria sobre diferentes artículos disponibles en Scielo, Ansiedad & Estrés, Asana, Chubb y Redalyc, rescatando la información relevante y que aportara al tema de investigación.

Se creará una base de datos en Excel para organizar las siguientes categorías:

- Niveles de estrés laboral
- Síndrome de Burnout
- Condiciones laborales
- Riesgos psicosociales

Una vez organizadas las categorías, se procederá a aplicar y analizar los instrumentos de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS). Tras la recolección de datos, tanto documentales como experimentales, se realizará una descripción detallada de los hallazgos en cada categoría, considerando tanto las tendencias comunes como las discrepancias. Este análisis permitirá identificar posibles similitudes y cumplir con el objetivo planteado en el estudio

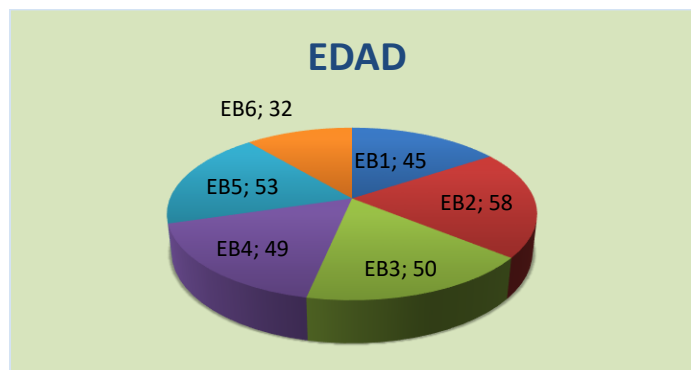
Resultados

Para analizar los resultados de este estudio de enfoque mixto, se utilizarán los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS), junto con la bibliografía consultada, con estos se evaluarán las categorías relacionadas con el estrés y el síndrome de Burnout, para abordar los objetivos específicos establecidos en este trabajo.

Información sociodemográfica entrevistadas Pereira - Risaralda

Figura # 3

Edad de las entrevistadas

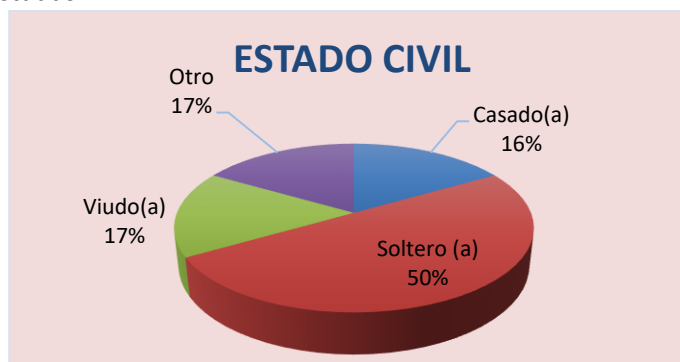


Fuente: elaboración propia (2024)

El estudio incluyó a 6 trabajadoras con edades que van desde los 32 años hasta los 58 años de edad. También se encontró que el 100% de las trabajadoras, en términos de carga laboral, trabajan 8 horas diarias.

Figura # 4

Estado civil de las entrevistadas

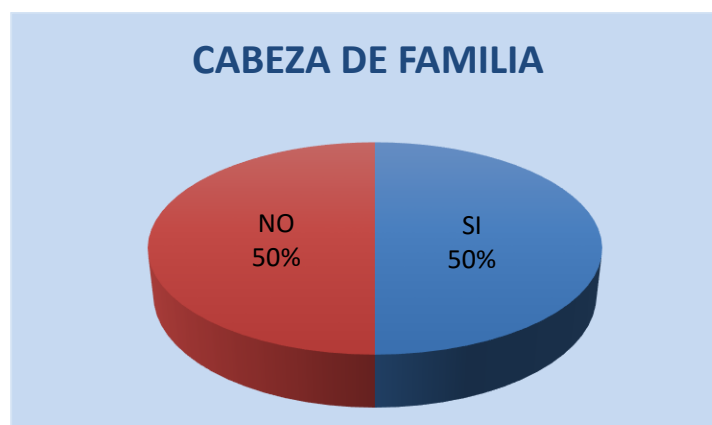


Fuente: elaboración propia (2024)

El estado civil de las trabajadoras indicó que el 50% (3 personas) de ellas son solteras, el 17% (1 persona) es viuda, el 16% (1 persona) es casada y el 17% (1 persona) indicó que tienen otro tipo de estado civil.

Figura # 5

Cabeza de familia de las entrevistadas

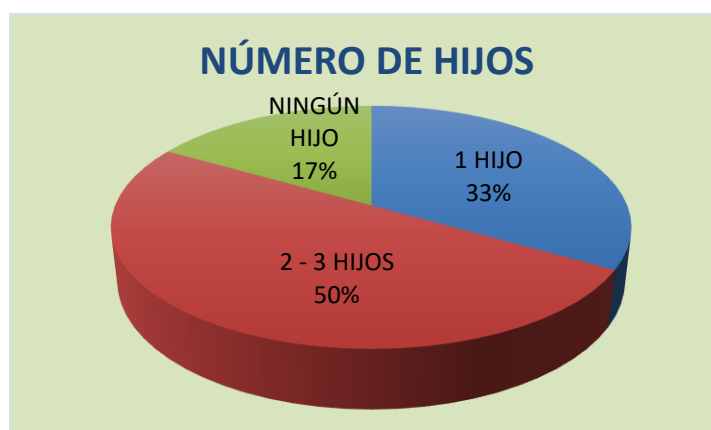


Fuente: elaboración propia (2024)

Se encontró que el 50% (3 personas) de las entrevistadas son cabeza de familia y el otro 50% (3 personas) no lo son.

Figura # 6

Número de hijos de las entrevistadas

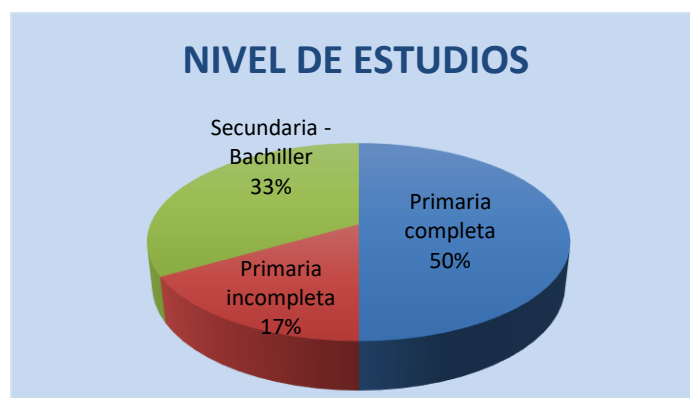


Fuente: elaboración propia (2024)

El número de hijos indicó que el 50% (3 personas) tiene entre 2 a 3 hijos, el 33% (2 personas) tiene 1 hijo y el 17% (1 persona) no tiene ninguno.

Figura # 7

Nivel de estudios de las entrevistadas

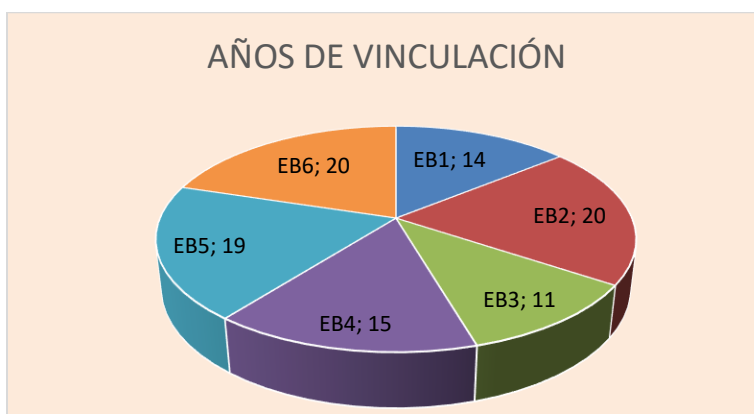


Fuente: elaboración propia (2024)

El nivel de estudios que presentaron las entrevistadas, mostró que el 50% (3 personas) tienen la primaria completa, el 33% (2 personas) tienen Secundaria completa y el 17% (1 persona) la primaria incompleta.

Figura # 8

Años de vinculación a la empresa



Fuente: elaboración propia (2024)

En los años de vinculación a la empresa, se encontró que EB2 y EB6 llevan 20 años, que EB5 lleva 19 años, EB4 lleva 15 años, EB1 lleva 14 años y EB3 lleva 11 años vinculada a la empresa, lo que nos lleva a pensar que el lugar en donde se encuentran trabajando tienen estabilidad laboral.

Confidencialidad

Con el fin de dar cumplimiento a la confidencialidad de las voluntarias participantes de esta investigación, se asignaron unos códigos a cada una de ellas, esto con el propósito de brindar una mejor identificación y organización de la información recolectada y analizada.

Estos códigos están formados por letras mayúsculas y números, cuyo significado es el siguiente:

E= entrevistada

B= Burnout

1= Número uno

Así pues, se identifican EB1, EB2 y así sucesivamente hasta llegar a la EB12.

Tabla # 2

Codificación.

CÓDIGO	SIGNIFICADO
EB1, EB2...	Entrevistada Burnout 1, Entrevistada Burnout 2...

Elaboración propia. Cuadro explicativo sobre abreviaciones utilizadas (2024)

Análisis de cuestionario

A esta investigación se le realizó un análisis y con base en esto, se desarrollaron las preguntas del cuestionario que fueron orientadas de tal manera que se pudiera cumplir el objetivo planteado.

Tabla # 3

Categorías de análisis del cuestionario

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
-----------	--------------	----------

Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	<p>¿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</p> <p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p> <p>¿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?</p>
Modelo de Karasek	Demanda psicológica	<p>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p> <p>¿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?</p>
	Control sobre el trabajo	<p>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?</p> <p>¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>
	Apoyo social en el trabajo	<p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p>

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

Resultados

Al terminar de aplicar las encuestas y recolectar toda la información correspondiente, se realizó un análisis para conocer los resultados, que son socializados a continuación, teniendo en cuenta las 2 regiones analizadas.

Región de Pereira – Risaralda

Resultados categoría # 1: agotamiento emocional

Al analizar los resultados obtenidos, se puede observar que las personas entrevistadas no experimentaron agotamiento emocional, lo que refleja ausencia de signos de estrés en sus labores. Las entrevistadas manifiestan sentirse a gusto en su lugar de trabajo, a pesar de tener una jornada laboral extensa que empieza muy temprano en la mañana, sin embargo, esta puede terminar temprano en la tarde, lo que les permite realizar diligencias o irse a sus casas a descansar.

También manifiestan tener buena relación con sus jefes y sentirse en la mayoría de las veces, apoyadas por ellos, así como por los directivos de la empresa. Todo esto contribuye reducir su carga emocional laboral y se sientan activas y enérgicas en su desempeño diario.

Se observó también que la mayoría goza de completa autonomía en la forma en que realizan su trabajo, lo que les da libertad para gestionar sus tareas a su manera, contribuyendo a su desempeño y carga emocional.

Tabla # 4

Agotamiento emocional en Pereira

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
-----------	--------------	----------	--------------	-----------	----------

Modelo de Maslach

Agotamiento emocional

¿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	EB1	No señora, ninguna de las anteriores, yo me siento bien	Las entrevistadas manifiestan no presentar ninguno de estos síntomas, expresan sentir el cansancio normal por la jornada laboral, pero sin mayores afectaciones a su bienestar físico ni mental
	EB2	No ninguna de esas cosas me ha pasado	
	EB3	No, no sufro ninguna de esas cosas	
	EB4	No, muy poquitas veces me siento así porque trabajo con mucho gusto y ánimo	
	EB5	Algunas veces me siento cansada después del trabajo, pero nada más, eso es por todo lo que hago en el día pues hasta ahora no, el cansancio normal del trabajo, pero nada más, no tengo nada de eso	
	EB6	No señora, yo me siento bien con lo que hago	
¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No ninguna el trabajo que hago está bien así	Analizando las respuestas de las entrevistadas, se puede encontrar que a pesar de la carga laboral y las tareas que desarrollan, ninguna manifiesta sentirse presionada para hacer labores que le generen algún tipo de malestar emocional
	EB2	No, a veces hay mucho por hacer, pero todo dentro de lo normal	
	EB3	no señora, yo trabajo muy bien acá	
	EB4	No, aunque si tengo presión por el tiempo	
	EB5	no me siento mal cuando hago mi trabajo	

	EB6	obligada no, si se siente uno presionado porque tiene uno que tener todo listo a tiempo, pero nada más, así es el trabajo y uno sabe
--	-----	--

Despersonalización

Al analizar los resultados obtenidos, se observa que, en general, los empleados reciben un trato positivo por parte de su jefe inmediato. Pese a la dinámica laboral que ocasionalmente genera estrés en algunos de los jefes de las entrevistadas, el trato es respetuoso casi siempre y contribuye a un ambiente amable, favoreciendo el bienestar laboral de todos los trabajadores.

Por otro lado, se percibe que, cuando algunos integrantes del grupo de trabajo incomodan a las entrevistadas, donde se habla mal de otras personas o se comentan ofensivos, prefieren tomar distancia y concentrarse en sus tareas, evitan involucrarse en estos comportamientos y se enfocan en sus responsabilidades laborales. Pese a lo anterior, el trato con sus compañeras es amable y no se percibe malestar emocional en las entrevistadas.

Es importante tener en cuenta que el bienestar emocional que manifiestan las entrevistadas con sus jefes y compañeros de trabajo, son factores que contribuyen a mantener un entorno favorable y a la prevención de la despersonalización en su trabajo.

Tabla # 5

Despersonalización en Pereira.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Maslach	Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada	EB1	Yo no he tenido maltratos por mi jefe, siempre me trata bien	Las entrevistadas tienen una buena percepción de su jefe inmediato y

doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB2	Acá todos son muy amables, nadie me maltrata	manifiestan no recibir malos tratos por el mismo, a pesar que una de ellas, la EB5 manifiesta que debido al estrés del trabajo puede llegar a tener episodios donde su jefe no se comunica con ella de manera amable, en general el trato que reciben es respetuoso y amable por parte de su jefe
	EB3	Me siento bien porque siempre me tratan bien	
	EB4	nunca me han tratado mal en el trabajo y menos por mi jefe	
	EB5	Me pongo a llorar cuando tengo problemas con mi jefe, pero luego se me pasa y sigo trabajando, no le paro bolas	
	EB6	A mí siempre me tratan bien, a veces si se estresa el jefe por tanto trabajo, pero luego se le pasa	
	EB1	A veces con las compañeras de trabajo por los comentarios que hacen de otras personas, porque hablan mal de otros y eso no me gusta entonces me alejo de ellas	
¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	EB2	Con las compañeras de trabajo a veces me alejaba porque me hacían reproches por algunas cosas que pasaban, entonces me sentía mal y me daba rabia y mejor no les volvía a hablar por un rato	La mayoría de las entrevistadas manifiestan una actitud distante por circunstancias del grupo de trabajo en el que se encuentran y porque sus compañeros de trabajo toman actitudes comportamentales negativas que no contribuyen a un buen ambiente laboral, generando malestar general y a que se puedan presentar problemas personales.
	EB3	No señora, yo me llevo bien con todos acá, no tengo problemas con nadie	

	EB4	A veces cuando las compañeras hablan mal de las otras, eso me hace sentir mal y me quedo callada mejor para evitar problemas, no me gusta
	EB5	Algunas veces cuando los compañeros hacen chismes o se ponen a charlar porque después están corriendo porque les coge la noche para tener todo listo, eso no me gusta y por eso no me junto con ellos
	EB6	Pues cuando alguien hace algún comentario maluco eso si incomoda un poquito, pero pues uno no pone cuidado y sigue en lo suyo y ya

Realización personal.

En general, las entrevistadas expresan una alta satisfacción con sus empleos, destacando tanto el disfrute del trabajo que realizan como la calidad del entorno laboral. Las percepciones positivas sugieren que las condiciones laborales son favorables y la seguridad en el trabajo es evidente, como lo demuestra que la EB5 está próxima a jubilarse, reflejando una estabilidad laboral sólida.

Adicionalmente, se observa que las entrevistadas experimentan una satisfacción personal significativa. Este bienestar personal se manifiesta en el apoyo que pueden ofrecer a sus familias, la posibilidad de adquirir y remodelar sus viviendas, y los logros educativos de algunas de ellas. Este crecimiento personal, impulsado por el empleo, contribuye a mejorar la autoestima de las entrevistadas y fomenta un sentido de pertenencia hacia la empresa.

Tabla # 6

Realización personal en Pereira.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Maslach	Falta de realización personal	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	No he pensado en eso por ahora, acá me siento bien trabajando	De acuerdo con las respuestas de las entrevistadas, se percibe que, ninguna de ellas ha pensado en la posibilidad de cambiar de trabajo, pues de acuerdo con sus respuestas, manifiestan estar a gusto en el lugar que se encuentran y esto les brinda estabilidad emocional y laboral
			EB2	Ninguna vez he pensado en eso	
			EB3	Por ahora no pienso en eso	
			EB4	No señora, yo no pienso en eso, acá estoy contenta, trabajar acá es muy bueno	
			EB5	Yo no pienso en eso, ahora sí porque ya casi me jubilo, pero es por eso no porque esté aburrida o algo así	
			EB6	Hasta ahora no he pensado en eso, me gustaría seguir acá más tiempo	
		¿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?	EB1	Sí, porque tengo la oportunidad de darle la educación a mis hijos y me siento satisfecha de tener un trabajo estable	La mayoría de las entrevistadas manifiestan tener el apoyo de la empresa en la que trabajan, lo que les da satisfacción de poder lograr lo que se han propuesto y sienten que han tenido un crecimiento personal y familiar.
			EB2	Si, emocional y económicamente, porque cuando me pasa algo tengo con quien hablar y me aconsejan y porque he podido organizar mi casita	
			EB3	Si porque he podido sacar adelante mis hijos	
			EB4	Yo creo que si porque pude pagar mi casita y le he podido ayudar a mis hijos con sus estudios	

		Si porque le he podido ayudar a mi hijo con su estudio y a mis papás con sus cosas, además que estoy organizando mi casa y me ayudaron para que pueda hacerlo
EB5		
EB6		Pues si porque he logrado conseguir mis cosas para la casa y he podido estudiar cosas que me sirven para la vida

Modelo de Karasek

Enseguida, se realizará el análisis de las diferentes categorías que conforman el modelo de Karasek, que serían la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

Demanda psicológica

De acuerdo con las respuestas de las entrevistadas, se identificaron varias áreas de mejora que podrían optimizar sus condiciones laborales. Algunas sugieren que, al realizar mejoras estructurales en la empresa, como la ubicación de pocetas, se facilitaría su labor al reducir los largos desplazamientos y la pérdida de tiempo asociada. Por otro lado, otras mencionan que ajustes administrativos, como la unificación de horarios, un aumento en el sueldo y la ampliación del tiempo de descanso, podrían contribuir significativamente a mejorar sus condiciones laborales.

En relación con el trato recibido por sus jefes y compañeros de trabajo, la mayoría de las entrevistadas se siente satisfecha debido al buen trato general que experimentan. Sin embargo, las trabajadoras EB5 y EB6 han señalado que, en ocasiones, enfrentan actitudes hostiles, aunque estas situaciones son esporádicas y no afectan significativamente el ambiente laboral, esto les permite continuar con sus tareas sin mayores inconvenientes.

Tabla # 7

Demanda psicológica en Pereira

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Que hubiera unificación de grupos para salir a la hora puntual a las 3pm, así saldríamos todos juntos y no unos antes y otros después	De acuerdo con las respuestas, las entrevistadas consideran que haciendo mejoras locativas que les facilite el trabajo, realizando ajustes en el sueldo y organizando los horarios de salida, se podría contribuir al mejoramiento de sus labores y a la demanda psicológica.
			EB2	No necesita mejorarlas, yo creo que todo está bien así	
			EB3	Colocar más pocetas cerca que permitan lavar la trapeadora y no tener que ir tan lejos	
			EB4	Que nos pongan pocetas más cerca de donde trabajamos para que no tengamos que caminar tanto	
			EB5	Pienso que dándonos un poquito más de tiempo para descansar y subiendo el sueldo	
			EB6	Yo creo que aumentando el sueldo y no cargando tanto trabajo o haciendo más cortica la jornada de trabajo	
		¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y	EB1	No señora, yo no tengo personas que me traten mal acá	La mayoría de las entrevistadas manifiesta recibir buen trato por parte de su jefe y de sus compañeros de trabajo, lo que influye
			EB2	No, acá todos me tratan bien	

<p>compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>	EB3	No porque acá me la llevo bien con todos, acá nadie es grosero conmigo	<p>positivamente en su bienestar psicosocial. Sin embargo, las entrevistadas EB5 y EB6, manifiestan tener a veces situaciones hostiles con sus jefes debido al estrés laboral, no obstante, la situación es rápidamente superada sin traer consecuencias que las afecte de manera significativa.</p>
	EB4	No, mi jefe siempre me trata bien y con las compañeras me la llevo bien	
	EB5	A veces si siento que eso pasa, pero yo sigo con mis cosas y hago mi trabajo, además todos estamos haciendo nuestro trabajo y cada uno hace lo suyo sin molestar al otro	
	EB6	Pues a veces cuando mi jefe se estresa el ambiente se pone pesado porque no habla entonces uno no sabe si hablarle o no, pero de resto es bien, uno no para bolas y sigue con su trabajo mejor	

Control sobre el trabajo

Las respuestas de las entrevistadas indican que son autonomía en el desempeño de sus tareas, lo que les permite gestionar su trabajo según sus propias metodologías y prioridades, siempre y cuando cumplan con los objetivos establecidos. Esta libertad en el manejo de sus responsabilidades no se traduce en una ausencia de procedimientos, sino que les brinda la posibilidad de aplicar su experiencia y habilidades de manera efectiva, fortaleciendo su autoconfianza.

En particular, las trabajadoras EB5 y EB6 deben seguir procedimientos específicos establecidos por la empresa, adecuados para su tipo de labor. A pesar de estas directrices, reportan que pueden adaptar la manera en que cumplen con sus tareas para alcanzar los objetivos de manera satisfactoria. Esta

flexibilidad les otorga un grado de autonomía dentro de los parámetros definidos, permitiéndoles tomar decisiones y realizar ajustes en su trabajo para mejorar su desarrollo y eficiencia.

Mientras el trabajo de EB5 y EB6 está guiado por procedimientos establecidos, todas las entrevistadas valoran la autonomía y la capacidad de decisión que les permite adaptar su enfoque para cumplir con los objetivos de manera efectiva. Esta autonomía refuerza su confianza en sí mismas y les proporciona una sensación de control sobre su trabajo.

Tabla # 8

Control sobre el trabajo en Pereira

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Karasek	Control sobre el trabajo	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?	EB1 EB2 EB3	No señora, yo hago mi trabajo sin ningún problema, yo puedo hacerlo como quiera siempre que tenga todo listo, por ejemplo, puedo limpiar primero una oficina y luego otra o puedo empezar por otra parte y no hay problema, no me dicen nada Yo tengo libertad para tomar decisiones sobre mi trabajo, eso sí, debo tenerlo listo. Cuando limpio primero las oficinas y luego las otras o empiezo por los corredores, con tal que tenga todo limpio puedo hacerlo sin problema Si puedo tomar decisiones, a veces me dan indicaciones, pero nada más. Por ejemplo, si quiero barrer primero y luego trapear en una parte o por ejemplo si empiezo abajo en la oficina y luego subo, está bien	Las trabajadoras entrevistadas manifiestan tener autonomía en la realización de sus tareas y tienen claro qué deben hacer durante su jornada laboral, lo que les facilita cumplir con las tareas

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

EB4 Yo puedo hacer mi trabajo como yo quiera porque yo sé qué es lo que tengo que hacer y lo hago, por ejemplo, yo sé que tengo que trapear unos corredores y lo puedo hacer ya o dentro de un ratico y nadie me dice nada si lo hago así

EB5 Pues todos seguimos instrucciones de lo que debemos hacer en el día, pero yo creo que cada uno sabe que tiene que tener listo entonces hacemos lo que nos corresponde y nadie está mirando si lo hizo o no. Cuando preparamos una comida cada uno sabe qué le toca hacer y lo tiene listo a la hora que es.

EB6 Uno si sigue instrucciones del jefe que le dice a uno qué hay para hacer, pero no es tan estricto, lo importante es que uno termine su tarea y tenga todo listo a las horas que se debe

EB1 Tengo autonomía en la realización de mis tareas

EB2 Puedo decidir sobre mis tareas, no tengo problema con eso

EB3 Siempre sigo las instrucciones que nos dicen, pero no son estrictas, solo que son las instrucciones en cómo debemos hacerlo, pero si lo hago diferente no hay problema con tal de tener todo listo

De acuerdo a las respuestas, se puede ver que las entrevistadas pueden decidir sobre la forma en que realizan su trabajo. A pesar que la EB5 y EB6 manifiestan recibir instrucciones sobre la manera en que deben realizar sus labores, se percibe que tienen autonomía para lograr la tarea y esto no les genera malestar o

	EB4	Yo hago el trabajo como quiera, sé que lo tengo que hacer bien y ya	situaciones que las afecte emocionalmente.
	EB5	A uno si le dan instrucciones, pero es más para que sepa qué debe hacer, pero no es nada estricto, yo siento que cada uno puede hacerlo como mejor le parezca	
	EB6	Yo sí sigo instrucciones, pero no son tan estrictas, lo que pasa es que si hay una forma de hacerlas entonces a veces uno no las hace así y la embarra, entonces mejor las hace como le dicen a uno para no tener problemas, pero yo siento que si puedo hacerlo a mi modo	

Apoyo social en el trabajo

De acuerdo con las respuestas de las entrevistadas, todas ellas tienen al menos una persona en la empresa en quien pueden confiar y recurrir en caso de necesitar apoyo. La EB5 destaca que no solo encuentra respaldo en varias compañeras, sino también en su jefe, a quien consulta con frecuencia. De manera similar, la EB6 señala que cuenta con múltiples personas dispuestas a ayudarle tanto en aspectos sociales como emocionales.

Este apoyo es un factor crucial para la satisfacción laboral. La posibilidad de contar con personas de confianza, que ofrecen respaldo tanto en lo personal como en lo profesional, contribuye significativamente al bienestar en el trabajo. Las entrevistadas evidencian que el buen trato y la relación positiva con compañeros y superiores, como lo expresa la EB5, son elementos que fortalecen su experiencia laboral y mejoran su satisfacción en el entorno de trabajo.

Tabla # 9

Apoyo social en el trabajo en Pereira

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Karasek	Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	Si tengo a quien recurrir en caso que algo me pase en el trabajo o en la casa, una compañera del trabajo que me ayuda cuando la necesito	Todas las entrevistadas manifiestan contar con el apoyo de un compañero en el trabajo, al cual pueden recurrir en caso de necesitar ayuda o un consejo, mostrando con esto que cuentan con un entorno de apoyo social disponible para cuando lo necesiten. Es importante tener en cuenta que la EB5 manifiesta contar con su jefe, lo que contribuye al bienestar emocional de las trabajadoras.
			EB2	Sí tengo, es una compañera del trabajo que es con la que mejor me la llevo, con ella es con la que hablo las cosas que me pasan	
			EB3	Sí, yo hablo mucho con mi compañera de trabajo, ella me escucha y me aconseja cuando tengo problemas	
			EB4	Si señora, tengo una compañera de trabajo que es la que me ayuda en todo, en ella confío mucho	
			EB5	Sí, tengo una compañera que está conmigo que es a la que yo le cuento mis cosas y ella me aconseja y a mi jefe también lo busco cuando tengo problemas, él siempre me escucha	
			EB6	Sí, yo puedo hablar con varias personas de acá y me escuchan y me aconsejan, cuando tengo problemas personales hablo con alguna de ellas	
	Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	Yo siento que no recibo apoyo social, acá son muy amables conmigo y me tratan bien pero no siento que tenga beneficios de otra clase	De acuerdo a las respuestas de las entrevistadas, se puede ver que casi todas ellas cuentan con apoyo social en su lugar de trabajo y sienten que ha mejorado su calidad de vida al lograr las
			EB2	Sí, siento que recibo el apoyo de todas las personas del trabajo, además me ayudaron para que yo pueda terminar mi bachillerato	

EB3	Si, por ejemplo, las pausas activas que nos ofrecen de baile, y el bono que nos dan cuando cumplimos las metas también, eso nos ayuda mucho	metas que se han propuesto, excepto la EB1 que manifiesta no haber recibido ningún apoyo ni beneficios laborales. Sin embargo, en general, se puede notar que el apoyo recibido contribuye con su bienestar emocional y personal, además la ayuda financiera para la realización de estudios.
EB4	Si porque me han ayudado cuando he necesitado algo, por ejemplo, me ayudaron para que yo pudiera pagar mi casita y pues con el estudio de mis hijos	
EB5	Sí, hace tiempo cuando estaba terminando mi casita y necesitaba un crédito para remodelarla, acá me ayudaron para poder hacerlo	
EB6	Pues si porque algunas de las cositas que he conseguido ha sido porque acá me han ayudado y cuando necesito estudiar también me ayudan	

Resultados

Modelo de Maslach

Con este modelo aplicado, se procederá a realizar el análisis de las diferentes categorías que lo conforman, prestando especial atención en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Tabla # 10

Valores de referencia de la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI)

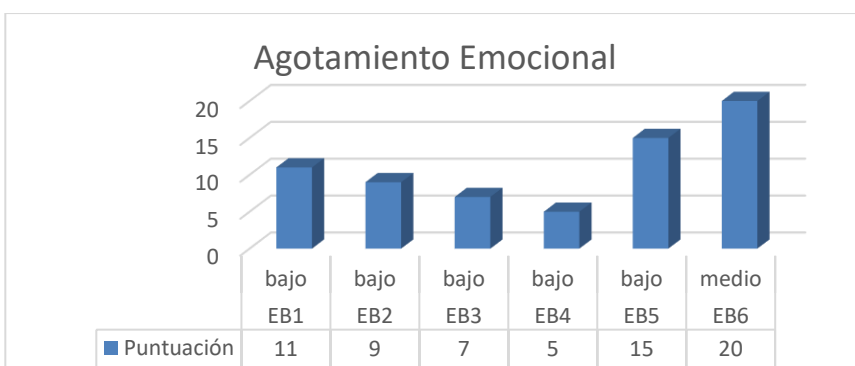
Subcategoría	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Fuente: Maslach, C., & Jackson, S. (1996 a) como se cita en Carvajal, et al. (2022)

Esta tabla muestra los niveles de estrés y síndrome de Burnout. Dependiendo de los resultados obtenidos en las entrevistas, podemos consultar esta tabla para evaluar y determinar la severidad del síndrome en las trabajadoras entrevistadas, que puede presentarse en una o en todas de las subcategorías. Los resultados también dependen de los valores de referencia (bajo, medio, alto) que permiten identificar las áreas débiles y fuertes de las entrevistadas.

Figura # 9

Agotamiento emocional MBI



Categoría	Puntuación
Alto	27 - 54
Medio	17 - 26
Bajo	0 - 18

Fuente: elaboración propia 2024

Agotamiento emocional

De acuerdo con los resultados de las entrevistas, observamos que cinco de las participantes (EB1 a EB5) muestran niveles bajos de agotamiento emocional. Esto es un indicio positivo, ya que sus niveles de fatiga, agotamiento y cansancio no parecen ser significativos para afectar su bienestar emocional, lo que favorece el desempeño en sus labores.

Por otro lado, la entrevistada EB6 presenta un nivel medio de agotamiento emocional, evidenciando ciertos signos de cansancio emocional y fatiga física que impactan su rendimiento laboral.

Figura # 10

Despersonalización



Fuente: elaboración propia 2024

Despersonalización

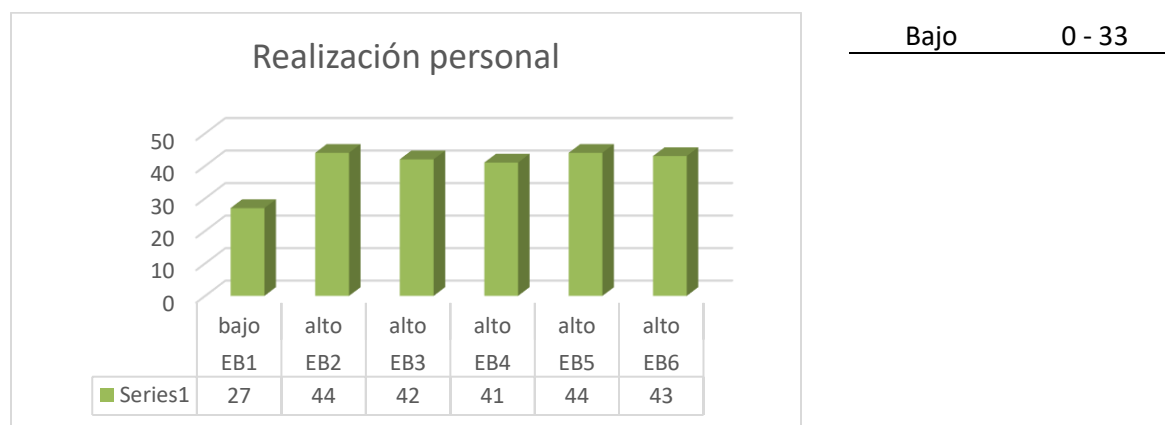
Al analizar las respuestas, observamos que cinco de las entrevistadas presentan bajos niveles de despersonalización. Esto sugiere que su trabajo no ha afectado negativamente su capacidad de empatía y conexión con las personas y el entorno, sino que, por el contrario, indica una mayor sensibilidad que favorece interacciones más efectivas con sus semejantes.

En contraste, la entrevistada EB6 muestra niveles altos de despersonalización, lo que podría indicar la presencia de conflictos en sus relaciones con compañeras de trabajo y personas a las que presta sus servicios. Este elevado nivel de despersonalización sugiere que podría estar experimentando altos niveles de estrés, lo que podría afectar negativamente su bienestar emocional.

Figura # 11

Realización personal

Categoría	Puntuación
Alto	40 - 56
Medio	34 - 39



Fuente: elaboración propia 2024

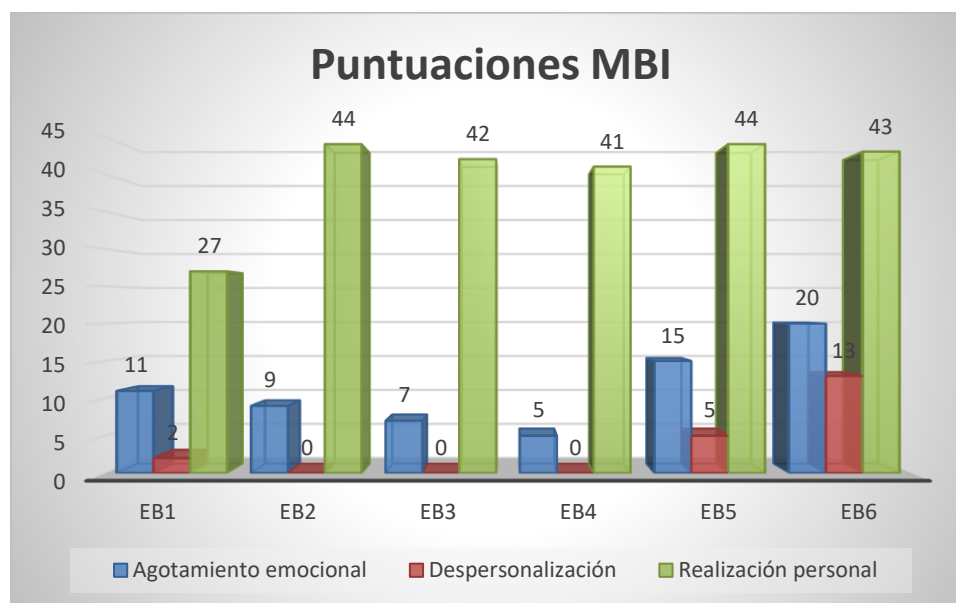
Realización personal

Las respuestas de las entrevistadas EB2 a EB6 indican que experimentan altos niveles de satisfacción personal. Ellas sienten que han alcanzado metas significativas tanto para su propio beneficio como para el de sus familias, lo que les proporciona una sensación de plenitud en su trabajo diario y un sentido de aprecio por parte de quienes las rodean.

En contraste, la entrevistada EB1 presenta niveles bajos de realización personal, lo que sugiere que podría no haber tenido suficientes oportunidades para el desarrollo personal y que podría sentirse menos valorada en su entorno laboral.

Figura # 12

Resultado puntuaciones escala Maslach Burnout Inventory (MBI)



Fuente: Elaboración propia 2024

Resultados de la MBI

Tabla # 11

Resultados de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

Entrevistada	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
EB1	11	2	27
EB2	9	0	44
EB3	7	0	42
EB4	5	0	41
EB5	15	5	44
EB6	20	13	43

Fuente: Elaboración propia 2024

Al analizar los resultados obtenidos con el Maslach Burnout Inventory (MBI), observamos que la entrevistada EB6 presenta los niveles más altos en las tres categorías evaluadas, en comparación con las demás participantes. Esto indica que EB6 muestra los mayores signos de estrés laboral, lo cual está afectando su desempeño y estabilidad emocional. En contraste, las otras cinco entrevistadas exhiben niveles muy bajos de signos de estrés, lo que sugiere que la estabilidad laboral, el buen ambiente con sus

compañeros, el apoyo social proporcionado por la empresa y las facilidades en la realización de su trabajo son factores que contribuyen a la reducción del estrés y del síndrome de Burnout.

Escala de Estrés Percibido (PSS)

Tabla # 12

Resultados Escala de Estrés Percibido (PSS)

Puntuación	Categoría
0 - 14	Casi nunca
15 - 28	De vez en cuando
29 - 42	A menudo
43 - 56	Muy a menudo

Fuente: Reyna, C., Mola, D. J., & Correa, P. S. (2019)

Resultados

Tabla # 13

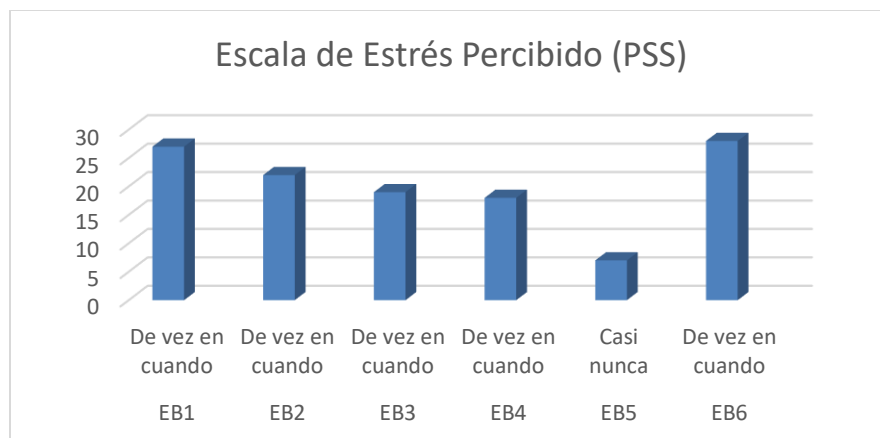
Resultados Escala de Estrés Percibido (PSS)

Entrevistada	ESCALA	TOTAL
EB1	De vez en cuando	27
EB2	De vez en cuando	22
EB3	De vez en cuando	19
EB4	De vez en cuando	18
EB5	Casi nunca	7
EB6	De vez en cuando	28

Fuente: Elaboración propia 2024

Figura # 13

Resultado Escala de Estrés Percibido (PSS)



Fuente: elaboración propia (2024)

Analizando los resultados obtenidos en la Escala de Estrés percibido (PSS) aplicado a las entrevistadas, se puede ver en general que presentan un bajo nivel de estrés lo que nos indica que las entrevistadas sienten que pueden manejar las situaciones a las que se han enfrentado en el último mes y que las situaciones estresantes se han presentado con poca frecuencia, teniendo control sobre sus emociones y problemas. De las entrevistadas, la EB5 es la que ha presentado el nivel más bajo en comparación con las otras, dando un resultado de “casi nunca” con un nivel de 7 puntos, mientras las otras presentan un resultado de “de vez en cuando” con puntuaciones que van desde los 18 hasta los 28.

Región de Casanare

Modelo de Maslach

Continuamos, con el procedimiento que se llevó a cabo para obtener el análisis de las categorías que conforman el modelo de Maslach, focalizando en el agotamiento emocional, la tergiversación y la falta de autorrealización.

Agotamiento emocional.

Los resultados revelan una presencia generalizada de agotamiento emocional entre las seis entrevistadas en el entorno laboral analizado, como se indica en la Tabla 1. La sobrecarga laboral, la presión constante, la falta de reconocimiento y la duración prolongada de la jornada de trabajo han generado en las trabajadoras síntomas como estrés, irritabilidad, baja motivación, y agotamiento físico y mental.

Sin embargo, es importante destacar la percepción positiva de la entrevistada EB4, quien expresa estar muy satisfecha con sus tareas y no experimentar síntomas físicos ni mentales asociados al agotamiento. Esta satisfacción se correlaciona con una menor carga laboral, ya que realiza sus labores para un familiar en un entorno más saludable y sin presiones, lo que contribuye a una experiencia laboral más positiva.

Tabla # 14

Agotamiento emocional Yopal - Casanare

PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
¿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	EB1	Sí, a menudo siento estrés debido a la presión que ejerce la gente a la que presto mis servicios, así como por la rutina que implica mi trabajo.	Entre las seis entrevistadas de Yopal Casanare, se observa que factores como la sobrecarga laboral, la presión constante, la falta de reconocimiento y la extensión de la jornada laboral contribuyen a síntomas de estrés, irritabilidad, baja motivación y agotamiento físico y mental. En contraste, la entrevistada EB4 no reporta experimentar sobrecarga laboral. Este caso es notable ya que EB4 trabaja para un hogar en un entorno laboral muy tranquilo, lo que probablemente contribuye a una experiencia laboral más positiva y menos estresante.
	EB2	A veces, experimento cansancio físico, especialmente cuando debo trabajar más allá del horario habitual. Esto estresante y desafiante debido a mi edad, y en esas ocasiones, tiendo a sentirme irritada.	
		Sí, hay ocasiones en las que he experimentado	

<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>	EB3	<p>bajones de ánimo, especialmente cuando siento que no se valoran los esfuerzos que hago.</p>	
	EB4	<p>No, mi trabajo es bastante ligero y no he experimentado problemas de sobrecarga, también creo que es por mi edad.</p>	
	EB5	<p>Sí, he trabajado en esto durante muchos años, y con el tiempo, me he ido sintiendo cada vez más agotada.</p>	
	EB6	<p>Sí, he estado trabajando en esto desde hace varios años, así que ya se podrá imaginar. Hay días en los que me duele el cuerpo y las manos, especialmente cuando tengo que cocinar para muchas personas, eso me afecta bastante.</p>	
	EB1	<p>No señora, me adapto fácil y siempre hago lo que me requieren.</p>	<p>Se observa una división en las percepciones sobre la carga emocional entre las</p>
	EB2	<p>Si señora, casi siempre que llegan visitas de la nada me toca atarearme más de lo normal y me atraso en mis funciones.</p>	<p>entrevistadas. Las participantes EB1, EB3 y EB4 no sienten que sus labores les generen una carga emocional significativa; consideran que su trabajo se mantiene dentro de un nivel de calma y equilibrio acorde a sus</p>

		responsabilidades. En
	No señora, las tareas que realizo hasta el momento de acorde a lo que contrataron.	EB2, EB5 y EB6 informan que en ocasiones se sienten obligadas a realizar tareas que les provocan carga emocional, especialmente cuando
EB3		enfrentan visitas inesperadas o la presencia de sus jefes. Además, el tiempo prolongado en la misma labor también contribuye a su sensación de sobrecarga.
	No hija, nunca me he sentido obligada hasta ahora me ha ido muy bien.	
EB4		
	Si un poco, creo que la sobre carga es cuando llega familia de mis patrones ahí si me toca un poco pesado.	
EB5		
	Si señora, sobre todo cuando mis jefes traen a su familia o compañeros del trabajo, se duplica la cantidad de las personas y me atraso entonces ahí siento la sobre carga.	
EB6		

Despersonalización

Al realizar el análisis de la Despersonalización en el Trabajo Doméstico, los datos presentados en la Tabla 2 revelan que, en general, las empleadas se sienten satisfechas con su trabajo y no han experimentado malos tratos por parte de sus empleadores. Sin embargo, algunas empleadas emplean mecanismos de defensa para evitar situaciones en las que se sienten poco valoradas. Estas estrategias les permiten manejar las actitudes negativas de sus empleadores sin que afecten su desempeño diario. Aunque esto les ayuda a mantener un funcionamiento adecuado en el trabajo, reprimir estos sentimientos puede tener efectos negativos a largo plazo, contribuyendo a una posible sobrecarga emocional.

Tabla # 15

Despersonalización en Yopal - Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	En ocasiones me da rabia que crean que, por ser su empleada, sientan derecho de hacerme el feo y hacerme sentir mal o menos.	Las entrevistadas EB4, EB5 y EB6 reportan no haber experimentado malos tratos por parte de sus empleadores. Ellas indican que han
		EB2	Ya no me importa eso siempre trato de mantenerme no tan cerca para no amargarme la vida.	trabajado durante varios años para ellos y que han recibido un trato muy adecuado. En contraste, las entrevistadas EB3 y EB2 tienden a
		EB3	La verdad, no he tenido contrariedad siempre me dicen las cosas bien y yo procuro hacerlo tal cual para evitar malos ratos.	evitar situaciones que podrían alterarlas para evitar conflictos, y también afirman no haber recibido malos tratos. Finalmente, la
		EB4	Hasta el momento me he sido bien tratada por ellos.	entrevistada EB1 señala que ocasionalmente se siente menospreciada por su empleador,
		EB5	(...) pues como ya son varios años trabajando con los mismos patrones la verdad uno se acostumbra y no me han dado malos tratos.	lo que le causa malestar, aunque aclara que esto sucede de manera esporádica.
		EB6	(...) Pues como llevo hartos años con ellos ya me conocen entonces no he	

<p>Modelo de Maslach</p> <p>Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> • circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales? 	<p>¿Existen</p>	<p>EB1</p>	<p>tenido malos tratos por nadie de ese hogar.</p> <p>No señora,</p> <p>siempre procuro obedecer lo que me dicen para no tener percances.</p>	<p>Las seis entrevistadas afirman que nunca han adoptado actitudes distantes hacia sus empleadores. A pesar de los días difíciles o comportamientos negativos de los empleadores, ellas prefieren evitar que estas situaciones influyan en su trabajo diario. Su enfoque es minimizar el impacto de estos momentos para mantener una actitud profesional y asegurar que su desempeño no se vea afectado.</p>
		<p>EB2</p>	<p>A veces en la casa ha habido malos días como en todos los hogares la tensión se sube, pero como dije anteriormente yo procuro evadir o alejarme para eso para que no me afecte.</p>	<p>La verdad no, yo soy una personita muy dada y entendible.</p>
		<p>EB3</p>	<p>La verdad no, yo soy una personita muy dada y entendible.</p>	<p>impacto de estos momentos para mantener una actitud</p>
		<p>EB4</p>	<p>A veces cuando veo la tensión muy alta por algún altercado que haya me alejo y ya.</p>	<p>profesional y asegurar que su desempeño no se vea afectado.</p>
		<p>EB5</p>	<p>No suelo meterme en eso, yo la verdad vivo es dedicada a mis actividades.</p>	<p>vea afectado.</p>
		<p>EB6</p>	<p>no señora soy bastante calmada y respetuosa, aunque claro ellos o uno podemos tener días complicados pero que se hace llevar la</p>	<p></p>

cosa con calma
siempre es lo
mejor.

Falta de realización personal.

Los resultados indican que la falta de realización personal entre las entrevistadas en el ámbito laboral está estrechamente relacionada con factores económicos, el nivel de escolaridad y las edades de las trabajadoras, como se detalla en la Tabla 3. En primer lugar, se concluye que todas las empleadas han considerado cambiar de trabajo en algún momento, pero la falta de oportunidades y el agradecimiento por los años de servicio impiden que lo hagan.

A pesar de esto, muchas trabajadoras han experimentado un crecimiento en sus proyecciones profesionales gracias a su labor diaria, lo cual les proporciona un grado de satisfacción y les motiva a continuar en sus puestos. Sin embargo, la perspectiva de la entrevistada EB3 destaca una excepción importante: ella no se siente satisfecha con su trabajo, ya que lo realiza principalmente por necesidad en un área con escasas oportunidades laborales. EB3 también menciona que no ha tenido oportunidades significativas para su crecimiento y desarrollo personal, lo que le genera una sensación de estancamiento.

Tabla # 16

Realización Personal en Yopal - Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	constantemente, con el objetivo de tener una mejor paga que me permitiera.	Se evidencia las EB1, EB3 y EB4, si lo piensan a menudo
		EB2	Procuró no pensar en eso, sabe debe ser resignación.	debido a que no se sienten satisfechas con su trabajo,
		EB3	La verdad no pienso en eso, ya me acostumbré siento que soy muy activa y se aprovechar el tiempo libre que me queda.	ni con el salario y otras lo hacen por simple necesidad. Las EB2,EB5 y EB6, no lo piensan

Modelo de Maslach	Falta de realización personal	¿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?	EB4	Ayyy si a menudo lo pienso, pero la verdad acá hay pocas oportunidades.	ya que llevan muchos años laborando y sienten que están bien con el trabajo,
			EB5	Si lo vivo pensado, pero mientras no tenga algo fijo y estable no puedo soltar este trabajo así que por el momento seguiré acá.	pero como factor clave lo hacen por resignación debido a sus edades y niveles académicos
			EB6	No suelo pensar en eso para que mortificarse uno hay que estar tranquilo y hacerse la vida amena.	sienten que este es y será su única oportunidad laboral para su sustento diario.
			EB1	Creo que sí, siento que acá me quedo harto espacio libre, donde lo puedo aprovechar y hacer otras actividades que me ayudan en otros y así poderme superar.	Las percepciones son positivas 5 EB refieren que su labor si les ha ofrecido oportunidades de crecimiento y se sienten agradecidas.
			EB2	Si señora hay que ser agradecida yo con lo que me pagan en mi trabajo sostengo a mi hija.	La EB3 de lo contrario no se siente satisfecha ya que solo labora por la necesidad.
			EB3	La verdad no siento que tengo este trabajo porque no hay más ósea por necesidad.	
				Si claro, si señora pagan más o menos bien y con eso me alcanza soy	

	EB4	agradecida otras personas no tiene nada.
	EB5	Si señora con lo que me gano apporto en mi casa para el sustento como arriendo comidas y otros gastos que salen esta uno más bien que mal.
	EB6	Si señora le doy gracias a Dios porque gracias a este trabajo no pasa uno necesidades y asegura por lo menos la alimentación y eso son oportunidades que uno agradece.

Modelo de Karasek

Continuamos con el análisis del Modelo de Karasek, Demanda Psicológica, Control sobre el Trabajo y Apoyo Social

Demanda Psicológica

Los resultados destacan la necesidad de mejorar las condiciones laborales para las empleadas domésticas, como se muestra en la Tabla 4. La mayoría de las empleadas están de acuerdo en que se deben incrementar los salarios, ofrecer más días de permiso y distribuir mejor las horas de trabajo para evitar la sobrecarga. Estos aspectos son cruciales para reducir la demanda psicológica y mejorar el bienestar laboral.

Por otro lado, se observa que la mayoría de las empleadas no enfrentan actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo que es un aspecto positivo que contribuye a un ambiente de trabajo más agradable. Sin embargo, la entrevistada EB3 ha experimentado actitudes hostiles, lo que ha afectado negativamente su experiencia laboral. Este caso puede atribuirse a que EB3 lleva poco tiempo en el área y realiza su trabajo principalmente por obligación, lo que contribuye a su insatisfacción.

Tabla # 17

Demanda psicológica en Yopal - Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Bridándonos la oportunidad de crecer académicamente y no sobrecargarnos para que pudiéramos estudiar.	Al realizar un análisis general de las seis entrevistadas, se evidencia que la mayoría está de acuerdo en la necesidad de mejorar
		EB2	Teniendo un sueldo más digno y que nos pagaran todo lo de la ley.	los salarios y en una mejor distribución de las horas de trabajo para prevenir la sobrecarga. Estos
		EB3	Yo creería que deberían por empezar a tratarnos igual pues todos los seres humanos somos iguales y pagar mejor estos trabajos nunca han sido bien remunerados.	cambios son considerados esenciales para mejorar las condiciones laborales y garantizar un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y el bienestar de las empleadas.
		EB4	Yo siento que estoy bien yo respeto y me respetan y también soy agradecida.	
		EB5	Debería haber una ley para que nos pagaran bien es un trabajo un poco pesado.	
		EB6	Pensaría que no lo recargarán a uno con tanto trabajo sobre todo cuando llegan visitas por varios días y mejorar la paga.	
Modelo de Karasek	¿En su trabajo experimenta	EB1	A veces cuando llega visita por lo mismo se aumenta el	Se concluye que la mayoría de las empleadas no ha

<p>• Demanda psicológica</p>	<p>actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?</p>		<p>trabajo me toca un corre corre.</p>	<p>enfrentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo que favorece una experiencia laboral más positiva y permite que realicen sus tareas diarias con mayor comodidad. Sin embargo, la</p>
	<p>¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>	EB2	<p>No mucho, la mayoría del tiempo permanezco sola.</p>	<p>entrevistada EB3 ha experimentado actitudes hostiles, lo que ha afectado negativamente su bienestar y ha dificultado su capacidad para trabajar con satisfacción.</p>
		EB3	<p>La verdad sí, creo que como todos los seres humanos tenemos días buenos y malos y llegan estresados del trabajo y uno siente q la molestia es con uno.</p>	
		EB4	<p>No, ellos salen muy temprano y cuando están en la casa está descansando.</p>	
		EB5	<p>No señora ellos son excelentes seres humanos no son de tratar mal a las personas.</p>	
		EB6	<p>No señora, yo siempre he sido bien respetuosa y creo que eso influye ellos también me respetan.</p>	

Control sobre el trabajo

Los resultados muestran una diversidad en los niveles de autonomía laboral entre las trabajadoras domésticas, como se ilustra en la Tabla 5. Las percepciones están divididas: mientras que algunas empleadas se sienten limitadas por la necesidad de seguir instrucciones estrictas, otras disfrutaron de una mayor libertad en la ejecución de sus tareas, lo que resulta en un aumento de la motivación.

En detalle, las entrevistadas EB1, EB2 y EB3 deben seguir de manera rigurosa las instrucciones escritas de sus empleadores, lo que puede restringir su flexibilidad y adaptabilidad. En contraste, las entrevistadas EB4, EB5 y EB6 reportan un mayor grado de autonomía en su trabajo, lo que facilita una

rutina diaria más flexible y agradable. Esta mayor autonomía contribuye positivamente a su salud física y mental al reducir los factores estresantes asociados con la obediencia estricta a rutinas predefinidas.

Tabla # 18

Control sobre el trabajo en Yopal Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek Control sobre el trabajo	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?	EB1	Yo creería que como a uno le dicen que hacer pues uno se siente limitado y es mejor así para no tener inconvenientes.	Las percepciones son divididas y se concluye que, así como unas se sienten limitadas y se rigen a las instrucciones,
		EB2	Yo procuro siempre seguir lo estipulado por mis jefes, aunque considero que si doy una opinión o un ejemplo me escuchan.	otras lo hacen de manera libre siendo algo muy positivo porque la autonomía genera motivación.
		EB3	Yo me cuido siempre de esas cosas y llego a la conclusión que es mejor cumplir con lo que ellos manden con eso está todo más tranquilo.	
		EB4	Pues es relativo no es que yo me mande sola o tome decisiones sola, pero por lo menos con lo de los alimentos yo suelo decidir ya los conozco y sé que les gusta.	

Modelo de Karasek

- Control sobre el trabajo

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

EB5	Ya uno sabe que tiene que hacer y se acostumbra y aprende a conocer a las personas y ellos más bien no son complicados.
EB6	La verdad no me siento limitada ellos tienen bastante trabajo y yo suelo tomar decisiones claro pequeñas, pero por lo mismo el trabajo de ellos los ocupa y saben q yo trato de solucionar.
EB1	Si señora yo sigo instrucciones estrictas
EB2	Yo sigo instrucciones ellos tienen como un manual y uno se adapta a ello.
EB3	Yo sigo instrucciones de ellos, ellos son estrictos en eso y yo ya estoy acostumbrada.
EB4	Mis jefes son muy tranquilos ellos viven muy ocupados y dejan esa responsabilidad a mi yo organizo los alimentos y pues lo
	Las entrevistadas EB1, EB2 y EB3 deben seguir instrucciones escritas de sus jefes de manera estricta, lo que limita su flexibilidad en el trabajo. En contraste, las entrevistadas EB4, EB5 y EB6 experimentan un mayor grado de autonomía, lo que les permite mantener una rutina diaria más adaptable y agradable.

		<p>de la casa es casi lo mismo todos los días aseo, lavar y planchar.</p> <p>Casi siempre permanezco sola anteriormente yo los llamaba para mirar que se hacía, pero siempre me respondían que yo mirara y pues ya ellos y yo nos acostumbramos a eso y la casa pues normal se hace todos los días lo mismo.</p> <p>Ellos manejan como un menú para todos los días es decir los martes se come frijoles, y así diferentes menús todos los días ya me los sé de memoria, y el aseo y la ropa soy muy organizada creo que eso les gusta a ellos.</p>	<p>Esta diferencia en el nivel de autonomía refleja percepciones divididas: mientras algunas empleadas se rigen por instrucciones estrictas, otras disfrutaban de una mayor libertad en su labor. Esta variabilidad en el control sobre el trabajo puede influir en su bienestar emocional, ya que una rutina rígida y regulada puede potencialmente afectar negativamente el estado anímico, mientras que una mayor autonomía puede contribuir a una experiencia laboral más positiva</p>
	EB5		
	EB6		

Apoyo social en el trabajo

Los resultados revelan que las entrevistadas valoran positivamente el apoyo social en sus entornos laborales, como se detalla en la Tabla 6

La mayoría de las trabajadoras reporta una percepción favorable del apoyo recibido, aunque EB1 y EB3 indican que no cuentan con respaldo en situaciones difíciles relacionadas con sus tareas. En contraste, las demás entrevistadas informan que, aunque no siempre cuentan con apoyo directo de sus jefes, sí reciben apoyo significativo de sus colegas, lo cual es crucial en momentos de necesidad.

Es destacable que cuatro de las entrevistadas mencionan sentirse muy agradecidas por el apoyo social recibido, ya que esto ha sido fundamental para superar retos y mantener el equilibrio en sus hogares. Por otro lado, la entrevistada EB2 señala que hasta el momento no ha experimentado un apoyo significativo, encontrando su experiencia laboral estrictamente profesional.

En resumen, el apoyo social en el trabajo tiene un impacto positivo en la calidad de vida y la satisfacción laboral de las empleadas, fortaleciendo su bienestar y contribuyendo a una mayor satisfacción en su entorno laboral.

Tabla # 19

Apoyo social en el trabajo en Yopal Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	No señora, soy muy reservada en mis cosas no suelo haberlas con mis jefes.	De las entrevistadas, solo EB1 y EB3 indican que no
		EB2	Si, ellos son muy dados y les tengo confianza cuando ya he recurrido a varias personas y no soluciono acudo a ellos.	tienen acceso a apoyo en el trabajo para enfrentar situaciones difíciles
		EB3	Nooo, ellos viven en su cuento siento que no les interesa las cosas de una persona inferior a ellos.	relacionadas con sus funciones. En contraste, las demás empleadas reportan recibir un buen nivel de apoyo, aunque este apoyo no
		EB4	La verdad no he tenido una dificultad grande como para acudir a ellos, en mi familia somos unidos y nos apoyamos entonces no he requerido esas ayudas.	proviene directamente de sus jefes. Estas trabajadoras pueden contar con el respaldo de sus colegas para ser escuchadas y obtener ayuda
			Ni lo he pensado cuando lo cada quien tiene sus	necesiten.

Modelo de Karasek	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB5	inconvenientes y debe tratar de solucionar en familia.	
		EB6	Ellos están muy ocupados y me da pena acudir a molestar con mis cosas, yo trato de arreglármelas con mi familia o conocidos.	
		EB1	No señora, yo me limito solo a realizar mi trabajo y ellos también me ven solo como su empleada.	Es positivo destacar que cuatro de las entrevistadas reportan recibir un significativo apoyo social en sus lugares de trabajo,
		EB2	Aunque ellos son muy buenos seres y hemos compartido no me siento tan cómoda ellos son profesionales y uno no, pero son buenos y detallistas en mi cumpleaños o cosas así.	expresando su profunda gratitud por este respaldo, que les ha permitido avanzar en sus responsabilidades domésticas. Sin embargo, la entrevistada EB2 menciona que hasta ahora no ha recibido un apoyo significativo, limitándose su experiencia a aspectos puramente laborales.
		EB3	No señora no suelo mezclar las cosas sé que a ellos les presto un servicio y ellos también lo ven así.	
		EB4	Si señora siento que si recibo apoyo ya que e ocasiones me regalan cosas para llevar a casa y uno debe ser agradecido.	
		EB5	Si señora ellos me apoyan cuando tengo una necesidad, me regalan un bono de mercado o ropa en buen estado eso son ayudas que sirven realmente.	En conclusión, el apoyo social positivo en el entorno laboral juega un papel

	EB6	Si señora mis jefes son muy dados y poco tacaños en ocasiones especiales me dan detalles o cuando mercan algo me dan para llevar a casa y compartir con los míos.	crucial en la vida de las trabajadoras, contribuyendo significativamente a mejorar su calidad de vida y aumentar su satisfacción en el trabajo.
--	-----	---	---

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

El análisis se basa en un cuestionario que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, enfocados en los sentimientos y actitudes de los profesionales hacia su trabajo y sus colegas. El propósito principal de esta prueba es medir el grado de desgaste profesional, conocido como burnout. La herramienta está diseñada para evaluar tanto la frecuencia como la intensidad del burnout experimentado.

El cuestionario se aplicó a 12 trabajadoras domésticas, distribuidas en dos localidades: 6 trabajadoras del municipio de Yopal, Casanare, y 6 del municipio de Pereira, Risaralda.

Tabla # 20

Maslach Burnout Inventory (MBI.) Yopal - Casanare

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domésticas
Cansancio emocional	0-18	BAJO	1	17%
	19-26	MEDIO	2	33%
	27-54	ALTO	3	50%
Despersonalización	0-5	BAJO	5	83%
	6-9	MEDIO	1	17%
	10-30	ALTO		
Realización personal	0-33	BAJO	2	33%

	34-39	MEDIO	2	33%
	40-56	ALTO	2	33%

Interpretación

De las 6 participantes, se concluye que el 50% (3 participantes) presenta altos niveles de cansancio emocional. En particular, la participante con más tiempo en el oficio muestra la mayor puntuación en este aspecto.

En cuanto al segundo criterio de evaluación, el 83% (5 participantes) exhibe un bajo nivel de despersonalización, lo cual es positivo, ya que indica que pueden reconocer y manejar las actitudes de frialdad y distanciamiento. Es relevante señalar que 5 de estas participantes son madres.

Finalmente, para el tercer criterio de evaluación, los resultados están divididos. Un 33% (2 participantes) muestra un nivel bajo de realización personal; curiosamente, una de estas participantes tiene menos experiencia y la otra cuenta con mucha experiencia en el cargo. Otro 33% (2 participantes) presenta un nivel medio de realización personal, donde se observa una repetición en los tiempos de experiencia mencionados. El 33% restante (2 participantes) presenta un nivel alto de realización personal; cuatro participantes son jóvenes y tienen menos experiencia, lo que sugiere que ni la edad ni la experiencia son factores determinantes para lograr una alta realización personal en sus entornos laborales.

Escala estrés percibido (PSS)

Esta escala evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, utilizando un formato de respuesta tipo Likert con cinco opciones. El cuestionario fue aplicado a un total de 12 trabajadoras domésticas, distribuidas equitativamente entre dos localidades: 6 trabajadoras del municipio de Yopal, Casanare, y 6 del municipio de Pereira, Risaralda.

Tabla # 21

Escala estrés percibido (PSS). Yopal Casanare

Nivel de estrés	Puntuación	# de respuestas
-----------------	------------	-----------------

Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	3
Eventual	15-28	3
Ausencia	0-14	0

Fuente: elaboración propia 2024

Interpretación

Se evidencia que el 50% de la muestra, es decir, 3 participantes, experimenta niveles frecuentes de estrés. Entre estas participantes, 2 tienen muchos años de experiencia en el trabajo doméstico, mientras que la tercera es la más joven y cuenta con menos experiencia. Esto sugiere que tanto una larga trayectoria en el mismo empleo como el sector específico de la vivienda pueden estar asociados con un mayor riesgo de estrés.

Por otro lado, el 50% restante, compuesto también por 3 participantes, presenta un nivel de estrés ocasional. Todas estas participantes son jóvenes y tienen menos experiencia en el área. Los resultados sugieren que la combinación de menor experiencia y juventud puede influir en los niveles de estrés experimentados en el entorno doméstico.

Conclusiones

El análisis realizado con 12 trabajadoras del sector doméstico y de servicios generales en los municipios de Yopal y la ciudad de Pereira revela los siguientes puntos clave en relación con el modelo de burnout de Maslach:

Agotamiento Emocional

Yopal: Se observa un alto nivel de agotamiento emocional entre las trabajadoras, relacionado con la sobrecarga laboral, largas horas de trabajo y falta de reconocimiento. Para mitigar este problema, se recomienda revisar y ajustar los horarios de trabajo, reducir las jornadas extensas y repartir de manera más equitativa las cargas laborales.

Pereira: Las trabajadoras presentan niveles bajos de agotamiento emocional, indicando menos riesgo de ansiedad y depresión. Sin embargo, se debe mantener la vigilancia para preservar esta tendencia positiva.

Despersonalización:

En ambos municipios, los niveles de despersonalización son bajos, lo cual es un aspecto positivo que refleja una relación más positiva y empática entre las trabajadoras y sus empleadores.

Realización Personal

Yopal y Pereira: En ambos lugares, las trabajadoras muestran niveles medios de realización personal. Esto sugiere que, aunque la satisfacción general con el trabajo es razonable, se pueden implementar estrategias para aumentar la satisfacción y el crecimiento personal en el empleo.

Satisfacción y Condiciones Laborales

A pesar de los desafíos, las trabajadoras en ambos municipios reportan una satisfacción general con su trabajo. No se han encontrado informes de tratos hostiles por parte de los empleadores, lo que es favorable para el entorno laboral.

Estrés Percibido

Yopal: Hay un nivel elevado de estrés percibido, en parte debido a la duración del empleo y la residencia en la zona. Este estrés puede acumularse y afectar el bienestar y desempeño laboral a largo plazo.

Pereira: Aunque el estrés es menos frecuente, es importante monitorizar y gestionar incluso el estrés eventual para evitar efectos negativos futuros.

Recomendaciones

Mejoras en las Condiciones Laborales: Se debe aumentar los salarios, reducir la carga laboral, ofrecer horarios flexibles y asegurar días libres adecuados para mejorar la calidad de vida y la satisfacción laboral de las trabajadoras.

Intervenciones Específicas: En Yopal, se deben enfocar esfuerzos en reducir el agotamiento emocional y mejorar la realización personal. En Pereira, se recomienda mantener y reforzar las condiciones positivas actuales.

Apoyo y Recursos: Facilitar recursos educativos y oportunidades de formación para mejorar las perspectivas laborales de las trabajadoras, ayudando a reducir la presión económica y promoviendo el desarrollo profesional.

En resumen, los resultados destacan la necesidad de implementar mejoras en las condiciones laborales para reducir el agotamiento emocional y aumentar la satisfacción y realización personal de las trabajadoras domésticas en ambos municipios.

Anexos

Anexo # 1

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el *CC A123-300-5324, ANALISIS DEL ESTRES LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMESTICAS EN COLOMBIA*, que se llevará a cabo en su casa.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

El objetivo de este trabajo es efectuar un estudio de *Analizar la percepción del estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia*.

Su participación es voluntaria y no tendrá ningún tipo de responsabilidad si no desea ser parte de esta investigación. Si acepta participar, se le pedirá que responda entrevista con preguntas sociodemográficas y 12 preguntas correspondientes al objeto de estudio. Su colaboración en este estudio no implica ningún tipo de riesgo y la información que usted brinde, será confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento.

Yo, _____ identificado con CC No. _____, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Firma del participante

Fecha

Referencias

- Barreto Osma, D. A., Celis Estupiñan, C. G. y Pinzón Arteaga, I. A. (septiembre-diciembre, 2019). Estudiantes universitarios que trabajan: subjetividad, construcción de sentido e in-satisfacción. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 96-115. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a4>
- Berardi, L. (2015). La investigación cuantitativa. *Abriendo puertas al conocimiento*, 48.
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Carracedo, M., Sánchez, D., & Zunino, C. (2017, December). Consentimiento informado en investigación. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 4, pp. 16-21).
- Casimiro Urcos, W. H., Casimiro Urcos, C. N., Ramos Ticlla, F., & Casimiro Urcos, J. F. (2020). Estrategias didácticas utilizadas por los docentes y actitudes investigativas de los estudiantes. *Conrado*, 16(76), 175-183.
- Constitucional, C. (1992). Sentencia T-604; Exp. T-4616, 14 de diciembre de 1992. MP: Eduardo Cifuentes Muñoz.
- García, N. B., Valencia, D. S. F., & Parra, D. G. C. (2018). Síndrome de burnout en personal de la salud latinoamericano. *Revista de Psicología:(Universidad de Antioquía)*, 10(2), 157-181.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44, 33-40.
- Goldsmith, M. (2005). Análisis histórico y contemporáneo del trabajo doméstico. D. Rodríguez y J. Cooper (Comps.), *Debate sobre el trabajo doméstico*, 121-174.
- Grau-Pineda, C. (2019). De sirvientas a trabajadoras: la necesaria ratificación del Convenio 189 OIT sobre trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*.
- León, M. (2013). Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. *Revista de estudios sociales*, (45), 198-211
- Martín, L. H., & Campos, F. R. (2002). ESTUDIO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS FUNCIONARIOS DE VIGILANCIA PENITENCIARIA. In *Anales de psiquiatría* (Vol. 18, No. 5, p. 46). Arán Ediciones.
- Morales Montiel, N. (2022). Ansiedad, estrés y percepción de riesgo por COVID-19 en estudiantes universitarios.
- Ordoñez, C. C. O., & Palacio, Z. H. P. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia" Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(2), 62-66.
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Durán, V., del Carmen, Y., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(107), 1300-1317.
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1).
- Reyna, C., Mola, D. J., & Correa, P. S. (2019). Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 138-147.