



Factores Que Desencadenan El Estrés Y Síndrome De Burnout En Trabajadoras Y Trabajadores

Domésticos En Bogotá Y Mosquera

Astrid Yolima Carrillo Prieto

Claudia Marcela Avellaneda Amórtegui

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización Gestión Psicosocial En Contextos de Trabajo

Septiembre de 2024

Factores Que Desencadenan El Estrés Y Síndrome De Burnout En Trabajadoras Y Trabajadores

Domésticos En Bogotá Y Mosquera

Astrid Yolima Carrillo Prieto

Claudia Marcela Avellaneda Amórtegui

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 Contexto de Trabajo

Septiembre de 2024

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de investigación a todos nuestros seres queridos Mama, esposo, hijos y familiares cercanos, que hicieron posible este proyecto con su inspiración, apoyo, fortaleza, tiempo y entendimiento, ellos están aportando de manera significativa con ceder su tiempo para lograr mis objetivos y metas. Este camino es nuevo y requiere de compromiso y tiempo y sin el apoyo y entendimiento de parte de ellos no sería posible.

Agradecimientos

Un reconcomiendo a la Universidad Minuto de Dios por desarrollar estos programas que permiten acceder a programas virtuales y a programas de investigación, fomentando la investigación en la población estudiantil que hace parte de todos sus programas.

Así mismo extendemos el agradecimiento al docente Cristian Camilo Osorio por su profesionalismo, amor a la investigación y la guía que nos brido durante toda la ejecución del Nodo, también al grupo de estudio que con gran esfuerzo, conocimiento y excelente comunicación logramos los objetivos establecidos para este proyecto.

Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Contenido.....	5
Lista de Tablas.....	7
Lista de Gráficos	8
Resumen	9
Introducción.....	11
CAPÍTULO I. Planteamiento del problema	12
Planteamiento del problema	12
Pregunta problema	14
Objetivo General.....	14
Objetivos específicos	14
Justificación.....	14
Antecedentes específicos o investigativos	15
Contexto internacional	15
Contexto nacional	16
CAPÍTULO II Metodología.....	17
Enfoque	17
Participantes	18
Técnicas.....	18
Etapas de desarrollo del trabajo de campo	18
Entrevista Semiestructurada.....	18
Categoría de análisis	20
Escala de Estrés Percibido (PSS).....	21
Modelo de Maslach - MBI.....	22
Agotamiento Emocional.....	22
Despersonalización	22
Falta de realización personal	23
Consentimiento éticos	23

Categorización y clasificación	24
CAPÍTULO III Resultados.....	24
Perfil Sociodemográfico	24
Entrevista Semiestructurada.....	28
Modelo de Maslach	28
Agotamiento Emocional.....	28
Despersonalización	30
Falta de Realización Personal.....	31
Modelo de Karasek	33
Demanda Psicológica	33
Control sobre el trabajo	34
Apoyo social en el trabajo.....	35
Escala de Estrés Percibido (PSS).....	36
Modelo de Maslach - MBI.....	38
Agotamiento Emocional.....	39
Despersonalización	40
Realización personal	40
Análisis general de las categorías	41
Análisis general indicios de burnout por categorías.....	42
CAPÍTULO IV Conclusiones.....	43
REFERENCIA	45
ANEXOS	48
Formato Consentimiento informado	48
Formato Entrevista Semiestructurada.....	49
Formato Perceived Stress Scale (PSS).....	51
Formato Encuesta MBI.....	52

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Cuadro de expertos</i>	18
Tabla 2	<i>Categorías de análisis Bogotá y Mosquera</i>	20
Tabla 3	<i>Valores niveles de estrés</i>	21
Tabla 4	<i>Aspectos evaluación síndrome de Burnout</i>	23
Tabla 5	<i>Codificación</i>	24
Tabla 6	<i>Perfil sociodemográfico</i>	24
Tabla 7	<i>Resultados Agotamiento Emocional</i>	28
Tabla 8	<i>Resultados Despersonalización</i>	30
Tabla 9	<i>Resultados Falta de Realización Personal</i>	31
Tabla 10	<i>Resultados Demanda Psicológica</i>	33
Tabla 11	<i>Resultados Control sobre el trabajo</i>	34
Tabla 12	<i>Apoyo social en el trabajo</i>	35
Tabla 13	<i>Tabulación resultados aplicación instrumento PSS</i>	36
Tabla 14	<i>Análisis resultados aplicación instrumento PSS</i>	37
Tabla 15	<i>Tabulación resultados aplicación instrumento - MBI</i>	38
Tabla 16	<i>Análisis Agotamiento Emocional</i>	39
Tabla 17	<i>Análisis Despersonalización</i>	40
Tabla 18	<i>Análisis Falta de realización Personal</i>	40
Tabla 19	<i>Análisis General de las categorías</i>	41
Tabla 20	<i>Análisis General de los indicios de Burnout por categorías</i>	42

Lista de Gráficos

Grafico 1 <i>Genero de las trabajadoras entrevistadas</i>	25
Grafico 2 <i>Rango de Edad de las trabajadoras entrevistadas</i>	25
Grafico 3 <i>Estado Civil de las trabajadoras entrevistadas</i>	25
Grafico 4 <i>Cabeza de Familia de las trabajadoras entrevistadas</i>	26
Grafico 5 <i>Personas a Cargo de las trabajadoras entrevistadas</i>	26
Grafico 6 <i>Número de Hijos de las trabajadoras entrevistadas</i>	26
Grafico 7 <i>Nivel de Estudios de las trabajadoras entrevistadas</i>	27
Grafico 8 <i>Tiempo en el trabajo actual de las trabajadoras entrevistadas</i>	27
Grafico 9 <i>Tipo de Contrato de las trabajadoras entrevistadas</i>	27
Grafico 10 <i>Tipo de Vinculación de las trabajadoras entrevistadas</i>	28
Grafico 11 <i>Grafica resultados aplicación instrumento PSS</i>	37

Resumen

En nuestro departamento de Cundinamarca y en el país, a lo largo de la historia, los trabajadores domésticos han enfrentado condiciones de trabajo desfavorables. Por ello, realizamos esta investigación con el objetivo de conocer los síntomas o indicios que presentan las trabajadoras domésticas en Bogotá y Mosquera en relación con el estrés y el síndrome de burnout durante el desarrollo de sus funciones y en el entorno laboral para el año 2024.

Se llevaron a cabo seis encuestas en cada municipio perteneciente a este sector económico, aplicando metodologías tanto cualitativas como cuantitativas con un enfoque mixto. Se solicitó el consentimiento informado a los participantes, lo que permitió obtener resultados que evidencian varios factores que desencadenan el estrés y el burnout en este grupo.

Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que la falta de apoyo por parte de los empleadores, la escasez de beneficios y las malas condiciones laborales son factores que contribuyen significativamente al incremento del estrés. Por el contrario, se observó que los niveles de estrés y burnout disminuyen cuando los empleadores ofrecen apoyo, crean un entorno de trabajo favorable y mejoran las condiciones laborales. Esto sugiere que es fundamental promover un cambio en la cultura laboral hacia un enfoque más solidario y consciente del bienestar de las trabajadoras domésticas, para contribuir a su salud mental y física en el ejercicio de sus funciones.

Palabras clave:

Apoyo laboral, Condiciones laborales, Estrés, Síndrome de burnout y Trabajo Doméstico

Abstract

The In our department of Cundinamarca and in the country, throughout history, domestic workers have In our department of Cundinamarca and in the country, throughout history, domestic workers have faced unfavorable working conditions. Therefore, we carried out this research with the aim of knowing the symptoms or signs that domestic workers in Bogotá and Mosquera present in relation to stress and burnout syndrome during the development of their functions and in the work environment for the year 2024.

Six surveys were carried out in each municipality belonging to this economic sector, applying both qualitative and quantitative methodologies with a mixed approach. Informed consent was requested from the participants, which allowed obtaining results that show several factors that trigger stress and burnout in this group.

Among the most relevant findings, it was identified that the lack of support from employers, the scarcity of benefits and poor working conditions are factors that significantly contribute to the increase in stress. On the contrary, it was observed that stress and burnout levels decrease when employers offer support, create a favorable work environment and improve working conditions. This suggests that it is essential to promote a change in the work culture towards a more supportive and conscious approach to the well-being of domestic workers, in order to contribute to their mental and physical health in the exercise of their duties.

Keywords:

Work Support, Working Conditions, Stress, Burnout Syndrome and Domestic

Introducción

La investigación forma parte de un proyecto validado y aprobado como trabajo de grado de la Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos Laborales de la Universidad Minuto de Dios. Este estudio se centra en el estrés y el síndrome de burnout en trabajadores y trabajadoras del servicio doméstico en Colombia. Desde el grupo Nodo, se identificarán los factores de riesgo que desencadenen el estrés y el burnout en de Bogotá y Mosquera.

Lo anterior porque con mucha frecuencia a nivel mundial se le han negado con frecuencia los derechos y beneficios básicos al gremio doméstico, tan así la discriminación que en algunas ciudades del mundo son llamados ciudadanos de segunda clase y siendo personas afectadas por diversas manifestaciones de violencia y acoso, así como por explotación y coerción, enfrentan especialmente el abuso verbal y la violencia sexual, situaciones que en ocasiones pueden resultar en la muerte.

Según investigaciones previas, como la realizada por Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Velandia Durán, Y. del C., y Bohórquez Tuay, L. C. (2024), se analiza el síndrome de Burnout en empleados domésticos en Colombia, enfocándose en los niveles de estrés laboral y Burnout en trabajadores de Bogotá y Mosquera. Para ello, se emplearon instrumentos validados, como el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Estrés Percibido, adaptada por el Dr. Eduardo Remor, que permiten una evaluación detallada del Burnout y del estrés percibido entre los participantes del estudio.

El análisis del producto es identificar los factores de riesgos asociados estrés y síndrome de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos en Bogotá y Madrid, por lo cual desde el grupo Nodo buscamos identificar los factores de riesgo que desencadenan el estrés y el burnout en Bogotá y Mosquera, esta guía no solo busca apoyar de manera académica sobre estas problemáticas, sino que también ofrece mejorar las condiciones laborales y humanas del gremio domésticos de nuestro entorno (familiar y laboral).

La investigación del proyecto nodo nos porta académicamente, en el crecimiento profesional en los contextos de trabajo, al identificar los factores que desencadenan el estrés y síndrome de burnout en trabajadoras y trabadores domésticos en Bogotá y Madrid, de igual manera brindándonos la oportunidad de trasladarlo y aplicarlo en nuestros ámbitos laborales independiente de las actividades económicas a que se dediquen.

CAPÍTULO I. Planteamiento del problema

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han llamado a implementar acciones específicas para enfrentar los desafíos de la salud mental en el ámbito laboral. Se calcula que anualmente se pierden 12.000 millones de días de trabajo a causa de la depresión y la ansiedad, lo que representa un costo cercano a un billón de dólares para la economía global. En este contexto, se lanzan hoy dos nuevas publicaciones que buscan tratar este tema: las Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo y un informe conjunto de la OMS y la OIT.

El entorno laboral contemporáneo, caracterizado por la globalización y la inestabilidad, crea condiciones que llevan a numerosos profesionales a experimentar frustración y un elevado nivel de tensión emocional, lo que resulta en un incremento del estrés laboral y el desgaste profesional (Caicedo y Ordoñez, 2024). En los últimos años, la relevancia del análisis del estrés laboral y el burnout ha crecido, impulsando la productividad científica en estas áreas. Por lo que se ha llevado a cabo una revisión de la literatura con el fin de proporcionar una perspectiva integral y actualizada sobre ambos fenómenos. Se presentan los modelos principales y las variables de estudio actuales, así como las líneas de intervención más recientes que se están implementando hasta el momento.

Colombia se ubica en el cuarto país con más personas que afrontan estrés laboral a nivel mundial, después de la pandemia Covid-19, según la encuesta Health On Demand de Mercer Marsh aplicada a 14.000 trabajadores en 13 países; 1.005 ubicados en territorio nacional.

El análisis de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que, durante el pico más crítico de la pandemia covid-19, la pérdida de empleo entre los trabajadores en América fue la más alta registrada a nivel regional, con cifras que variaron entre el 25% y el 50%. Esta situación fue seguida por la mayoría de los países europeos, así como por Canadá y Sudáfrica, donde las tasas de desempleo fluctuaron entre el 5% y el 20%.

Además, El síndrome de burnout, conocido como el síndrome del "trabajador quemado", es una condición cuya definición ha sido actualizada recientemente por los países que forman parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Desde enero de 2022, con la inclusión por parte de la OMS del síndrome de *burnout* en la 11ª edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), la afección pasó de ser descrita como un "estado de agotamiento vital" (que podría estar relacionado con cuestiones personales o familiares) al desgaste resultante del estrés crónico derivado del trabajo. (National Geographic, 2022; Caicedo y Ordoñez, 2024)

De acuerdo con información de la Escuela Nacional Sindical (ENS), el 61% de las trabajadoras del hogar percibe un salario inferior al Salario Mínimo Legal Vigente, y el 77% recibe alimentos como forma de pago. Además, únicamente el 18% de estas trabajadoras cuenta con afiliación a un sistema de pensiones. Las cifras indican, además, que el 96% de los empleados domésticos del país son mujeres, de las cuales apenas el 38% de ellas terminó la primaria. (Pais, 2019)

Síndrome de Burnout y estrés laboral debe ser estudiado y tratado en todas las condiciones laborales de los empleados, independientemente, del cargo o función sustantiva, a su vez, se requiere de una cultura de acompañamiento, reconocimiento de labor, sensibilización y capacitación sobre inteligencia emocional, proyecto de vida, control del estrés, seguridad y salud en el trabajo y otras temáticas laborales que mejoren sus condiciones de trabajo.

Pregunta problema

¿Cuáles son los factores que desencadenan en estrés y síndrome de burnout en trabajadoras y trabajadores domesticas en Bogotá y Mosquera?

Objetivo General

Conocer los síntomas o indicios que tienen las trabajadoras y trabajadores domésticos de Bogotá y Mosquera frente al estrés y el síndrome de burnout en el desarrollo de sus funciones y en el entorno laboral para el 2024.

Objetivos específicos

- Conocer las condiciones laborales en las que se encuentran las trabajadoras domésticas en Bogotá y Mosquera
- Identificar los factores que desencadenan el estrés laborar en los trabajadores domésticos en Bogotá y Mosquera.
- Analizar cómo afecta el estrés y burnout de las trabajadoras y trabajadores domésticos en Bogotá y Mosquera.

Justificación

Es fundamental no subestimar el impacto del estrés y el burnout, ya que pueden tener repercusiones a nivel organizacional, resultando en una disminución del rendimiento y la productividad laboral, así como en bajos niveles de satisfacción y motivación. Esto puede llevar a una menor dedicación al trabajo, un compromiso reducido y un aumento del absentismo, así como a bajas por invalidez, intenciones de renuncia o el desarrollo del síndrome de burnout. A nivel individual, las consecuencias pueden manifestarse en la salud física del empleado, incluyendo dolores musculo esqueléticos, problemas digestivos y un mayor riesgo cardiovascular, así como en la

salud mental, que puede abarcar desde cambios de humor hasta trastornos ansioso-depresivos y otros problemas psicopatológicos.

Para esta investigación se realizaron encuestas, que permitieron recolectar evidencia sobre los factores que desencadenan el estrés laboral y síndrome burnout de las trabajadoras domésticas de Bogotá y Mosquera. La ejecución de los resultados de este nodo de estudio ayudara a mejorar e implementar ambientes y programas en nuestros entornos y de igual manera él puede ser aplicable a otros sectores laborales con características similares.

Antecedentes específicos o investigativos

El proyecto Nodo busca identificar los factores que desencadenen el estrés y el síndrome de burnout en trabajadores y trabajadoras domésticas en Bogotá y Mosquera. Para ello, se llevó a cabo una investigación utilizando diversas fuentes, incluyendo sitios web y artículos de ámbito nacional e internacional.

Contexto internacional

Un tercio de la población en Estados Unidos experimenta un nivel de estrés extremo, y aproximadamente el 48 por ciento de los encuestados afirma que su estrés ha crecido en los últimos cinco años. Este fenómeno está impactando significativamente a las personas, generando problemas de salud, deterioro en las relaciones interpersonales y disminución de la productividad laboral, según los hallazgos de una reciente encuesta publicada por la Asociación Americana de Psicología.

Así mismo, En Brasil, se ha observado que el noventa por ciento de los trabajadores brasileños presenta síntomas de ansiedad, que varían desde leves hasta incapacitantes. Además, el 47% de la población laboral experimenta algún nivel de depresión, siendo recurrente en el 14% de los casos. Estas cifras provienen de la más reciente encuesta realizada por Isma-BR, la cual es la representación local de

la Asociación Internacional de Gestión del Estrés. Los trastornos mentales y emocionales constituyen la segunda causa más común de despido laboral.

También se registra el informe de Bumerán con una participaron 4.386 personas: 1.549 de Argentina, 754 de Chile, 452 de Ecuador, 464 de Panamá y 1.167 de Perú., a lo cual se evidencia el 52% de las personas encuestadas aseguró sentir falta de energía o cansancio extremo, el 41% mencionó cinismo o negativismo hacia el trabajo, y el 23% sentía falta de eficacia al trabajar. Casi la mitad de los encuestados, un 48%, seleccionó todas las sensaciones previamente mencionadas en relación al burnout. Solo un 4% afirmó no experimentar ninguna de estas problemáticas. Esto posiciona a Chile como el segundo país, después de Argentina, con la mayor proporción de trabajadores que padecen burnout, alcanzando un 91%. A continuación, se encuentran Panamá con un 83%, Ecuador con un 79% y Perú con un 78%.

Contexto nacional

Un dato alarmante en Colombia es que las mujeres presentan un mayor riesgo de experimentar agotamiento. Actualmente, el 70 % de ellas reporta sentirse fatigadas y carentes de energía física y emocional tras una jornada laboral, en contraste con el 56 % de los hombres. Esto está en línea con estudios como un informe reciente de Girls in Tech, que encontró que el 79 % de las madres que trabajan se sienten actualmente agotadas

Investigaron la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores domésticos en Colombia, encontrando una alta incidencia y subrayando la necesidad de intervenciones para prevenir este síndrome. El estudio destaca que las trabajadoras domésticas están particularmente en riesgo debido a las largas horas de trabajo, la falta de apoyo social y las condiciones laborales precarias (Osorio, et al., 2024).

También tres de cada cinco empleados en nuestro país (57%) manifiestan sentirse estresados todos los días durante el desarrollo de las actividades laborales. Así lo manifestó un estudio de la firma

Mercer-Marsh en el que participaron más de 14 mil trabajadores en todo el mundo y más de mil empleados en Colombia.

El dato deja a Colombia en lo alto la clasificación del país con más personas soportar de esta condición. El porcentaje de empleados por región que dijeron sentirse extremadamente, muy o algo estresados a diario: Global (50%), Latinoamérica (56%) y Colombia (57%). (Forbes COLOMBIA, 2022)

CAPÍTULO II Metodología

Enfoque

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque metodológico mixto, combinando métodos cualitativos, que se centran en entender la realidad como un proceso histórico de construcción a través de diversas lógicas y actores sociales, y métodos cuantitativos, que buscan explicar y predecir una realidad observable mediante la medición de dimensiones o indicadores sociales.

Alcance Descriptivo: El objetivo del investigador suele ser la descripción de fenómenos, situaciones, contextos y eventos, es decir, detallar sus características y manifestaciones. Los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar las propiedades y rasgos de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas

Transversal: Se recopilan datos en un instante específico, en un único periodo de tiempo. Su objetivo es caracterizar variables y examinar su impacto y relación en un momento particular. Es similar a capturar una imagen de un evento en curso.

Participantes

La investigación reúne y entrevista un número de empleadas domésticas de Bogotá y Mosquera, con una muestra de 12 participantes, 6 de cada ciudad con el objetivo de identificar los factores de riesgo que desencadenan el estrés laboral y el burnout en Bogotá y Mosquera.

Técnicas

Etapas fundamentales del trabajo de campo

Para la recopilación y análisis de la información para este proceso de investigación se realizó en tres etapas de acuerdo a lo siguiente:

1era Etapa: definición de la muestra, selección de la población objetivo y con las características necesarias de acuerdo con los lineamientos de la investigación.

2da Etapa: Consentimiento informado, cada participante debe firmar el documento donde permite el uso de datos para el proceso de investigación.

3ra Etapa: Aplicación de la encuesta para recopilar información, se realiza la socialización con los participantes y se procede con el diligenciamiento de las herramientas.

4ta Etapa: Tabulación, se transcribe la información para el proceso de tabulación.

5ta Etapa: Observación de la información reportada y, según la tabulación, se procede al análisis de los datos y resultados.

Entrevista Semiestructurada

Se utilizó una entrevista semiestructurada sociodemográfica para recopilar información general sobre la población. Según Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010, pág. 148), "la entrevista se entiende como un encuentro para dialogar e intercambiar información entre un individuo (el entrevistador) y otro (el entrevistado) o varios (entrevistados). Las entrevistas semiestructuradas se fundamentan en una guía de temas o preguntas, permitiendo al entrevistador la flexibilidad de añadir

preguntas adicionales para aclarar conceptos o profundizar en los temas de interés, lo que implica que no todas las preguntas son fijas".

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. Docente Investigador Programa de Psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO Docente Orientador Institución Educativa Carlos Castro Saavedra Par CONACES, Ministerio de Educación para Registros calificados de programas Miembro Consejo Académico Red Encuentra tu Par Miembro Comité Académico Congreso Civenidu 2020 - 2023 Líder Grupo de Investigación Educación, Sujeto y Cultura. Categoría C, Ministerio de Ciencia de Colombia Líder semillero de Investigación Estrés Laboral Líder Semillero de Investigación Praxis Psicoeducativa Par Evaluador de diversas revistas de psicología y educación.
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 Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.
7	Psicólogo, Magister en Salud ocupacional

Nota: Perfil de expertos- autoría grupal 2024.

Categoría de análisis

Las categorías de análisis de esta investigación se construyeron y orientaron hacia el objetivo general.

Tabla 2
Categorías de análisis Bogotá y Mosquera

Categoría	Subcategoría	Pregunta
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
		¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
		¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
Modelo de Maslach	Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?
		¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?
Modelo de Karasek	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?
		¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
		En 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?

Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
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?
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Nota: Categorías de análisis. Elaboración propia. (2024)

Escala de Estrés Percibido (PSS)

Por lo tanto, se hizo uso de un instrumento de 14 ítems, la Escala de Estrés Percibido (PSS) el cual es una herramienta de auto informe que concluye el nivel de estrés percibido durante el último mes, consiste de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco (5) puntos. con un formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones, adaptada por el Dr. Eduardo Remor,

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Casi nunca

2= De vez en cuando

3= A menudo

4 = Muy a menudo

Tabla 3

Valores niveles de estrés

<i>Niveles de estrés</i>	<i>Valores</i>
Muy frecuente	43-56
Frecuente	29-42
Eventual	15-28
Ausencia	0-14

Nota: Valores niveles de estrés. Elaboración propia (2024)

Después de las técnicas de recopilación de información, se elaboró un análisis minucioso de cada respuesta emitida por las participantes en la investigación, y se enseñan los resultados obtenidos según los modelos y preguntas expuestas anteriormente.

Modelo de Maslach - MBI

Luego, se analizan las categorías de este modelo, que son: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Agotamiento Emocional

Esto se refiere al periodo de cansancio profundo que se produce cuando una persona experimenta estrés, los resultados indican altos niveles de agotamiento emocional en las trabajadoras domésticas, ya que manifiestan sintomatología como: olvidos en sus labores diarias, cansancio, desmotivación, y falta de atención, esta categoría trae consigo efectos negativos en el bienestar de las trabajadoras, disminución en la productividad, problemas de salud y mental, deterioro en sus relaciones interpersonales, satisfacción y motivación.

Despersonalización

La despersonalización laboral se refiere a una condición caracterizada por el aislamiento y la evasión del contacto con los colegas. En este estado, prevalece una actitud emocional de distanciamiento, frialdad y rechazo. Además, se manifiestan comportamientos despectivos hacia los demás, así como irritabilidad y escasa tolerancia.

Además, algunas han decidido tener actitudes distantes, por falta de compañerismo y por la poca relación con los jefes, lo que genera el cumplimiento de sus labores, pero sin genera vínculo en el

lugar de trabajo, cabe señalar que las relaciones interpersonales son un factor clave en el ámbito laboral, pues fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Falta de realización personal

Esta categoría resalta satisfacción por las respuestas positivas recibidas por parte de las entrevistadas, puesto que, en su mayoría, manifiestan satisfacción en su lugar de trabajo, ya que este les ha permitido cumplir metas y propósitos que se han hecho realidad, ha suplido sus necesidades y las de sus hijos, e incluso algunas de ellas se han pagado sus estudios gracias a su esfuerzo y su empleo, a pesar de lo mencionado anteriormente, algunas de ellas si han tenido en mente cambiar de empleo por uno que sea referente a lo que estudiaron o por algo que le brinde mayor bienestar.

Tabla 4
Aspectos evaluación síndrome de Burnout

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Bajo	Medio	Alto	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 - 18	19 - 26	27 - 57	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0 - 5	06 - 09	10 - 30	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0 - 33	34 - 39	40 - 56	Menos de 34

Nota: Aspectos evaluación síndrome de Burnout. Elaboración propia (2024)

Consentimiento éticos

Dentro de las consideraciones éticas, se realiza el diligenciamiento de un consentimiento informado en el que acceden a la socialización del mecanismo de la investigación, participación y autorización de la información para profundizar en los resultados, "Usted está invitado a participar en el Proyecto: CCA123-300-5324, ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMESTICAS EN COLOMBIA; que se llevará a cabo en su casa o en su lugar de trabajo".

Categorización y clasificación

Para facilitar la identificación de categorías y realizar un análisis ordenado de la información, este proceso de codificación emplea letras y números para referenciar los casos. De esta manera, se evita utilizar los nombres reales de las personas involucradas, garantizando así la confidencialidad y protección necesarias para el proyecto.

Tabla 5
Codificación

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
EN1, EN2, EN3...	Entrevistada 1, Entrevistada 2, Entrevistada 3...

Nota: Codificación. Elaboración propia. (2024)

CAPÍTULO III Resultados

Una vez recolectada la información por medio de la aplicación de las herramientas definidas para este proyecto de investigación se adelanta el análisis de la información en pro de dar respuesta a los objetivos definidos para este proceso.

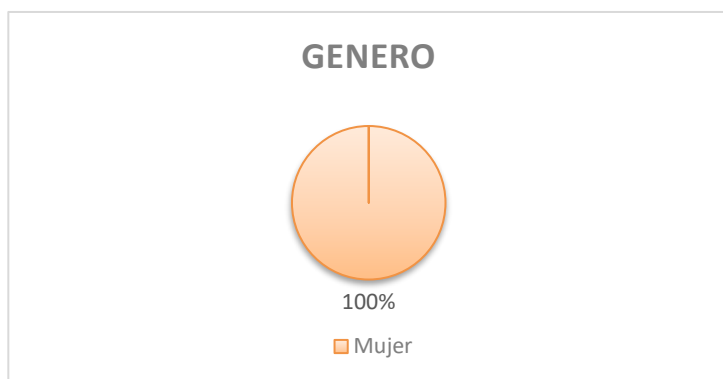
Los resultados que se detallan a continuación provienen de la implementación de los diferentes instrumentos en las ciudades de Bogotá y Mosquera.

Perfil Sociodemográfico

Iniciaremos con el análisis del perfil sociodemográfico realizado con la información suministrada por las 12 trabajadoras de servicio doméstico de Bogotá y Mosquera.

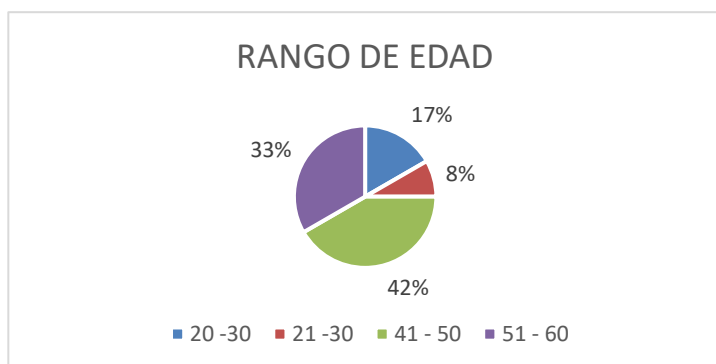
Tabla 6
Perfil sociodemográfico

GRAFICO	ANALISIS
---------	----------

Grafico 1*Genero de las trabajadoras entrevistadas*

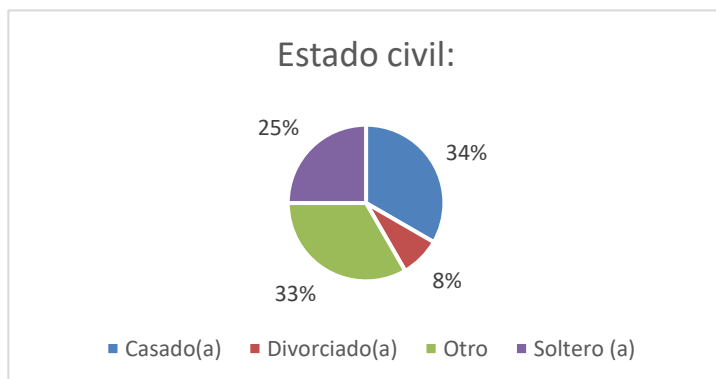
Fuente: Elaboración propia (2024)

El 100% de la población encuestada es de género femenino.

Grafico 2*Rango de Edad de las trabajadoras entrevistadas*

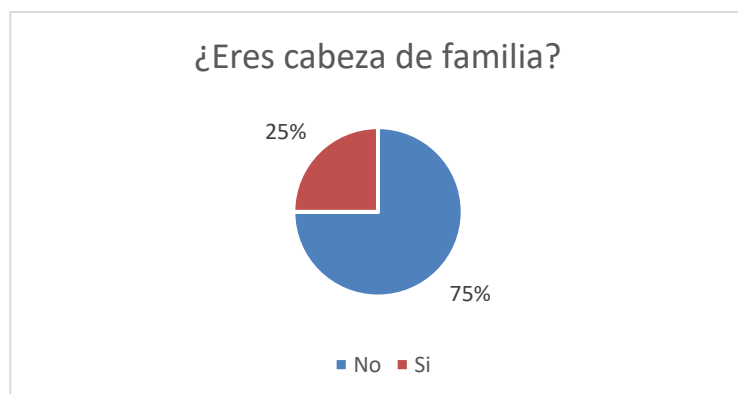
Fuente: Elaboración propia (2024)

El 42% de la población que participo en la investigación se encuentra en el rango de edad de 41 – 50 años, seguido por el 33% que se encuentran en el rango de 51 – 60 años.

Grafico 3*Estado Civil de las trabajadoras entrevistadas*

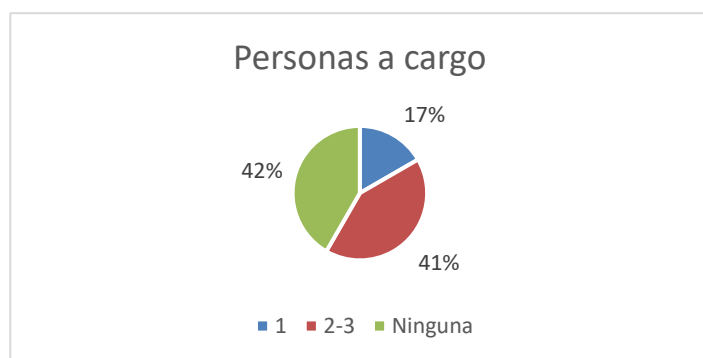
Fuente: Elaboración propia (2024)

El estado civil de las trabajadoras está representado por el 34% son casadas, el 33% refiere otro, el 25% Solteras y el 8% divorciadas.

Grafico 4*Cabeza de Familia de las trabajadoras entrevistadas*

Fuente: Elaboración propia (2024)

El 75% de las trabajadoras participantes en el proceso refieren no ser madre cabeza de hogar el 25% restante si lo es.

Grafico 5*Personas a Cargo de las trabajadoras entrevistadas*

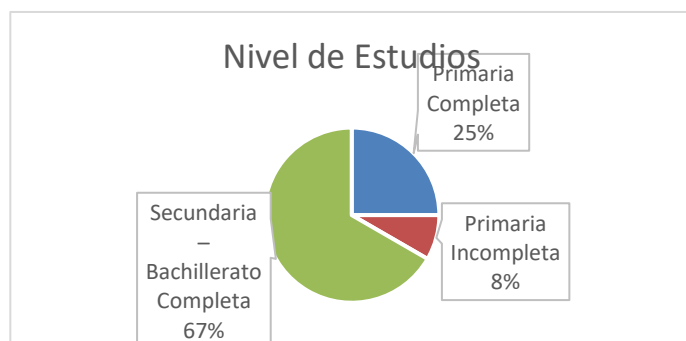
Fuente: Elaboración propia (2024)

El 42% de las trabajadoras no tienen personas a cargo mientras que el 41% manifiesta tener entre 2 y 3 personas a cargo, el 17% de ellas tiene una sola persona a cargo.

Grafico 6*Número de Hijos de las trabajadoras entrevistadas*

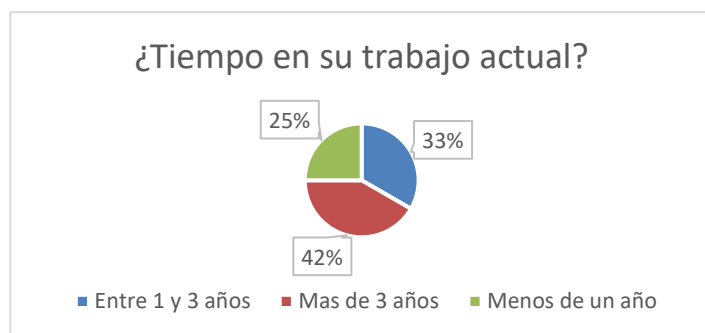
Fuente: Elaboración propia (2024)

De las 12 trabajadoras encuestadas, 9 tiene 2-3 hijos, siendo este el 75% de la población.

Grafico 7*Nivel de Estudios de las trabajadoras entrevistadas*

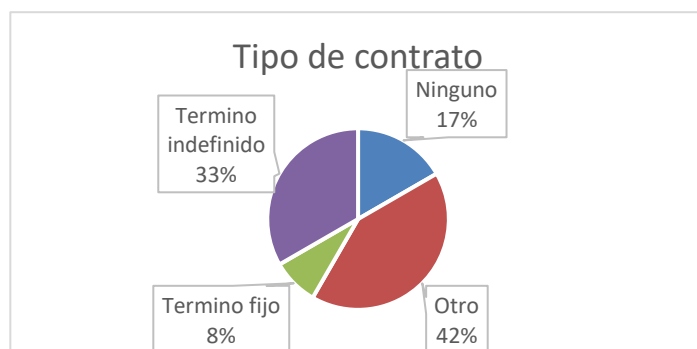
Fuente: Elaboración propia (2024)

El nivel de estudios de las trabajadoras domésticas fue reportado por el 67% de ellas con Bachillerato completo, el 25% de ellas reportaron haber cursado la primaria completa y el 8% manifiesta primaria incompleta.

Grafico 8*Tiempo en el trabajo actual de las trabajadoras entrevistadas*

Fuente: Elaboración propia (2024)

El 42% de las trabajadoras refieren llevar en su trabajo actual más de 3 años, el 33% de ellas entre 1 y 3 años y solo el 25% menos de 1 año.

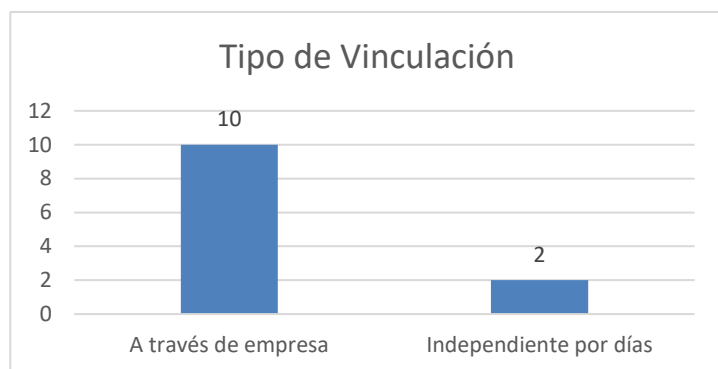
Grafico 9*Tipo de Contrato de las trabajadoras entrevistadas*

Fuente: Elaboración propia (2024)

El 42% de los tipos de contrato de las entrevistadas es definido como "OTRO", el 33% tiene vinculación por medio de un contrato indefinido, el 17% no cuenta con contrato.

Grafico 10

Tipo de Vinculación de las trabajadoras entrevistadas



El 83,33% de las trabajadoras cuenta con vinculación laboral a través de empresa y el 16,66% trabaja de manera independiente por días.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Nota: Perfil sociodemográfico. Elaboración propia. (2024)

Entrevista Semiestructurada

Modelo de Maslach

Realizaremos el análisis de las preguntas determinadas en el modelo de Maslach, para el análisis de las siguientes categorías:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Falta de Realización Personal

Agotamiento Emocional

Tabla 7

Resultados Agotamiento Emocional

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODE LO DE MASL ACH:	¿Considera que las diferentes funciones que	EN1 EN2 EN3	Pocas veces No Ninguna	Se evidencia que la mayoría de las entrevistadas han presentado situaciones de sobrecarga

	<p>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>EN4 Cansancio Físico EN5 Cansancio Físico EN6 No Si, Cansancio físico y falta de motivación ya que a pesar de las actividades y funciones que hago sigo en el mínimo y cada día realizando aumento de actividades EN7 EN8 A veces no en todas las cas donde laboro EN9 A veces, no en toda las ocasiones EN10 A veces, según la cantidad de trabajo EN11 De vez en cuando, no es muy seguido EN12 En ocasiones según las actividades EN1 No EN2 No EN3 Ninguna EN4 No EN5 No EN6 A veces EN7 A veces, cuando hay unidades sanitarias que no hacen buen uso EN8 de vez en cuando EN9 no EN10 a veces EN11 No EN12 No EN1 Maltratada Triste, porque muchas veces quiero hacer mi mayor esfuerzo y hay personas que critican y menos presión mi trabajo, se siente frustración. EN2 EN3 Desanimada y obligada a</p>	<p>emocional, en su mayoría reportan situaciones de cansancio físico ligado al desarrollo normal de sus actividades.</p> <p>Las entrevistadas refieren en su mayoría que pocas veces se siente obligado frente a las labores propias de su actividad.</p> <p>Para las entrevistadas en su mayoría, refieren que se sienten agredidas por las personas para las cuales trabajan, manifiestan que su labor no es reconocida o respetada.</p>
	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>		
	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte</p>		

ejemplos o vivencias.		desarrollar las actividades
	EN4	Discriminado y desmotivado
	EN5	Autoestima baja, estrés, bajo rendimiento laboral
	EN6	Muy mal
	EN7	Triste por que merecemos el mismo respeto que los demás cargos
	EN8	decepcionada
	EN9	triste
	EN10	Triste, cuando uno llega a limpiar los puesto de trabajo y la gente se pone brava , lo ignora o no permite continuar con mi s actividad
	EN11	baja de nota, triste.
	EN12	Triste

Nota: Resultados Agotamiento Emocional. Elaboración propia. (2024)

Despersonalización

Tabla 8
Resultados Despersonalización

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	EN1	Por problemas personales	Las entrevistadas, si refieren que dentro del desarrollo de sus funciones si es común sentir el deseo de mantener una actitud distante y estas situaciones en su mayoría se derivan del trato recibido de las personas con las cuales trabajan.
		EN2	La arrogancia de personas por su nivel socioeconómico	
		EN3	Cuando hay conflictos en el grupo laboral o familiar	
		EN4	Cuando siento que hay castigo	
		EN5	Maltrato verbal	
		EN6	Si, los problemas	
		EN7	Si, cuando la gente no nos respuesta	
		EN8	no	

Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EN9	Cuando la gente no valora mi trabajo	Las entrevistadas si refieren pensar en esas opciones, sobre todo por el anhelo de superación personal, de poder obtener mejores ingresos.
	EN10	Cuando la gente no es amable	
	EN11	Cuando la gente no colabora cuando uno va limpiar los puestos de trabajo	
	EN12	No	
	EN1	No lo he pensado	
	EN2	Casi no pienso en ese tipo de circunstancias	
	EN3	Muy rara vez pero cuando hay de pronto mucha monotonía	
	EN4	Cuando no me siento a gusto	
	EN5	Mejor remuneración	
	EN6	No, en el momento no 3 veces por semana, porque me quiero superar ,	
	EN7	porque la gente es muy mal agradecida y el salario muy bajo.	
	EN8	ya a esta edad es muy difícil	
EN9	no es frecuente		
EN10	2 veces por año		
EN11	no		
EN12	si, para mejorar la calidad física y emocional		

Nota: Resultados Despersonalización. Elaboración propia. (2024)

Falta de Realización Personal

Tabla 9

Resultados Falta de Realización Personal

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Falta de realización personal:	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de	EN1	Si	Refieren que el comportamiento de las personas para las cuales realizan las labores las desaniman y prefieren
		EN2	Si, económicamente me he sentido satisfecha	
		EN3	Si	
		EN4	No	

crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EN5	Si he tenido oportunidades de estudiar	mantenerse distante de ellos.	
	EN6	Si, los problemas		
	EN7	No, porque no nos permiten estudiar para poder avanzar o ascender a otros cargos		
	EN8	En algunas cosas, como en el estudio de mis hijos		
	EN9	si me ha servido mucho para conseguir mis cosas		
	EN10	Si, con mi apartamento si, pude culminar mis estudios de primaria y sacar a mis hijos adelante		
	EN11	si algunas veces		
	EN12	Dando un buen trato a nuestro servicio y cumpliendo con todo lo de ley		
	EN1	Creo que una concientización a las personas para que no denigren el trabajo doméstico, pienso que todas las personas deberíamos ser tratadas con respeto y empatía sin importar el nivel educativo, social y económico.		Las entrevistadas si refieren pensar en esas opciones, sobre todo por el anhelo de superación personal, de poder obtener mejores ingresos.
	EN2	Mejorando tus pagos y trato		
	EN3	Tratando mejor al personal de servicio.		
	EN4	Mejor trato, horarios que correspondan		
EN5	Mejorando el pago			
EN6	Dándonos la importancia de lo que realizamos, mejorando el salario			
EN7	no dejar contratar el personal sin pago de las prestaciones			
EN8	Creando normas para mejorar las condiciones			
EN9	Pagando lo de ley y aumentando el salario			
EN10				
¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?				

	<p>acorde a las actividades físicas que hacemos</p> <p>Pagándole todo lo de ley y valorando el trabajo que hacemos</p> <p>EN11</p> <p>pagando todo lo de ley , en especial la salud</p> <p>EN12</p>
--	---

Nota: Resultados Falta de Realización Personal. Elaboración propia. (2024)

Modelo de Karasek

Demanda Psicológica

Tabla 10

Resultados Demanda Psicológica

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Demanda psicológica:	¿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?	EN1	De vez en cuando	Refieren que el comportamiento de las personas para las cuales realizan las labores las desaniman y prefieren mantenerse distante de ellos.
		EN2	Si en algunas ocasiones pero eso no hace que afecte mi rendimiento laboral	
		EN3	No en el momento hay buena, comunicación laboral	
		EN4	Actitud de oposición	
		EN5	No	
		EN6	No	
		EN7	si a veces, ya que la gente lo menosprecia	
		EN8	no	
		EN9	en ocasiones	
		EN10	A veces	
		EN11	de vez en cuando	
		EN12	no	
Demanda psicológica:	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu	EN1	Si tengo autonomía	Las entrevistadas si refieren pensar en esas opciones, sobre todo por el anhelo de superación personal, de poder obtener mejores ingresos.
		EN2	Si	
		EN3	No porque siempre hay un reglamento que se debe seguir	
		EN4	Seguir el reglamento	
		EN5	Si puedo controlar el trabajo que realizo a diario	

	trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EN6	Si
		EN7	No, solo realizamos lo asignado
		EN8	A veces
		EN9	en algunas actividades
		EN10	en algunas actividades
		EN11	si tomo decisiones dentro de mis funciones
		EN12	si en la gran mayoría de veces y lo que influye en mi trabajo

Nota: Resultados Demanda psicológica. Elaboración propia. (2024)

Control sobre el trabajo

Tabla 11

Resultados Control sobre el trabajo

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EN1	Decido como realizo mis tareas	De acuerdo a las respuestas se puede interpretar que la mayoría de las encuestadas deciden como realizar sus actividades laborales.
		EN2	Las llevo de forma en la que pueda ser cómodo para mí pero efectivo para la tarea desempeñada.	
		EN3	No porque nos regimos a los reglamentos que nos da la empresa	
		EN4	Sigue Instrucciones	
		EN5	Algunas veces puedo decidir, en otras casos sigo instrucciones	
		EN6	Si	
		EN7	si en varias ocasiones	

	EN8	Lo organizo de la mejor manera que me rinda
	EN9	si
	EN10	instrucciones
	EN11	A veces por instrucciones y como me organice en las actividades
	EN12	Según las actividades que esté realizando

Nota: Resultado Control sobre el trabajo. Elaboración propia. (2024)

Apoyo social en el trabajo

Tabla 12
Apoyo social en el trabajo

CATEGORÍA	PREGUNTA	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
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?	EN1	Si al supervisor	Frente a esta pregunta se evidencia que algunas cuentan con el supervisor que les ayuda a gestionar las situaciones difíciles, mientras que otra parte de la población refiere que el apoyo lo dan sus mismas compañeras.
		EN2	Si	
		EN3	Si hay una supervisora que busca soluciones a las dificultades diarias	
		EN4	No porque nos regimos al reglamento	
		EN5	Siempre hay personas a las que puedo acudir en el trabajo	
		EN6	Si, supervisor	
		EN7	Mis compañeros	
		EN8	si	
		EN9	si mi compañeras	
		EN10	si	
		EN11	si	
		EN12	si algunas veces	

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EN1	Si	De acuerdo a esta pregunta se evidencia que no cuentan con esa Red de Apoyo y que se hace necesario mejorar en este aspecto para la gestión de las diferentes situaciones.
	EN2	No	
	EN3	No	
	EN4	No	
	EN5	Si tengo apoyo social en el trabajo y siempre encuentro mejoramiento en el trabajo.	
	EN6	Si	
	EN7	No siempre	
	EN8	A veces	
	EN9	si	
	EN10	si	
	EN11	si	
	EN12	si	

Nota: Apoyo social en el trabajo. Elaboración propia. (2024)

Escala de Estrés Percibido (PSS)

De acuerdo a la información obtenida por medio de la aplicación del instrumento PSS a 12 trabajadoras domésticas de Bogotá y Mosquera, se realiza la tabulación y análisis de los datos y los resultados son los que presentaremos a continuación:

Tabla 13

Tabulación resultados aplicación instrumento PSS

Entrevistado	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Total Resultados	Interpretación Análisis
EN1	2	1	1	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	30	Frecuente
EN2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	30	Frecuente
EN3	0	0	1	2		2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	Eventual
EN4	0	0	1	1	2	4	4	1	3	3	1	2	1	1	24	Eventual

EN5	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	4	2	28	Eventual
EN6	3	3	4	2	3	3	1	2	2	2	4	4	2	4	39	Frecuente
EN7	4	2	2	0	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	34	Frecuente
EN8	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	2	4	35	Frecuente
EN9	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1	34	Frecuente
EN10	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	35	Frecuente
EN11	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	30	Frecuente
EN12	1	1	1	4	3	3	3	0	3	3	1	1	3	1	28	Eventual

Nota: elaboración propia (2024)

Tabla 14

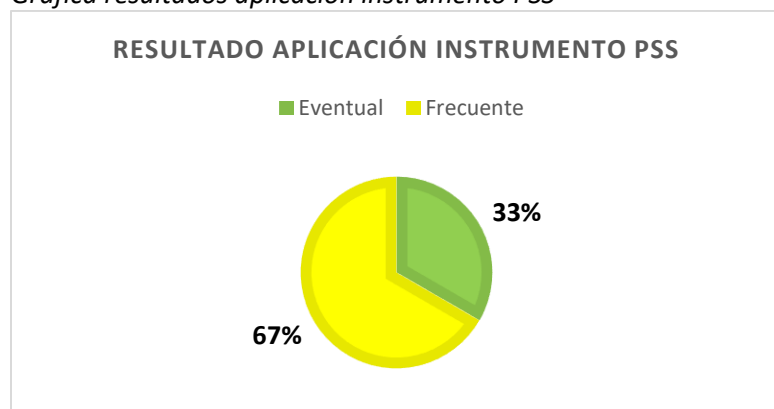
Análisis resultados aplicación instrumento PSS

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Eventual	4	33,33
Frecuente	8	66,67
Total general	12	100,00

Nota: elaboración propia (2024)

Grafico 11

Grafica resultados aplicación instrumento PSS



Nota: Fuente: elaboración propia (2024)

Análisis: El 66,67 % de las encuestadas refiere estar bajo un nivel frecuente de estrés y solo el 33,33% se presenta eventualmente signos de estrés.

Modelo de Maslach - MBI

Tabla 15

Tabulación resultados aplicación instrumento - MBI

Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Sumatoria Total	Agotamiento emocional
EN1	3	3	1	1	0	1	1	1	6	0	0	3	1	1	0	1	1	1	6	1	5	0	37	13
EN2	4	5	5	3	1	1	3	4	5	3	1	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	76	35
EN3	0	1	2	0	0	0	1	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	3
EN4	1	2	1	1	0	0	3	0	1	1	0	6	1	1	1	1	0	1	6	0	6	0	33	7
EN5	4	6	3	4	2	6	3	4	5	0	1	6	0	6	0	0	1	6	6	1	6	0	70	30
EN6	2	3	1	1	0	6	3	1	6	0	0	6	1	1	0	5	6	6	4	5	6	0	63	25
EN7	2	6	1	5	0	6	6	0	4	1	0	6	0	0	0	1	5	5	6	0	6	0	60	16
EN8	3	5	3	6	0	5	5	4	6	5	6	6	1	2	0	5	5	3	6	5	6	3	90	33
EN9	2	5	5	6	0	5	3	3	6	3	6	6	1	1	0	3	6	6	6	0	6	1	80	25
EN10	0	1	0	2	0	5	5	0	5	0	0	6	0	0	1	0	6	4	6	0	6	0	47	6
EN11	1	1	1	3	0	1	1	1	2	1	1	5	1	1	0	1	1	1	3	1	5	1	33	9
EN12	4	4	5	3	0	1	1	2	4	1	0	6	1	1	0	1	5	4	1	1	6	4	55	20

Fuente: elaboración propia (2024)

Esta tabla nos permite tener una visión del nivel general y los resultados del análisis de tabulación de la información obtenida después de aplicar la herramienta MBI a 12 trabajadoras domésticas de Bogotá y Mosquera. Para una mejor comprensión pasaremos a realizar el análisis de la información de acuerdo a cada segmento de la herramienta.

Agotamiento Emocional

Tabla 16
Análisis Agotamiento Emocional

Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 6	Pregunta 8	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 16	Pregunta 20	Agotamiento emocional	Indicios de Burnout
EN1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	13	No
EN2	4	5	5	1	4	5	5	3	3	35	Si
EN3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	No
EN4	1	2	1	0	0	1	1	1	0	7	No
EN5	4	6	3	6	4	0	6	0	1	30	Si
EN6	2	3	1	6	1	1	1	5	5	25	No
EN7	2	6	1	6	0	0	0	1	0	16	No
EN8	3	5	3	5	4	1	2	5	5	33	Si
EN9	2	5	5	5	3	1	1	3	0	25	No
EN10	0	1	0	5	0	0	0	0	0	6	No
EN11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	No
EN12	4	4	5	1	2	1	1	1	1	20	No

Nota: elaboración propia (2024)

De acuerdo a esta tabla evidenciamos que de las 12 encuestadas 3 de ellas presentan un nivel alto de agotamiento emocional en el día a día del desarrollo de sus actividades y que además conlleva una alerta por presentar indicios de Burnout, en este caso es prioritario realizar intervención correctiva para disminuir estos síntomas en las afectadas. Otras 3 se encuentran presentando síntomas medios de agotamiento emocional lo cual es una alerta que permite implementar medidas preventivas para controlar situación y evitar que lleguen al extremo. Por el contrario, encontramos que 6 de ellas están en nivel bajo de agotamiento emocional, lo que invita a trabajar en la prevención y mantener las medidas que hasta ahora han presentado efectos positivos en ellas.

Despersonalización

Tabla 17
Análisis Despersonalización

Entrevistados	Despersonalización					Indicios de Burnout
	Pregunta 5	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 15	Pregunta 22	
EN1	0	0	0	0	0	No
EN2	1	3	1	3	4	Si
EN3	0	1	0	0	0	No
EN4	0	1	0	1	0	No
EN5	2	0	1	0	0	No
EN6	0	0	0	0	0	No
EN7	0	1	0	0	0	No
EN8	0	5	6	0	3	Si
EN9	0	3	6	0	1	Si
EN10	0	0	0	1	0	No
EN11	0	1	1	0	1	No
EN12	0	1	0	0	4	No

Nota: elaboración propia (2024)

Se evidencia que 3 trabajadoras se encuentran presentando nivel alto de despersonalización en el trabajo cuya característica es aislamiento y evitación del contacto con los compañeros, así mismo estas 3 trabajadoras presentan indicios de burnout. Por el contrario las otras 9 trabajadoras se encuentran en niveles bajos de despersonalización.

Realización personal

Tabla 18
Análisis Falta de realización Personal

Entrevistados	Realización personal									Indicios de Burnout
	Pregunta 4	Pregunta 7	Pregunta 9	Pregunta 12	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 21		
EN1	1	1	6	3	1	1	6	5	24	Si
EN2	3	3	5	4	3	4	4	3	29	Si
EN3	0	1	2	2	0	0	1	0	6	Si
EN4	1	3	1	6	0	1	6	6	24	Si

EN5	4	3	5	6	1	6	6	6	37	No
EN6	1	3	6	6	6	6	4	6	38	No
EN7	5	6	4	6	5	5	6	6	43	No
EN8	6	5	6	6	5	3	6	6	43	No
EN9	6	3	6	6	6	6	6	6	45	No
EN10	2	5	5	6	6	4	6	6	40	No
EN11	3	1	2	5	1	1	3	5	21	Si
EN12	3	1	4	6	5	4	1	6	30	Si

Nota: elaboración propia (2024)

En el ítem de medición de la Realización personal se encuentran 6 personas con bajos niveles de satisfacción en su realización personal esto equivale al 50% de la población, mientras que el 33,33 % de la población si está conforme con su realización personal.

Análisis general de las categorías

Tabla 19
Análisis General de las categorías

Entrevistados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
EN1	13	0	24
EN2	35	12	29
EN3	3	1	6
EN4	7	2	24
EN5	30	3	37
EN6	25	0	38
EN7	16	1	43
EN8	33	14	43
EN9	25	10	45
EN10	6	1	40
EN11	9	3	21
EN12	20	5	30

Nota: elaboración propia (2024)

Observamos que a nivel general el 8.33% de la población es decir 1 de las participantes muestra en las tres categorías resultados que denotan altos niveles de estrés, otro 8.33% muestra en 2 de sus categorías (Agotamiento emocional y Despersonalización) altos niveles de estrés, el 58.33% de la población entrevistada refiere niveles altos de estrés en una de las categorías.

De otro lado se evidencia que de las participantes el 16.66% presenta niveles bajos de estrés en las 3 categorías, el 33.33 % de ellas presentan niveles bajos de estrés en 2 de las categorías evaluadas por el instrumento.

Análisis general indicios de burnout por categorías

Tabla 20
Análisis General de los indicios de Burnout por categorías

Entrevistados	Indicios de Burnout Agotamiento emocional	Indicios de Burnout Despersonalización	Indicios de Burnout Realización personal
EN1	No	No	Si
EN2	Si	Si	Si
EN3	No	No	Si
EN4	No	No	Si
EN5	Si	No	No
EN6	No	No	No
EN7	No	No	No
EN8	Si	Si	No
EN9	No	Si	No
EN10	No	No	No
EN11	No	No	Si
EN12	No	No	Si

Nota: elaboración propia (2024)

Evidenciamos que 1 de las 12 personas entrevistadas registra en las 3 categorías niveles altos que permiten identificar que tiene indicios del síndrome de burnout, 7 de ellas presentan en una sola de las categorías indicios de burnout y otras 3 no presentan síntomas.

CAPÍTULO IV Conclusiones

Dando alcance al objetivo general de Conocer los síntomas o indicios que tienen los trabajadores domésticos de Bogotá y Mosquera frente al estrés y el síndrome de burnout en el desarrollo de sus funciones y en el entorno laboral para el 2024, a partir de los resultados obtenidos de las entrevistas a doce (12) empleados y empleadas domésticas en Bogotá y Mosquera, se identifican los siguientes elementos clave para el análisis.

Con la aplicación de los instrumentos podemos evidenciar que dentro del grupo de personas entrevistadas si se reflejan síntomas de estrés en rangos de preocupación que permite inferir en que sus labores si están generando afectación en su salud a nivel psicosocial. Así mismo en el análisis de la herramienta se percibe que existen niveles más altos de estrés en la categoría de Realización Personal, ya que el 50% de los ciudadanos entrevistados reporta niveles altos de estrés, el 33.33% presenta niveles bajos y el 16.66% refiere nivel medio. De acuerdo al análisis anterior se sugiere que este tipo de población debe guiarse hacia un proceso de capacitación y/o formación para el fortalecimiento de habilidades que permitan fortalecer su realización personal. Sería ideal que se identificara en este grupo poblacional sus necesidades de capacitación o intereses y brindar apoyo a la formación para el logro de sus sueños u objetivos.

Frente a los resultados de la categoría de Agotamiento Emocional, se percibe que tan solo el 25% de la población refiere un nivel alto, otro 25% refiere niveles medios y el restante 50% de la población reporta niveles bajos de agotamiento emocional. Es necesario e importante que en esta población se puedan generar actividades de prevención que brinden herramientas para el control del agotamiento y garantizar la desconexión de las actividades laborales frente a las personales. De igual manera, en la categoría de despersonalización se evidencia que el 75% de la población reporta niveles

bajos de estrés, lo que es un dato muy importante y que invita a trabajar con el 25% restante que si refiere niveles altos para garantizar un equilibrio en el desarrollo de sus actividades y su vida diaria.

El 42% de las entrevistadas cuentan con una vinculación fija a un año, con las empresas donde desarrollan su labor, el 33% tiene vinculación por medio de un contrato indefinido y el 17% no cuenta con contrato. De acuerdo a esto se observa que en Mosquera y Bogotá se presentan buenas garantías de vinculación ya que un porcentaje de trabajadoras con vinculación informal es solo del 17%.

REFERENCIA

- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. (2010) El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos. El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos (apa.org).
- 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>
- Scielo.(2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención (isciii.es).
- Forbes Colombia. (2022). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica. Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica - Forbes Colombia
- Infobae.(2023). Burnout récord: el 94% de los trabajadores argentinos sienten estrés laboral crónico, según una encuesta. Burnout récord: el 94% de los trabajadores argentinos sienten estrés laboral crónico, según una encuesta - Infobae
- La mente es maravillosa. (2020). Maslach en que consiste. La tríada de Maslach ¿en qué consiste? - La Mente es Maravillosa.
- LR MAS. (2022). Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global. Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global (larepublica.co)
- Naciones unidas. (2021). Entre el 25 y 50% de los trabajadores domésticos en América perdieron su empleo durante la pandemia COVID-19. Entre el 25 y el 50% de los trabajadores domésticos en América perdieron su empleo durante la pandemia de COVID-19 | Noticias ONU (un.org)
- National Geographic. (21 de Noviembre de 2022). *Síndrome de burnout: síntomas, tratamiento y cómo enfrentar esta enfermedad*. Obtenido de National Geographic: <https://www.nationalgeographic.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad>
- Organización mundial de la salud. Obtenido de Organización mundial de salud: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización mundial de salud. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organización mundial de salud: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Osorio, J. E., & Cárdenas N, L. (2016). Estrés Laboral: estudio de revisión. 13(1), 81-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

- 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).
<https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- 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.
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio Pérez, V. (2017). En el 6° aniversario del Convenio de OIT sobre trabajo doméstico, ¿en qué estamos en Colombia? Agencia de Información Laboral, AIL. Obtenido de:
<https://ail.ens.org.co/informe-especial/6-aniversario-del-conveniooit-trabajo-domestico-estamos-colombia/>
- 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.
<https://pdfs.semanticscholar.org/f22c/6032bcf72b31e4a4cc0571ab28c8cd95e327.pdf>
- Osorio, Camilo; Rico, Carlos; Contreras, Didier; Vargas, Diana. (2022). Analizar el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras del servicio doméstico en Colombia. *Al servicio de la vida*. Teinco. <https://teinco.edu.co/investigaci%C3%B3n/wp-content/uploads/2023/07/Al-Servicio-de-la-Vida-TOMO-III.pdf#page=28>
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Velandia Durán, Y. del C., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Pais, R. d. (27 de junio de 2019). *¿Sabe como deducir el pago de la prima a los empleados domésticos?* Obtenido de El País: <https://www.elpais.com.co/economia/sabe-como-deducir-el-pago-de-la-prima-a-los-empleados-domesticos.htm>
- Portafolio. (2024). El 96 de los empleados domésticos en Colombia son mujeres. El 96% de los empleados domésticos en Colombia son mujeres | Empleo | Economía | Portafolio
- PREVENCIÓN INTEGRAL. (2016). Impactos de estrés en el entorno de trabajo brasileño. Impactos de estrés en el entorno de trabajo brasileño | Prevención Integral & ORP Conference (prevencionintegral.com)
- Roberto Hernández Sampiere, C. F. (2010). Metodología de la investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampiere, *Metodología de la investigación* (págs. 151-152). PDE.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- TOPDOCTORS. (2022). Qué consecuencias puede traer el estrés laboral. Consecuencias del estrés laboral | Top Doctors
- Vega Martínez, S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España.

ANEXOS

Formato 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

Formato Entrevista Semiestructurada

Preguntas Sociodemográficas	Nombre
	Ciudad - departamento, donde usted se encuentra
	Género
	edad
	Estado civil
	Personas que tiene a cargo (cuantos?, hijos, padres u otros)
	Nivel de estudios (primaria, secundaria, pregrado, posgrado)
	Modalidad de contrato- situación laboral (contrato fijo, indefinido, verbal, por horas)
	Horario de trabajo
	Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a
	Zona donde vive (rural o urbana) tipo de vivienda (arrendada, propia, otra)
	Otra pregunta que considere el entrevistador (a)

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
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
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.
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?
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 uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿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?
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?
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
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?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Formato Perceived Stress Scale (PSS)

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
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

Formato Encuesta MBI

ENCUESTA AL PERSONAL
MBI
 DE SERVICIOS HUMANOS

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 =

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

DATOS PERSONALES

(Marque una 'X' en el recuadro o anote 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. Sí 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.

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

A
 V