

**Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca.**

**Alexander Caicedo Girón, Laura Patricia Fandiño Borrego, María Yaneth Soto**

**Mosquera**

**Docente: July Patricia Castiblanco Aldana**

**Universidad ECCI**

**Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Seminario de Investigación II**

**Abril 2020**

**Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca.**

**Presentado por:**

**Alexander Caicedo Girón Cod. 88262**

**Laura Patricia Fandiño Borrego Cod. 89460**

**María Yaneth Soto Mosquera Cod. 85979**

**Trabajo de grado para optar por el título de:**

**Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Asesor:**

**July Patricia Castiblanco Aldana**

**Universidad ECCI**

**Facultad de Posgrados.**

**Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá D.C.**

**Abril 2020**

## **Agradecimientos**

A Dios por darnos la vida y la oportunidad de haber podido emprender y culminar otra etapa más en nuestras vidas profesionales.

A nuestros padres por el apoyo incondicional y por ser partícipes de cada uno de los logros alcanzados en el trayecto de nuestras vidas.

A nuestros profesores y a la Universidad Eccí por su aporte de conocimientos y por sus orientaciones necesarias para el logro de la especialización.

## Contenido

1. Factores de Riesgo Psicosocial; Una Perspectiva Crítica de la Realidad del Servicio Doméstico Bajo el Modelo de Tercerización en el Municipio de Tabio, Cundinamarca.	10
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Descripción del Problema	12
1.4 Formulación del Problema	13
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo general	14
2.2. Objetivos específicos	14
3. Justificación	14
3.1 Estado del arte	16
4. Marco teórico	28
4.4.5 Estrés laboral	39
5. Marco legal	45
6.7.2. Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos – GTC 45	53
6.7.3. Cuestionario para la evaluación del estrés	54
6.10.1. Recurso Humano:	55
6.10.2. Fases de estudio	55
6.10.3. Cronograma de actividades	57
6.11. Análisis Costo Beneficio	57
7. Análisis de resultados	62
7.1. Resultados encuesta socio demográfica	63
8. Medidas de intervención de factores de riesgo psicosocial	82
9. Conclusiones	84
10. Referencias	86

## Índice de Tablas

Tabla 1.Cronograma Actividades 2019 a 2020	57
Tabla 2.Datos Generales de Acuerdo con el Género de los Trabajadores	60
Tabla 3.Datos Generales De Acuerdo Con La Edad De La Población.	61
Tabla 4.Datos Generales Concorde Al Estado Civil De La Población	62
Tabla 5.Datos Generales De Acuerdo Con El Nivel Académico	62
Tabla 6.Datos Generales De La Ocupación De Los Trabajadores	63
Tabla 7.Datos Generales Del Lugar De Residencia.	64
Tabla 8.Datos Generales Estratificación De La Población.	65
Tabla 9.Datos Generales Tipo de Vivienda	65
Tabla 10.Datos Generales Dependencia Económica	66
Tabla 11.Datos Generales Experiencia En El Cargo	67
Tabla 12.Datos Generales Contrato De Los Trabajadores	67
Tabla 13.Datos Generales Tipos De Salarios	68
Tabla 14.Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO MUY ALTO	69
Tabla 15.Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO ALTO	70
Tabla 16.Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO MEDIO	71
Tabla 17.Datos Generales Nivel De Estrés Por Trabajador	73
Tabla 18.Datos Generales De Evaluación Por Pregunta.	75
Tabla 19.Datos Generales Matriz De Identificación De Peligros	77

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Comparación de Género Población Expuesta	61
Gráfico 2 Comparación Edad e La Población	61
Gráfico 3 Comparación Estado Civil de Población	62
Gráfico 4 Comparación Nivel de Estudio	63
Gráfico 5 Comparación Ocupación	63
Gráfico 6 Comparación Sitio De Residencia	64
Gráfico 7 Comparación Estratificación	65
Gráfico 8 Comparación Tipo De Vivienda	66
Gráfico 9 Comparación Dependencia Económica	66
Gráfico 10 Comparación Experiencia En El Cargo	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 11 Tipo de Contrato	68
Gráfico 12 Tipos de Salarios	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 13 Nivel de Estrés	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 14 Nivel de Estrés Por Trabajador	¡Error! Marcador no definido.

## Índice de Imágenes

Imagen 1 División Municipal Sabana de Bogotá	44
Imagen 2 Costo Beneficio Bienestar Laboral	58

## **Introducción**

El trabajo doméstico es considerado como una actividad informal que a lo largo del tiempo ha involucrado mano de obra femenina especialmente de zonas marginadas y migrantes; es por esto que dicha labor se encuentra sujeta a condiciones precarias donde pese a las evoluciones normativas, aún se evidencia las pocas garantías que se ofrecen al género femenino, que, por la necesidad de ingresar al mercado laboral, se ven en la obligación de dedicarse a este tipo de actividad.

En la actualidad, existen muchas empresas dedicadas a la prestación de servicio de aseo general en zonas residenciales, con modalidad de contratación remunerada por servicio externo (días) donde las trabajadoras contratadas tienen que someterse a situaciones incómodas producto de las malas condiciones en el lugar de trabajo, lo cual desencadena una serie de factores que afectan su estabilidad física y emocional.

Con el fin de cumplir los objetivos, se empleó una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), que permitió la recolección, investigación y análisis de la información relacionada a los factores de riesgos psicosocial presentes en el trabajo doméstico.

El presente trabajo de investigación describe de manera desglosada la definición del planteamiento de problema, objetivo general y específicos; justificación, marcos referenciales que incluye estado del arte, marco teórico y análisis del marco legal, seguido del marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **Resumen**

Nuestro objeto de estudio se centra en identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo doméstico por días, a través de empresas que tercerizan el servicio, en el municipio de Tabio -Cundinamarca, entendiéndose que su rotación varía dependiendo de la zona residencial que realice la contratación de sus servicios.

Para llevar a cabo dicho estudio, fue necesario realizar la identificación y valoración de los factores de riesgos psicosocial mediante la Metodología GTC 45; seguido de la aplicación del cuestionario para la evaluación de estrés - tercera versión de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la aplicación de la ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador) y por último la definición de medidas de intervención.

La población escogida pertenece a un grupo de 10 mujeres que cumplieron con el requisito de tener un contrato con empresas dedicadas a ese tipo de actividad, las cuales se encontraron en un rango de edad entre 30 y 50 años, con un nivel de escolaridad media y con procedencia la mayoría de la Sabana de Bogotá.

**Palabras claves:** Riesgo psicosocial, Tercerización, Trabajo doméstico.



## **Abstract**

Our object of study is focused on identifying the psychosocial risk factors present in domestic work for days, through companies that outsource the service, in the municipality of Tabio -Cundinamarca, understanding that their rotation varies depending on the residential area they carry out. contracting your services.

To carry out this study, it was necessary to identify and assess psychosocial risk factors using the GTC Methodology 45; followed by the application of the questionnaire for the evaluation of stress - third version of the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors, the application of the general data sheet (socio-demographic information and occupational information of the worker) and finally definition of intervention measures.

The chosen population belongs to a group of 10 women who fulfilled the requirement of having a contract with companies dedicated to this type of activity, which were found in an age range between 30 and 50 years, with an average level of education and most of the Sabana de Bogotá comes from.

**Keywords:** Psychosocial risk, Outsourcing, Domestic work.

## **1. Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca.**

### **1.2 Planteamiento del Problema**

La crisis económica actual, ha provocado que muchas personas se dediquen al rebusque o la actividad informal, como una salida para conseguir el sustento a sus necesidades básicas y por ende a un mejoramiento en la calidad de vida.

El trabajo doméstico es considerado en nuestro país como una actividad informal que a lo largo del tiempo se ha caracterizado por su precariedad, debido a que sus condiciones laborales están sujetas a jornadas laborales extensas, incumplimiento en el pago de las prestaciones sociales, inestabilidad laboral que representa una alta rotación del personal doméstico y los malos tratos por parte de sus empleadores, disminuyendo la productividad o desempeño laboral.

Los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo doméstico, se vinculan con la gestión organizacional, medioambiente laboral, contenido de las tareas, así como la interacción con los demás compañeros, afectando la salud (física, psíquica o social) de las empleadas.

Esta problemática sugiere que las empresas que tercerizan el servicio doméstico identifiquen los factores de riesgos que afectan a sus empleadas y de esta manera promuevan acciones o medidas que contribuyan al bienestar de las trabajadoras y a la protección de sus derechos.

Al presentar un contexto conciso del problema de los factores de riesgos psicosociales presentes en las actividades domésticas y del incumplimiento del pago de las prestaciones sociales; el presente texto intentará esbozar diversos dilemas que surgen con relación a las personas que trabajan en el servicio doméstico en Tabio Cundinamarca, a través de empresas que tercerizan el servicio, donde las empleadas se encuentran expuestas a factores de riesgos que afectan su bienestar.

Por tanto, a manera de cuestionamiento se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial que inciden en las empleadas de trabajo doméstico contratadas por días a través de empresas que tercerizan el servicio en Tabio Cundinamarca?

### **1.3 Descripción del Problema**

Es evidente decir que la actividad de servicio doméstico que ejercen las mujeres entre las edades de 30 a 50 años, son jefes cabeza de hogar, con bajo nivel de escolaridad o desplazadas del conflicto armado, las cuales se ven sujetas en algunos casos a migrar hacia otras ciudades para la búsqueda de oportunidades, enfrentándose a situaciones incómodas, pues son sometidas a maltratos y a condiciones laborales desfavorables que terminan afectando su salud física y mental.

Desafortunadamente, estas condiciones se ven reflejadas en su cotidianidad, pues la mayoría de las empleadas se ven sujetas a no poder crecer profesionalmente, compartir con su familia o disfrutar de algunas actividades de su agrado. Igualmente, estas personas se enfrentan a condiciones de trabajo como: trabajar por días, donde su rotación se hace evidente, lo cual equivale a jornadas laborales de ocho (8) horas diarias, trabajos sin

elementos de protección y lejos de sus hogares. Las malas condiciones laborales pueden llegar a generar un problema en la relación laboral, provocando dificultades de carácter emocional, fisiológico y de comportamiento en los trabajadores.

En Colombia el realizar la intervención de los peligros asociados a las actividades que realizan los trabajadores es cada vez es más amplio en materia de seguridad y salud en el trabajo, específicamente en las personas que realizan actividades domésticas (prestación de servicios de aseo, limpieza, cocina), pero desafortunadamente las organizaciones no han tomado las medidas necesarias para prevenir los riesgos, que en muchísimas situaciones lleva a las trabajadoras a cuadros avanzados de depresión, ansiedad y estrés.

#### **1.4 Formulación del Problema**

Dado el contexto anterior, se ha definido realizar el presente estudio en el sector laboral del servicio doméstico, teniendo en cuenta que este tipo de actividad puede llegar a generar niveles altos de tensión en cada trabajadora. Por ejemplo, el dejar su familia para atender a hogares externos, no acceder a una educación formal, someterse a malos tratos que afecta su integridad, entre otros. En este sector en especial, el personal no se encuentra capacitado en materia de seguridad y salud en el trabajo, por tal razón no se tiene conocimiento de los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen las trabajadoras por las malas condiciones de trabajo y las implicaciones que se pueden derivar en la salud o bienestar en general.

Ahora bien, al delimitar el tipo de población a la que se desea trabajar e impactar es relevante decir que surgen una serie de cuestionamientos que contribuyen a despejar dudas con relación a la presente formulación del planteamiento del problema: ¿Los empleadores y

trabajadores identifican la normatividad nacional vigente con relación a los factores de riesgo psicosocial? ¿Las trabajadoras domésticas identifican los factores de riesgo psicosocial presentes en sus actividades y los efectos que estos generan en la salud física y mental?

Estos dilemas que se exponen llevarán a la presente investigación a hacer referencia a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo doméstico, además de ello, el presente documento pretende también otorgar diversas salidas haciendo hincapié en la normatividad que establece el Gobierno de Colombia en la protección de los derechos de los trabajadores, recomendaciones e intervenciones de los factores de riesgos psicosociales por parte del empleador.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

- Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo doméstico por días, a través de empresas que tercerizan el servicio en el municipio de Tabio Cundinamarca.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Realizar la identificación de peligros, evaluación y valoración de los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo doméstico.
- Evaluar mediante un instrumento el nivel de estrés de las empleadas del servicio doméstico.

- Definir las medidas de intervención para los factores de riesgo psicosociales asociados al trabajo doméstico.

### **3. Justificación**

En nuestro país hacer la intervención de los factores de riesgo psicosociales asociados a las actividades que realizan los empleados cada vez es más grande en el contexto de la seguridad y la salud en el trabajo, con relación a las personas del trabajo doméstico.

El trabajo doméstico al ser considerado una actividad informal con jornadas laborales extensas, contratos por prestación de servicios por días, lejos de sus hogares, y con oficios que muchas veces no corresponden a lo pactado en sus obligaciones, provoca en las trabajadoras diferentes síntomas relacionadas a enfermedades como el estrés, ansiedad, desánimo y depresión; afectando su productividad y ganas de superación.

El valor teórico que sustenta el presente proyecto estriba en sustentar y describir un fenómeno contemporáneo que nace con la tercerización del servicio doméstico. Las categorías de análisis nos servirán para hacer anclaje con elementos de la seguridad y la salud en el trabajo. Socialmente el asunto es relevante desde diversas maneras, pues nuestros estudios no solo pretenden trabajar sobre un supuesto, sino que permitirá servir de herramienta para identificar los factores de riesgo psicosociales que pueden llegar a generar estrés en las trabajadoras. El trabajo debe ser algo vitalmente digno, y la teoría nueva e innovadora que se planteará en la indagación llevará a la integración de saberes en pro del beneficio de las trabajadoras del servicio doméstico.

El presente estudio denominado: *Factores de Riesgo Psicosocial; una Perspectiva Crítica de la Realidad del Servicio Doméstico Bajo el Modelo de Tercerización en Cundinamarca* (2019), pretende desde diversos ángulos poner en evidencia cómo las empleadas domésticas pueden identificar los factores de riesgos psicosociales que ponen en una línea delgado la salud mental, el ámbito psico - afectivo y músculo esquelético, pues las empresas que tercerizan el servicio doméstico en Cundinamarca contribuyen al aumento de los riesgos psicosociales en los trabajadores.

Por este motivo, hemos definido en nuestro estudio una revisión del cumplimiento normativo que acoge a estos trabajadores así mismo conocer los factores de riesgo presentes en las condiciones de trabajo. De tal manera que, la presente investigación tomará como referencia la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y los resultados de las encuestas de evaluación de estrés aplicada a las trabajadoras.

Actualmente no existen investigaciones que hayan hecho estudio de caso individual con relación a la presente problemática. Cada de uno de los objetivos que nos planteamos en la investigación son medibles y verificables, pues responde a los cuestionamientos esbozados y pueden realizarse tomando como elementos central las entrevistas y los instrumentos utilizados. La presente propuesta es innovadora y permite pensarse el asunto de un problema tan amplio como el maltrato a las trabajadoras domésticas.

Ahora bien, para la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se propondrá un aporte pragmático, enraizado en el ámbito social que contribuya a la concientización, sensibilización y posibilidad de mejorar la calidad de vida.

### 3.1 Estado del arte

En el siguiente aparte se pretenderá realizar una indagación a diversos estudios concernientes a los factores de riesgos psicosociales que respecta a los empleados de los servicios domésticos. En primera instancia, se hará una identificación de las investigaciones más contemporáneas que puedan brindar un horizonte amplio al presente estudio. También, se traerán a colación algunos estudios internacionales, cuya finalidad estriba en observar cómo se evidencian las normativas y los derechos que tienen las personas que trabajan bajo diversos riesgos psicosociales.

A continuación, se presentará un listado en el que se describirá, resumirá y comentará los aportes más vitales de los estudios hallados:

El artículo denominado: Riesgos Psicosociales y Laborales. Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social, documento elaborado en la Universidad del Rosario por las abogadas Adriana Camacho Ramírez y Daniela Rocío Mayorga (2017), hace hincapié en las pésimas consecuencias de la productividad con relación a las relaciones de interacción entre los trabajadores. El estudio hace énfasis en la preocupación de las empresas por sensibilizar a sus trabajadores para que puedan desempeñarse dentro del trabajo de manera armónica.

De este modo, el artículo abordado también pretende relatar cómo se buscan prevenir los riesgos sociales a raíz del buen trato entre pares y las relaciones de control que se generan entre estos. El trabajo desarrolla un aparataje conceptual con nociones básicas como derechos y deberes de los trabajadores, el estrés laboral, el buen trato etc. A partir de esta clasificación el artículo pretende mostrar cómo algunas empresas adoptan estrategias innovadoras que mitigan de cierto modo los riesgos psicosociales de los empleados.



Un aporte simbólico que hace el estudio a nuestra investigación estriba en la conceptualización de nuevos términos contemporáneos, pues, en el ámbito de la Seguridad y de la Salud en el Trabajo se evidencia cómo se generan nuevos fenómenos y nuevas patologías que requieren tratamientos distintos.

Así, pues, *El trabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales: Qué son y cómo se Evalúan (2018)* es un documento que se estructura a partir de la mirada crítica de los riesgos psicosociales de un grupo de trabajadores de colombianos de una empresa en específico. El estudio busca dar una alternativa nueva a los instrumentos de evaluación a fin de que sean más objetivos al momento de realizar una valoración real.

El presente estudio nos orienta en la edificación de instrumentos además nos permite dilucidar un camino al momento de hacer encuestas y elementos que nos permitan el análisis de diversas poblaciones en específico. El aporte más valioso consiste en la innovación metodológica, pues los trabajadores enunciados en el documento son evaluados por periodos semestrales cuya finalidad permite dar cuenta un ejercicio sólido y bien estructurado al momento de poner en evidencia los principales riesgos psicosociales que se suceden al interior de la institución.

De este modo, el artículo nombrado: *¿Empleadas de por vida? Peruanas en el Servicio Doméstico de Barcelona (2018)*, de la autora española Ángeles Escrivá es un texto crítico en el que se delimita los finales del siglo XX, y la problemática estriba en cómo muchas mujeres, especialmente del Perú llegan a trabajar en casas de la ciudad de Barcelona. El problema en el que hace referencia el artículo es que se alude a la transnacionalidad y colonización del trabajo doméstico en el que la mayor parte de las personas que ejercen esta actividad son latinoamericanas que son sometidas a diversos riesgos psicosociales en las casas de sus empleadores.

El presente estudio es muy valioso para nuestro proyecto, pues, primero esboza las diversas problemáticas que afectan a las personas que trabajan en el servicio doméstico. Además, se pone en evidencia parte de la normatividad que en su momento estableció el gobierno con relación a estos paradigmas. El artículo estructura una conclusión en la que alude al término “Etnización” del servicio doméstico en Barcelona.

Finalmente, el documento llamado: *riesgo social el sector doméstico* (2018), es un trabajo bastante serio edificado por Francisco Javier Díaz Pincheira y Moisés Esteban Carrasco Garcés. En el artículo se escudriñan los factores del clima laboral y las relaciones sociales y cómo éstas si no se dan en un ámbito pertinente deterioran la felicidad. El estudio se hace en la ciudad de los Ángeles, Chile. Este estudio nos sirve de manera locuaz y es muy apropiado porque el tema que abordaremos también se tocan aspectos tan relevantes de la condición humana en las empleadas del servicio doméstico de cómo se sienten en sus sitios de trabajo.

El maltrato afecta a la felicidad y el bienestar de las mismas. El artículo de los intelectuales chilenos termina concluyendo que se podrían prevenir diversos riesgos psicosociales si los empleados conocen sus derechos, y respetan sus deberes conforme se establece en la ley. Esto último es vital para nuestra investigación, pues partimos del supuesto de que muchas de las empleadas del servicio doméstico seguramente no conocen la normatividad que las ampara y las protege en caso de la vulneración de sus derechos laborales.

El presente artículo relacionado con *Riesgos psicosociales en trabajadoras de casa particular en Santiago de Chile: una aproximación desde una perspectiva cualitativa* (Bozo, 2017).

El escritor de la tesis, estudiante Ignacio Becker, alude a las dinámicas de los riesgos que puedan tener las trabajadoras de empleos domésticos en Chile. Se estudian diversos factores psicosociales como las enfermedades laborales que pueden desarrollar estas personas, las sensaciones de estrés y los factores de depresión.

Se pone en evidencia un marco histórico determinado en el que se intenta dar cuenta cómo el gobierno nacional toma medidas, no solo con encuestas, sino con entrevistas que permitan cualificar las experiencias de las personas que desarrollan estos menesteres. El Ministerio de Protección Social de Chile, por medio de las campañas buscó ofrecer medidas de acompañamiento psicológico y mejores garantías laborales para las trabajadoras, ya que el mismo estado invisibiliza e ignora la labor realizada por parte del personal doméstico, generando una mayor consecuencia a nivel de riesgo psicosocial.

Podemos evidenciar que a nivel mundial el riesgo psicosocial, en el estudio realizado en el artículo denominado: *Las condiciones laborales de las y los trabajadores del cuidado en Argentina. Reflexiones en base al análisis de tres ocupaciones seleccionadas* (Esquivel y Pereyra 2017), teniendo en cuenta que realizan la revisión de tres sectores en Argentina uno de estos es el servicio doméstico donde no tenían leyes o regularización de la jornada laboral, bajos sueldos y sus actividades se desempeñaban en hogares particulares, posterior al año 2015 se logra el apoyo legal para regular este trabajo para ocho horas días, teniendo en cuenta que la mayoría son mujeres. En referencia con empleadas domésticas que trabajaban solo dieciséis horas a la semana para un solo empleador antes del año 2013 se encontraba desamparada ya que la legislación de dicho país no se había actualizado y esto correspondía a un 40% de la población.

En el año 2003 sin ningún amparo legislativo solo se encontraba ejerciendo el 5% de la población esta actividad, posterior al año 2015 incremento el porcentaje al 21% porque garantizaban condiciones mínimas y dignas para la realización del servicio doméstico. Con respecto a la educación en el sector refieren que el 705 de la población no completo la educación secundaria.

El artículo *Percepciones de las trabajadoras domésticas sobre los derechos laborales y los efectos sobre las condiciones de trabajo y salud* (Ferreira, 2020) hace referencia a las condiciones precarias que tienen las empleadas domésticas de Brasil con desamparo con respecto al tema legal y condiciones mínimas para garantizar la integridad de las personas que trabajan en este sector, también describen riesgos psicosociales como sufrimiento mental y pesimismo, otras de las situaciones que describe el artículo es sobre la desigualdad, discriminación y riesgos musculo esqueléticos.

Últimamente se han reportado mejores condiciones al empleo doméstico en dicho país a nivel legal y garantías para el sector, haciendo repercusión en mejorar calidad de vida y condiciones laborales, siendo esto un reconocimiento para la labor que realizan las empleadas domésticas.

En Latinoamérica se pueden encontrar estudios como del riesgo psicosocial como *Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular en Chile* (Bustamante, 2017) donde desarrolla una ponencia el presente documento expuso de manera objetiva los resultados de un estudio que, intentó identificar, abstraer y conceptualizar algunos de los riesgos psicosociales en las trabajadoras de Chile, específicamente las que trabajan en casas particulares, estableciendo recomendaciones específicas para el control y mitigación de estos riesgos derivados del ambiente de trabajo.

Ahora bien, el Instituto de Seguridad Laboral del Ministerio del Ambiente y el Trabajo, realizó diversas campañas de prevención social concerniente al ámbito de la salud mental con relación al aspecto que más podría afectar a las trabajadoras. Se realizaron campañas para concienciar a las mujeres sobre su conocimiento de las leyes que las amparaban y protegían.

Llegando a conclusiones como el mejoramiento de las políticas de formación en equidad laboral, derechos de los trabajadores y refiriéndose a las mejoras de las condiciones de trabajo. Se presenta también el desafío, para la política pública, de sortear la barrera entre vida pública y vida privada.

En Colombia podemos encontrar estudios del riesgo intralaborales y extralaborales planteados en sus artículos *Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. (Carrión-García, 2015).*

A través del presente documento pone en evidencia cómo son los riesgos psíquicos que afectan de manera directa a los trabajadores en Colombia, específicamente a las personas que realizan labores de aseo en casa y en las calles de las diversas ciudades. Los factores negativos hacen que se genere un desgaste psíquico en los trabajadores.

Igualmente, los malos tratos, la vulneración constante de los derechos de los trabajadores, la discriminación económica y la carencia del buen trato a las personas ponen a la deriva la salud psíquica de los trabajadores. El estudio propone la generación de estrategias que impacten en la calidad de vida de los trabajadores.

Finalmente, los riesgos laborales de las empleadas domésticas en Colombia son sintetizadas a través del presente artículo en el que se exponen los principales y más latentes riesgos psicosociales que se dan en los casos en que el trabajador ingresa a su trabajo de manera convencional, pero sin recibir las garantías de Ley que el estado colombiano establece a través de su normatividad legal vigente.

Se refleja, entonces cómo muchas de las empleadas pertenecientes a los trabajos domésticos son sujetos a los que se les somete a diversos problemas y discriminación por el simple hecho de no conocer las normas, sus deberes y sus derechos. (Hogaru, 2015)

También cabe resaltar que, en Colombia las actividades domésticas son informales y muchas veces se realiza la contratación de menores de edad, sin experiencia y/o psicológicamente aptos para desarrollar actividad como es mencionado en el artículo: *Trabajo infantil: los riesgos laborales en situaciones legalmente prohibidas y sus consecuencias para la salud y seguridad* (Melle, 2008)

En distintas partes del mundo el trabajo infantil está prohibido por la legislación, pero debido a las condiciones del país, falta de oportunidades a millones de estos deben optar por obtener un trabajo para mantenerse, a nivel laboral en muchos países las condiciones para los adultos son difíciles, los niños las sufren doblemente; por realizar trabajos rechazados por los adultos y por su fragilidad física.

El hecho de desarrollar un trabajo impide que muchos de ellos estén escolarizados, así sus condiciones de trabajo no tienen posibilidad de mejorar y se perpetúa el círculo de la pobreza, adicionalmente al trabajar en casas de familia pueden llegar a sufrir abusos sexuales, físicos y psicosociales que pueden afectar el desarrollo emocional y cognitivo de niño.

El artículo denominado: *Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina* (Lorena, 2016) el empleo doméstico es considerado como una actividad que ejerce únicamente las mujeres y esto ha conllevado a que las condiciones laborales como (salarios, protecciones sociales, condiciones de trabajo) sean deficientes.

El Gobierno Argentino ha desarrollado una nueva ley que busca mejorar y avanzar en cuanto a equidad laboral, buscado reconocer a las empleadas domésticas, sus prestaciones económicas indiferente de su horario de trabajo y su experiencia. Esta legislación busca que las trabajadoras estén dentro de los estatutos laborales, seguridad laboral y protección social.

Esta Ley tiene por objeto proteger a trabajadoras domésticas que se encuentran más expuestas a los riesgos sociales; es decir, a las trabajadoras domésticas que trabajan sólo algunas horas para diferentes empleadores. En el presente artículo se busca analizar las consecuencias, cambios, avances, mejoras que esto representa para las trabajadoras domésticas y la búsqueda de elementos de mejora y protección social a un grupo de trabajadoras si representación social a nivel laboral.

En Colombia existen pocos estudios enfocados a los factores de riesgo psicosocial en el servicio doméstico, siendo considerada esta actividad como un sector informal, sin prestaciones sociales, salario fijo y remuneración adecuada así no lo hace saber el artículo publicado por la universidad Javeriana; *Estudio de riesgos en el trabajo en una comunidad del sector informal en Colombia* (Velazco, Noviembre de 2013) Donde el autor denota el

crecimientos de trabajos informales en Colombia llegando al 50% de la población que debe laborar en condiciones desconocidas para el Gobierno.

El estudio presente busco evaluar las condiciones ocupacionales de la comunidad trabajadora del sur de Bogotá, en el estudio se realizó una caracterización sociodemográfica con el fin de identificar el tipo de población a estudiar, dando como el resultado que la mayoría de mujeres que laboran en el servicio doméstico no son remuneradas acorde a la actividad, denotan la ocurrencia de accidentes de trabajo, laborando un promedio de 11 horas al día, sin un horario definido y sin descansos entre semana.

Los factores de riesgo encontrados en la población tienen similitud con los que el sector formal cuenta, indicando que este tiene una mayor prevalencia en el sector informal ya que por falta de educación no son conscientes de los riesgos y los efectos de la exposición al riesgo, ya que muchas veces realizan sus actividades sin protección personal y las condiciones de trabajo no cuenta con los controles necesarios para disminuir los riesgos a los que se exponen a diario.

En el artículo *Los riesgos psicosociales en el trabajo* (Neffa, 2011) el autor indaga sobre el desarrollo del trabajo como “el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión” donde el individuo debe adaptarse a las condiciones del entorno y de esta manera realizar la actividad que fue encomendada, teniendo en cuenta todas las situaciones que dentro de la operación pueden llegar a enfrentarse, resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual puede generar fatiga y sufrimiento. La OIT ha realizado un enorme trabajo para identificar los riesgos del medio ambiente de trabajo y su cobertura como señalan A. Conte Grand y C. Rodríguez (1999).



El autor menciona que en el desarrollo de la actividad el trabajador con exposición a factores de riesgo psicosocial debe soportar exigencias físicas, psíquicas y mentales que son fuentes de fatiga; si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a dolor, sufrimiento y predisponer a contraer enfermedades. Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado, pueden provocar riesgos para la salud por varias causas: el uso inadecuado de los medios de trabajo, defectos de las materias primas e insumos, la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación, los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención.

El trabajo es cada vez más heterogéneo. Como aumentan las exigencias en cuanto a las calificaciones y competencias, la aplicación de la OCT (organización científica del trabajo) y de las normas estandarizadas disminuyen el margen de autonomía y de control del trabajador sobre su tarea. Progresivamente se han instaurado sistemas sofisticados e informatizados de vigilancia y control y al mismo tiempo se requiere un mayor involucramiento y compromiso con los objetivos fijados por la empresa u organización. En consecuencia, la carga global de trabajo es cada vez más intensa sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales y ello tiene un impacto directo sobre la salud tanto biológica, como psíquica, mental y social. (Neffa, 2011).

El artículo denominado *El trabajo infantil doméstico en hogares de terceros en Colombia: La invisibilidad del riesgo, Diagnóstico sociocultural, económico y legislativo*. (Sociales, 2011) teniendo en cuenta que en Colombia el trabajo infantil doméstico es una de las formas invisibles, estigmatizadas socialmente y con mayor riesgo de explotación ya que cada vez se convierte en un problema álgido en la escena de las políticas pública. Por una parte, aparece como una realidad que contradice los postulados de justicia social y de equidad frente a la población más vulnerable de todas: la infancia y la juventud. Pero por otra parte se presenta como una realidad fuertemente arraigada en las costumbres de la sociedad, resultado de situaciones socioeconómicas y culturales de alta vulnerabilidad.

El recorrido realizado por las instituciones interpeladas en el estudio permite establecer conclusiones de orden general, varias de las cuales ameritan la determinación de decisiones, a los niveles a que haya lugar, en la línea de diseñar y poner en marcha políticas públicas para la infancia con una verdadera perspectiva de derechos, bajo el reconocimiento del trabajo infantil como una vulneración de derechos y en el marco de la legislación nacional e internacional ratificada por el país en esta materia.

En el artículo denominado: *Salud percibida, dimensiones de la personalidad y riesgos psicosociales como predictores de la siniestralidad laboral en mujeres en el sector servicios (limpieza)* (Suárez, 2017) En este documento el autor postula su tesis con el fin de identificar las causas por las cuales ocurren los accidentes de trabajo, poder disminuir la siniestralidad en el sector doméstico y predecir posibles daños en los trabajadores del sector doméstico, buscando mejorar la calidad de vida a nivel laboral. En la parte teórica del estudio se realiza un análisis de la relación entre los factores que influyen en la adopción de comportamientos seguros o inseguros en el entorno laboral. Identificando las principales

líneas de investigación, finalmente, se realiza una descripción de las características e índices de siniestralidad del sector.

El autor en su trabajo realiza un análisis de las variables sociodemográficas, percepción del estado de salud, dimensiones de la personalidad, riesgos psicosociales, muestra de trabajadores y su relación con la siniestralidad laboral en el pasado y en el futuro. El carácter aplicado de la investigación permite la caracterización de las trabajadoras accidentadas y la identificación de subgrupos “especialmente sensibles” al riesgo o a la adopción de comportamientos inseguros.

Por ello, permite la optimización de las intervenciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la identificación de subgrupos sobre los que actuar en materia de prevención de riesgos laborales. Los resultados han de ser tratados con cautela, ya que la composición de la muestra de la investigación ha priorizado la inclusión de los trabajadores con accidentes laborales en el pasado, con el objetivo de identificar sus características.

**(Suárez, 2017).**

#### **4. Marco teórico**

El presente aparte pretende realizar una conceptualización descriptiva de aquellas temáticas que son elementales en nuestro trabajo de investigación. Se partirá de lo general a lo específico, cuya finalidad se enfoca en la consolidación estructurada de un material que permitirá una mirada objetiva y delimitada con relación a las temáticas inherentes al trabajo doméstico.

Por tanto, se traerá a colación a la organización internacional del trabajo (O.I.T), y se intentará hacer una discriminación estructurada con relación al trabajo doméstico en América Latina, descripción de modalidades de trabajo doméstico, perfiles de trabajo doméstico, evaluación de los riesgos, efectos de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y descripción del municipio objeto de estudio, delimitando y conceptualizando el ámbito en el que se desenvuelven las mujeres que por diversos factores trabajan en esta actividad.

#### **4.1 Trabajo doméstico en América Latina**

El trabajo doméstico en América Latina se ha visto enmarcado en un contexto de desigualdad de condiciones y de constante migración del género femenino, donde la mayoría de las mujeres buscan oportunidades para mejorar la calidad de vida.

En Argentina, el trabajo doméstico es una de las fuentes de mayor empleo y gran parte de las mujeres, pertenecen a condiciones vulnerables afectando las condiciones sociales de las personas del sector; es importante resaltar que se presentan fallas en el cumplimiento normativo que hace una brecha importante para favorecer las condiciones mencionadas anteriormente.

Es de gran importancia resaltar lo que refiere el artículo *“El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras”* en decir que “a fines del año 2011, sólo el 18% del total de las trabajadoras domésticas argentinas estaban registradas, es decir, se les realizaban los aportes patronales que permiten acceder a una jubilación y a cobertura de salud por obra social. Y sólo cerca de un 20% contaba con los beneficios que contempla el régimen ocupacional de estas trabajadoras, tales como vacaciones, aguinaldo y días por enfermedad.

La situación es en particular preocupante si consideramos el significativo contingente de mujeres insertas en esta ocupación: nada menos que el 15% de las mujeres ocupadas del país se desempeñan como trabajadoras domésticas”; en donde podemos concluir que siendo la mayor parte de ingreso laboral para este país se encuentran en un déficit de garantizar las condiciones reguladas por el estado para que las trabajadoras domésticas cuenten con las condiciones laborales establecidas, porque presentan desigualdades laborales y se ve reflejado en cambios en las dinámicas familiares y sociales que impactan directamente en su vida cotidiana.

En el siglo XX esta actividad representó en América Latina una importante ocupación y en Colombia actualmente aumenta de manera significativa, representando las características de trabajo precario donde las condiciones laborales no garantizan al trabajador una vida digna, ni estabilidad laboral, puesto que el empleo siempre se presentará por temporadas o de manera ocasional.

En la literatura de Colombia se observa que se ha realizado estudios sobre las interacciones que tienen las trabajadoras domésticas con las familias de los hogares particulares a las que prestan sus servicios y su interacción con personas que forman parte de su núcleo familiar, donde se pueden presentar dos situaciones que se ven reflejados en cariño y afecto por parte de las familias que se encuentran pagando este servicio o un rechazo de forma jerárquica donde impiden que las personas que trabajan con el servicio doméstico no se encuentren a gusto con las labores demandadas por la misma; con respecto a su familia se observa brechas importantes en relacionamiento y cuidado de sus hijos como lo refiere el artículo “Un mundo oculto. La experiencia del trabajo doméstico en refugiadas colombianas” con la siguiente cita “la fuerza de trabajo se estructura a niveles jerárquicos, de pobreza, en una división sexual y social en la que las mujeres más pobres se ocupan del

trabajo doméstico y del cuidado de hijos de otras mujeres, con más recursos materiales que ellas y algunas veces también simbólicos (Lipszyc, 2004)”.

La organización internacional del trabajo (OIT) ha reconocido el deterioro de la calidad de empleo en Colombia, siendo este un fenómeno que afecta de manera negativa el bienestar de su población y compromete de manera significativa el desarrollo en el país.

La tasa de informalidad aumenta de manera ascendente y en los últimos años, millones de personas han incursionado a este fenómeno como un medio para subsistir y es que la informalidad en nuestro país se ha convertido en una salida al desempleo que se vive actualmente, la cual surge a raíz de la violencia que provoca el desplazamiento de las personas, discriminación en las mujeres, exigencia de mano de obra calificada y empleos que se presentan de forma intermitente o temporal, siendo de baja calidad y de ingresos bajos.

La OIT define el empleo informal como “una forma urbana de hacer las cosas, cuya marca distintiva incluye: pocas barreras a la entrada para el empresario, en términos de habilidades y capital requerido; empresas de propiedad familiar; operación en pequeña escala; producción de trabajo intensiva con tecnología adaptada, y un mercado no regulado y competitivo”, (OTI, 2017, P.24).

Ahora bien, el empleo informal incluye todo trabajo remunerado que no está regulado por marcos normativos, donde los trabajadores no cuentan con contratos estables y prestaciones laborales, lo cual lo caracteriza como déficit de trabajo decente. Entre las ocupaciones que se catalogan como informales en el país, se encuentra las trabajadoras domésticas, donde el 80 % de las personas que se dedican a dicha ocupación, abarca la informalidad laboral en América Latina.

Según el departamento administrativo nacional de estadística (DANE), la tasa de informalidad femenina es mucho mayor que la masculina, lo cual refleja que las mujeres no solo tienen la responsabilidad de trabajar para complementar ingresos en su hogar, sino que también deben cumplir con sus obligaciones en el núcleo familiar, por lo que se hace necesario que sus horarios sean flexibles para poder desempeñar sus dos roles al mismo tiempo.

El trabajo doméstico en América Latina se ve sujeto a un contexto donde la jerarquía, y prejuicios asignan a la mujer la responsabilidad de ejercer actividades relacionadas al servicio, apoyo, aseo o cuidados propios de una vivienda familiar, donde generalmente se ven expuestas a diferentes factores que inciden de manera negativa en sus vidas cotidianas y es que muchas de estas viviendas familiares que se convierten en sus centros de trabajo, no cuentan con la supervisión y control a las que se somete cualquier empresa en nuestro país.

En América Latina existen entre 17 y 19 millones de trabajadores desempeñándose en un hogar privado, lo que representa alrededor del 7.0% de la ocupación urbana. Aspectos como la clase social, raza y género son determinantes en los ideales sociales, es por esto las mujeres de bajos recursos socioeconómicos son quienes ejercen de manera informal este tipo de trabajo y donde su participación incrementa debido a los cambios culturales y económicos del país.

En Colombia existe un modelo patriarcal, donde los hombres reciben más ingresos que las mujeres y en donde su participación se presenta de manera notoria en algunos sectores económicos especialmente en algunas ocupaciones donde se evidencia la desigualdad en los ingresos.

Generalmente las mujeres se exponen a condiciones que limitan la contratación laboral, como su estado civil, nivel académico, edad y años de experiencia, razones por las cuales el “Banco Interamericano de desarrollo (BID), revela que en América Latina las mujeres, “a pesar de ser más educadas”, ganan 10% menos que los hombres. Según esta investigación, ellos ganan más en cualquier grupo de edad, nivel de educación, tipo de empleo. (sea por cuenta propia, empleador o empleado) y tamaño de la empresa” (Natalia Granada, 2018).

Las oportunidades laborales en las mujeres cada vez se hacen complejas, es por esto que la organización internacional del trabajo (OIT) tiene como objetivo fundamental promover la igualdad de género, permitiendo la participación de hombres y mujeres en el mercado laboral.

#### **4.2 Modalidades del Trabajo doméstico en Colombia**

El trabajo doméstico a lo largo del tiempo se ha entendido como la actividad que se lleva a cabo al interior de un hogar privado, donde se realiza el aseo, cuidado de ancianos, niños, cocina, jardinería, entre otros. Esta ocupación al ser caracterizada por su heterogeneidad por la amplia variedad de labores vela siempre por la integridad y estabilidad emocional de los integrantes.

Desde tiempos remotos se le ha asignado a la mujer ese rol de “cuidadora” donde sus condiciones siempre son desapercibidas o desfavorables afectando de manera constante su condición de ser humano, entendiendo que las mujeres son seres emocionales donde el trato y las relaciones son fundamentales para su bienestar.

La legislación colombiana ha evolucionado en los últimos años y por ende ha buscado mejorar las condiciones de este trabajo que hasta el día de hoy se considera de manera



informal. La normatividad actualmente exige a las personas que se vinculan con estas labores, que se sea a través de contrato formal escrito.

Una mínima parte de las mujeres que realizan esta actividad lo ejercen de manera remunerada, es decir que el trabajo doméstico remunerado significa que la persona recibe un pago o salario a cambio, dando origen a una relación laboral entre empleador y trabajador doméstico. La remuneración no puede ser inferior al mínimo y si la empleada labora por días, su pago debe ser proporcional al salario mensual. “El establecimiento de un salario mínimo es una forma de reconocimiento de la contribución económica y social del personal doméstico y un medio fundamental para garantizar el principio de igualdad de remuneración por trabajo de igual valor”. (Organización Mundial del Trabajo, 2020)

En nuestro país la modalidad de contratación de trabajadores domésticos remunerados se presenta de dos formas:

**Trabajadoras domésticas internas o permanentes:** Aquellas trabajadoras que viven en el domicilio en el cual prestan sus servicios. Esta clase de trabajadores al aceptar su empleo se ven en la obligación vivir en la residencia de domicilio del empleador. Tienen totalmente desconocimientos de sus horarios y de sus funciones que generalmente son variadas, desencadenando en la trabajadora domésticas sobre carga laboral y estrés.

**Trabajadoras domésticas externas o por días:** Aquellas trabajadoras que son contratadas por jornadas equivalente a ocho (8) horas de trabajo. Sin embargo, cabe resaltar que, su sueldo corresponde al salario mínimo legal vigente, estableciendo un contrato legal que sustenta lo pactado entre el empleador y trabajador con rotación por días.

De tal manera que el trabajo doméstico remunerado a lo largo del tiempo se ha caracterizado por ser una de las ocupaciones en condiciones altas de precariedad, su baja

remuneración se atribuye a la percepción que se tiene de la actividad por ser improductivo, es decir, carente de valor. Contrario a esto el trabajo doméstico contribuye al valor económico y social.

Las trabajadoras domésticas no cuentan con el poder de negociación individual, es decir que no tienen la posibilidad de interactuar con otros compañeros de trabajo, lo cual dificulta el intercambio de experiencia o información que puede ser útil para determinar si sus condiciones laborales ofrecidas son las adecuadas, lo cual dificulta remuneraciones que permitan el goce de una vida decente.

Actualmente el trabajo doméstico se ve sujeto a diferentes problemas legales donde la mayoría de las trabajadoras piden multas e indemnizaciones a sus empleadores, como consecuencia del no pago de las prestaciones Ley, motivo que ha sido impulsado por los cambios en la legislación colombiana. A raíz de esta problemática, muchas empresas colombianas se han dedicado a la contratación de mujeres que prestan el servicio doméstico, donde el cliente puede solicitar el servicio de aseo por días, sin someterse a cancelar prestaciones de ley, siendo sujetos solamente a cancelar lo equivalente a la jornada laboral, pues la mayoría de estas empresas tienen a sus empleadas seguros o pólizas contra todo tipo de accidente, permitiendo brindar al cliente garantía y tranquilidad.

#### **4.3 Perfil de las trabajadoras domésticas**

Las mujeres que desempeñan dicha actividad generalmente son migrantes de origen rural y afrodescendiente. La mayoría se encuentran en edad joven lo cual aumenta su subvaloración, pues la mayoría son mujeres que no cuentan una educación formal,

generando que sean expuestas constantemente a violencia laboral, acoso sexual, maltrato emocional, discriminación racial, entre otras.

La mayoría de las mujeres dedicadas a esta actividad son a mujeres solteras que generalmente son las empleadas internas, cuyos hogares requieren más tiempo.

El nivel de educación de estas mujeres es muy bajo. La mayoría se encuentra en condiciones de nivel de escolaridad primaria incompleta, siendo presente estos casos en mujeres de edades avanzadas. Las jóvenes generalmente culminan su bachillerato y al no obtener los recursos u oportunidades para acceder a una educación formal, deciden dedicarse a esta actividad informal para generar el sustento de sí mismos y sus familiares.

#### **4.4 Evaluación de los riesgos y consecuencias de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.**

Toda organización debe velar por la protección de la seguridad y salud en los trabajadores, por eso se hace necesario evaluar los riesgos laborales entendiendo que esta técnica permite tomar medidas acertadas para minimizar la accidentalidad y ausentismo laboral.

Cuando en la evaluación de los riesgos se identifica que algunas condiciones de trabajo afectan la salud del trabajador, se hace necesario realizar un plan de mejora que permita corregir las condiciones a las que se expone el trabajador en su lugar de trabajo.

La organización mundial de la salud define un entorno saludable como “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”. (Función Pública, 2020)

Es decir que se debe velar al interior de las organizaciones por la prevención de accidentes o enfermedades laborales, mediante acciones que permitan la protección y seguridad de los trabajadores en su entorno laboral.

Para lograr un entorno laboral saludable no basta solamente con minimizar los peligros que puedan afectar la salud de los trabajadores, también es necesario dar relevancia a los hábitos personales de cada trabajador.

El concepto de entorno saludable ha evolucionado a lo largo del tiempo y muchas son las definiciones que han enfocado sus estudios a los riesgos físicos, químicos y biológicos, dejando a un lado los estilos de vida y factores psicosociales (organización del trabajo y cultura del trabajo) que son los causantes del deterioro de la salud física y mental del trabajador.

Las trabajadoras domésticas se exponen de manera frecuente a la ocurrencia de incidentes o accidentes laborales que en su gran mayoría se relaciona a los riesgos psicosociales. Cuando las trabajadoras se involucran o dependen de los estados emocionales que generan estos riesgos, se vuelven más propensas a convertirse en personas distraídas, cometer errores de juicio e incrementa la posibilidad de inadecuadas posturas, entre otras.

Varios estudios han determinado que un entorno laboral negativo puede llegar a afectar la salud mental del trabajador ocasionando síntomas de ansiedad y depresión que inciden de manera negativa en el aumento de la productividad del trabajador.

Los riesgos psicosociales también afectan el clima laboral de la empresa siendo este una interferencia permanente para el desempeño. La Organización Mundial de la Salud (OMS) plantea un modelo de entorno saludable que tiene en cuenta: el ambiente físico del trabajo,

entorno psicosocial del trabajo, recursos personales de salud y como la empresa se involucra en la comunidad, siendo eje central el colaborador, donde constantemente se encuentra en evaluación, planes de mejora continua para disminuir los riesgos presentados en las organizaciones o en los diversos empleos y como lo planteamos en este trabajo. (Burton, 2010)

Todos los factores de riesgos psicosociales tienen el potencial de causar daños psicológicos, físico o social a los individuos y pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

**4.4.1 Características de la organización:** Estructura jerárquica, canales de comunicación e informaciones, relaciones interpersonales, ritmo de trabajo, estilo de liderazgo y tamaño de la organización.

**4.4.2 Características de la tarea:** Desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, responsabilidad, ritmo de trabajo y falta de autonomía.

**4.4.3 Características del empleo:** Salario, estabilidad del empleo, condiciones físicas del trabajo, diseño del lugar del trabajo y cambio de personal a que se le presta el servicio.

**4.4.4 Características de la organización del tiempo de trabajo:** Pausas de trabajo, trabajo nocturno o diurno, duración y tipo de jornada.

La mayoría del origen de los factores de riesgos psicosociales no se encuentran en el individuo, sino que radican en el entorno laboral que es donde provienen las situaciones de riesgo.

Las exposiciones a los factores de riesgo psicosocial se manifiestan inicialmente con estrés laboral y a largo plazo desencadena en el trabajador problemas cardiovasculares, dermatológicas, músculo esqueléticas y de salud mental.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) para el periodo de 2013 hasta 2030 en “el Plan de acción sobre salud mental” tiene como proyección tener en cuenta en todos los empleos con base a los determinantes en salud el aspecto de salud mental que ayuden a mantener las condiciones laborales, calidad de vida y disminuyan el acoso laboral, el estrés y factores de riesgo como el alcoholismo, consumo de sustancia psicoactivas, entre otras, permitiendo intervenciones y estrategias para la promoción y prevención de la salud, donde cada empresa implemente políticas para prevención de estos indicadores actuales. (Organización Mundial de la Salud, 2019)

A continuación, se realiza la descripción de las cuatro manifestaciones más comunes que surgen como consecuencia de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo doméstico.

#### **4.4.5 Estrés laboral**

La organización internacional del trabajo (OIT), define el estrés como “la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”, donde podemos determinar que se busca armonización en todos los aspectos para lograr un adecuada productividad en los diferentes roles que puede desempeñar una persona como lo son el rol laboral, rol de madre, rol de esposa, rol de hija, entre otros, lo cual afecta o interfiere en la relaciones dentro y fuera de su jornada laboral.

Si bien decimos que el estrés es parte de la interacción entre la persona y su entorno laboral, la exposición prolongada a dicha situación va a provocar diferentes sintomatologías

que van a manifestarse como (sudoración, cefalea, sequedad, mareo, irritabilidad, tensión muscular, etc.)

“En cuanto a su etiología, el estrés laboral puede ser por diversos factores, entre los que destacan el ambiente físico de trabajo ( ej., ruido, vibraciones, iluminación y temperatura), los contenidos del puesto ( ej., la variedad de las tareas y la complejidad del trabajo), la definición del rol del trabajador, las relaciones interpersonales, las posibilidades de desarrollo de una carrera profesional, los aspectos organizacionales y los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías”. (David González, 2012)

Todos los factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral, puede generar en los trabajadores una alta rotación, mayor ausentismo, baja motivación en el trabajador y poca satisfacción lo cual provoca en la organización problemas de productividad y competitividad.

#### **4.4.6 Mobbing**

El acoso psicológico en el trabajo conocido también como “Mobbing” derivado del verbo inglés, es considerado como uno de los principales riesgos psicosociales a los que se enfrenta un trabajador y a lo largo del tiempo se ha considerado como una forma de estrés laboral que no tiene relación directa con el desempeño de la organización, sino que se origina por las relaciones interpersonales dentro de la misma.

Los casos psicológicos aumentan debido a que los trabajadores por miedo a perder su estabilidad económica o empleo se someten a tal acto o en muchas ocasiones se hacen partícipes hacia otros compañeros.

El Mobbing ha sido descrito como una forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y es susceptible de ser manifiesta a través de muy diversas conductas

cometidas sobre una persona de forma sistemática (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante seis meses). (Silvana Giachero, 2012)

Muchos de los síntomas presentados en trabajadores expuestos al acoso psicológico laboral, puede desencadenar sentimientos de ira, frustración, irritabilidad, apatía, depresión, ansiedad, falta de autoestima y fobia social, sus secuelas son similares a las del síndrome de estrés postraumático que puede provocar una incapacidad de desarrollar sus labores a largo plazo lo cual interfiere en sus comportamientos sociales y familiares como aislamiento social, pérdida de amistad, dificultad para establecer relaciones interpersonales, sus víctimas experimentan de manera repetida ataques amenazas y burlas.

Es por esto que la Organización Mundial de la Salud (OMS), busca que desde la seguridad y salud en el trabajo se busquen políticas para el aspecto de salud mental. (Rengo, 2012),

Existen formas y mecanismos para prevenir el Mobbing donde una persona puede ser mediadora de la situación para no interferir en las actividades laborales, también es importante generar conciencia en los colaboradores para mitigar el riesgo al interior de la empresa. (María Grazia Cassitto, 2004)

El acoso laboral debe diferenciarse de los conflictos interpersonales que se presentan constantemente en una organización, del estrés laboral y del Burnout.

#### **4.4.7 Burnout**

Burnout conocido también como "síndrome del quemado" trata de síndrome de agotamiento emocional y baja realización personal. Se define como una situación de desgaste profesional que padece los trabajadores que realizan diferentes tareas.



El síndrome burnout es la respuesta al estrés crónico y se ha considerado a lo largo del tiempo como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, despersonalización y agotamiento.

Entre su sintomatología se encuentran los psicósomáticos que hace referencia a los síntomas físicos, también encontramos los conductuales que hace alusión al absentismo laboral, los emocionales que van dirigidos a la irritabilidad y burnout que es de los síntomas defensivos.

#### **4.4.8 Acoso sexual**

Muchas mujeres sufren de acoso sexual en sus lugares de trabajo donde sus efectos están afectando de manera significativa a las trabajadoras. De hecho, el acoso sexual es considerado por ellas como un acto desagradable en sus vidas laborales.

Muchos estudios indican que las mujeres tienen una alta probabilidad de sufrirlo a diferencia de los hombres. “El acoso sexual significa una conducta no deseada de naturaleza sexual, u otra conducta basada en el género y que afecta la dignidad y el bienestar de las mujeres en el trabajo”. (Kauppinen)

Se considera que gran cantidad de actitudes son consideradas como acoso laboral, pues hace referencia a las que se producen cuando no son deseadas por el receptor. Entre las formas más comunes de verse reflejado el acoso laboral, se encuentran los chistes, indirectas, persecuciones, tocamientos y miradas lujuriosas.

El acoso laboral crea un ambiente que tiene efectos devastadores para la salud y rendimiento laboral de las mujeres que lo padecen, produciendo en ellas estrés con daños emocionales y físicos, trabajo menos productivo y abandono del puesto.

Los empleadores deben velar por la creación de entornos saludables a través de políticas y estrategias encaminadas a la promoción y protección de la salud, seguridad y bienestar de los empleados. Todas las acciones tomadas deben enfocarse en la toma de conciencia del entorno de trabajo, conocer las necesidades y promover la participación de cada trabajador.

Las intervenciones en pro de la salud mental, debe estar orientada a la detección temprana, apoyo y la readaptación. Se debe hacer partícipe de estas medidas a todas las partes y trabajadores de la organización.

Para Colombia y la Organización Mundial de la salud es importante tener claro los conceptos de igualdad de género donde la OIT lo “considera que se trata de un derecho humano fundamental, esencial para alcanzar el objetivo mundial de trabajo decente para todos”; donde promueve la igualdad, la dignidad humana y trabajo con igualdad de condiciones para disminuir los riesgos psicosociales en los empleos y específicamente en el servicio doméstico y así se busca garantizar los derechos humanos de las mujeres regulados por organizaciones internacionales y nacionales (Organización Mundial del Trabajo , 2020) (Mesa de Género Colombia , 2020).

#### **4.5 Descripción Del Municipio Objeto De Estudio.**

La localización objeto del presente estudio corresponde al municipio de Tabio que se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca, en la provincia de Sabana centro, a una distancia de Bogotá de 45 kilómetros. Con una altitud mínima de 2.569 metros sobre el nivel del mar en el casco urbano y una máxima de 3200 metros sobre el nivel del mar en el sector de llano grande.

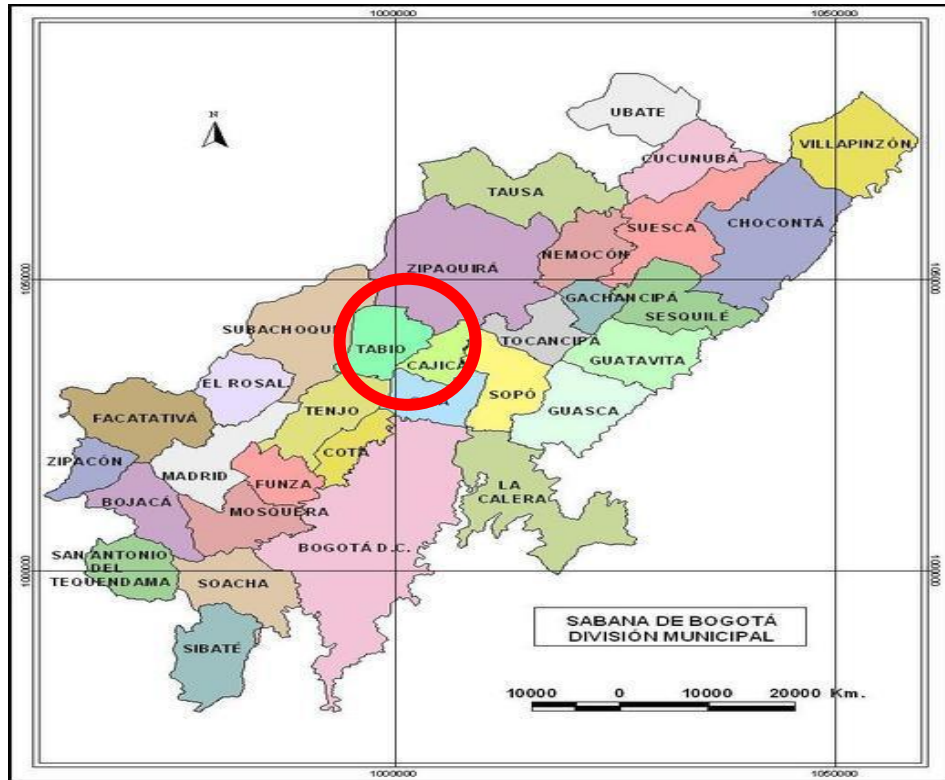


Imagen 1 *División Municipal Sabana de Bogotá*

*Tomada de la página web:*

<http://somoscondinamarca.weebly.com/la-sabana-de-bogota.html>

Su distribución total de la población según información suministrada por el DANE, para el año 2015, existía una población total de 27.033 habitantes, la cual 13.145 habitantes se encuentran en el sector del área urbana y 13.888 habitantes, en el sector rural del municipio.

La población de Tabío es relativamente joven y en edad de trabajar con una estructura poblacional irregular. Para el año 2015 la población sobresaliente se encontraba en los rangos de edad de 10- 14 años y 15- 19 años. Los menores de 18 años equivalen a 9. 186 habitantes y los menores de 30 años a 14.857 considerada como la población existente en Tabío.

La problemática que enfrenta este municipio relacionado con la educación se centra en las pocas ofertas (cupos en los colegios) para los niños de municipio, en las deserciones escolares existentes por los traslados hacia las zonas rurales lo cual implica gastos económicos adicionales y bajos niveles en el ICFES, lo cual limita a los jóvenes al ingreso de la educación superior. Todos estos factores inducen a la juventud del municipio al consumo de sustancias psicoactivas, aumento en embarazos adolescentes, delincuencia juvenil, entre otros.

En el municipio de Tabio, la mujer es la que cuenta con más años de escolaridad a diferencia de los hombres y aunque el porcentaje de escolaridad sea mayor, aún se presenta una tasa de desempleo superior al sexo masculino, por tal razón; cuando la mujer ingresa al mercado laboral, lo hace de manera informal.

De acuerdo con el estudio realizado en el periodo 2008- 2011 por la alcaldía de Tabio, se observó que el 6% corresponde a trabajo doméstico. Las mujeres que se dedican a esta actividad, por lo general son madres cabezas de familia y mujeres pertenecientes a la zona rural del municipio, que, por falta de oportunidades, recurren a este medio informal para poder subsistir. La mayoría de ellas cuentan con baja escolaridad lo cual les impide acceder a una educación superior. Su contratación se realiza por media jornada, lo cual atribuye que la rotación sea alta y sus ingresos sean mínimos.

## **5.Marco legal**

En el presente marco legal se hará relación a la legislación aplicable a factores de riesgos psicosociales tomando en cuenta leyes, los decretos, las resoluciones en Colombia que

están debidamente amparados por los diversos decretos establecidos jurídica y legalmente en nuestro país. Ahora bien, el ejercicio que se presenta aquí está sujeto a la interpretación de la normatividad. Se citan y se traen a colación la normatividad más vigente en concordancia con el proyecto que se está labrando.

Así, pues, presentaremos de una manera objetiva las leyes y los decretos propios en Seguridad y Salud en el Trabajo, concernientes a los riesgos laborales y psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Ley 9 de 1979: En el artículo 125 establece que, a nivel laboral se deben plantear actividades de control para la prevención y protección, así mismo tendrá la obligación del desarrollo de programas de medicina preventiva de acuerdo con su condiciones físicas y psicológicas dentro de un ámbito laboral, cabe anotar que el artículo 599 establece que *(Toda persona tiene derecho a obtener de los funcionarios competentes la debida información y las instrucciones adecuadas sobre asuntos, acciones y prácticas conducentes a la promoción y conservación de su salud personal y de la de los miembros de su hogar, particularmente, sobre higiene, dieta adecuada, orientación psicológica, higiene mental, educación sexual, enfermedades transmisibles, planificación familiar, diagnóstico precoz de enfermedades y sobre prácticas y el uso de elementos técnicos especiales.);* el gobierno establece los mínimos en la reglamentación de salud pública como una de las leyes principales de Salud pública en el cual el objetivo es la salud pública e integralidad con las entidades. El título III contiene los derechos y deberes de los empleadores y trabajadores, así como las precauciones que se deben tener en las diferentes industrias.

Ley 1010 de 2006, tiene como objetivo definir el concepto de acoso laboral de acoso laboral en el artículo 2 “definición y modalidades” se define como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por un empleador, un jefe o superior jerárquico, un compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo”, y cuya finalidad es la de prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión que se le pueda ocasionar a las víctimas de esta problemática” esta normativa es basada en la recopilación de normativa de otros países, en la actualidad esta ha sido modificada con normas como la formación de comités de convivencia, funciones y responsabilidades de este comité, manejo de casos de acoso laboral.

Ley 1616 de 2013 El gobierno garantiza el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a toda la población y se define la atención integral e integrada en salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El artículo 3, define la salud mental como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos. Adicionalmente se definen los derechos de atención y la promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental.

Decreto 614 de 1984 art, 2, 30, Este determina que todas las compañías a nivel nacional tendrán el deber de organizar y administrar la Salud Ocupacional, partiendo de los objetivos como prevenir y proteger, identificar, evaluar eliminar y controlar los factores de riesgo que pueden ocasionar en el trabajador algún daño psicológico a causa de la actividad que desarrolla.

El decreto 778 de 1987: Realizó la modificación de la tabla de las enfermedades profesionales que pasaron de ser 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 establece que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, lo cual dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

Ahora bien, en el artículo 5, emitido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social establece la tabla de enfermedades profesionales como lo refiere el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo, posterior a esto se deroga con el artículo 5 del Decreto 2566 de 2009, realizando modificaciones en la tabla de las enfermedades profesionales contemplando el Sistema General de Riesgos Profesionales, observando mayor cobertura para estas enfermedades.

Decreto 1295 de 1994 Se establece el Sistema General de Riesgos Laborales en cual tiene por objetivo proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades que puedan ocurrirle con ocasión o como consecuencia del trabajo que estos desarrollan, además determina las actividades de prevención y promoción que las organizaciones deberán garantizar y mantener las condiciones de salud adecuadas para todos los colaboradores que se encuentran vinculadas a esta y el control de los riesgos incluyendo el riesgo psicosocial.

Decreto 1477 de 2014 el Gobierno Nacional bajo el Ministerio del Trabajo actualiza la tabla de enfermedades laborales y define en esta aquellos agentes que puedan afectar la

salud física y mental de los trabajadores, denotando en la importancia de los riesgos laborales en: Agentes psicosociales, de las enfermedades que se pueden generar afectando la salud física o mental de los trabajadores. Adicionalmente el gobierno define el nuevo concepto de enfermedad laboral como: Aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar, adicionalmente se incluye el estrés como enfermedad laboral.

Resolución 1016 de 1989 Art, 10 Determina que, de acuerdo con la exposición de riesgos higiénicos, es decir, aquellos que pueden ocasionar enfermedades laborales, se deberá desarrollar programas de medicina preventiva, realizando controles en el puesto de trabajo acorde a sus necesidades fisiológicas y manteniendo bienestar y salud mientras realiza sus actividades.

El literal 12 de la resolución nombrada anteriormente define que los empleadores deberán dar seguimiento al control de riesgos labores enfocados en riesgo psicosocial. En el artículo 11 literal 2 define realizar no solo la identificación si no la inspecciones para el mantenimiento de los estándares de salud (inspecciones periódicas).

Resolución 2646 de 2008, Se determinan las responsabilidades a nivel laboral para la intervención, control y seguimiento del riesgo psicosocial adicionalmente se determina el continuo monitoreo del riesgo en la población trabajadora, con el fin de determinar el origen de enfermedades causadas por el estrés laboral.



Resolución 652 de 2012 en la presente norma se establece la conformación y el funcionamiento del comité de convivencia laboral, el cual busca mejorar los entornos, generando espacios de sana convivencia, además tiene por objetivo ser mediador entre trabajadores y empleador, en el reporte de quejas de acoso y situaciones de posible estrés laboral. Define las responsabilidades del tratamiento del riesgo psicosocial por parte de la Aseguradora de Riesgos laborales (ARL).

Resolución 2404 de 2019 el gobierno nacional establece los requisitos mínimos con los cuales se busca identificar, evaluar, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

Finalmente, en el presente Marco legal se pudo evidenciar cómo efectivamente existe una normatividad clara y concisa con relación a los riesgos laborales. El área de Seguridad y Salud en el Trabajo ha permitido que muchos trabajadores se hayan visto beneficiados por las normatividades vigentes. El Ministerio de trabajo de la mano de las empresas se han encargado de consolidar leyes que humanizan a los trabajadores.

El asunto, ahora es pedagógico, pues se necesita que los empleados conozcan sus derechos y los hagan prevalecer. Uno de los enfoques vitales de nuestra investigación en el ámbito de la innovación estriba en aquellas campañas de sensibilización que permitan a las mujeres que trabajan en el servicio doméstico conocer sus derechos, cuya finalidad sea la prevención y la disminución de los riesgos psicosociales.

## **6. Marco metodológico de la investigación**

Este trabajo se realizó con el fin de identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo doméstico por días, a través de empresas que tercerizan el servicio en el municipio de Tabio-Cundinamarca.

El paradigma de la investigación es mixto, puesto que combina el enfoque cualitativo y cuantitativo, permitiendo la recolección y análisis de datos en el mismo estudio y el cumplimiento del objetivo general del proyecto.

### **6.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptivo lo cual permite analizar los resultados de las observaciones y encuestas aplicadas, permitiendo plantear una situación concreta, en la población del servicio doméstico en el municipio de Tabio en el departamento de Cundinamarca.

#### **6.1.1. Diseño metodológico**

Para la identificación de los factores de riesgos psicosociales de la población estudiada, fue necesario la utilización de dos métodos que fueron desarrollados de la siguiente manera:

#### **6.1.2. Identificación de los factores de riesgos:**

Para la recolección de datos se aplicó el método directo de observación de los lugares de trabajo, facilitando la identificación de las condiciones laborales, evaluación de los procesos, actividades y condiciones ambientales.

Una vez realizado el proceso de recolección de datos de los factores de riesgo psicosocial, se realizó la tabulación para determinar los posibles factores de riesgo presentes en las condiciones de trabajo de las empleadas domésticas.

## **6.2. Valoración de los riesgos:**

Una vez clasificados los factores de riesgos, estos fueron calificados de acuerdo con los parámetros establecidos en la metodología guía técnica colombiana (GTC 45) versión 2. Adicionalmente los factores identificados fueron clasificados de acuerdo con la gestión organizacional, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, interface persona - tarea y jornada de trabajo.

Por último, se definen las medidas de intervención para el control de los factores de riesgos en muy alto, alto, medio, bajo y de acuerdo con la prioridad, exposición y consecuencia que pueda llegar a afectar la salud y seguridad de los trabajadores.

## **6.3. Cuestionario de evaluación de estrés**

Se aplicó el cuestionario de evaluación del estrés emitido por Ministerio de la Protección Social (Javeriana, 2011); que hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y consta de 31 preguntas, asociadas con malestares durante los últimos tres meses.

Luego se toma la ficha de datos generales que consta de 19 preguntas, asociadas a los principales aspectos de las condiciones sociodemográficas y ocupacionales, para poder caracterizar la población.

Estos instrumentos fueron aplicados a trabajadoras con más de 6 meses de experiencia en casas de familias, contratadas a través de empresas que tercerizan el servicio doméstico.

#### **6.4. Población**

La población que participó en la aplicación del cuestionario de evaluación de estrés y de la ficha de datos generales, corresponde a un grupo de 10 trabajadoras del servicio doméstico. Fue escogida esta actividad económica (sector doméstico) de manera intencional, dada a la carencia de estudios sobre riesgo psicosocial en este entorno de trabajo.

#### **6.5. Criterios de inclusión**

- Empleadas domésticas que sean mayores de edad.
- Empleadas domésticas que cuenten con una vinculación laboral igual o mayor a seis meses en esta actividad.
- Empleadas domésticas que trabajen por días en (casas de familia) en el municipio de Tabio.
- Disponibilidad para el diligenciamiento de consentimiento informado, fichas de datos generales y cuestionario de evaluación de estrés.

#### **6.6. Criterios de exclusión**

- Empleadas domésticas que no se encuentren vinculadas a empresas que tercerizan el servicio.
- Empleadas domésticas que cuenten con una vinculación laboral inferior a seis meses.

- Empleadas domésticas que realice sus actividades en municipios diferentes al objeto de estudio.

## **6.7. Instrumentos**

### **6.7.2. Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos – GTC 45**

Es una herramienta de gestión que permite la identificación de los peligros y valoración de los riesgos a los que se exponen los trabajadores en su jornada laboral. Como también permite determinar si los controles existentes cumplen con los requerimientos de la normatividad vigente. La matriz permite la identificación, análisis, valoración, priorización y definición de acciones de control a los riesgos en las áreas de trabajo.

### **6.7.3. Cuestionario para la evaluación del estrés**

Instrumento que hace parte de la batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, que cuenta con 31 preguntas, asociadas con malestares durante los últimos tres meses, este mismo fue desarrollado por Ministerio del Trabajo, junto con la Universidad Javeriana, (2010) el cual hace parte de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

## **6.8. Ficha de datos generales**

Instrumento de la Batería de evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial que permite la identificación de factores individuales relacionado con datos sociodemográficos y ocupacionales, facilitando planes de prevención. Su análisis puede realizarse de manera individual, grupal o por puestos de trabajo.

## **6.9.Recolección de información**

**Fuentes primarias:** Se recolecta información directa por parte de las trabajadoras domésticas a través del cuestionario de evaluación de estrés, la ficha de datos generales y observación de las condiciones laborales.

**Fuentes secundarias:** La investigación se realiza apoyada en artículos científicos, normatividad nacional, trabajos de investigación e información referente a la temática del presente trabajo.

**Fuentes terciarias:** Revisión de bibliografía de riesgo psicosocial y trabajo doméstico.

## **6.10. Recursos**

El desarrollo del estudio de investigación tuvo en cuenta los siguientes componentes:

### **6.10.1. Recurso Humano:**

- Estudiantes de la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Trabajadoras domésticas que laboran por días (casas de familia).
- Propietarios de las viviendas para realizar la observación de las condiciones laborales de la trabajadora doméstica.

### **6.10.2. Fases de estudio**

#### ***Fase 1. Identificación:***

Para la identificación de los factores de riesgo, se selecciona una empleada doméstica que trabaja por días y se solicita autorización al propietario de la vivienda, para realizar la observación y recolección de la información.

En la observación se pudo evidenciar los riesgos en los que se encuentran expuestas las trabajadoras, las actividades que realizan y las condiciones ambientales del lugar.

Una vez realizado el proceso de recolección de la información, se realizó la tabulación para evaluar los factores de riesgo identificados en el lugar de trabajo, según los parámetros establecidos en la Guía Metodológica GTC 45.

Adicionalmente los factores identificados fueron clasificados de acuerdo con la gestión organizacional, características del grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, interfase-persona tarea y jornada de trabajo.

Por último, se definen las medidas de intervención para el control de los factores de riesgos altos, medios y bajos, de acuerdo con la prioridad, exposición y consecuencia que pueda llegar a afectar la salud y seguridad de los trabajadores.

## *Fase 2. Evaluación*

Se hace indagación con algunos referentes que contratan las empleadas domésticas por días a través de empresas que tercerizan la actividad, donde se logra la identificación de las empleadas domésticas que realizaron la aplicación del cuestionario de evaluación de estrés y de la ficha de datos generales. Para la recolección de la información, se dispuso de tres días teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de las empleadas. Se solicita a cada trabajadora diligenciar el consentimiento informado donde autorizan la recolección de los datos.

Se procedió a la aplicación del cuestionario de Evaluación de estrés, para determinar la frecuencia de los malestares en las trabajadoras durante los últimos tres meses, donde cada una de ellas indicó la frecuencia (siempre, casi siempre, a veces o nunca). El cuestionario aplicado a las trabajadoras constaba de 31 preguntas distribuida en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: síntoma fisiológico, síntoma de comportamiento social, síntomas psicoemocionales, síntomas intelectuales y laborales.

Para la calificación e interpretación del cuestionario de evaluación de estrés, fue necesario tener en cuenta los cinco pasos establecidos en la Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales como calificación de los ítems, obtención del puntaje bruto total, transformación del puntaje bruto total, comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos y la interpretación del nivel de estrés.

Cada uno de los ítems fueron calificados con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9 que permitieron calcular el puntaje bruto del cuestionario. El ítem con mayor puntuación significa mayor ocurrencia del síntoma.



Para la obtención del puntaje bruto total fue necesario la sumatoria de los subtotales que corresponden a los promedios ponderados: Se obtuvo el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplico por cuatro (4). El puntaje promedio de los ítems del 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3). El puntaje promedio de los ítems del 13 al 22 y el resultado se multiplico por dos (2) y por último se obtuvo el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Para la transformación del puntaje bruto total fue necesaria la aplicación de la fórmula establecido en el paso 2 de la calificación e interpretación del cuestionario de evaluación del estrés.

Se procedió con la comparación de los resultados de los puntajes transformados con las tablas de baremos indicadas en la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés. Para dicha comparación se tuvo en cuenta el nivel de cargo de las trabajadoras encuestadas, que, de acuerdo a la tabla de baremos, correspondía los auxiliares y operarios.

Luego de aplicar el Cuestionario de evaluación de estrés a las trabajadoras, se procedió con la aplicabilidad de la ficha de datos generales para conocer la descripción sociodemográfica y ocupación de cada una de las trabajadoras como recolectada como sexo, estado civil, año de nacimiento, ocupación o profesión, lugar de residencia, tipo de vivienda, lugar de trabajo actual, entre otros. Por último, se realizó el análisis y tabulación de la información.

### ***Fase 3. Medidas de intervención***

De acuerdo con la identificación de peligros con la metodología de la GTC 45, resultados de la ficha de datos generales y del cuestionario de evaluación de estrés. Se realizó la planeación de las medidas de intervención encaminadas a disminuir o minimizar

los factores de riesgo a los que se exponen las empleadas domésticas. Las medidas están enfocadas en condiciones de trabajo, capacitaciones, actividades de promoción y prevención para disminuir la monotonía, el estrés y la carga laboral.

Se define la importancia de que los empleadores faciliten el acceso a las trabajadoras para servicios de consejería, también brinden espacios de recreación y deporte para fortalecer las relaciones entre los colaboradores.

### 6.10.3. Cronograma de Actividades

Tabla 1. *Cronograma Actividades 2019 a 2020*

Recolección de información	Octubre y Noviembre 2019
Visita a campo inspecciones	Diciembre 2019
Aplicación de ficha de datos general y cuestionario de evaluación de estrés	Enero 2020
Análisis y tabulación de la información	Enero 2020
Conclusiones y discusión	Enero 2020
Entrega final del documento	Enero 2020
Socialización (Diapositivas)	Pendiente de fecha
Sustentación final	Pendiente de fecha

Fuente: Autores 2020

### 6.11. Análisis Costo Beneficio

El análisis costo beneficio, según Ortega “es una metodología para evaluar de forma exhaustiva los costes y beneficios de un proyecto, con el objetivo de determinar si el proyecto es deseable desde el punto de vista del bienestar social y, si lo es, en qué medida” (Ortega, 2001) De acuerdo a lo anterior, el costo en materia de prevención del riesgo psicosocial se puede traducir en costos, según Arias dividió los “costos laborales” en (Arias, 2012)

Los costos de los accidentes laborales se dividen en 4 categorías 1) accidentes que producen baja del trabajador, 2) contingencias que no producen lesión y que ocasionan sólo desperfectos materiales, 3) eventualidades que precisan de cura con botiquín sin participación médica, y 4) accidentes que no causan baja a pesar de necesitar atención médica. De otro lado, según Campo en materia laboral se establecen otros costos relacionados en la ilustración n 1.

Costes del programa	Beneficios no financieros	Beneficios financieros
<b>Inversión inicial</b> Tiempo de gestión Consultores externos Bienes de capital Promoción, marketing Formación etc.	▼ Bajas por enfermedad	▼ Pagos por horas extra ▼ Contratación temporal ▼ Coste salarial de personal fijo
	▲ Satisfacción de empleados ▼ Rotación de plantilla	▼ Costes de contratación
	▼ Accidentes y lesiones laborales	▼ Costes legales y de reclamaciones ▼ Primas de seguro ▼ Costes de asistencia sanitaria
	▲ Productividad	▲ Ingresos ▼ Contratación temporal ▼ Coste salarial de personal fijo
<b>Costes operativos</b> Tiempo de gestión Salarios de personal Bienes/servicios adquiridos Formación, etc.	▲ Imagen de la compañía	▼ Costes de contratación
	▲ Salud y bienestar de los empleados	▼ Costes de asistencia sanitaria
	▲ Uso de recursos	▼ Tiempo de gestión

Imagen 2 Costo Beneficio Bienestar Laboral

Se realizó la comparación y análisis de cuánto sería el costo del personal que cuenta con síntomas de enfermedades laborales en la compañía y la gestión e inversión de un programa

basado en la prevención de riesgos laborales. Para el análisis se calculó una inversión inicial del programa y costos operativos.

<b>COSTOS DEL PROGRAMA</b>	
<b>Ítems</b>	<b>INVERSIÓN</b>
Tiempo de gestión	\$ 45.699,84
Consultores externos	\$ 6.000.000,00
Promoción/ marketing	\$ 2.000.000,00
Formación	\$ 12.000.000,00
<b>Costos operativos</b>	
Tiempos de gestión	\$ 456.998,44
Salarios personales	\$ 10.529.244,00
Bienes y servicios	\$ 2.000.000,00
Formación	\$ 1.200.000,00
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>\$ 34.231.942,28</b>

La inversión de implementar un programa integral de riesgo psicosocial a una compañía de mediana empresa es de alrededor 34.231.942 pesos, estos pueden ser ejecutado de manera gradual, de acuerdo con las recomendaciones, sin embargo, será una inversión a largo plazo debido a que evitará multas, sanciones y mejorar la productividad de la compañía, como también la ocurrencia de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

<b>BENEFICIOS NO FINANCIEROS</b>	
Bajas por enfermedad	\$ 877.437,00
Satisfacción de los empleados	0
Rotación de personal	\$ 877.437,00
Accidentes y lesiones graves	\$ 17.548.740,00
Productividad	\$ 877.437,00
Imagen de la compañía	0
Salud bienestar de la compañía	\$ 4.387.185,00
Uso de recursos	\$ 1.200.000,00
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>\$ 25.768.236,00</b>

En este análisis se calcularon los efectos negativos y afectación en los bienes negativos, aquellos que son intangibles pero que generan sobre costos en la operación, estos tendrían

unos sobre costos de \$25.768.236, adicionalmente con las enfermedades laborales se afecta de manera negativa la imagen de la empresa y la satisfacción de la compañía.

<b>BENEFICIOS FINANCIEROS</b>	<b>INVERSIÓN</b>
Pagos por horas extras	\$ 219.456,00
Costos por contratación	\$ 877.437,00
Costos legales por reclamaciones	\$10.000.000,00
Ingresos	\$ 1.096.893,00
Contratación temporal	\$ 877.437,00
Costo salaria incapacidad	\$ 1.316.349,00
Tiempo de gestión	\$ 6.000.000,00
<b>COSTO TOTAL DE BENEFICIOS</b>	<b>\$ 20.387.572,00</b>

Los beneficios financieros se verían impactados dado a la contratación de nuevo personal para cubrir las vacantes y mantener la operación, esto afecta directamente las ganancias e inversiones en nuevos equipos, materias, elementos.

El total de pérdidas en un total de \$ 20.387.572. en los costos que impactan la compañía. También cabe recalcar las multas y sanciones por el incumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo que van desde 1 salario mínimo hasta 20 salarios mínimos vigentes.

El incumplimiento a los acuerdos pactados dentro del contrato genera en el empleador sanciones o multas que deben ser pagadas a las trabajadoras con dinero o alimentación. Si el empleador da por terminado el contrato antes de lo establecido, y queda pendiente vacaciones a la trabajadora, el empleador debe pagar ese tiempo en dinero, así mismo la prima y cesantías.

Según el decreto 472 de 2015, contempla e instauro los criterios de infracciones o multas para el incumplimiento de las “Normas establecidas en Seguridad y Salud en el trabajo y

los Riesgos laborales”, donde la Ley garantiza las mínimas garantías para desempeñar el cargo y si la empresa no logra hacer este cumplimiento se imponen sanciones como cierre del lugar del trabajo o parcialmente se suspenden las actividades que se encuentran en ejecución porque peligran la vida, integridad y seguridad de los trabajadores, siendo esto entre tres a diez días hábiles o de diez a treinta días calendario, según la ley que lo ampare.

A partir de este decreto, con supervisión de la Ley 1610 de 2013 se realizan inspecciones de trabajo para verificación de cumplimiento de la norma y determinar si el colaborador se encuentra expuesto o no durante la ejecución de sus actividades laborales, si es el caso de cierre total de la empresa por no cumplir con las normas establecidas en condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa se encuentra en la obligación de realizar el pago de todas las prestaciones establecidas como salarios, primas, vacaciones y demás acuerdos internos o beneficios que tenga el colaborador.

Otra de las cosas que se debe resaltar es que el empleador tiene la obligación de realizar los reportes de accidentes graves o mortales que se presenten durante la jornada laboral, teniendo en cuenta un plazo máximo de 2 días hábiles posterior al evento, según lo determina el Artículo 4 del Decreto 1530 de 1996.

## **7. Análisis de resultados**

Se realiza la selección de 10 personas que trabajan a través de empresas que tercerizan el servicio doméstico por días en Tabio, Cundinamarca. Para el desarrollo de los objetivos planteados, inicialmente fue necesaria la observación de las condiciones laborales para identificarlos factores de riesgo relacionados componente psicosocial y valoración a través

de la Guía Metodológica GTC 45 versión 2, la aplicación del cuestionario de evaluación de estrés- tercera versión y ficha de datos generales (descripción sociodemográfica y ocupación del trabajador).

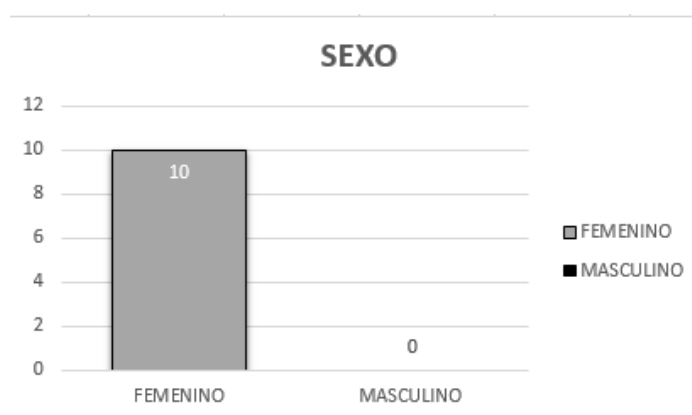
### 7.1. Resultados encuesta socio demográfica

A continuación, se observan los resultados de la FICHA DE DATOS GENERALES.

Tabla 2. *Datos Generales de Acuerdo con el Género de los Trabajadores*

Generó del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	0	0%
Femenino	10	100%

Gráfico 1 *Comparación de Género Población Expuesta*



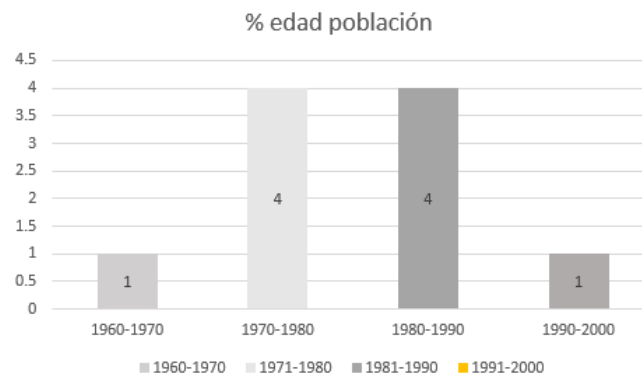
Fuente: *Autores*

Se evidencia de acuerdo con el análisis poblacional que el 100% es del género femenino, evidenciando que este género predomina en esta actividad económica.

Tabla 3. *Datos Generales De Acuerdo Con La Edad De La Población.*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1960-1970	1	10%
Entre 1970-1980	4	40%
Entre 1980-1990	4	40%
Entre 1990-2000	1	10%

Gráfico 2 *Comparación Edad De La Población*



Fuente: *Autores*

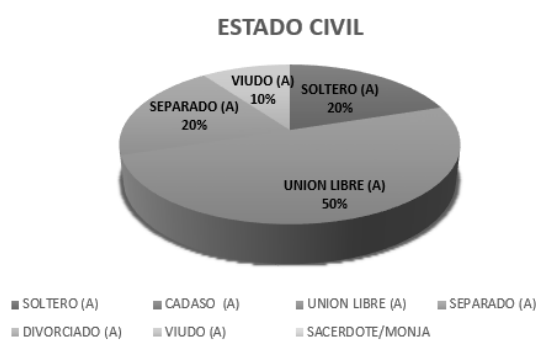
Conforme a la gráfica podemos evidenciar que el 80% se encuentra entre los 30 y 50 años, el 10% de la población son mayores a 50 años de edad y el otro 10% corresponde a mujeres menores de 30 años, lo cual evidencia que predomina la población adulta.

Tabla 4. *Datos Generales Concorde Al Estado Civil De La Población*

Estado civil del personal	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO (A)	2	20%
UNIÓN LIBRE (A)	5	50%
SEPARADO (A)	2	20%
VIUDO (A)	1	10%



Gráfico 3 *Comparación Estado Civil De Población*



Fuente: *Autores*

Se evidencia que el 50% de la población de servicio doméstico se encuentra en estado civil en unión libre, un 20% corresponde a estado civil soltero, el 20% es separado y el 10% restante es de estado civil viudo.

Tabla 5. *Datos Generales De Acuerdo Con El Nivel Académico*

Estado del personal nivel académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria incompleta	1	10%
Primaria completa	1	10%
Bachillerato incompleto	2	20%
Bachillerato completo	5	50%
Técnico/ tecnólogo incompleto	1	10%

Gráfico 4 *Comparación Nivel De Estudio*



Fuente: *Autores*

El nivel de estudio en esta población corresponde al 50% de bachillerato completo y se distribuye en el 20% bachillerato incompleto, el 10% primaria completa, 10% primaria incompleta y el último porcentaje restante equivale al 10% técnico/ tecnólogo incompleto. La empleada que es tecnóloga expresó dedicarse a esta actividad, por falta de oportunidades para desempeñar su profesión.

Tabla 6. *Datos Generales De La Ocupación De Los Trabajadores*

Ocupación del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Empleada doméstica	10	100%

Gráfico 5 *Comparación Ocupación*



Fuente: *Autores*

Podemos evidenciar que el 100% de las trabajadoras que realizan actividades del servicio doméstico se desempeñan únicamente en este oficio.

Tabla 7. *Datos Generales Del Lugar De Residencia.*

Lugar de Residencia	Frecuencia	Porcentaje
Chía	2	20%
Cajicá	2	20%
Zipaquirá	2	20%
Bogotá	2	20%

Tabio	1	10%
Soacha	1	10%

Gráfico 6 Comparación Sitio De Residencia



Fuente: *Autores*

Se observa que el 80% de las trabajadoras del servicio doméstico residen en los municipios de Bogotá, Cajicá, Zipaquirá y Chía y el 20% restante de las mujeres, viven actualmente en Tabio y Soacha.

Tabla 8. Datos Generales Estratificación De La Población.

Estratificación de la Población	Frecuencia	Porcentaje
Estrato 1	3	30%
Estrato 2	5	50%
Estrato 3	2	20%

Gráfico 7 Comparación Estratificación



Fuente: Autores

De acuerdo con los resultados arrojados en la gráfica podemos decir que el 50% de la población doméstica se encuentra en estrato 2, el 30% corresponde al estrato 1 y el 20% de la población se encuentra en estrato 3. Los demás ítems en el 0%.

Tabla 9. Datos Generales Tipo de Vivienda

Tipo de vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Propia	1	10%
En arriendo	6	60%
Familiar	3	30%

Gráfico 8 Comparación Tipo De Vivienda



Fuente: Autores

Se evidencia que el 60% de las trabajadoras domésticas viven en arriendo, el 30% viven en viviendas familiares y el 10% de las trabajadoras viven en vivienda propia.

Tabla 10. *Datos Generales Dependencia Económica*

Numero de personas que dependen	Empleadas
CERO	1
1	1
2	3
3	2
4	1
5	2
6	0

Fuente: *Autores*

Gráfico 9 *Comparación Dependencia Económica*



Fuente: *Autores*

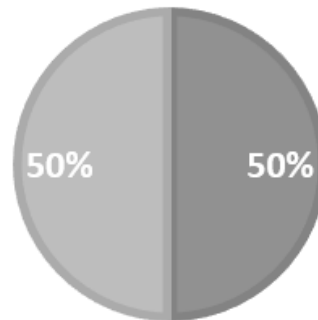
El 10 % de la población manifiesta que no tiene familiares que dependa económicamente de ella, el otro 10% manifiesta tener una persona a cargo, el otro 10% manifiesta tener 4 personas a cargo, el 30% manifiesta tener dos personas a cargo, el 20% manifiesta tener tres personas que dependan de su economía, y el 20% restante dice que tiene a su cargo cinco personas de su núcleo familiar.

Tabla 11. *Datos Generales Experiencia En El Cargo*

Experiencia en el cargo	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	5	50%
Más de 1 año	5	50%

**AÑOS QUE DESEMPEÑA EL CARGO U OFICIO**

■ MENOS DE 1 AÑO ■ MAS DE 1 AÑO



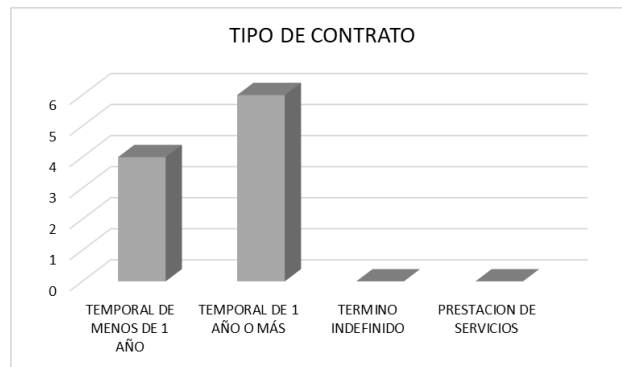
Fuente: *Autores*

Acorde a la gráfica podemos decir que el 50% de la población tiene experiencia en el cargo mayor al 50%, el restante no tiene experiencia mayor a un año; es decir que las empleadas cuentan con seis de experiencia en el cargo.

Tabla 12. *Datos Generales Contrato De Los Trabajadores*

Tipo de contrato trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Temporal de menos de 1 año	4	100%
Temporal de 1 año o más	6	0%
Término indefinido	0	0%
Prestación de servicios	0	0%

Gráfico 11 *Tipo De Contrato*



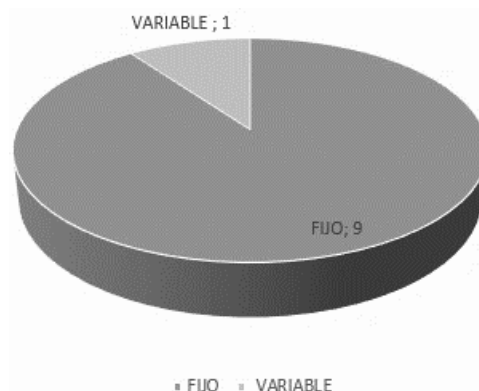
7. Fuente: *Autores*

Se pueden evidenciar que el 60% de la población doméstica evaluada tiene contrato temporal de un año o más y el 40% restante de las empleadas tienen contrato temporal de menos de un año.

Tabla 13. *Datos Generales Tipos De Salarios*

Tipo de salarios	Frecuencia	Porcentaje
Fijo	9	90%
Variable	1	10%

Gráfico 12 *Tipos De Salarios*



Fuente: *Autores*

De acuerdo con las gráficas podemos decir que el 90% del personal cuenta con un salario de trabajo fijo, el 10% restante tiene un salario que pueden variar debido a que es pagado por días de trabajo.

El análisis de resultados para el lugar de trabajo, tipo de cargo y horas de trabajo se describe a continuación:

El 100 % de las empleadas domésticas manifiestan que trabajan en Tabio Cundinamarca, pero se ven sujetas a rotaciones frecuentes en la sabana de Bogotá.

El tipo de cargo que desempeña las empleadas domésticas corresponde al 100% de los cargos de operario, operador, ayudante, servicios generales.

El 90% de la población manifiesta que el horario diario laboral corresponde a 8 horas diarias y el 10% restante corresponde a 9 horas.

## Encuesta de estrés

Tabla 14. *Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO MUY ALTO*

Dimensiones	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Obtención de puntaje bruto	Calificación
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular		6				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	9					
3. Problemas respiratorios.				0		
4. Dolor de cabeza			2		10	<b>Muy Alto</b>
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche			2			
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				0		
7. Cambios fuertes de apetito			1			



8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)			0	
9. Dificultad en las relaciones familiares			2	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	6			8.25
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.			2	
12. Sensación de aislamiento y desinterés			1	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		6		
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	9			
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	6			
17. Cansancio, tedio o desgano.	4			7.4
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			2	
19. Deseo de no asistir al trabajo		4		
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.		2		
21. Dificultad para tomar decisiones.			1	
22. Deseo de cambiar de empleo.	3			
23. Sentimiento de soledad y miedo.			3	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.		6		
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			2	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".		4		2.9
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	6			
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.			1	
30. Comportamiento rígidos, obstinación o terquedad.	3			
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.			1	

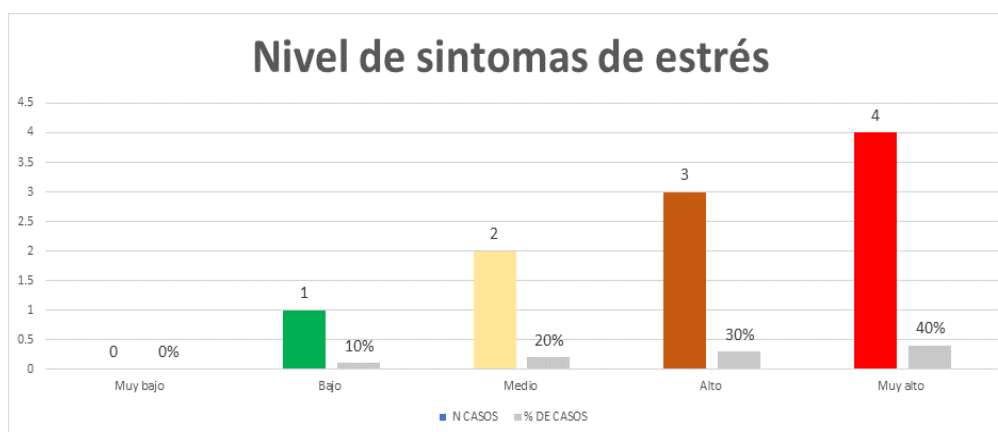
Tabla 15. *Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO ALTO*

Dimensiones	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Obtención De Puntaje Bruto	Calificación
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular			3			
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon			3			
3. Problemas respiratorios.			3			
4. Dolor de cabeza			2			
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				0	6	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				0		
7. Cambios fuertes de apetito			1			
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				0		
9. Dificultad en las relaciones familiares			2			
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades		4			5.25	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				0		
12. Sensación de aislamiento y desinterés			1			
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.			3			
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			3			
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0		Alto
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.			2		3.8	
17. Cansancio, tedio o desgano.			2			
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			2			
19. Deseo de no asistir al trabajo			2			
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			1			
21. Dificultad para tomar decisiones.			1			
22. Deseo de cambiar de empleo.	3					
23. Sentimiento de soledad y miedo.			3			
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.		6				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			2			
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				0		
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".		4			2.9	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	6					
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.			1			
30. Comportamiento rígidos, obstinación o terquedad.	3					
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.			1			

Tabla 16. *Datos Generales Riesgos De Estrés En General RIESGO MEDIO*

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular			3		
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon			3		
3. Problemas respiratorios.			3		
4. Dolor de cabeza		4			
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche		4			8.5
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				0	
7. Cambios fuertes de apetito				0	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				0	
9. Dificultad en las relaciones familiares			3		
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades			2		
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.			2		
12. Sensación de aislamiento y desinterés			1		6
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	6				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	6				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				0	
17. Cansancio, tedio o desgano.				0	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				0	
19. Deseo de no asistir al trabajo			2		
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			1		
21. Dificultad para tomar decisiones.				0	
22. Deseo de cambiar de empleo.				0	3.0
23. Sentimiento de soledad y miedo.			0		
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				0	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				0	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				0	
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				0	0.0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				0	
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				0	
30. Comportamiento rígidos, obstinación o terquedad.				0	
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				0	

Gráfico SEQ Grafico \\*  
ARABIC 13 Nivel De Estrés



8. Fuente: Autores

Se observa que el 40% de las trabajadoras del servicio doméstico se encuentran en riesgo (MUY ALTO) con un total de 4 casos, en segundo lugar, el 30% de la población encuestada se encuentra en riesgo (ALTO) representada en 3 casos, en cuarto lugar, el 20% de la población se encuentra en (RIESGO MEDIO) con 2 casos, finalmente se evidencia que no se presentan trabajadores con riesgo bajo. El nivel de riesgo (Muy alto) es predominante en la población debido a que sus condiciones de trabajo tales como distancia a su trabajo, vivienda, salarios, condiciones ambientales, jefes y pocas oportunidades de desarrollo, tareas monótonas incrementa los factores de riesgo laboral.

De acuerdo con la metodología para la evaluación del riesgo psicosocial se realizó la comparación con la **Tabla 17. Datos generales Nivel de estrés por trabajador** Identificando los siguientes resultados:

Tabla 17. Datos Generales Nivel De Estrés Por Trabajador

Nivel de estrés por trabajador	Frecuencia	Rango baremos	Nivel de estrés
CASO 3	1	10%	Bajo

CASO 7	2	16%	Medio
CASO 5	3	18%	Alto
CASO 9	4	18%	Alto
CASO 2	5	20%	Alto
CASO 6	6	24%	Muy alto
CASO 8	7	24%	Muy alto
CASO 4	8	26%	Muy alto
CASO 1	9	30%	Muy alto
CASO 10	10	17%	Medio

Fuente: *Autores*

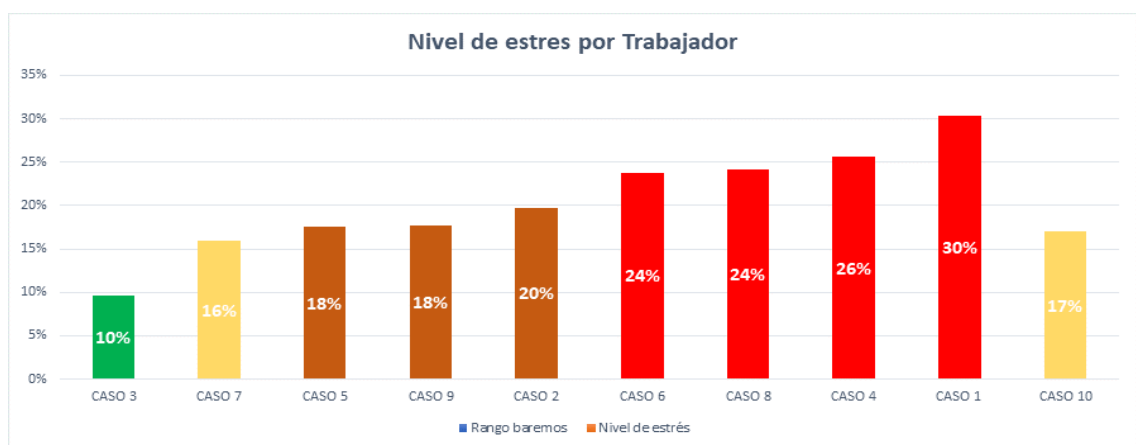
Se observa en la gráfica que de la totalidad de preguntas la número 24 (*Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.*) es aquella con el número mayor de puntuación con un 8% de puntos obtenidos del total de las preguntas, siendo aquella que de manera objetiva exprese los sentimientos de las trabajadoras. La pregunta número 13 (*Sentimiento de sobrecarga de trabajo.*) ocupa el 8% siendo la segunda respuesta con mayor incidencia dentro de las encuestadas.

La pregunta número 1. (*Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular*) representa el 7% del total de respuestas, siendo la tercera con mayor frecuencia. Se observa adicionalmente que la pregunta Número 14. *Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.* Es una de las respuestas con mayor frecuencia, También la pregunta Número 2. *Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon,* es aquella que tiene una frecuencia del 6% siendo esta uno de los malestares. La pregunta número 10 referente a *Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades,* suma un puntaje de 34% teniendo relación con los síntomas que presentan las trabajadoras domésticas. La respuesta número 28 *Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.* Representa el 6 de la frecuencia del total de respuesta teniendo un puntaje de 34 siendo uno de los síntomas representativos del estrés en las trabajadoras, la pregunta número 4 *Dolor de Cabeza* representa el 4% de la frecuencia del total de preguntas y cuenta con un total de 26 en puntaje siendo esta un síntoma representativo en los

trabajadores, la pregunta Número 19 *Deseo de no asistir al trabajo* representa el 4% de la frecuencia del total de preguntas y cuenta con un total de 24 en puntaje, siendo un síntoma que representa las condiciones de estrés en los trabajadores.

La pregunta 27 referente a *Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"*. Suma un puntaje de 25 en ser afín con los síntomas que presentan las trabajadoras domésticas siendo el 4% del total de respuestas. La pregunta número 5. (*Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche*) representa el 3% del total de respuestas, siendo la tercera con mayor frecuencia. La pregunta número 16. *Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida*. Suma un puntaje de 24 en ser afín con los síntomas que presentan las trabajadoras domésticas siendo el 3 del total de respuestas.

Gráfico SEQ Grafico \\* ARABIC 14 Nivel De Estrés Por Trabajador



Fuente: Autores

Se observa que el 70% de los trabajadores de servicio doméstico han tenido posibles síntomas de estrés y se encuentra en riesgo muy alto, el 20% se encuentra en un nivel alto, el 17% se encuentra en riesgo medio y el 10% están en riesgo bajo.

Tabla 18. *Datos Generales De Evaluación Por Pregunta.*

<b>Evaluación de condición por pregunta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Promedio</b>
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	51	8%
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	48	8%
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	45	7%
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	42	7%
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	39	6%
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	34	6%
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	34	6%
4. Dolor de cabeza	26	4%
19. Deseo de no asistir al trabajo	24	4%
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	24	4%
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	20	3%
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	20	3%
30. Comportamiento rígidos, obstinación o terquedad.	20	3%
23. Sentimiento de soledad y miedo.	18	3%
9. Dificultad en las relaciones familiares	16	3%
17. Cansancio, tedio o desgano.	16	3%
22. Deseo de cambiar de empleo.	16	3%
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	16	3%
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	14	2%
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	13	2%
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	13	2%
3. Problemas respiratorios.	11	2%
12. Sensación de aislamiento y desinterés	9	1%

7. Cambios fuertes de apetito	8	1%
21. Dificultad para tomar decisiones.	7	1%
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	6	1%
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	5	1%
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	3	0%
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	2	0%
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	2	0%
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0	0%

Fuente: *Autores*

De acuerdo con la Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos realizada bajo la metodología GTC 45, se identificaron los siguientes procesos, actividades y clasificación de peligros según la Guía Metodológica GTC 45.

Tabla 19. *Datos Generales Matriz De Identificación De Peligros*

<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS GTC 45</b>				
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE PELIGROS</b>	<b>VALORACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>CONTROLES EXISTENTES</b>
Aseo general viviendas	Barrer, trapear limpiar pisos, lavado de baños, tener cama, limpieza cocina.	Gestión organizacional, (estilo de mando, pago. contratación)	Muy alto	No existen.
		Características del grupo social, (calidad de interacciones y relaciones)	Medio	No existen



---

Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, monotonía).	Muy alto	No existen.
Interfase persona-tarea (conocimiento, habilidades en relación con la demanda, iniciativa y reconocimiento).	Medio	No existen.
Jornada de trabajo (pausas, rotación y descanso)	Muy alto	No existen.

---

Fuente: autores 2020

De acuerdo a la identificación de peligros, según la GTC 45, se determina que el peligro psicosocial (gestión organizacional, condiciones de la tarea y jornada de trabajo) con un nivel de probabilidad Muy alto, con una aceptación del del riesgo, aceptable con control específico. Afectando o provocando en el trabajador estrés, problemas de salud mental (depresión, ansiedad, entre otras).

Se determina que el peligro psicosocial (características del grupo social del trabajo, interfase persona- tarea) con un nivel de probabilidad Muy medio, con una aceptación del del riesgo, aceptable. Afectando o provocando en el trabajador estrés, problemas de salud mental (depresión, ansiedad, entre otras).

## **8. Medidas de intervención de factores de riesgo psicosocial**

A continuación, se definen las medidas de intervención (actividades que se sugieren a los empleadores) para minimizar la exposición a los factores de riesgos identificados en el trabajo doméstico:

- Promover la gestión del cambio de manera organizada y anticipada a través de capacitaciones (identificando oportunidades del cambio, gestión organizacional, entre otros) y acompañamiento al trabajador por parte de la organización.
- Optimización de competencias de relación y comunicación facilitando la interacción del personal al interior de la organización y definición de canales de comunicación interna y externa entre jefes y trabajadores.
- Promover servicios de asistencia al trabajador (consejería o líneas de apoyo) para proveer apoyo en el aspecto mental y social, elevando el rendimiento y la productividad de los empleados.
- Definir las normas o condiciones que los propietarios de la vivienda deben tener en cuenta con las empleadas domésticas y el alcance de cada una de las funciones que las trabajadoras deben realizar, contribuyendo a la prevención y manejo de estrés, mejorando la productividad.
- Realizar inducción y reinducción a las empleadas domésticas que permita la identificación de los factores y riesgos expuestos en el lugar de trabajo.
- Crear espacios de actividades recreativas, culturales, educativas y deportivas en el trabajador, disminuyendo la monotonía, la carga laboral y el estrés; así mismo lograr el aprovechamiento integral de habilidades y destrezas de los colaboradores.

- Realizar capacitaciones en promoción y prevención de la salud, teniendo en cuenta la identificación de peligros según la Metodología GTC 45.
- Promover espacios para la ejecución de las pausas activas durante la jornada laboral para mejorar el desempeño y mitigar las alteraciones músculo- esqueléticas en la ejecución de su trabajo.
- Crear espacios que permitan la conciliación de entornos Intra y extra laboral permitiendo equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.
- Desarrollar estrategias de afrontamiento enfocado a la capacidad de gestión de las emociones y del estrés.
- Realizar capacitaciones para el manejo adecuado eficaz del tiempo permitiendo a los empleados organizar las jornadas laborales.
- Generar sistemas de incentivos que sea accesible a todos los empleados y ajustado a las necesidades e intereses específicos logrando elevar el compromiso del trabajador.
- Brindar información a los empleados sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares y cajas de compensación familiar.
- Identificar los tiempos de desplazamiento y medios de transporte utilizado por los empleados y establecer acciones para minimizar la generación de fatiga.

## 9. Conclusiones

De acuerdo a los resultados observados y dando cumplimiento a los objetivos generales y específicos se puede concluir:

El 10% del personal se encuentra en riesgo bajo, lo cual indica baja frecuencia con respecto a los síntomas de estrés y por tanto la afectación del estado general de salud es baja. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

El 20% de la población se encuentra en riesgo medio, esto significa que la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

El 30% de la población se encuentra en riesgo alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

El 40% de la población se encuentra en riesgo Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención por la empresa que terceriza el servicio orientado desde el área de SST en la empresa.

Durante la aplicación de evaluación del estrés y la aplicación de la metodología GTC 45 se observa que varias empleadas del servicio doméstico que trabajan por días, en empresas que tercerizan esta actividad, se exponen a riesgos psicosociales como angustia, irritabilidad, sensación de miedo o soledad, tristeza, sentimiento de frustración, sobrecarga del trabajo, entre otros.

## 9. Referencias

- Ángeles, M. d. (1995). El Estrés en El Perfil de Desgaste de las Trabajadoras. *cscholar*, 7.
- Arias, W. (01 de 2012). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>. En W. Arias, *REVISIÓN HISTÓRICA DE LA SALUD* (págs. 45-52). Cuba: Revista Cubana de Salud y Trabajo. Obtenido de Medigraphic: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>
- Artazcoz, L. (2003). Género, trabajos y salud en España. *Scielo*, 15.
- Bozo, I. B. (Junio de 2017). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORAS DE CASA PARTICULAR EN*. Obtenido de [http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/8409\\_ignacio\\_becker\\_bozo.pdf](http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/8409_ignacio_becker_bozo.pdf): [http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/8409\\_ignacio\\_becker\\_bozo.pdf](http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/8409_ignacio_becker_bozo.pdf)
- Burton, K. A. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. *World Health Organization* , 137.
- Bustamante, A. (15 de febrero de 2017). Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular en Chile. Santiago de Chile, Santiago, Chile.
- Camacho, A. (27 de Julio de 2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, Jurídica y social. *Revista prolegómenos*, XX(40), 159 -172. doi:10.18359
- Carrión-García, M. Á. (2015). *INFLUENCIA DE FACTORES NEGATIVOS DEL CONTEXTO DE TRABAJO EN DESGASTE PSÍQUICO DE TRABAJADORES EN COLOMBIA*. Manizales: Revista hacia la promoción de la Salud.
- David Gonzalez, S. G. (2012). *Riesgos Spicosociales en el lugar de trabajo: Aproximación teórica y marco legal en Uruguay*. Uruguay.
- Díaz F, C. M. (29 de Septiembre de 2018 de 2017). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, XI(V), 1 -14. Obtenido de [file:///D:/user/Downloads/D%C3%ADaz%20Pincheira%20y%20Carrasco%](file:///D:/user/Downloads/D%C3%ADaz%20Pincheira%20y%20Carrasco)
- Función Pública. (1 de Enero de 2020). *Función Publica*. Obtenido de ¿Qué es un entorno laboral saludable?: [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-/28585938)
- Hogaru. (2015). *Riesgos laborales de la empleada doméstica*. Bogotá: Hogaru.

- Javeriana, P. U. (22 de febrero de 2011). *Minprotección publica instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Minprotección publica instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial:  
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>
- Kauppinen, K. (s.f.). *El acoso sexual no es algo para reírse no es romántico, ni sexi*. España.
- Lorena, P. (2016). Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina. *Scielo*, 22.
- María Grazia Cassitto, E. F. (2004). Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el Trabajo. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No 4*, 7-40.
- Martínez, B. M. (1994). *Riesgos en salud en el trabaja en amas de casa*. España: GRAFO S.A. Obtenido de Estudios Emakunde.
- Melle, P. N. (2008). *Trabajo infantil: los riesgos laborales en situaciones legalmente prohibidas y sus consecuencias para la salud y seguridad*. Madrid: Scielo.
- Mesa de Genero Colombia. (1 de enero de 2020). *Mesa de Genero De la Cooperación Internacional en Colombia*. Obtenido de Mesa de Genero De la Cooperación Internacional en Colombia: <http://www.mesadegenerocolombia.org/quienes-somos>
- Natalia Granada, A. T. (2018). *La invisibilización de las trabajadoras domésticas: Genero condiciones laborales e identidad*. Santiago de Cali.
- Neffa, J. C. (2011). LOS RIESGOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales*, 585.
- Ocampo, J. G. (2016). El sistema de riesgos laborales frente al trabajador del sector informal. *Revista opinión jurídica universidad de Medellín*, 22.
- Organización Mundial de la Salud. (1 de mayo de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Salud mental en el lugar de trabajo:  
[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización Mundial del Trabajo. (1 de enero de 2020). *Organización Mundial del Trabajo*. Obtenido de Igualdad de Género:  
<https://www.ilo.org/global/topics/equality-and-discrimination/gender-equality/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial del Trabajo. (1 de enero de 2020). *Organización Mundial del Trabajo*. Obtenido de Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente:


<https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/domestic-workers/lang-es/index.htm>

- Ortega. (2001). CUÁNTO CUESTA UN ACCIDENTE LABORAL. *EL TIEMPO*, 1.
- Poblete, L. (2007). Empleo y protecciones sociales. *Revista latinoamericana de derecho social*, 28.
- Rubio, D. S. (30 de diciembre de 2018). *Desigualdades, asimetrías y explotación en el trabajo doméstico: un atentado contra la libertad y dignidad humana en América Latina*. Obtenido de Dossie.
- Ruiz, A. S. ( 23-07-13). Riesgo psicosocial de los trabajadores inmigrantes en España. *Scielo*, 50.
- Silvana Giachero, D. G. (2012). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: Aproximación teórica y marco legal en Uruguay*. Uruguay.
- Sociales, C. d. (2011). El trabajo domestico en hogares de terceros en Colombia. *OIT*, 147.
- Suárez, I. F. (2017). Salud percibida, dimensiones de la personalidad y riesgos psicosociales como predictores de la siniestrabilidad laboral en mujeres en el sector servicios (limpieza). *Dialnet*, 105.
- Velazco, L. F. (noviembre de 2013). Estudio de riesgos en el trabajo en una comunidad del sector informal en Colombia. *Universidad Javeriana*, 100.




## 11. Anexos

### Anexo A: Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obsesión o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## Anexo B: Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS																		Fecha de elaboración: Feb 2020.			
PROCESO	Actividades	Referencia (Si o No)	Peligro			Controles Existentes			Evaluación del Riesgo						Intervención del Riesgo		Medidas de Mitigación						
			Descripción	Clasificación	Efectos Posibles	Fuente	Modo	Indicador	Nivel de Severidad (N)	Nivel de Exposición (E)	Nivel de Probabilidad (P) - (N x E)	Impugnación de Nivel de Probabilidad	Nivel de Consecuencia (N)	Nivel de Impacto (N) e Inocuidad	Impugnación de Nivel de Impacto	Asignación del Riesgo	Nº de Exponidos	Per Consecuencia	Eliminación	Substitución	Control de Ingeniería	Control Administrativo, Señalización, Advertencias	Equipos (Elementos de Protección Personal)
ASEO GENERAL DE LAS VIVIENDAS	LAVADO DE BAÑOS, LIMPIEZA DE FREGOS, TENER CUBOS, LIMPIEZA DE COCINA, LIMPIEZA POLVO, BARRES Y TRAPEAR	SI	Contaminación (Luz visible por escaso o deficiente) Limpieza fluorescentes y temperadas.	Físico	Cansancio visual	Negativo	Negativo	Negativo	2	1	2	Bajo	10	20	II	Aceptable	10	Reacciones a nivel visual	NA	NA	NA	Capacitación en calidad visual	NA
		Movimientos repetitivos miembros superiores, posturas mantenidas al limpiar zonas grandes	Biomecánicas	Dolor de, hinchazón y alteraciones de sistema músculo-esquelético.	Negativo	Negativo	Negativo	2	2	4	Medio	25	100	II	Aceptable	10	Tendinitis, bursitis y alteraciones del sistema músculo-esquelético.	NA	NA	NA	Capacitación de higiene postural, realización de pausas activas y rotación del personal.	Uso de elementos de protección personal (Sop. Lumbal).	
		Mechazos: Generado por los herramientas y equipos de trabajo.	Condiciones de Seguridad	Cortes, quemaduras, heridas por abrasión.	Negativo	Negativo	Negativo	2	2	4	Medio	10	40	II	Aceptable	10	Fachos	NA	NA	NA	Capacitación de autoatención	Uso de elementos de protección personal (guantes)	
		Lustrado: Desplazamiento postural en las áreas por superficies lisas, pisos con diferente nivel (Escalera) Pisos irregulares	Condiciones de Seguridad	Caida, fracturas en diferentes partes del cuerpo, esguinos.	Negativo	Negativo	Uso de elementos de protección personal (cubotodo antideslizante)	2	2	4	Medio	25	100	II	Aceptable	10	Fracturas o enfermedades osteomusculares.	NA	NA	NA	Capacitación en calidad de nivel.	Uso de elementos de protección personal (cubotodo antideslizante)	
		Manipulación de productos de limpieza (lejías, blanqueadores, desinfectantes).	Químico	Enfermedades respiratorias, irritación ocular y en mucosas, Dolors estomacales, dermatitis	Negativo	Negativo	Uso de elementos de protección personal (lentes, guantes de caucho, cubotodo antideslizante y gafas de protección)	2	2	4	Medio	10	40	II	Aceptable	10	Enfermedades respiratorias, dermatitis, irritación ocular	NA	NA	NA	Checklist de uso de seguridad de los productos químicos y lista de productos de productos de limpieza.	Uso de elementos de protección personal (gafas, guantes de caucho, cubotodo antideslizante y gafas de protección)	
		Vapeo, bacterias y virus: Limpio y lavado de sanitarios compartidos.	Biológico	Alergias del sistema respiratorio, dermatitis	Negativo	Negativo	Uso de elementos de protección personal (lentes, guantes de caucho)	2	2	4	Medio	10	40	II	Aceptable	10	Alergias del sistema respiratorio. Ojos, irritación ocular	NA	NA	NA	Capacitación sobre autoatención y riesgo biológico	Uso de elementos de protección personal (lentes, guantes de caucho)	
		Pulveres, aerosoles, suciedades	Condiciones de Seguridad	Dolor al personal y a las instalaciones	Negativo	Negativo	Negativo	10	1	10	Alto	10	100	II	Aceptable	10	Visión borrosa, mareos	NA	NA	NA	Capacitación en riesgo público y lista de verificación de cuartos de baño.	NA	
		Pulso (vibración a la mano)	Físico	Dolor de cabeza.	Negativo	Negativo	Negativo	2	1	2	Bajo	10	20	II	Aceptable	10	Cefaleas	NA	NA	NA	Capacitación sobre salud y evaluación de exposición de salud en el puesto de trabajo.	NA	
		Manipulación manual de cargas	Biomecánicas	Dolor de, hinchazón y alteraciones de sistema músculo-esquelético.	Negativo	Negativo	Negativo	2	2	4	Medio	25	100	II	Aceptable	10	Dolor de, hinchazón y alteraciones de sistema músculo-esquelético.	NA	NA	NA	Capacitación de higiene postural, realización de pausas activas y rotación del personal.	Uso de elementos de protección personal (Sop. Lumbal).	
		Exposición: Incendio y explosión (fuerza en el estado)	Condiciones de Seguridad	Quemaduras	Negativo	Manejo periódico y preventivo a zonas de caliente.	Uso de elementos de protección personal (guantes)	10	1	10	Alto	10	100	II	Aceptable	10	Quemaduras.	NA	NA	NA	Capacitación sobre riesgo eléctrico.	Uso de elementos de protección personal (guantes)	
		Deficiencia organizacional (falta de mantenimiento, pago, contratación)	Psicológico	Mala, ansiedad, irritabilidad, desmotivación, insatisfacción, baja autoestima.	Negativo	Negativo	Negativo	10	3	30	Muy Alto	10	300	I	Aceptable con Control Específico	10	Ente, problemas psicológicos, depresión de la salud física, depresión.	NA	NA	NA	1. Capacitación normalidad de riesgos. 2. Estudio de puesto de trabajo 3. Programa de promoción y prevención 4. Actividades enfocadas en mejorar la calidad de vida de las personas	NA	
		Condiciones del grupo social de trabajo (calidad de relaciones y relaciones).	Psicológico	Baja autoestima, falta de confianza en sí mismo, inseguridad, falta de apoyo, falta de apoyo, falta de apoyo.	Negativo	Negativo	Negativo	2	2	4	Medio	10	40	II	Aceptable	10	Ente, problemas psicológicos, depresión de la salud física, depresión.	NA	NA	NA	1. Capacitación en trabajo en equipo, expresión corporal. 2. Promover espacios de actividades recreativas, culturales.	NA	
		Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, monotonía)	Psicológico	Falta social.	Negativo	Negativo	Negativo	10	4	40	Muy Alto	10	400	I	Aceptable con Control Específico	10	Ente, problemas psicológicos, depresión de la salud física, depresión.	NA	NA	NA	1. Promover servicios de asistencia orientados a la salud mental. 2. Capacitación de identificación de factores de riesgo. 3. Promover pausas activas durante el jornada laboral.	NA	
		Interacción persona-tarea (conocimiento, habilidades en relación con la demanda de la tarea, recursos, reconocimiento)	Psicológico	Ansiedad, inseguridad, baja autoestima, insatisfacción, baja autoestima, insatisfacción.	Negativo	Negativo	Negativo	2	2	4	Medio	10	40	II	Aceptable	10	Ente, problemas psicológicos, depresión de la salud física, depresión.	NA	NA	NA	1. Actividades sobre buen uso de tiempo libre para mejorar experiencias y habilidades. 2. Promover espacios de desarrollo enfocados a la capacidad de gestión del ente y capacidad.	NA	
Uso de equipo (baterías, vibración y deceleración)	Psicológico	Falta de energía, cansancio, cefalea.	Negativo	Negativo	Negativo	10	4	40	Muy Alto	10	400	I	Aceptable con Control Específico	10	Ente, problemas psicológicos, depresión de la salud física, depresión.	NA	NA	para hig	1. Brindar incentivos al trabajador para lograr la productividad. 2. Promover pausas activas y actividades de esparcimiento y de tiempo libre.	NA			