



Satisfacción laboral del servicio doméstico en la empresa Josefa Soluciones de Ibagué, Tolima

Dayana Gisella Rodríguez Gaitán

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Abril de 2022

Satisfacción laboral del servicio doméstico en la empresa Josefa Soluciones de Ibagué, Tolima.

Dayana Gisella Rodríguez Gaitán

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud
Ocupacional

Asesor

Diego Fernando Lotero Vasquez

Prof. Salud Ocupacional

Magister en Administración de Recursos Humanos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Regional Tolima y Magdalena Medio

Sede Ibagué (Tolima)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Abril de 2022

Dedicatoria

Dedico este proyecto primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y llevarme siempre de su mano y guiarme para poder culminar uno más de mis propósitos en mi carrera profesional, también lo dedico con todo mi amor y cariño a mi hija Emily Sofía Díaz Rodríguez que fue de gran inspiración y motivación para poder lograrlo y a quienes me han apoyado incondicionalmente en lo largo de este proceso, por brindarme su amor, comprensión y ayuda para poder sacar adelante esta hermosa carrera de Administración en Salud Ocupacional.

Agradecimientos

Agradezco primero siempre a nuestro padre amado Dios, que me ha permitido avanzar para poder ver cumplidas mis metas, agradezco infinitamente a la Universidad Uniminuto y a mis formadores, personas que con su dedicación se han esforzado por transmitirme su conocimiento para que sea una gran profesional.

Agradezco al semillero de investigación SIGNOSST por abrirme las puertas en su equipo y permitirme realizar todo el proceso.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al profesor Diego Fernando Lotero Vasquez, principal colaborador durante este proceso. Por su paciencia, confianza y por compartir sus conocimientos conmigo porque gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

Gracias y mil gracias a todas las personas que de una u otra forma han participado en mi formación como profesional Administradora en Salud Ocupacional.

Tabla de Contenido

Introducción	10
1 Problema.....	13
1.1 Árbol de problema	13
1.2 Descripción del problema	14
1.3 Pregunta problema	17
2 Objetivos	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
3 Justificación.....	18
4 Hipótesis.....	20
5 Marco de referencia.....	20
5.1 Marco legal	20
5.2 Marco investigativo	22
5.2.1 Antecedentes	22
5.2.2 Estado del arte	30
5.3 Marco teórico	32
5.3.1 Trabajo doméstico y condiciones laborales	32
5.3.2 Calidad de vida laboral	39
6 Metodología.....	44
6.1 Enfoque y alcance de la investigación	44
6.2 Especificaciones metodológicas	45
6.2.1 Población y muestra	45
6.2.2 Diseño metodológico por objetivo	46
6.2.3 Instrumento de recolección de Datos	47
6.2.4 Criterios de Validez del instrumento	49
6.2.5 Como interpretar los datos	50
7 Resultados.....	52

7.1	Relación de proporciones por pregunta	52
7.1.1	Categoría de Satisfacción extrínseca	52
7.1.2	Categoría de Satisfacción intrínseca.....	57
7.1.3	Correlación satisfacción extrínseca e intrínseca con la satisfacción general	62
7.1.4	Correlación satisfacción general y el factor edad.....	66
7.1.5	Correlación satisfacción general y el factor genero	67
8	Conclusiones	68
9	Recomendaciones.....	71
10	Referencias.....	73
	Anexo 1. Datos Recabados	79

Listas Especiales

Lista de Tablas

Tabla 1 Resumen de objetivos	46
Tabla 2 Matriz de Correlación de Spearman	64

Lista de Figuras

Figura 1	13
Figura 3. Condiciones físicas de trabajo	53
Figura 4. Con sus compañeros de trabajo	53
Figura 5. Su superior inmediato	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6.Su salario.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7. Relaciones entre dirección (jefes y trabajadores de su empresa)	55
Figura 8. El modo en que su empresa está gestionada (organizada)	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9. Su horario de trabajo.....	56
Figura 10. Su estabilidad en el empleo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 11. Libertad para elegir su propio método de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho	¡Error! Marcador no definido.
Figura 13. Responsabilidad que se le ha asignado	¡Error! Marcador no definido.
Figura 14. La posibilidad para utilizar sus capacidades	¡Error! Marcador no definido.
Figura 15. Sus posibilidades de promocionar (oportunidad de ascender dentro de la misma empresa)	¡Error! Marcador no definido.
Figura 16. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace	¡Error! Marcador no definido.
Figura 17. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

La satisfacción en el trabajo es fundamental a nivel cognitivo y emocional para todo colaborador de una empresa, lograrla depende de la articulación y cumplimiento de los aspectos extrínsecos e intrínsecos, situación que a partir de la revisión de los antecedentes sugiere un estado de desprotección por parte del gremio de empleadas domésticas debido a la discriminación, la invisibilización laboral, la regulación tardía de las garantías de los derechos laborales y la falta de controles en el entorno laboral, en este sentido se propone conocer cómo perciben las empleadas del servicio doméstico sus condiciones de trabajo. Metodológicamente se realiza un estudio en el grupo de empleadas domésticas adscritas a la empresa de servicio doméstico Josefa Soluciones ubicada en Ibagué, Tolima; con un diseño cuantitativo no experimental y transversal de tipo descriptivo en tres fases, en la primera, la adaptación y evaluación requerida del cuestionario de la Escala de Satisfacción General adaptada por Warr, Cook y Wall (1979) y su aplicación a un total de 25 empleadas de servicio doméstico; en segundo lugar, la realización de dos tipos de análisis, un análisis estadístico descriptivo por categorías y un análisis correlacional, y en tercer lugar, el diseño del plan de mejora propuesto. En conclusión, los niveles de satisfacción extrínseca, intrínseca y general tienen una respuesta que representa un nivel alto, internamente presentan una correlación fuerte y positiva, mientras que con la variable edad existen diferencias internas significativas debido a los cambios que se producen a medida que aumenta la experiencia de los trabajadores, entre otros aspectos a los que se debe prestar especial atención, se encontró el reconocimiento, el salario y las posibilidades de promoción dentro de la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral; servicio doméstico; seguridad y salud laboral; condiciones de trabajo; factores organizativos.

Abstract

Job satisfaction is fundamental at a cognitive and emotional level for every collaborator of a company, achieving it depends on the articulation and fulfillment of extrinsic and intrinsic aspects, a situation that from the review of the background suggests a state of unprotection by the guild of domestic employees due to discrimination, labor invisibilization, late regulation of the guarantees of labor rights and the lack of controls in the work environment, in this sense it is proposed to know how domestic service employees perceive their working conditions.

Methodologically, a study is carried out in the group of domestic employees assigned to the domestic service company Josefa Soluciones located in Ibagué, Tolima; with a non-experimental and transversal quantitative design of descriptive type in three phases, in the first one, the adaptation and required evaluation of the questionnaire of the General Satisfaction Scale adapted by Warr, Cook and Wall (1979) and its application to a total of 25 domestic service employees; secondly, the performance of two types of analysis, a descriptive statistical analysis by categories and a correlational analysis, and thirdly, the design of the proposed improvement plan. In conclusion, the levels of extrinsic, intrinsic and general satisfaction have a response that represents a high level, internally they present a strong and positive correlation, while with the age variable there are significant internal differences due to the changes that occur as the workers' experience increases, among other aspects to which special attention should be paid, recognition, salary and promotion possibilities within the company were found.

Key words: Job Satisfaction; Domestic Service; Occupational Health and Safety; Working Conditions; Organizational Factors.

Introducción

El grupo poblacional que trabaja en servicios domésticos se encuentra inmerso en una problemática que data de tiempos de la colonia y con mayor énfasis desde la abolición de la esclavitud en 1851, la razones que lo explican hacen parte del imaginario social y de los avances tardíos en la normatividad para la garantía de sus derechos laborales (Barrera, 2017), además de la falta de control en su cumplimiento. Las implicaciones sobre su calidad de vida, están representadas en desmejora de la misma, condiciones de trabajo precarias (Barrero, Ospina, & Sánchez, 2020; Osorio & Jiménez, 2019), coerción y limitaciones (Stankova, 2021), entre otros que repercuten en la satisfacción laboral de forma negativa, resultado de la conjugación con las escasas oportunidades de desarrollo personal y familiar, obligando a continuar en esta opción laboral por temor o sobrevivencia (Díaz & Roncagliolo, 2018).

A pesar de esto, se tiene que existe cierto nivel de satisfacción relacionado con el gusto que sienten por la realización del trabajo, la confianza depositada en ellos, la flexibilidad horario y por la experiencia de participación laboral, así sea en contra de la opinión de sus parejas (Micha & Pereyra, 2019), aunque ello no basta y estarían dispuestos a cambiar de actividad para mejorar sus ingresos, el uso de sus capacidades y educación (Jiménez, 2020).

La empresa Josefa Soluciones ubicada en Ibagué (Tolima), está especializada en la prestación de servicios ajustados a la necesidad de cada cliente para limpieza, mantenimiento y servicios generales en cinco líneas de acción empleadas domésticas, limpieza de edificios y conjuntos, lavado y desinfección de colchones, jardinería e hidro lavado. Para conocer cómo perciben sus condiciones laborales las empleadas domésticas adscritas a la línea de servicios de ésta empresa, se hizo necesario analizar las características y aspectos de las cuales dependen y se encuentran asociadas, de tal manera que, fuera posible verificar si las políticas organizacionales

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

estaban acorde a la normatividad con respecto a brindar condiciones dignas y valorar al personal como ser humano más que por prevención de sanciones y elemento productivo, y así seguidamente, recomendar un plan de mejora o fortalecimiento para beneficio de sus trabajadoras y de la misma organización, puesto que la satisfacción laboral se traduce en actividades ejecutadas con calidad, motivación, optimización y compromiso.

De tal manera, se plantea como objetivo general la caracterización de la satisfacción laboral de las empleadas domésticas adscritas a Josefa Soluciones, mediante el desarrollo de tres objetivos específicos, la determinación del nivel de satisfacción laboral, el análisis de las características implicadas y la propuesta de un plan de mejoramiento. Para lo cual, se hizo uso de un diseño no experimental cuantitativo y transversal del tipo descriptivo para la aplicación del cuestionario en adaptación y baremación de la Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979) a la población de empleadas existente, es decir un total de 30 empleadas del servicio doméstico, obteniendo un porcentaje de respuesta del 83% (25), así se propusieron dos tipos de análisis, uno estadístico descriptivo por categorías y el otro, correlacional y prueba de hipótesis de cola superior para la proporción; finalmente, se diseñó la propuesta del plan de mejoramiento para hacer entrega de una Cartilla con las debidas especificaciones al respecto.

Los resultados permitieron evidenciar los niveles de satisfacción extrínseca, intrínseca y general, la correlación fuerte y positiva de estas variables, y las diferencias que se hallan con la variable edad; y las características o aspectos a prestar especial atención, dentro de los cuales están, el reconocimiento, el salario, las posibilidades de desarrollo y ascenso, entre otras; así como verificar la necesidad de un tamaño de muestra que cumpla con los parámetros estadísticos mínimos en aras de una mayor confiabilidad de los datos, al igual que la de realizar estudios profundos por grupos etarios a causa de los cambios en las expectativas, prioridades y

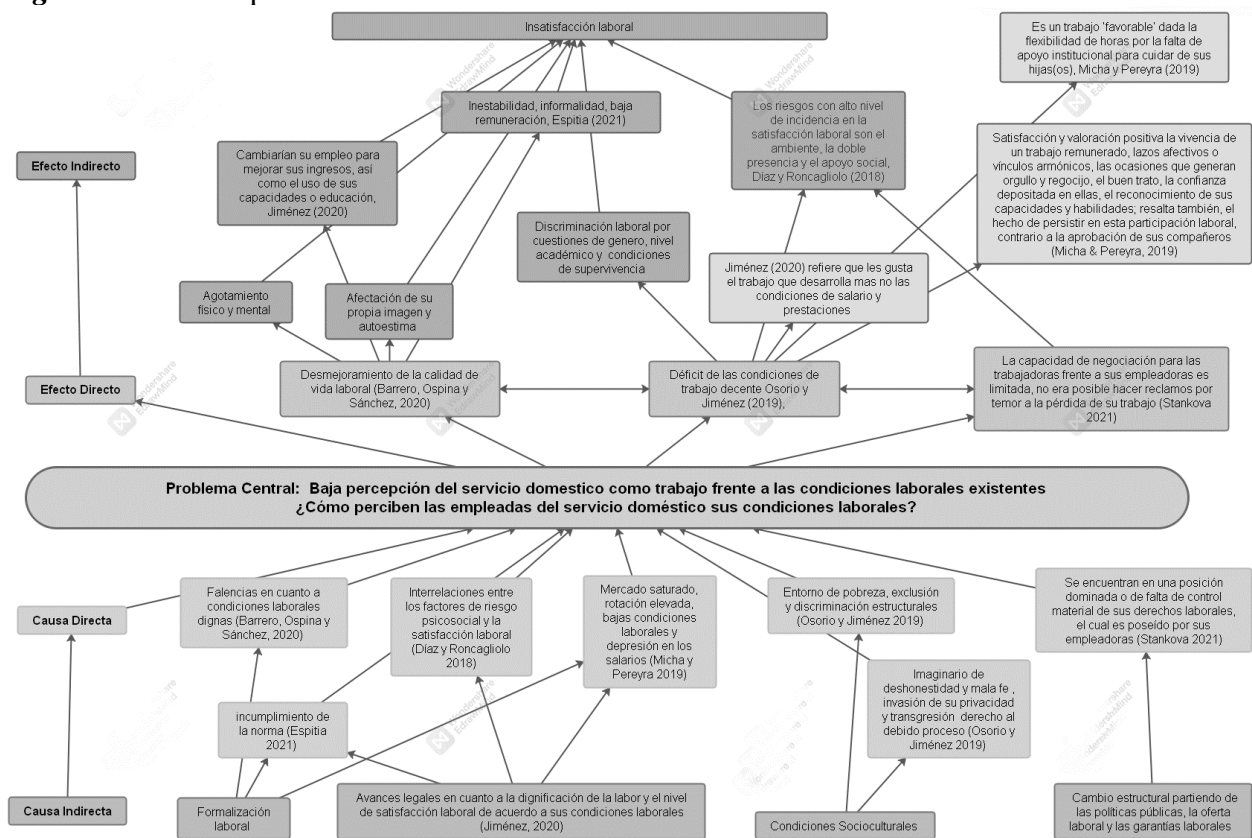
Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

preferencias que se dan en la medida que se incrementa la experiencia. En tal sentido, este documento se divide en ocho capítulos, los cinco primeros condensan respectivamente, la problemática, los objetivos, justificación, hipótesis y marco de referencia; los tres restantes, la metodología, resultados y discusión, y conclusiones.

1 Problema

1.1 Árbol de problema

Figura 1 Árbol de problemas sobre la satisfacción laboral en el servicio doméstico



Nota. Proyección de la problemática asociando causas y efectos. Fuente elaboración propia

1.2 Descripción del problema

Describir el problema en torno a la percepción de las empleadas de servicio doméstico Josefa Soluciones una empresa dedicada a la prestación de este servicio, y de sus condiciones laborales para determinar su nivel de satisfacción laboral, requiere iniciar con una breve definición de lo que es el trabajo doméstico. Para tal efecto, en el Decreto 824 de 1988 el trabajador doméstico era la persona natural que, bajo determinada relación de subordinación, presta servicios personales directamente a una o diferentes personas naturales, con cierta periodicidad para realizar labores de cocina, aseo, entre otras actividades relacionadas con el hogar, a cambio de remuneración económica, ya sea que viva o no en el mismo sitio de trabajo (Minjusticia, 1988). Posteriormente en la sentencia de la Corte Constitucional C871 de 2014 con base en el convenio C189 de 2011 de la Organización Internacional del Trabajo – OIT, en su artículo 1 se dio una puntualización más amplia al significado del trabajo doméstico, quedando definido como: el trabajo doméstico realizado por una persona de cualquier género en un hogar u hogares o para los mismos, bajo determinada relación laboral y de manera frecuente o habitual (Corte Constitucional, 2014; ILO, 2011).

Con esto, el Convenio C-189 de la OIT mencionado, además de lograr un avance en la definición, refiere la poca atención prestada a esta labor; así como, la poca significancia que ha representado en el ámbito socioeconómico y jurídico, y la influencia que tiene aún el imaginario de los antepasados esclavos, perpetuando en cierto modo la explotación y transgresión de sus derechos. En el contexto colombiano, estos avances no tuvieron relevancia legal de tal forma que cumpliera con una reglamentación que garantizara los derechos de dichos trabajadores, solo cinco años después en 2016 tuvo lugar la expedición de la Ley 788, reconociendo y brindando garantías para el derecho a la prima de servicios y el acogimiento por parte de los empleadores, a la

normatividad nacional haciéndose cargo de las prestaciones sociales e igualarlas en torno al logro de un trabajo digno (Presidencia de la República de Colombia, 2016).

Así, Josefa Soluciones ubicada en Ibagué (Tolima), es una empresa especializada en la prestación de servicios ajustados a la necesidad de cada cliente para limpieza, mantenimiento y servicios generales en cinco líneas de acción empleadas domésticas, limpieza de edificios y conjuntos, lavado y desinfección de colchones, jardinería e hidro lavado. Dentro de sus políticas se tiene definida la práctica de una cultura de calidad, seguridad y mejoramiento continuo, haciendo las veces de aliado estratégico de quien solicite de sus servicios en aras de ser eficientes y lograr niveles elevados de excelencia y calidad humana. Con respecto a la línea de empleadas domésticas, menciona la posibilidad de contratación en diferentes modalidades a saber, internas, externas, por ocho o cuatro horas, uno o varios días para realizar labores de “limpieza general, organización de habitaciones, limpieza de cocina, preparación de alimentos, lavado de ropa, lavado de baños, planchado y organización de ropa, cuidado básico de menores o adulto mayor, cuidado de mascotas”, entre otras. Estas profesionales del hogar poseen cubrimiento completo en seguridad social y prestaciones, argumentando la prevención de posibles demandas laborales (Josefa Soluciones, s.f.).

Ahora bien, en cuanto a las perspectivas de la satisfacción laboral en el trabajo doméstico y la problemática implicada, los efectos directos que han tenido lugar es el desmejoramiento de la calidad de vida laboral (Barrero, Ospina, & Sánchez, 2020), el déficit en las condiciones de trabajo decente (Osorio & Jiménez, 2019), la limitación en la capacidad de negociación de las trabajadoras (Stankova, 2021) que de manera simultánea conllevan efectos indirectos que agravan la situación resultando en insatisfacción laboral, tratándose algunos de discriminación por género, nivel de educación o condiciones de supervivencia; riesgos psicosociales (Díaz &

Roncagliolo, 2018), afectaciones en la autoestima y autoimagen, agotamiento físico y mental, inestabilidad laboral, informalidad, baja remuneración (Espitia H., 2021); sin embargo, es importante resaltar en este punto, el gusto que sienten por la realización del trabajo (Jiménez, 2020), la confianza depositada en ellos, la flexibilidad horario y entre otros, por la experiencia de participación laboral remunerada y adicional, en el caso de las mujeres por hacerlo así sea en contra de la opinión de sus parejas (Micha & Pereyra, 2019), pero a pesar de lo anterior, están dispuestos a cambiar de actividad para mejorar sus ingresos, el uso de sus capacidades y su educación (Jiménez, 2020).

Por tanto, las causas generadoras de esta problemática que rodea a la baja satisfacción laboral o percepción de las condiciones laborales en el trabajo doméstico, se encuentran vinculadas con las falencias en las condiciones dignas (Barrero, Ospina, & Sánchez, 2020), la saturación del mercado y la rotación elevada (Micha & Pereyra, 2019), el incumplimiento de la norma (Espitia H., 2021), las interrelaciones con los factores de riesgo psicosocial (Díaz & Roncagliolo, 2018), el entorno de pobreza, la discriminación y exclusión estructurales (Osorio & Jiménez, 2019), la relación de dominación en la cual se encuentran los trabajadores domésticos (Stankova, 2021), el imaginario existente de deshonestidad y de perpetuación de transgresión de los derechos laborales (Osorio & Jiménez, 2019), y que implican igualmente la necesidad de una formalización laboral real y efectiva, y el cumplimiento y garantía de la legislación y derechos laborales (Jiménez, 2020), con un cambio estructural desde las políticas públicas, las condiciones socioculturales, la oferta laboral y sus garantías.

En tal sentido, el conocimiento de las características y la percepción alrededor de la satisfacción laboral de las empleadas domésticas adscritas a esta línea de trabajo de la empresa Josefa Soluciones, debería evidenciar si las políticas organizacionales se implementan

efectivamente en torno al cumplimiento de la legislación laboral en cuanto a brindar condiciones dignas y valorar al personal como ser humano más que por prevención de sanciones y elemento productivo, respectivamente; de tal manera que pudiera diseñarse un plan de mejora o cierre de brechas y el fortalecimiento de aquellas características que así lo ameriten, para en conjunto redundar en la satisfacción de dicho equipo de trabajo dignificando, igualando y garantizando sus condiciones contractuales y derechos laborales.

1.3 Pregunta problema

Para la presente investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo perciben las empleadas del servicio doméstico sus condiciones laborales?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Caracterizar la satisfacción laboral de las empleadas en Josefa Soluciones, empresa de servicio doméstico en la ciudad de Ibagué.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de las empleadas que desarrollan el trabajo de servicio doméstico.
- Analizar las características de la satisfacción laboral de las empleadas que desarrollan el trabajo de servicio doméstico.

- Proponer un plan de mejoramiento de la satisfacción laboral de las trabajadoras del servicio doméstico.

3 Justificación

Investigar sobre las características y la percepción de la satisfacción laboral de las empleadas domésticas adscritas a esta línea de trabajo de la empresa Josefa Soluciones, tuvo como utilidad permitir a esta organización evidenciar el enfoque de sus políticas organizacionales, tanto para medir su efectividad como el estado actual del nivel de satisfacción de su equipo de trabajo y las características que inciden en ello, de tal forma que pudieran proceder al diseño de estrategias que aprovechen las posibilidades de mejora o cierre de brechas y de fortalecimiento, si es el caso, beneficiando así dicho equipo de trabajo dignificando, igualando y garantizando sus condiciones contractuales y derechos laborales, al igual que a la empresa como tal, para aportar a su imagen positiva y posicionamiento.

De tal manera que, su relevancia social radica en la reivindicación real de los trabajadores domésticos acorde al Convenio 189 de la OIT, aspecto que beneficia directamente en su satisfacción laboral, dado que una garantía efectiva de sus condiciones y derechos laborales, debe partir de un cambio estructural que permita el diseño y ejecución de políticas públicas encaminadas a la formalización, intervención sociocultural de los imaginarios colectivos en torno a esta actividad y a la garantía, dignificación e igualación de los aspectos contractuales y sus prestaciones laborales, para su visibilizarían e inclusión total en el mercado laboral, cumpliendo con sus expectativas salariales, educativas y de calidad de vida.

Desde la perspectiva formal e informal, se esperó conocer las diferencias y similitudes entre la percepción y características que inciden en la satisfacción laboral, tal que fuera posible identificar si se inclina hacia aspectos de formalización laboral y cumplimiento de la legislación o de condiciones socioculturales o de expectativas personales o una combinación de éstas; a raíz que la problemática evidencia la articulación de factores psicológicos, sociales, culturales, económicos y políticos, incluyendo este último, la legislación y normatividad respectiva, acompañado de significados, representaciones y expectativas individuales conformadas por el aprendizaje adquirido durante las interacciones de cada grupo en cuestión.

Por último, la Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979) aplicada en esta investigación, examina la satisfacción laboral con base en la realidad de los empleados que reciben remuneración por su realización y condensa su estado afectivo con relación a ello y los aspectos que vincula en el ámbito extrínseco en cuanto a salario, horario, condiciones físicas, entre otras, y en el intrínseco, con reconocimiento, posibilidad de expresarse, de elección de métodos de ejecución de la labor, etc. (Pérez & Fidalgo, sf). Tal profundidad de análisis, permitió verificar de manera integral la percepción de los trabajadores, convirtiéndose esto en una oportunidad de replicabilidad para futuros investigadores del tema; además de la posibilidad de aplicación a grupos poblacionales similares o diferentes, aportando a la academia información óptima que sirva como fundamento para dar continuidad a la dignificación de la labor y a la participación en la definición o implementación de políticas públicas conducentes a ello.

4 Hipótesis

Se plantea la siguiente hipótesis de investigación: el grado de satisfacción laboral de las empleadas del servicio doméstico depende del nivel de cumplimiento o garantía de sus derechos laborales y los beneficios direccionados al crecimiento personal y familiar, brindados por sus empleadores.

5 Marco de referencia

5.1 Marco legal

En Colombia para el segundo trimestre del año 2020, la Gran Encuesta Integrada de Hogares reveló que el 2.3% de los ocupados eran trabajadores del servicio doméstico, un registro aproximado de 424 mil individuos. Con el propósito de fortalecer el reconocimiento de esta labor y de tratar sobre el trabajo decente para estos, el Ministerio del Trabajo se reunió con sus sindicatos para llevar a cabo el seguimiento a la ejecución del Convenio OIT 189 de 2011; al igual que favorece y fomenta los espacios de diálogo con estos y con organizaciones de la sociedad civil para visibilizar el aporte de esta comunidad a la sociedad.

Para tal efecto, se hace necesario garantizar sus derechos tales como, la prima de servicios (La Ley 1788 de 2016 consagra lo relevante a la Prima de Servicios para los trabajadores domésticos, de lo cual trata igualmente el Convenio OIT 189 de 2011 y la Sentencia C-871 de 2014 de la Corte Constitucional), afiliación a seguridad social, prestaciones sociales (auxilio de transporte, dotación, vacaciones cesantías, intereses de cesantías), salario mensual no menor al salario mínimo legal vigente (debiendo ser proporcional al tiempo laborado), recargos por trabajo

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

extra o suplementario, horario laboral no mayor a 8 horas (si vive en el mismo lugar donde trabaja, no podrá ser mayor a 10 horas) , horas de descanso diarias y semanales (como mínimo 24 horas) y a elegir el lugar donde viven y pasan sus vacaciones; a partir de julio de 2020 podrán abrir cuentas bancarias sin costo alguno, para favorecer su historia crediticia y el acceso a créditos y programas de vivienda. Así mismo, es su deber exigir su afiliación a seguridad social y subsidio familiar, cumplir con los compromisos laborales, informar sobre sus derechos y hacerlos cumplir (Ministerio del Trabajo, 2019).

Por otro lado, en conjunto con la Dirección de Riesgos Laborales, se realizó un análisis para poner en ejecución una batería de herramientas que permitieran evaluar factores de riesgo psicosocial, tal como versa en la Resolución 2404 de 2019, es decir que coincidan con los diferentes protocolos allí consignados con respecto a “entorno laboral, acoso, agotamiento y duelo”. Con la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, y la Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar se analizaron estrategias de prevención e información preventivas e informativas, para llegar a una mayor cantidad de trabajadores, generando mayor pedagogía para el uso de las herramientas a su disposición, el acceso a servicios denuncia de o comunicación de situaciones que lo ameriten, en aras de mayor reconocimiento de sus derechos. Dentro de ello, para su protección durante la temporada de pandemia de pusieron a disposición para ello los Decretos 497, 531, 593 y 636 de 2020 (Ministerio del Trabajo, 2020).

5.2 Marco investigativo

5.2.1 Antecedentes

A nivel local, Barrero, Ospina y Sánchez (2020), llevaron a cabo un estudio sobre las empleadas del servicio doméstico en los conjuntos del barrio vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima; para conocer sus condiciones de trabajo y salud, en aras de verificar el nivel de carencia de trabajo laboral digno, así como de satisfacción y las metas cumplidas a través del desarrollo de la labor, por parte de las trabajadoras domésticas. Lo cual implicó la implementación de un enfoque mixto o recabado de información cuantitativa y cualitativa, para lograr la descripción específica de sus características, realizando un censo en los conjuntos residenciales con entrevistas in situ con los residentes, trabajadores domésticos y junta administrativa.

La muestra para la realización del censo se calculó del total de trabajadores domésticos para el año de 2016, que ascendía a 5.150, obteniendo un total de 358 personas, se plantearon un perfil de la población que cumpliera con aspectos como pertenecer a estratos socioeconómicos 1 y 2, con edades entre 35 y 50 años, con mayor probabilidad de tener un estado civil en unión libre y a continuación, separadas, casadas y solteras; con por lo menos 3 a 10 años desempeñando este trabajo. La medición de las variables se realizó aplicando un cuestionario general y una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas, y para verificar la confiabilidad del cuestionario una prueba piloto. Las variables en estudio se agruparon de acuerdo con su relación de la siguiente manera:

- Edad, Estado Civil, Estrato socioeconómico y Oficio / labor.
- Trabajo, Contrato de trabajo, Jornada de trabajo, Tiempo laborado, Salario.
- Condiciones de seguridad, Factores de organización y Condiciones de trabajo.

- Seguridad Social en Salud y Condiciones de salud referidas por los trabajadores.
(pág. 38)

Concluyen, por tanto, que fue posible verificar que las condiciones laborales eran regulares frente a otros trabajos en Colombia, al igual que, aquellas personas contratadas por personas naturales presentaban serias falencias en cuanto a condiciones laborales dignas; haciendo factible el implementar acciones de mejora de calidad de vida en las mismas, fomentar la formalización y accionar directamente con los empleadores para el cumplimiento de sus obligaciones.

En el ámbito nacional, León (2013) citado en Osorio y Jiménez (2019), mencionó que el trabajo doméstico involucra todos los aspectos y entornos de la vida de quien lo presta, por tanto realizaron un estudio sobre este grupo de trabajadores en particular, mujeres de Urabá y Cartagena y de cuatro comunidades rurales (Tierra Bomba, Bayunca, Zipacoa, Pasacaballos), con el objetivo de aportar al entendimiento de sus condiciones laborales partiendo de sus relaciones con los empleadores, sus motivaciones para empezar, permanecer o retirarse de la labor y entre otros, sus aspiraciones.

Para tal efecto, complementaron herramientas cualitativas como la investigación-acción-participación con la aplicación de la Encuesta de Trabajo Decente: Trabajo Doméstico Remunerado, Escuela Nacional Sindical ETD-ENS en el año 2016 a 238 mujeres (145 en Cartagena y cuatro comunidades rurales y 93 de Urabá), con cuantitativas como la Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH de 2016 y la Encuesta Nacional de Usos del Tiempo - ENUT de 2013, cuya creación y aplicación estuvo a cargo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.

De acuerdo con esto, se analizaron aspectos relacionados con su tipo de contratación como jornada laboral, salario, prestaciones sociales, afiliación a seguridad social, estabilidad, accidentes de trabajo, formas de conciliar la vida laboral con la familiar y grado de satisfacción. Con lo cual, lograron establecer el perfil socioeconómico de los hogares de los empleadores, número y tipo de labores desempeñadas, remuneración y de contratación. Algunas de las evidencias que arrojó esta investigación son el déficit de las condiciones de trabajo decente, el refuerzo en el desequilibrio de la relación laboral a causa de la discriminación y la violencia, por ejemplo ausencia de contrato laboral, falta de estudio y de oportunidades para ello, toman como opción exclusiva de supervivencia esta labor dado el entorno de pobreza, exclusión y discriminación estructurales; salarios demasiado bajos, discriminación de género, racial y de clase (explícita y tácita), como el presunto imaginario de deshonestidad y mala fe de la mujer pobre y negra, la invasión de su privacidad y transgresión al derecho de un debido proceso, redundado en afectación de su propia imagen y autoestima (Osorio & Jiménez, 2019).

Con base en ello, Jiménez (2020) llevó a cabo un análisis descriptivo de la información que se encuentra en la Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE para el segundo trimestre de cada uno de los años comprendidos entre 2008 y 2019, específicamente, para el área metropolitana de Cali. Dentro de algunos de los aspectos que estudiaron se encuentran la razón de las diferencias entre las mejores condiciones labores de los hombres frente a las de las mujeres, los avances legales en cuanto a la dignificación de la labor y el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con sus condiciones laborales como tener contrato y prestaciones sociales. Es así como evidenció que el trabajo doméstico a pesar de los avances en la normatividad, continúa presentando un estancamiento cualitativo; al igual que el predominio de la inexistencia de contratos escritos, el

bajo nivel de afiliación a seguridad social y caja de compensación, limitando con esto su acceso a servicios y beneficios; sin embargo, ambos géneros expresan su satisfacción con su labor y la jornada asignada, por el contrario, con sus prestaciones sociales obtenidas y su ingreso laboral, afirman no estarlo.

Adicionalmente, encuentra una contradicción en el imaginario sobre los contratos verbales, las mujeres consideran su temporalidad como indefinida y estable, representando ello la fidelidad a quien las contrató; mientras que los hombres, no muestran alguna tendencia hacia alguna modalidad de contratación o temporalidad de esta. Por otro lado, considera que las escalas salariales podrían estar relacionadas con las actividades asignadas, a las mujeres se les adjudica actividades de elaboración de alimentos, cuidado de personas y de ropa, y a los hombres, reparación de aparatos o jardinería. Ahora bien, a pesar de las deficiencias encontradas, el 60% de las mujeres desea mantener su trabajo, pero los hombres no muestran tendencia alguna, solo en los dos últimos trimestres se halla el deseo de cambiar de trabajo; el argumento utilizado para quienes desean cambiar su empleo refiere una mejora en los ingresos, así como al uso de sus capacidades o educación, vale la pena citar textualmente al respecto:

Para finalizar, en términos de cada submuestra, la generalidad es que mujeres y hombres dedicados a las labores del servicio doméstico se encuentren satisfechos con sus empleos, así como con la jornada laboral en la que lo llevan a cabo. No obstante, la insatisfacción es evidente en términos de las prestaciones sociales, lo que no sorprende frente a los datos presentados con anterioridad frente a la baja afiliación al sistema de seguridad social, en calidad de cotizantes y no como beneficiarios. (Jiménez, 2020, pág. 18)

Así mismo, Espitia (2021) realiza un estudio en Montería, Córdoba sobre las condiciones laborales contractuales del personal doméstico en el conjunto residencial Índigo, su propósito fue conocer la evolución de la regulación jurídica de tal manera que fuera posible construir una propuesta de mejora para aportar al bienestar y satisfacción de dichos trabajadores; para ello hizo uso de un estudio mixto con enfoque cualitativo, recabando información mediante la aplicación de encuestas y entrevistas. Los hallazgos más relevantes evidencian la predominancia de contratos laborales informales o verbales, salarios con forma de pago al final del mes en donde el 85% se encuentran dentro del rango de \$40.001 - \$500.000 pesos y un 45% entre \$500.001 - \$600.000; igualmente, del incumplimiento de la norma puesto que hay inexistencia de pago de prestaciones sociales y un 90% de los trabajadores no presentaron afiliación a seguridad social.

Concluyendo que para contribuir a la mejora del bienestar y la satisfacción de las personas que desempeñan trabajo doméstico, es necesario tener en cuenta que posean la oportunidad de estudiar para que ellos y sus familias puedan escalar en sus posiciones laborales y no perpetuar entre las generaciones venideras, esta labor; sin embargo, refiere que se requiere poner especial atención en las evidencias encontradas como son, las jornadas laborales extensas y agotadoras, la mala remuneración, la inestabilidad contractual, el menosprecio y desigualdad.

Con relación al tema, Stankova (2021) llevo a cabo un estudio con empleadas domésticas y sus empleadoras en Bogotá, para generar conocimiento sobre las representaciones sociales y garantía de los derechos laborales para esta labor, haciendo uso de entrevistas semiestructuradas, encuestas y artículos de prensa sobre el servicio doméstico en Colombia. La encuesta para las trabajadoras se aplicó por Facebook, de las 50 personas que respondieron, 19 confirmaron vivir en la ciudad objeto de estudio y tener conocimiento sobre la normatividad existente para regular las condiciones laborales. La temática de las notas periodísticas fue en torno al servicio

doméstico, direccionadas hacia empleadores, en su diversidad genérica. Mientras que la encuesta para las empleadoras se distribuyó por dentro del círculo social de la investigadora, con características tales como, tener estudios universitarios y residir en estrato 3 y 4.

Stankova (2021) realiza un análisis crítico bajo la premisa sociopolítica donde plantea al servicio doméstico como “(...) un trabajo de cuidado esencial para el sostenimiento y la reproducción de la vida, por lo cual merece tener valoración social y garantías laborales en condición de equidad con otros oficios de la esfera pública” (Citado en Van Dijk, 2003); todo ello con el fin último de contribuir a mejorar las relaciones entre los grupos seleccionados para el estudio. Siendo entonces un estudio cualitativo, no pretendió generalizar los hallazgos sino el entendimiento de los sucesos en este entorno, aunque aclara el tinte social que ello representa.

Por su parte, el cuestionario de la entrevista semiestructurada brindó la oportunidad de dar paso a conversaciones flexibles para profundizar en algunos de los temas en cuestión. En conjunto, este análisis se abordó des del punto de vista fenomenológico, por la posibilidad de encontrar elementos comunes dentro de una experiencia compartida. Con esto, teniendo en cuenta la dimensión objetiva, subjetiva e intersubjetiva, se halló que frente a cómo se conciben los derechos laborales de las empleadas domésticas a partir del enfoque de calidad del trabajo, la necesidad de destacar que estas dimensiones se encuentran en interrelación, de acuerdo con el nivel de garantías laborales y el trato que reciben, teniendo por tanto influencia en la satisfacción personal de las mismas.

Se identificó igualmente, entre otros, que los derechos como el horario laboral, el pago y la prima, estaban garantizados; la capacidad de negociación para las trabajadoras frente a sus empleadoras es limitada y para tiempos de pandemia, no era posible hacer reclamos por temor a

la pérdida de su trabajo, lo cual podría significar que se encuentran en una posición dominada o de falta de control material de sus derechos laborales, el cual es poseído por sus empleadoras. Llevando esto a la insatisfacción de las empleadas por la escasa garantía laboral en cuanto a prestaciones sociales y la seguridad, lo cual es tomado como algo innato a la labor como tal o a su fragilidad, haciendo de nuevo aparición el imaginario social sobre este trabajo. En la interrelación, se verificó un grado de afectividad y respeto, aunque se percibieron inconsistencias en la positividad de estas y en las garantías laborales.

En el análisis de las notas periodísticas, se hallan la representación dominante y la representación de la garantía de los derechos laborales como protagonistas, aunque en un primer plano, la dominante, pues se presenta el incumplimiento de las garantías de los derechos como una situación que acarrearía efectos negativos, y en segundo plano, la responsabilidad de dicho cumplimiento a manera de contribuir a la igualdad laboral. Para lo cual la investigadora insta a transformar estas representaciones de precariedad, dominación y consecuencia grave, necesitando para ello un cambio estructural partiendo desde las políticas públicas y la oferta laboral (Stankova, 2021).

En tal sentido a nivel internacional, Díaz y Roncagliolo (2018) realizan en Chile una investigación con relación a los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en lo pertinente al servicio doméstico, para este caso, con enfoque a la descripción de la situación laboral de las trabajadoras de casa particular en 93 empleadas ubicadas específicamente en Talca, Curicó, Linares y San Rafael.

Con este planteamiento, se aplicó la encuesta sociodemográfica SUSESO ISTAS 21 en su versión breve y el cuestionario de satisfacción laboral S10/12. Los hallazgos evidenciaron un

nivel alto en la percepción de satisfacción laboral con respecto al ambiente; encuentran como riesgos más relevantes, con un 77,4% la doble presencia, la cual hace alusión a las preocupaciones que inciden en la realización de trabajo, en la carga y el tiempo disponible para llevarla a cabo y al trato directo con las personas (Makalu Capacitación, 2018), y con un 57% el apoyo social; mientras que aquellos a los cuales un poco menos significancia, con un 53,8% el trabajo activo y el desarrollo de habilidades y un 51,6% a las exigencias psicológicas; finalizan, enfatizando sobre las interrelaciones entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral (Díaz & Roncagliolo, 2018).

Micha y Pereyra (2019), teniendo en cuenta la discriminación que padecen las mujeres en el mercado de trabajo, los inconveniente para su inserción laboral y la segregación en el empleo, así como la sobrerrepresentación en empleos informales, precarios y las diferencias salariales, con respecto a los hombres, implementaron un estudio mixto del tipo cuantitativo y cualitativo para, entre otros, profundizar en la identificación de las características de la participación laboral y la dimensión subjetiva de las mujeres de nivel socioeconómico bajo; dentro de este imaginario, se analizó la percepción acerca de las pocas opciones laborales a su disposición y los parámetros que usan para evaluarlas, la asignación de significado al trabajo remunerado y sus expectativas a futuro.

La etapa cuantitativa del estudio es descriptiva con base al procesamiento de microdatos de la Encuesta Permanente de Hogares – EPH en Argentina desde el año 2004 hasta el cuarto trimestre de 2017; la cualitativa, se implementó mediante un trabajo de campo en el Área Metropolitana de Buenos Aires – AMBA, entre diciembre de 2014 y noviembre de 2016 (Micha & Pereyra, 2019), de tal forma se desarrollaron 40 entrevistas en profundidad y una entrevista grupal a mujeres de sectores populares en 10 barrios del AMBA. Algunas de las evidencias

encontradas fueron, la labor con más trabajadoras era la de servicio doméstico, la cual se caracteriza por bajos salarios, tasas de rotación elevadas y poca cantidad de horas laboradas a la semana; aunque en los últimos años han aumentado, esta opción de trabajo es ‘favorable’ para este grupo poblacional dada la flexibilidad que representa el trabajo por horas y la ejecución de labores de limpieza a raíz de la falta de apoyo institucional para cuidar de sus hijas(os), presentando por tanto un mercado saturado, bajas condiciones laborales y depresión en los salarios.

Otros aspectos relevantes que trascienden el aspecto económico, se halla la satisfacción y valoración positiva que origina tener la vivencia de un trabajo remunerado, así como los lazos afectivos o vínculos armónicos, las ocasiones que generan orgullo y regocijo, el buen trato, la confianza depositada en ellas, el reconocimiento de sus capacidades y habilidades; resalta también, el hecho de persistir en esta participación laboral, contrario a la aprobación de sus compañeros (Micha & Pereyra, 2019).

5.2.2 Estado del arte

A partir de la revisión de antecedentes, se identifican los enfoques temáticos relacionados con la investigación, el cual gira en torno a la discriminación, las condiciones laborales de las personas que desempeñan el servicio doméstico, en especial, de las mujeres, puesto que, frente a los hombres contratados en dicha labor, presenten diferencias tendientes a una desmejora de estas. De la misma manera, la ausencia de garantías de sus derechos laborales relacionados con salarios dignos y bajo el cumplimiento de las normativas, el pago de prestaciones sociales y prima, afiliación a seguridad social y demás beneficios pertinentes.

Sin embargo, se hace alusión a las valoraciones positivas del buen trato, la confianza, las relaciones armónicas, dentro de una relación de dominación y en algunos casos de temor por la pérdida de su empleo. Un aspecto importante por resaltar es el sentido positivo que dan las mujeres a la labor, a raíz de la flexibilidad laboral dado el trabajo por horas y la posibilidad de participación en oposición a la opinión de sus parejas. Adicional, esta labor es llevada a cabo por personas que hacen parte de estratos socioeconómicos bajos en los que, en cierto modo, se perpetúa de generación en generación, por las pocas posibilidades de educación y de crecimiento tanto personal como familiar.

La metodología utilizada para la recolección de información se conforma por estudios mixtos del tipo secuencial (cualitativo – cuantitativo), de corte descriptivo, mediante análisis de datos estadísticos de encuestas aplicadas a nivel gubernamental, así como entrevistas semiestructuradas y cuestionarios de encuestas diseñados por los mismos investigadores, para verificar la percepción y el imaginario de las empleadas domésticas en cuanto a sus condiciones laborales y la satisfacción en su trabajo, sus expectativas y logros alcanzados.

En tal sentido, concluyen de forma casi unánime la verificación de las carencias, la discriminación, las condiciones poco dignas de la labor, los salarios bajos y sin cumplimiento de la normativa; la necesidad de mejora de calidad de vida de las trabajadoras, de la implementación de estrategias direccionadas a empleadoras para cumplir con la normatividad, todo ello encaminado a la generación de satisfacción laboral de este grupo de trabajadoras.

Con lo cual se demuestra el aporte que brinda el presente estudio, ya que en general refieren los investigadores que, a pesar de los avances logrados en la legislación colombiana, en la práctica no se han logrado de forma efectiva, existiendo muchas brechas por cubrir.

5.3 Marco teórico

5.3.1 Trabajo doméstico y condiciones laborales

De acuerdo a Barrera (2017), desde épocas de la colonia existe el trabajo doméstico en Colombia, su argumentación refiere que las mujeres españolas del nivel social alto en épocas de fundación de las primeras ciudades, no podían realizar dicha actividad razón por la cual se vieron en la necesidad de tener personal para llevarla a cabo; así se tenían mujeres indígenas y esclavas negras, para el caso de las primeras, debían hacerlo como pago de un impuesto llamado Mita, para retribuir a los conquistadores la civilización y enseñanza católica. Cuarenta y un años después de la independencia de Colombia, tuvo lugar la abolición de la esclavitud, marcando el inicio de condiciones laborales con remuneración, incrementándose con esto la oferta, y el deterioro de tales condiciones, puesto que además de salarios bajos, no existía contrato de trabajo alguno para de alguna forma garantizar sus derechos como empleadas, aunque si de manera tajante se especificaban sus obligaciones y deberes.

La situación se agravó significativamente para la mediados del siglo XIX, por la industrialización y el incremento del urbanismo, haciendo migrar a campesinos en busca de oportunidades de trabajo, teniendo como ingrediente adicional, que las mujeres tenían limitado el acceso a la educación básica y dentro de sus derechos no se encontraba el acceder a educación superior, representando esto, que el trabajo doméstico fuera su mayor fuente de empleo, tanto por su bajo nivel educativo como sus escasos recursos. Hasta 1950, cuando se logró la expedición del Código Sustantivo del Trabajo, el trabajo doméstico se debía regir por la Ley 10 de 1934 en donde se denominaba alquiler de criados, reconociendo únicamente sus obligaciones como

empleado con disposición total durante el día para cualquier labor que se le encomendara y con salarios por debajo del mínimo. Aunque este Código no tuvo ningún tipo de beneficio para los empleados domésticos, por considerarse del sector informal, muy a pesar de existir sindicatos, seguía siendo un sector totalmente invisibilizado.

En tal sentido, se normalizó el imaginario de trabajo precario, población trabajadora discriminada, con bajos recursos y educación sin posibilidades de exigir sus derechos, por el hecho de considerar que esta labor debe ser realizado por mujeres que viven en zonas populares y rurales, pertenecientes a grupos étnicos discriminados tales como afrodescendientes, indígenas o de bajos recursos, incrementando con esto la poca visibilización y su menosprecio e infravaloración; al igual que, se tiene como una relación laboral que corresponde a mujeres suponiendo una asimetría de poder que da paso a relaciones contradictorias entre mujeres y entre clases sociales diferentes (Wang, Chung, Hwang, & Ning, 2018). Por lo cual, se ha convertido en el generador de una cantidad significativa de abusos, desigualdades y violaciones de los derechos laborales por parte de los empleadores, llegando a diferenciar con respecto a otros tipos de contratos, entre empleados del servicio doméstico y empleados formales, asumiendo que los primeros no corresponden a contratos formales (Barrera, 2017).

Hasta que con el Convenio 189 de la OIT de 2011 se generan las condiciones necesarias para reglamentar dicha labor en cuanto a sus condiciones de labor digna y garantías laborales, posteriormente reglamentado por la Ley 1595 del 21 de diciembre de 2012. Motivo por el cual, en el presente colombiano es una

(...) obligación de todos los empleadores formalizar a sus trabajadores domésticos, afiliarlos a seguridad social y realizar el pago de todas sus prestaciones sociales. Luego de

casi 500 años los empleados domésticos en Colombia finalmente son considerados como trabajadores legítimos con derechos (Serrano, 2021).

Razones por las cuales, Calle (2019) afirma que este sector laboral y todo cuanto implica en el ámbito político, económico y social, en Colombia requiere de estudios más profundos, puesto que a pesar de los avances legislativos, aún se encuentran falencias y brechas en el cumplimiento de los mismos, a causa de las condiciones socioculturales y sus imaginarios colectivos y la poca exigencia de garantía de los derechos laborales por parte de los trabajadores domésticos, ya sea por cuestiones de dominación o de temor a pérdida de su empleo, es decir a aspectos relacionados con su vulnerabilidad.

De tal forma, la Constitución de 1991 y el Convenio 189 de la OIT, han dejado sentados los principios para la construcción de la normatividad y políticas públicas pertinentes a la protección y garantía de los derechos y condiciones laborales del servicio doméstico, lo cual no ha sido suficiente dado el arraigo cultural de la subvaloración de la labor y de las personas que la realizan, así como de las subjetividades patriarcales, sumisión e injusticia que aún perduran, y la ausencia del Estado para el seguimiento y control en el cumplimiento de las obligaciones por parte de quienes los emplean o contratan. Por lo cual se requiere de refuerzo en la difusión para el reconocimiento de estas y su rol significativo en el sistema productivo familiar, la justicia, la dignidad humana y el trabajo decente, recalcando en la eliminación de pensamientos sexistas.

La Escuela Nacional Sindical, de acuerdo a Goyes (2019), concluye generalizando al territorio nacional las tendencias conductuales sobre las condiciones laborales de quienes implementan el trabajo o servicio doméstico, dentro de las que refiere el no percibir el salario mínimo reglamentario, ausencia de afiliación a seguridad social, jornadas laborales extensas en

especial para quienes están internas, situaciones de pobreza, madres solteras, falta de educación, violencia doméstica, por lo que los sindicatos enfatizan en promover sus derechos y formalizar la labor. A lo cual, aduce que la causas de ello están vinculadas con lo cultural y jurídico, respectivamente, por ser subvalorada en la sociedad y por contrataciones precarias; para lo cual sugieren que la Nación debería asumir para los estratos vulnerables, lo relacionado con los servicios de guardería, acompañamiento a niños y adolescentes y los gerontológicos, y llevarlo al punto de contratación por medio de agencias o cooperativas especializadas en la labor.

Por su parte Granada, Salas y Vargas (2018), aducen que es un trabajo realizado por mujeres con mayor frecuencia bajo condiciones de discriminación de género, raza o clase, explotación laboral y subordinación, uno de los aspectos que resalta de esta relación contractual es que las tareas a ejecuta y las reglas son impuestas arbitrariamente por el contratante, sin posibilidad de negociación, además muchas de las labores a realizar no son conocidas por la trabajadora doméstica en el momento de tal contratación. El sistema patriarcal, de la misma manera, le ha asignado un mejor rango salarial genéricamente hablando, el cual mencionan que para 2010 en Colombia la diferencia ascendía a un 7,1% con relación a la retribución que tenían los hombres; por otro lado, la subordinación está enmarcada por un clima de coerción y limitación, hasta para expresarse y así las condiciones laborales, articulan temas igual de importantes como lo son los descansos, vacaciones, jornada laboral, situación de alojamiento, prestaciones sociales, entre otras que por temor a perder su empleo y el poco acceso a otro, deben ser aceptadas por las empleadas domésticas, perpetuando el incumplimiento de la norma y la transgresión de sus derechos.

Al respecto, hacen especial énfasis que además de su relación con la satisfacción laboral y el cumplimiento de la normatividad, se convierte en prioritario la consideración de los aspectos

emocionales implicados con la dignidad humana, es decir, tener en cuenta que son seres humanos que piensan y sienten, merecedores por derecho natural de buen trato y relaciones sanas (Granada, Salas, & Vargas, 2018).

5.3.1.1 Perspectiva de género en el trabajo domestico

Para Puentes, Rincón y Puentes (2018), un trabajo se conoce como la realización, por parte de una persona, de un grupo de actividades centradas en producir productos o servicios, lo cual conlleva la conjunción de aspectos relacionados con ser autónomo, socializar, adquirir conocimiento y dar lugar a formas de ver, asumir y tomar responsabilidad de la vida; por tanto, el trabajo decente, acogiéndose al concepto dado por la OIT en 2004, es aquel que facilita el desarrollo de las capacidades individuales del trabajador, respeta y es garante de los derechos laborales y la seguridad social, brinda una remuneración justa y adecuada a la carga laboral, incluyente en todo aspecto, que fomente el diálogo social y la participación equitativa del Estado, los empleadores y los empleados, sus representantes u organizaciones que los representen.

Con esta perspectiva, requiere de total atención tanto el trabajo informal como el género femenino, puesto que sus condiciones de contratación, autofinanciamiento; inexistencia de prestaciones sociales, de salud y de políticas de seguridad; salarios precarios y explotación laboral, ocasionan su posición desventajosa a causa del imaginario patriarcal de la cultura occidental; y mucho más aún, teniendo en cuenta que en una gran proporción en Colombia el trabajo doméstico es informal y a 2019 de acuerdo al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, del total del empleo este representa el 3,1% y sus plazas son ocupadas en un 94% por el género femenino; continúan mencionando Puentes et al., que lo anterior se halla en

cierto modo fortalecido por la incapacidad del estado al desarrollar e implementar mecanismos de control encaminados a garantizar sus derechos y prestaciones laborales, teniendo como resultado la reducción de inseguridad, analfabetismo, exclusión y entre otras, de las diversas formas de transgresión o incumplimiento de la normatividad por parte de los empleadores, que afectan negativamente tanto a los trabajadores como a sus familias (Puentes, Rincón, & Puentes, 2018).

La discriminación por género en el mercado laboral, para las mujeres ha representado la proliferación del trabajo a tiempo parcial, en labores domésticas o no remuneradas, las enormes diferencias en los salarios, y las brechas en cuanto a afiliación a seguridad social; al respecto Benito (2019) refiere que en cumplimiento de la transversalidad de género se hace necesario el avance hacia la igualdad de oportunidades en aras de garantizar su autonomía económica, empoderamiento e independencia social; dado que esta es la labor que a pesar de encontrarse normalizada, exige de acciones inmediatas de refuerzo para lograrlo (Benito, 2019). En torno a esto, es un trabajo que se halla condicionado por las diferencias económicas y sociales del país, adicional al imaginario en cuanto a su identidad y el cumplimiento y control de este, de las políticas públicas.

Tal es el caso, un estudio realizado por Fleisher y Marín (2019) reveló que por lo general las clases consideradas como bajas y ubicadas en los estratos socioeconómicos 1 y 2, es el grupo al cual pertenecen la mayoría de empleadas domésticas, mientras que las de estratos 5 y 6 o clase alta son para quienes desempeñan la labor; con todo lo anterior, las diferencias relevantes al trabajo y las empleadas domésticas han tenido lugar a partir de la historia, los imaginarios cognitivos y morales, y las relaciones laborales diarias, tanto entre personas como estatales, que general igualmente, explotación laboral a causa que es una labor feminizada y sin reconocimiento

de los límites de tiempo o jornada de trabajo, por las asimetrías en las relaciones de poder, diferencias educativas y económicas, transgresión de derechos, entre otras.

En este sentido, Granada, Salas y Vargas (2018) refieren que tal es la subvaloración adjudicada al género femenino que el imaginario social considera que requiere de orientación masculina, no ejercen autoridad sobre sí mismas, limitan su capacidad de expresión, creando así prototipos o estereotipos en donde la mujer es un ser domesticado e invisibilizado, o para desarrollar cierto tipo de labores, de tal forma que, las diferencias laborales en el servicio doméstico para las mujeres se encuentran influenciadas por la misma subjetividad social en cuanto a género, al tenerse como agentes reguladores en lo mencionado y en otros aspectos de la vida en sociedad. Normalizando y tomando como natural este accionar en las relaciones laborales, tomando ventaja de las posiciones de poder de las partes involucradas en donde la balanza se inclina de forma negativa hacia las trabajadoras debiendo soportar todo tipo de abuso, pero esta perspectiva de género refieren la necesidad de tomarlo desde el punto de las diferencias entre lo masculino y lo femenino no en la sexualidad o su morfología.

Con base en ello, se incluyó en la Agenda 2030, la perspectiva de género, en aras de dar el debido seguimiento de las políticas locales, regionales, nacionales e internacionales en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la igualdad de género para el cierre de brechas en los diferentes ámbitos para el mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres, el acceso a un trabajo decente y mayores oportunidades de crecimiento. En lo cual es considerado como barrera estructural la desproporcionada responsabilidad adjudicada a estas, limitando su participación económica, posibilidades de educación, de empoderamiento, autocuidado, entre otras (Perea & Rodríguez, 2021).

5.3.2 Calidad de vida laboral

Este interés de estamentos internacionales, radica en las consecuencias que conlleva para la calidad de vida de las trabajadoras, siendo un propósito a alcanzar de manera real y prioritaria, lo relacionado con el cumplimiento de la norma, en cuanto a salario justo, prestaciones sociales, descansos, jornadas laborales legales y adecuadas, redundando en equidad, justicia y satisfacción tanto de sus necesidades básicas como de sus expectativas de crecimiento personal y social (Goyes, 2019). Es así como la calidad de vida laboral, a raíz de su vinculación directa con la participación social en la producción y la reproducción de la sociedad, otorgando el empoderamiento para la libertad del ser humano y la construcción de pertenencia e identidad, reconocimiento, se resume en dignidad humana y garantía de su seguridad; dando lugar al bienestar y la capacidad de actuar en propiedad bajo sus propios juicios de valor y así, elegir la mejor opción para vivir mejor, aspecto que radica en la solución real y de fondo o estructural, no solo una mejora con relación a sus antecesoras (Stankova, 2021).

Con esto, la satisfacción laboral está conformada por un intrincado de aspectos de igual relevancia para este segmento social, haciendo viable se contemplen seguidamente.

5.3.2.1 Satisfacción laboral

Dentro de los factores a tener en cuenta para la satisfacción laboral, es la percepción que tienen los individuos de su trabajo y las condiciones en general, como la carga de tareas y la correspondencia con todas sus implicaciones o beneficios que debería aportarle; participando en

ello, factores internos y externos, que dan lugar a cierto nivel de felicidad, bienestar psicológico, y autonomía que facilitan el desarrollo de capacidades y crecimiento individual, a partir de la satisfacción de sus necesidades; con incidencia en la realización del trabajo de forma más efectiva, pues la satisfacción laboral se refleja en la manera de vivir y hacer las diversas actividades que esto contiene (Gómez & Mojica, 2020).

En este punto, la satisfacción laboral se compendia en un sentimiento a favor o en contra de su trabajo y cómo lo percibe, en otras palabras, es un estado emocional y cognitivo construido a partir de las experiencias vividas en las cuales, para que sea una satisfacción real debe existir congruencia entre las necesidades, expectativas y lo recibido a través de este. De acuerdo con Fisher, Harris, Kirk, Leopold y Leverment (2004), el logro de esta se da a partir del equilibrio entre la retribución económica o salario, la capacitación y las posibilidades de desarrollo, el estilo de liderazgo, las herramientas que se suministren para realizar la labor, el bienestar, la inclusión o equidad y diversidad, la participación, la retroalimentación y comunicación efectiva, y las cargas laborales.

Resumiendo, cuando el sentimiento es desfavorable la insatisfacción laboral es una respuesta negativa, del trabajador hacia su propio trabajo, dependiendo en alto grado a las condiciones de trabajo y formas de ser o personalidad de los individuos involucrados, conllevando a estados de ansiedad, depresión o falta de calma a causa de encontrarse insatisfecho laboralmente, incidiendo negativamente ocasionando incluso en el abandono o cambio de trabajo; se recomienda por tanto, reconocer los logros, aportar significado al trabajo, brindar oportunidades de desarrollo personal, adoptar flexibilidad horaria para que se puedan brindar oportunidades y que actividades laborales surjan y estén constantemente equilibradas sin importar el sector económico en el que se encuentren; por tanto, la satisfacción laboral no se rige

únicamente por la calidad del empleo que se tenga, sino por diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos los cuales son determinantes para tal efecto (Perea & Rodríguez, 2021).

5.3.2.2 Factores intrínsecos y extrínsecos

Para el análisis de los aspectos vinculados con la satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo, Pineda y Acosta (2011) ponen a consideración 17 variables en torno a 5 dimensiones objetivas y 1 subjetiva y Martín (2009), tres dimensiones a saber, material, emocional y moral; las cuales Stankova (2021) ajustó a las necesidades de su investigación y además de adicionar subdimensiones a ambas dimensiones, agregó un intersubjetiva como presenta continuación:

Dimensiones objetivas (Pineda & Acosta, 2011):

- Intensidad y condiciones de trabajo
- Ingreso: salario, vacaciones remuneradas, descansos remunerados con carácter salarial, prestaciones sociales (prima de servicios, cesantías, caja de compensación)
- Protección social
- Estabilidad
- Subempleo

Dimensión subjetiva:

- Nivel general de satisfacción: modo de ver la estabilidad del empleo y grado en el cual compagina el trabajo con la familia, y formas de percibir los subdimensiones objetivos (Pineda & Acosta, 2011).

Dimensión intersubjetiva:

- Relación interpersonal empleador-empleada e incidencia en la calidad del trabajo: efectos sobre la salud mental, maneras de afrontar conflictos, imaginario propio al servicio de los demás, sensaciones u emotividad propias adaptada a las necesidades ajenas, toma de decisiones en la rutina laboral, interrelaciones cotidianas, reconocimiento de la labor y formas personales de percibir la relación interpersonal (Stankova, 2021).

Es importante, tener en cuenta que las trabajadoras domésticas, contrario al imaginario existente, requieren de competencias personales y emocionales significativas, dado que esta labor es sinónimo de saber hacer las cosas, pero lo más discreto posible, es decir que para que esté bien hecha, deben invisibilizarse, sin posibilidades de reconocimiento o afecto, aspectos que en conjunto repercuten en la despersonalización, depresión y maltrato; de tal manera, el análisis exige la inclusión de variables objetivas o materiales, pero también subjetivas, dado que la parte moral y emocional son innatas e inherentes al individuo (Stankova, 2021).

5.3.2.3 Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979)

Con esto se verifica de forma contundente la necesidad de medir la satisfacción laboral, en lo posible con herramientas funcionales y sencillas, para lo cual se requiere atender la satisfacción desde diferentes ámbitos como son el global, interno y externo, en otras palabras, lo intangible, tangible y en conjunto (Rodríguez, 2022). Es así como, Pedraza (2018) refiere que, a pesar de existir diversos métodos de medición, el de Warr, Cook y Wall (1979), encara en profundidad y de forma breve tales perspectivas.

Su estructura está diseñada para ser diligenciada a través de entrevistadores o por los mismos individuos a quien se les aplica, ya sea de manera colectiva o individual; sin embargo, se debe tener en cuenta que se requiere tener cierto nivel de comprensión de lectura y vocabulario, facilita

la anonimidad para prevenir afectaciones en su vida laboral, igualmente recomienda brindar las instrucciones sin ningún tipo de sesgos. Se encuentra conformada por 15 variables que articulan los factores intrínsecos y extrínsecos necesarios para tener conocimiento sobre la satisfacción laboral de los empleados, como se relaciona seguidamente con base en la herramienta de Warr, Cook y Wall (1979):

- Factores intrínsecos: (2) libertad para elegir tu propio método de trabajo, (4) reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho, (6) responsabilidad que se te ha asignado, (8) la posibilidad de utilizar tus capacidades, (10) tus posibilidades de promocionar, (12) la atención que se presta a las sugerencias que haces, (14) la variedad de tareas que realizas en tu trabajo (...)
- Factores extrínsecos: (1) condiciones físicas de trabajo, (3) tus compañeros de trabajo, (5) tu superior inmediato, (7) tu salario, (9) relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa, (11) el modo en que tu empresa está gestionada, (13) tu horario de trabajo, (15) tu estabilidad en el empleo. (Warr, Cook, & Wall, 1979).

Las puntuaciones se dan de acuerdo a una escala de Likert que va de 1 a 7 respectivamente, muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho; por lo cual oscila entre 15 y 105, permitiendo puntuar la satisfacción general, externa e interna, a mayor puntaje es mayor la satisfacción, así la intrínseca se encuentra entre 7 y 49 y la extrínseca, entre 8 y 56, facilitando la determinación de cada experiencia personal (Warr, Cook, & Wall, 1979).

6 Metodología

6.1 Enfoque y alcance de la investigación

Dado que el objetivo del estudio será analizar las características de la satisfacción laboral de las trabajadoras del servicio doméstico, se recurrió a un diseño no experimental cuantitativo y transversal del tipo descriptivo, teniendo en cuenta que la investigación descriptiva tiene como objetivo principal describir de la mejor manera respecto del aspecto u objeto de análisis, las situaciones, factores o elementos que caractericen, diferencien y que conlleven particularidades respecto a situaciones, individuos, entre otros. Se encarga de determinar las relaciones entre dos o más variables (Bernal, 2010), en este caso para medir el nivel de la satisfacción laboral y sus características en la empresa Josefa soluciones de la ciudad de Ibagué.

En cuanto a su carácter no experimental y transversal, se tiene que “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 152) . Estos mismos autores definen que las investigaciones trasversales son “los diseños de investigación transaccional o transversal que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al. 2014, pág. 154).

Institucionalmente, el proyecto se ubica en la línea “Gestión social, participación y desarrollo comunitario”, al estudiar formas de organización del trabajo domestico, dando sentido

a la ubicación en la sublinea “Gestión, organización y gerencia de la seguridad y salud en el trabajo.”, desde el topico asociativo de la satisfaccion labroal como factor organizacional en la seguridad y salud en el trabajo.

6.2 Especificaciones metodológicas

6.2.1 Población y muestra

La población se define como un conjunto de individuos, elementos o medidas que comparten características semejantes observables en un espacio o momento en específico (Kotler & Armstrong, 2012), con esto la población estudio estuvo conformada por 30 empleadas del servicio doméstico que laboran en la empresa Josefa Soluciones en la ciudad de Ibagué-Tolima. Las profesionales del servicio son contratadas por medio de un contrato a término indefinido y trabajan en una jornada de tiempo completo de 8:00 am a 12:00 pm, y de 2:00 pm a 6:00 pm en apartamentos, casas, oficinas y conjuntos, sus actividades son lavar, planchar, barrer trapear, encerar y brillar el piso, lavar los baños, sacar la basura, sacar las mascotas, recoger el excremento de las mascotas, alimentar las mascotas, cocinar, lavar la losa, tender camas, recoger el desorden es decir mantener todo limpio y ordenado.

Planteando una muestra no probabilística incidental o muestreo de conveniencia (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2006) puesto que se encuentra conformada por la población que está disponible dentro de Josefa Soluciones (30 empleadas adscritas a la empresa), sin embargo, se determina como porcentaje de respuesta como mínimo un 80%.

6.2.2 Diseño metodológico por objetivo

A continuación, en el cuadro 1, se relaciona el diseño utilizado para el desarrollo de la investigación por cada objetivo específico:

Tabla 1 Resumen de objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumento	Fuente de información
Caracterizar la satisfacción laboral de las empleadas en Josefa Soluciones, empresa de servicio doméstico en la ciudad de Ibagué	O.E.1.	A1	Aplicación del cuestionario en adaptación de la Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979)	30 empleadas del servicio doméstico que laboran en la empresa Josefa Soluciones en la ciudad de Ibagué-Tolima
	O.E.2.	A1	Análisis estadístico descriptivo según categorías (satisfacción general - SG, satisfacción intrínseca - SI, satisfacción extrínseca - SE)	A1 de O.E.1 y del Coeficiente de Correlación, utilizando el software estadístico
		A2	Coeficiente de Correlación de Spearman (SG, SI, SE) y Prueba o Validación de Hipótesis	JAMOVI V2.0
	O.E.3.	A1	Entrevista para entrega de Cartilla y especificaciones	A1 y A2 del O.E.2

Nota. Fuente: elaboración propia, 2022

Por tanto, como base de interpretación del cuadro 1 para el logro del objetivo general, se plantearon tres objetivos específicos:

- El primero para determinar el nivel de satisfacción laboral de las empleadas de servicio doméstico llevando a cabo la aplicación del cuestionario de la Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979), adaptado por la investigadora a cargo del presente estudio, con lo cual se brindó la posibilidad de mayor entendimiento y en cuanto al proceso de medición o análisis, mediante un baremo de evaluación en cuatro rangos, malo, regular, bueno y excelente, a una población de 30 empleadas del servicio doméstico que laboran en la empresa Josefa Soluciones en la ciudad de Ibagué-Tolima.
- El segundo, se definieron dos tipos de análisis de estadística descriptiva que dieron a conocer en específico la media o promedios por categorías y las calificaciones más frecuentes o moda, para favorecer tanto el análisis como la descripción de éste (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2006); para tal efecto se realizó por categorías la satisfacción laboral del grupo en estudio; con el software estadístico opensource JAMOVI V2.0 se desarrolla un análisis de correlación de Spearman con base en la información recabada en las categorías y grupos sociodemográfico identificado, de tal manera que se identifica la relación entre las variables y su sentido de interpretación.
- El tercero para proponer un plan de mejoramiento de la satisfacción laboral de las trabajadoras durante un encuentro presencial para hacer entrega de una Cartilla con las debidas especificaciones al respecto.

6.2.3 Instrumento de recolección de Datos

Como instrumento para la recolección de datos se aplica la escala de satisfacción general de Warr, Cook, & Wall, (1979), en adaptación y traducción por Pérez, J., & Fidalgo, M. (2019) desde el Instituto de Seguridad y Salud en el trabajo de España desde la NTP 394 como “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”, la cual se enfoca en hacer una evaluación profunda del grado de satisfacción laboral, realizando para tal efecto una pequeña adaptación en lo referente a la presentación de la redacción de los ítems, con el propósito de aproximarlos al lenguaje y facilidad de comprensión de forma inclusiva, tal como se explicitó en el marco teórico, la estructura se encuentra conformada por 15 variables que articulan los factores intrínsecos y extrínsecos necesarios para tener conocimiento sobre la satisfacción laboral de los empleados, como se relaciona seguidamente:

Categoría o dimensiones	Ítems	
Escala de satisfacción extrínseca	1. Condiciones físicas de trabajo	
	3. Con sus compañeros de trabajo	
	5. Su superior inmediato	
	7. Su salario	
	9. Relaciones entre dirección (jefes y trabajadores) de su empresa	
	11. El modo en que su empresa está gestionada (organizada)	
	13. Su horario de trabajo	
	15. Su estabilidad en el empleo	
	Escala de satisfacción intrínseca	2. Libertad para elegir su propio método de trabajo
		4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho
		6. Responsabilidad que se le ha asignado
		8. La posibilidad para utilizar sus capacidades
		10. Sus posibilidades de promocionar (oportunidad de ascender)

12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace

14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo

Las puntuaciones se distribuyen mediante una escala de Likert que va de 1 a 7 respectivamente, muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho; por lo cual oscila entre 15 y 105, permitiendo puntuar la satisfacción general, externa e interna, a mayor puntaje es mayor la satisfacción, así la intrínseca se encuentra entre 7 y 49 y la extrínseca, entre 8 y 56, facilitando la determinación de cada experiencia personal (Warr, Cook, & Wall, 1979).

6.2.4 Criterios de Validez del instrumento

Utilizando el coeficiente alfa de Cronbach como medición de la consistencia interna del instrumento, esto para dar garantía de que los resultados son objetivos y estadísticamente significativos si el valor es cercano a 1, para esto con los datos transformados utilizaremos el software JAMOVI, con un valor Cronbach's α general de 0.952, sin embargo se realiza una valoración estratificada puesto que el instrumento cuenta con dos dimensiones, de la cual se obtiene valores mayores a 0.9, en comparación con los valores teóricos aceptados de valores de alfa entre 0,80 y 0,90, se puede inferir que el instrumento cuenta con una excelente consistencia interna y alguno elementos redundantes, que desde el modelo teórico del instrumento deben mantenerse:

Categoría	Cronbach's α	Si el ítem es eliminado
	1. Condiciones físicas de trabajo	0.920

	3. Con sus compañeros de trabajo	0.919
	5. Su superior inmediato	0.925
Cronbach's α para	7. Su salario	0.912
Escala de	9. Relaciones entre dirección (jefes y trabajadores) de su	0.914
satisfacción	empresa	
extrínseca es de	11. El modo en que su empresa está gestionada	0.915
0.929	(organizada)	
	13. Su horario de trabajo	0.921
	15. Su estabilidad en el empleo	0.931
	2. Libertad para elegir su propio método de trabajo	0.907
	4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho	0.898
Cronbach's α para	6. Responsabilidad que se le ha asignado	0.910
Escala de	8. La posibilidad para utilizar sus capacidades	0.913
satisfacción	10. Sus posibilidades de promocionar (oportunidad de	0.888
intrínseca es de	ascender)	
0.915	12. La atención que se presta a las sugerencias que usted	0.896
	hace	
	14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo	0.898

6.2.5 Como interpretar los datos

Para la interpretación de los datos se hizo necesario tener en cuenta las características y categorías a analizar que presenta la escala de la encuesta aplicada; los puntajes máximos y mínimos por tipo de satisfacción, explicado de forma resumida en el cuadro 3:

	Numero de Preguntas	Mín Categoría de Análisis	Max Categoría de Análisis
Satisfacción General	15	15	105
Satisfacción Extrínseca	8	8	56
Satisfacción intrínsecos	7	7	49

Nota1. Puntajes por tipo de satisfacción Fuente: elaboración propia, 2022

Para establecer el baremo de evaluación se determinaron los criterios malo, regular, bueno y excelente para medir el nivel de satisfacción; de tal manera a ‘malo’ se le asignaron los valores de la escala correspondientes a muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, para estos dos últimos su ubicación obedece a que un nivel de insatisfacción moderado o neutro, no genera ningún beneficio o motivación laboral a un individuo más que el mantenerse en dicho trabajo, ya sea por necesidad, falta de otras oportunidades de empleo, entre otras; a ‘regular’ se le asigno la escala moderadamente satisfecho; a ‘bueno’ la escala que corresponde a satisfecho y a ‘excelente’ la escala muy satisfecho, quedando por tanto los puntajes de evaluación debidamente distribuidos, tal como se muestra en los cuadros 5:

	Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	Puntaje Mínimo	hasta	desde	hasta	desde	hasta	desde	Puntaje Máximo
Satisfacción General	15	60	61	75	76	90	91	105
Satisfacción Extrínseca	8	32	33	40	41	48	49	56
Satisfacción Intrínseca	7	28	29	35	36	42	43	49

Cuadro 2. Baremo de evaluación 2

Fuente: elaboración propia, 2022

Para establecer el baremo de evaluación se determinaron 4 criterios Malo, Regular, Bueno y Excelente, para clasificar el nivel de satisfacción individual y el promedio general; el proceso de construcción responde a la definición de intervalos y rangos, donde a la categoría de satisfacción

general, la puntuación máxima posible se resta la puntuación mínima posible (105-15:90), con este resultado se divide en el número de niveles a interpretar (90/4:22.5), el valor resultante debe sumarse al mínimo y este será el intervalo del nivel 1 " Malo de 15 a 37.5 (15+22.5)", el segundo nivel es el máximo anterior más 0.1 (37.5 +0.1: 37.6) " regular de 37.6 a 60.1); para el tercer rango se repite la formula " Bueno de 60.2 a 82.7", para el ultimo nivel solo se calcula el valor inicial puesto que el límite del rango corresponde al máximo puntaje posible " excelente de 82.8 a 105), este proceso de réplica en las siguientes categorías, generando el siguiente cuadro resumen.

Tabla 3. Baremo de evaluación

Categoría de Análisis	Min	Max	Dif. limites	Niveles	Intervalo	Malo		Regular		Bueno		Excelente	
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Satisfacción General	15	105	90	4	22,5	15	37,5	37,6	60,1	60,2	82,7	82,8	105
Satisfacción intrínseca	7	49	42	4	10,5	7	17,5	17,6	28,1	28,2	38,7	38,8	49
Satisfacción Extrínseca	8	56	48	4	12	8	20	20,1	32,1	32,2	44,2	44,3	56

Fuente: elaboración propia, 2022

7 Resultados

Se planteó la determinación del nivel de satisfacción laboral de las empleadas adscritas a la empresa Josefa Soluciones, una empresa de servicio doméstico, con esto, se procedió a realizar las mediciones de los niveles de satisfacción extrínseca, intrínseca y general, de acuerdo con los tipos delimitados mediante el proceso de baremación efectuado, a continuación, se presenta la distribución porcentual de satisfacción referente a cada una de las preguntas por categoría.

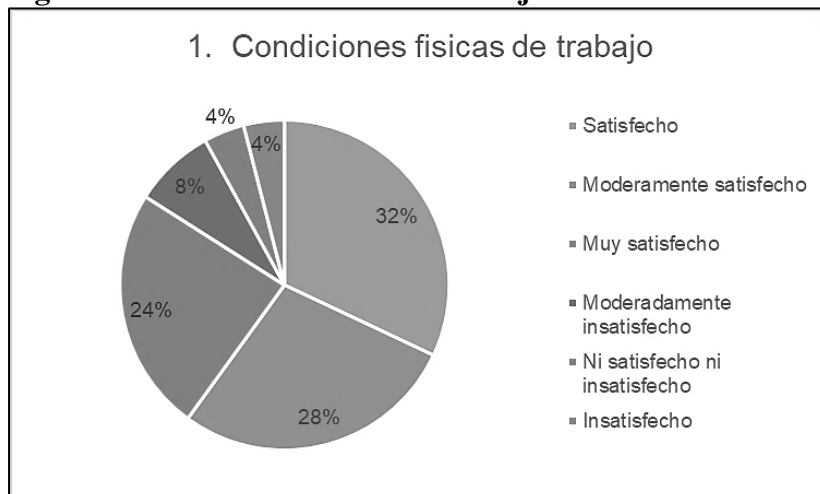
7.1 Relación de proporciones por pregunta

7.1.1 Categoría de Satisfacción extrínseca

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

Esta categoría cuenta con las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 en donde se relacionan las siguientes respuestas de 25 personas encuestadas:

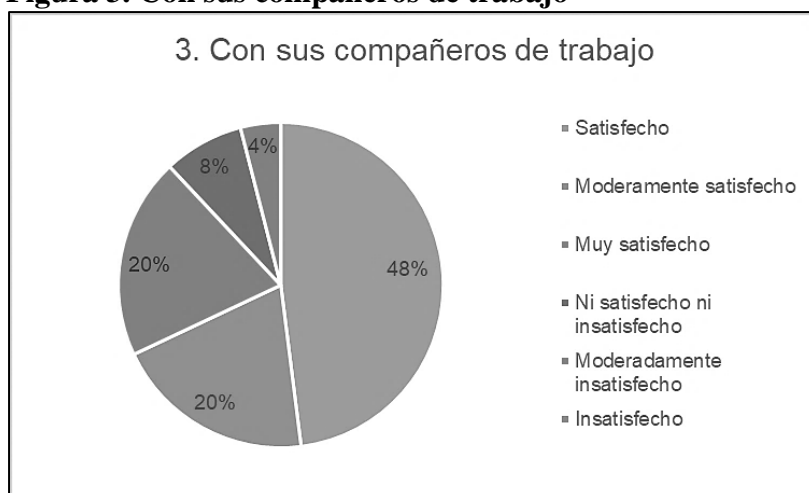
Figura 2. Condiciones físicas de trabajo



Nota. Elaboración propia, 2022

La figura 2 muestra que el 32% satisfecho, 24% de las encuestadas se encuentra en un nivel muy satisfecho, el 28% moderadamente satisfecho, el 8% moderadamente insatisfecho, el 4% ni insatisfecho ni satisfecho, y otro 4% insatisfecho.

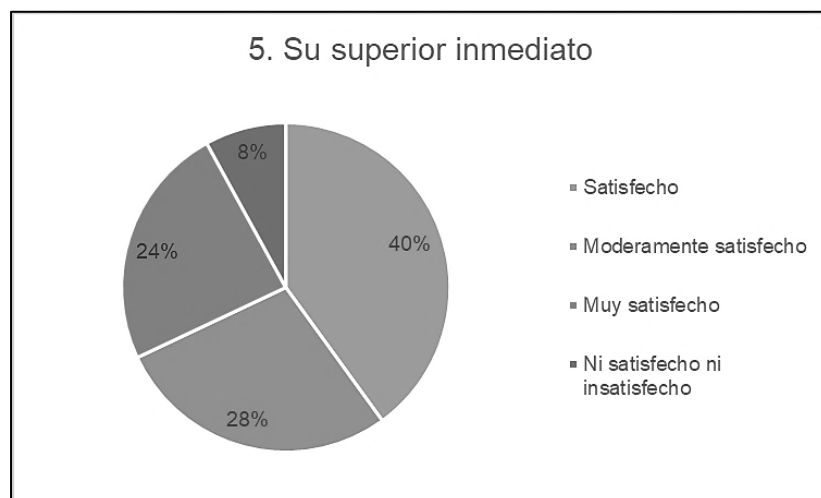
Figura 3. Con sus compañeros de trabajo



Fuente: elaboración propia, 2022

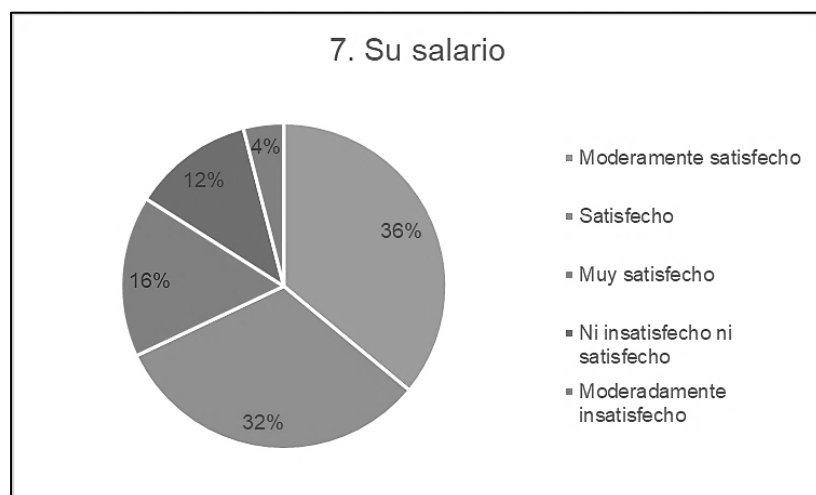
La figura 3 muestra que el 48% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 20% moderadamente satisfecho, el 20% muy satisfecho, el 8% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.

Figura 5



Nota. Elaboración propia, 2022

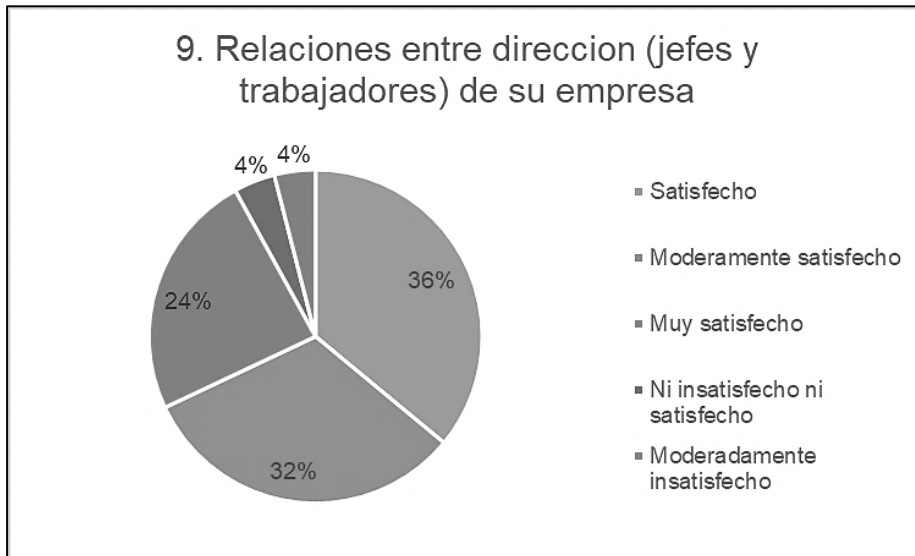
La figura 4 muestra que 40% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 28% moderadamente satisfecho, el 24% muy satisfecho y el 8% ni insatisfecho ni satisfecho.



Nota: Fuente: elaboración propia, 2022

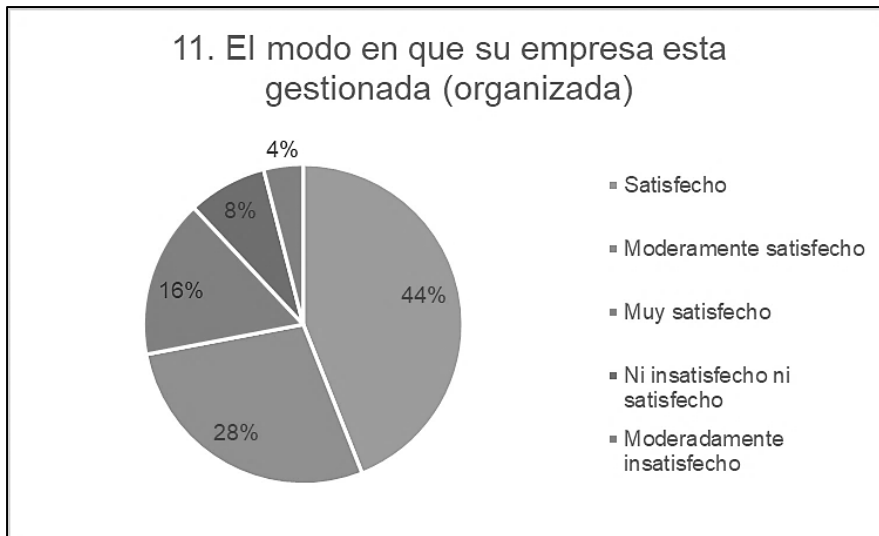
La figura 5 muestra que el 36% de las encuestadas se encuentra en un nivel moderadamente satisfecho, el 32% satisfecho, el 16% muy satisfecho, el 12% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.

Figura 4. Relaciones entre dirección (jefes y trabajadores de su empresa



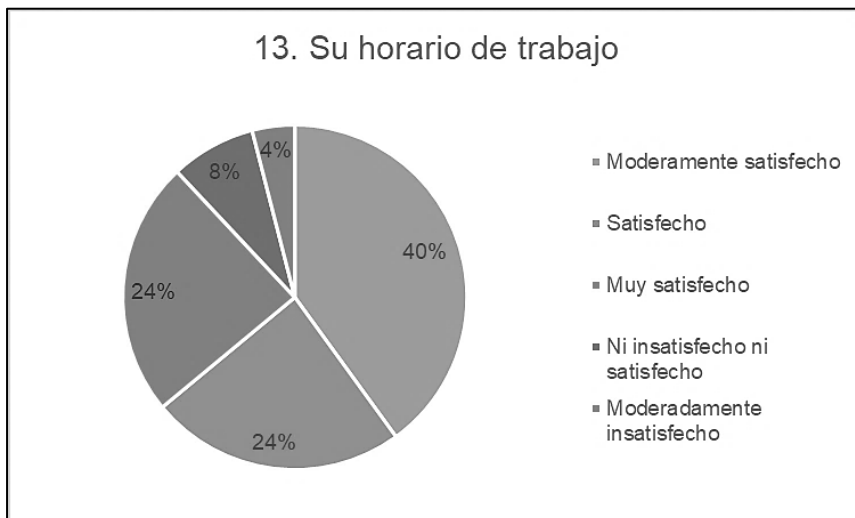
Nota: elaboración propia, 2022

La figura 6 muestra que el 36% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 32% moderadamente satisfecho, el 24% muy satisfecho, el 4% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.



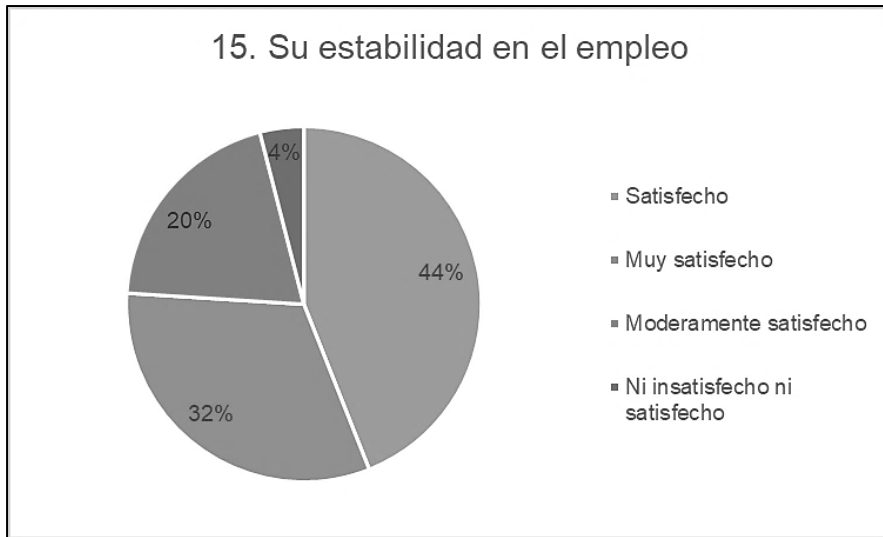
Nota: elaboración propia, 2022

La figura 7 muestra que el 44% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 28% moderadamente satisfecho, el 16% muy satisfecho, el 8% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.



Nota Fuente: elaboración propia, 2022

La figura 8 muestra que el 40% de las encuestadas se encuentra en un nivel moderadamente satisfecho, el 24% muy satisfecho, el 24% satisfecho, el 8% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.

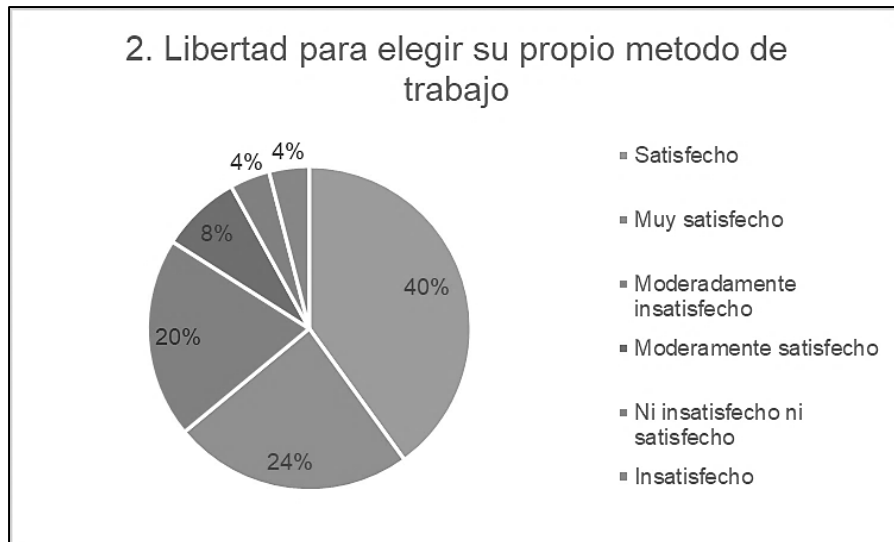


Nota: elaboración propia, 2022

La figura 9 muestra que el 44% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 32% muy satisfecho, el 20% moderadamente satisfecho y el 4% ni insatisfecho ni satisfecho.

7.1.2 Categoría de Satisfacción intrínseca

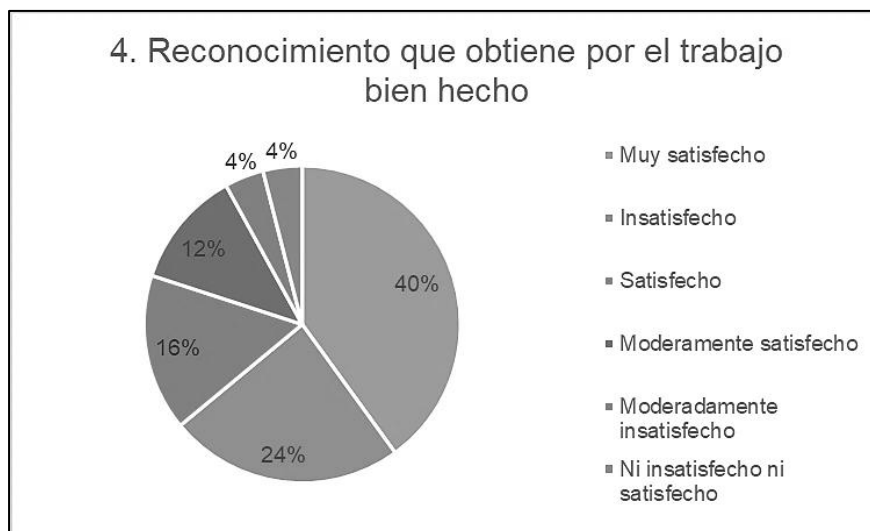
Esta categoría cuenta con las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 en donde se relacionan las siguientes respuestas de 25 personas encuestadas:



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 10 muestra que el 40% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 24% muy satisfecho, el 20% moderadamente insatisfecho, el 8% moderadamente satisfecho, el 4% ni insatisfecho ni satisfecho, y el 4% insatisfecho.

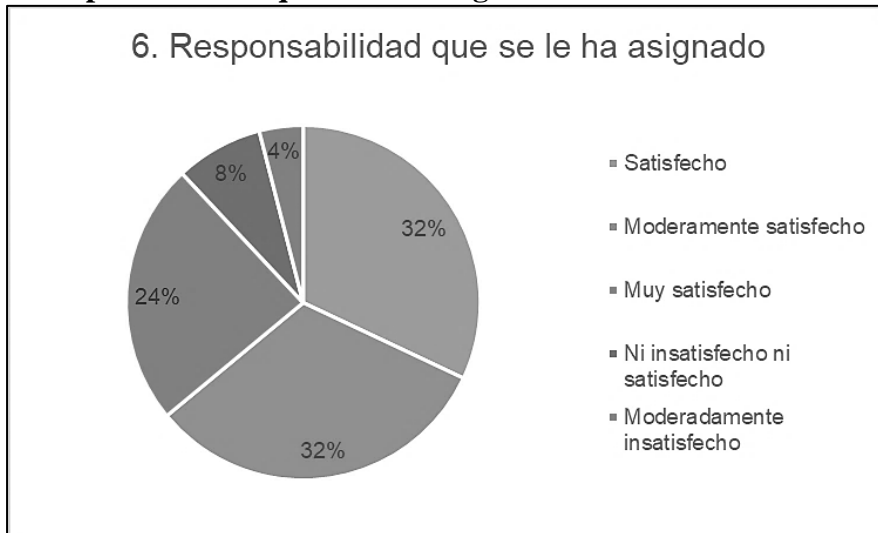
4 reconocimiento que obtiene por el y trabajo bien hecho



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 11 muestra que el 40% de las encuestadas se encuentra en un nivel muy satisfecho, el 24% insatisfecho, el 16% satisfecho, el 12% moderadamente satisfecho, el 4% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.

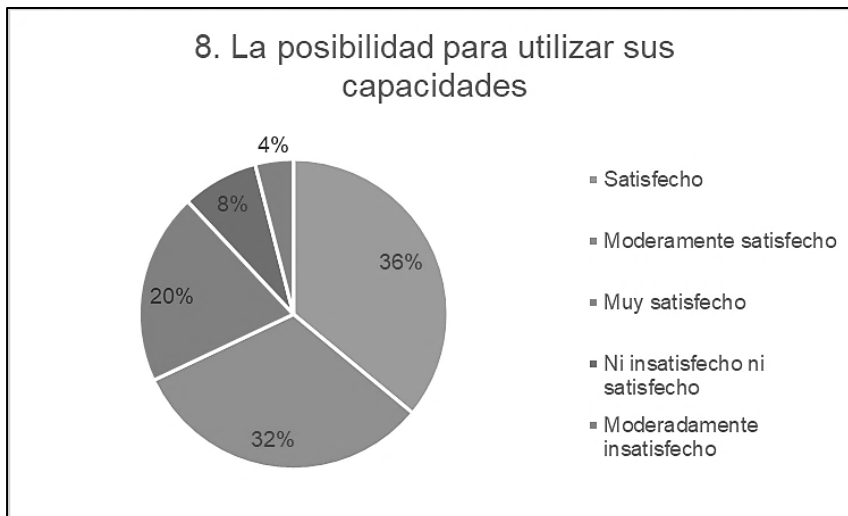
6 Responsabilidad que se le ha asignado



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 12 muestra que el 32% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 32% moderadamente satisfecho, el 24% muy satisfecho, el 8% ni insatisfecho ni satisfecho y el 4% moderadamente insatisfecho.

8 la posibilidad de utilizar sus capacidades



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 13 muestra que el 36% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, el 32% moderadamente satisfecho, 20% muy satisfecho, el 8% ni insatisfecho ni satisfecho, el 4% moderadamente insatisfecho.

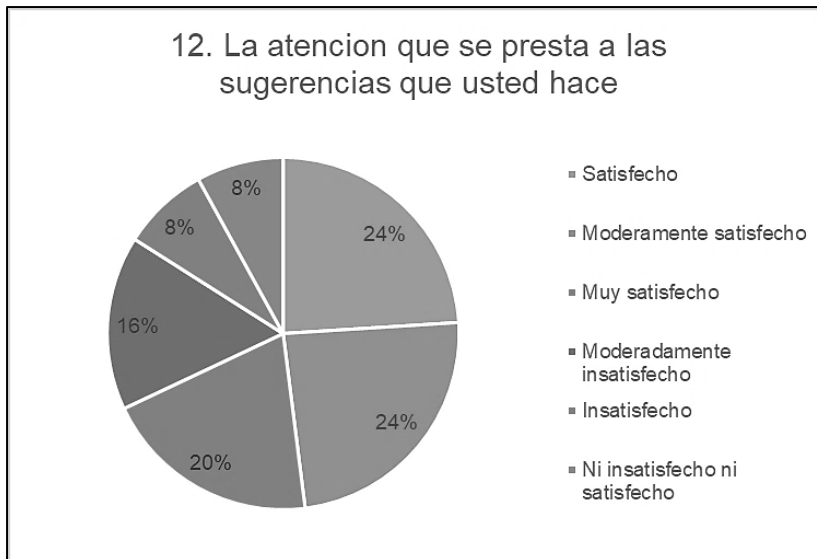
Figura 10 sus posibilidades de promocionar



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 14 muestra que el 20% de las encuestadas se encuentra en un nivel muy satisfecho, otro 20% satisfecho, y otro 20% insatisfecho, el 16% moderadamente satisfecho, otro 16% ni insatisfecho ni satisfecho y el 8% moderadamente insatisfecho.

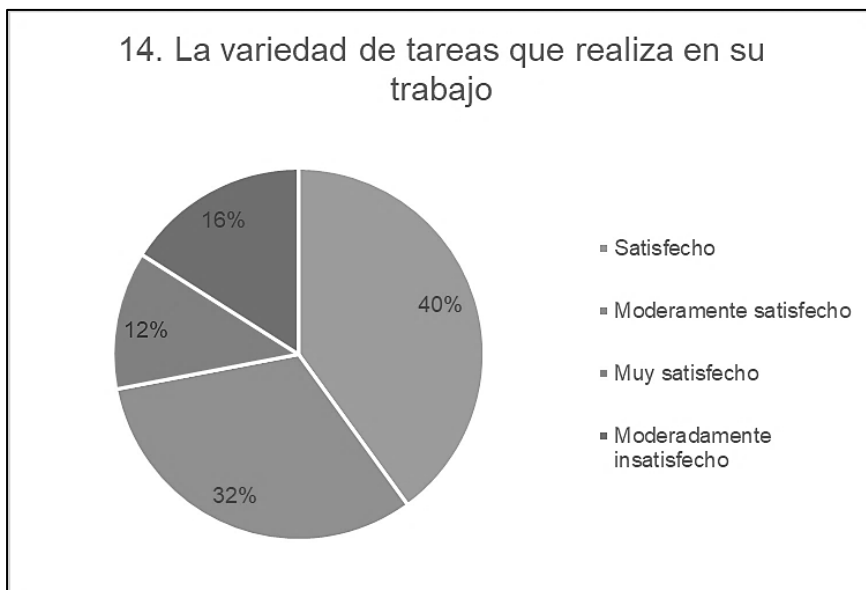
Figura 12 la atención que le le presta a las sugerencias que usted hace



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 15 muestra que el 24% de las encuestadas se encuentra en un nivel satisfecho, otro 24% moderadamente satisfecho, el 20% muy satisfecho, el 16% moderadamente insatisfecho, el 8% insatisfecho y el otro 8% ni insatisfecho ni satisfecho.

Figura 14 la variedad de las tareas que realiza en su trabajo



Nota: elaboración propia, 2022

La figura 16 muestra que el 12% de las encuestadas se encuentra en un nivel muy satisfecho, el 40% satisfecho, el 32% moderadamente satisfecho y el 16% ni insatisfecho ni satisfecho.

7.1.3 Correlación satisfacción extrínseca e intrínseca con la satisfacción general

Parala la caracterización la satisfacción laboral y se fundamenta en una hipótesis teórica que asocia el grado con a) nivel de cumplimiento o garantía de sus derechos laborales, b) los beneficios direccionados al crecimiento personal y familiar, brindados por sus empleadores, partiendo de la regla de hipótesis estadística donde H_0 o hipótesis nula parte del supuesto de no correlación significativa entre las variables a correlacionar (nula = 0; Baja ≤ 0.3 ; media ≤ 0.6 ; Alta ≤ 0.9 ; perfecta =1) y una significancia estadística de 5% ($p < 0.05$), si la significancia es mayor al 5% se rechazara la hipótesis evidenciando la significancia entre la relación y la generalización a toda la población, A continuación, se presenta la correlación de Spearman de cada categoría de satisfacción en función de la satisfacción general.

Matriz de Correlación

		IntM_Int	IntM_Ext	Int_SG	Edad
IntM_Int	Spearman's rho	—			-0.137
	p-value	—			0.515
IntM_Ext	Spearman's rho	0.649 ***	—		0.225
	p-value	< .001	—		0.280
Int_SG	Spearman's rho	0.741 ***	0.918 ***	—	0.120

Matriz de Correlación

		IntM_Int	IntM_Ext	Int_SG	Edad
	p-value	< .001	< .001	—	0.568
Edad	Spearman's rho	-0.137	0.225	—	—
	p-value	0.515	0.280	—	—

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

La figura 18, permiten verificar una relación positiva alta (Spearman's rho 0.649) entre la satisfacción extrínseca e intrínseca y la satisfacción general, teniendo en cuenta que se acerca a 1, es decir que en la medida que aumenten cualquiera de las dos primeras, aumentará indefectiblemente la satisfacción general.

Correlación Matrix		
extrínseco	Satisfacción General	
	Spearman's rho	p-value
1.	0.895	< .001
3.	0.640	< .001
5.	0.786	< .001
7.	0.827	< .001
9.	0.855	< .001
11.	0.795	< .001
13.	0.820	< .001
15.	0.771	< .001

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

La relación entre cada factor extrínseco evaluado y la satisfacción general es positiva, es decir que en la medida que aumente la satisfacción en cada uno de estos aspectos, aumenta la satisfacción general; sin embargo, tomando como referente que entre más se acerque a 1, la relación es más fuerte, la correlación evaluada es alta considerando que todos los valores están entre 0.6 y 0.9, por tanto las condiciones físicas de trabajo (Spearman's rho 0.895) corresponde a la correlación más fuerte, mientras las relaciones entre el modo en que se encuentra gestionada la empresa, la relación con el superior inmediato y con compañeros de trabajo, aunque siendo alta, presenta la correlación más baja del grupo.

Tabla 2 Matriz de Correlación de Spearman

Correlación Matrix		
Int	Total, General	
	Spearman's rho	p-value
2.	0.842	< .001
4.	0.893	< .001
6.	0.769	< .001
8.	0.732	< .001
10.	0.880	< .001
12.	0.811	< .001
14.	0.814	< .001

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Nota: Elaboración propia, software Jamovi

la relación entre cada factor Intrínseco evaluado y la satisfacción general es positiva, es decir que en la medida que aumente la satisfacción en cada uno de estos aspectos, aumenta la satisfacción general; sin embargo, tomando como referente que entre más se acerque a 1, la relación es más fuerte, la correlación evaluada es alta considerando que todos los valores están entre 0.7 y 0.9

En lo correspondiente a la satisfacción laboral se aprecia su dependencia de factores a nivel interno y externo, que al lograr su articulación efectiva, como mencionan Gómez y Mojica (2020), incidirá en la realización del trabajo y la manera de vivir, que en palabras de Fisher et al. (2004) se traduce en un estado emocional y cognitivo que da lugar a una satisfacción real. Igualmente, se identifica el aporte de Perea y Rodríguez (2021) en lo relacionado a la necesidad de reconocimiento, dar significado a la labor, brindar oportunidades de desarrollo personal, horarios flexibles y el logro del equilibrio en sus actividades o carga laboral. Lo cual se verifica con la fuerte relación entre el reconocimiento por la labor y las posibilidades de ascenso en la categoría de satisfacción intrínseca, y las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con sus jefes dentro de Josefa Soluciones y su salario, en lo que respecta a la categoría extrínseca.

Es así como, estos factores extrínsecos que se encuentran articulados al nivel de cumplimiento o garantía de sus derechos laborales y los intrínsecos con los beneficios direccionados al crecimiento personal y familiar, mediante los resultados obtenidos en el estudio de este grupo laboral, permitieron evidenciar en primer lugar, las fortalezas que posee Josefa soluciones en la gestión de los factores extrínsecos para el logro de niveles significativos de satisfacción; así como, las debilidades en la gestión de los factores intrínsecos, que se podrían explicar en la falta de un estudio más profundo y específico sobre sus imaginarios y expectativas para generar estrategias apropiadas para igualmente generar óptimos niveles de este tipo de

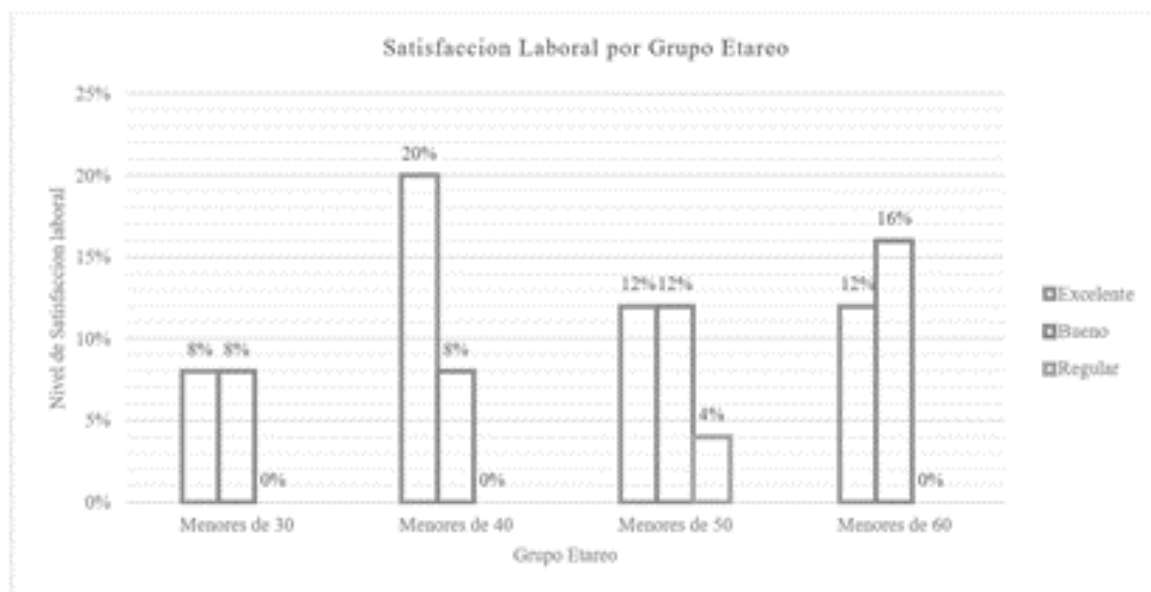
satisfacción; y en segundo lugar, validar la hipótesis de dependencia que tiene la satisfacción laboral (general).

7.1.4 Correlación satisfacción general y el factor edad

La correlación entre la edad y la satisfacción general es débil, aunque manifiesta una significación estadística que permite evidenciar la correlación, sin embargo, es interesante su sentido negativo, pues en la medida que aumenta la edad, disminuye la satisfacción general, lo cual podría adjudicarse a las prioridades que van cambiando a medida que las empleadas aumentan su experiencia y paralelamente, cambian sus expectativas con el propósito de progresar y mejorar su calidad de vida.

	Total, General	
	Spearman's rho	p-value
Edad	-0.276	0.191
<i>Note.</i> * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$		

En función de la relación edad – satisfacción, dada la distribución etaria donde la trabajadora más joven cuenta con 22 años y la más adulta con 57 años, los ciclos vitales identificados corresponden a juventud (14 - 26 años), adultez (27 - 59 años) se subdividen en fracciones de 10 años, se estudia cada grupo por separado, teniendo en cuenta como se mencionó que sus preferencias, modos de ser y expectativas podrían ser completamente diferentes, a partir de los ciclos vitales identificados



El grupo de trabajadoras entre 30 y 40 años presenta la mejor distribución en satisfacción laboral con el 20% excelente y 8%, mientras que el grupo entre 40 y 50 años muestra la única proporción de satisfacción regular de la población en general, pese a que la satisfacción es alta, este comportamiento se asocia con las Condiciones físicas de trabajo, el salario, las posibilidades de ascender dentro de la misma empresa y la libertad para elegir su propio método de trabajo, es pertinente resaltar que la valoración más alta se vincula a las relaciones con su superior inmediato.

7.1.5 Correlación satisfacción general y el factor genero

La perspectiva de género permite identificar que el total de la población de servicio doméstico de Josefa Soluciones son mujeres, tal como afirman Wang et al. (2018) y Benito (2019) se verifica la asimetría de las relaciones y un enfoque de género en donde no tiene cabida el género masculino, así mismo Calle (2019), Fleischer y Marín (2019), Goyes (2019) y Stankova (2021), refieren la necesidad de realizar estudios de mayor profundidad para la generación de políticas públicas y

controles efectivos de cumplimiento, así como transformación del imaginario social de precariedad y discriminación, permitiendo generar oportunidades de desarrollo personal y familiar, progreso y mejoramiento de calidad de vida.

Desde la verificación de los antecedentes, se enmarca que la invisibilización no solo se fomenta a través de dicha precariedad y discriminación sino también al no permitir que adopten sus propios métodos de trabajo ni sean atendidas las sugerencias que aportan, tal como afirman Granada et al. (2018) al mencionar que las reglas y forma de proceder se imponen por el ‘contratante’ de manera arbitraria, existiendo por tanto coerción y limitación hasta para expresarse, transgrediendo tanto sus derechos laborales como fundamentales, yendo en contra de su dignidad humana.

8 Conclusiones

La satisfacción laboral como herramienta para evaluar la percepción de las condiciones laborales en las empleadas domésticas adscritas a la empresa de servicio doméstico Josefa Soluciones, evidencia que internamente la satisfacción extrínseca es considerada como Excelente (45,36 puntos de 49) y la satisfacción intrínseca es buena (36,68 puntos de 56 posibles), o que se traduce de acuerdo con la evaluación de la escala general de satisfacción como un nivel de satisfacción *buena* (82,04 puntos de 105); es pertinente resaltar que los resultados de la presente investigación no son generalizados a toda la población de trabajadores domésticos, se limitan a la muestra estudiada, sin embargo, son relevantes para tener en cuenta las estrategias a implementar dentro de las organizaciones.

Una vez interpretados los datos, los aspectos que requieren especial atención para el diseño e implementación de estrategias en función de las características de la satisfacción laboral,

corresponde a la correlación más fuerte evidenciando las condiciones físicas de trabajo, el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho y las posibilidades de ascenso como los factores que más influyen en la percepción de la satisfacción laboral, refiriendo una necesidad de mejorar las condiciones; mientras las relaciones con compañeros de trabajo, la posibilidad de utilizar tus capacidades, la responsabilidad asignada y la estabilidad en el empleo aunque representan una correlación alta de manera individual, se muestran con los valores menos influyentes del grupo, lo que sugiere un monitoreo permanente a las estrategias desarrolladas y orientadas a estos factores.

Los coeficientes de correlación entre la satisfacción extrínseca e intrínseca con la satisfacción general demuestran la fuerte relación de cada uno de los aspectos estudiados; además, que, al momento de efectuar mejoras en cada uno, de forma inmediata y en el mismo sentido, lo hará la satisfacción general, esto es un factor significativo para la elaboración o diseño e implementación de estrategias. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el nivel de satisfacción intrínseca ha revelado debilidades en su gestión por parte de Josefa soluciones, es recomendable hacer un análisis más exhaustivo en busca de los aspectos involucrados para el diseño e implementación de las mejores estrategias. Por otro lado, los aspectos a mejorar en la categoría extrínseca son su relación con compañeros de trabajo y su estabilidad en el empleo; y a fortalecer en la misma, las condiciones físicas de trabajo, las relaciones entre jefes y trabajadores dentro de la empresa, su salario, el modo en que se encuentra gestionada la empresa, su horario de trabajo y su superior inmediato; mientras que en la intrínseca, se requiere continuar fortaleciendo todos los factores, atendiendo el estudio de profundización mencionado.

Con respecto a la satisfacción intrínseca, se hace vital desarrollar estrategias para mejorar lo relacionado al reconocimiento por su labor, las oportunidades para ascender, la atención a las

sugerencias o propuestas que hacen, libertad para que puedan elegir su propio método de trabajo y la variedad de tareas, último aspecto que, de acuerdo con su labor, se pueden generar estrategias de motivación frente a tareas repetitivas.

Es importante atender sugerencias y facilitar la implementación de sus propios métodos de trabajo para fomentar el libre desarrollo de la labor de acuerdo con sus capacidades y manera de optimizarla, sugiriendo mejoras de los procedimientos, solo en los momentos y aspectos que sean necesarios. Dado que su conocimiento y experiencia en la realización de la labor, se convierte en una herramienta útil para mejorar sus condiciones y modos de proceder.

En cuanto al reconocimiento, el ser humano debe sentir que su valía prima, al ser ésta, parte de su dignidad. Para las oportunidades de ascenso, se deben crear mecanismos que permitan a las empleadas capacitarse en aquello que haga parte de su proyecto de vida personal y familiar para facilitar su progreso y no su perpetuidad o permanencia, ni la transmisión de generación en generación de dicha labor.

El proceso de investigación desarrollado brindó la posibilidad de recabar aspectos importantes articulados a la satisfacción laboral, sin embargo, es importante adicionar factores a cada categoría de tal manera que se posibilite encontrar más caminos en torno a la implementación de estrategias de mejora o fortalecimiento, un mayor conocimiento de la población o muestra en estudio, enfoca y verifica la certeza de los resultados. Por otro lado, se hace necesario un estudio separado por grupos etarios, dado que la experiencia y recorrido, generan diferencias de obligatoria atención. En tal sentido, es un punto de partida o de continuidad para aquellas partes interesadas o investigadores que requieran o deseen realizar estudios en la temática.

Resulta satisfactorio como investigador, verificar que existen empresas que se encuentran comprometidas con una buena gestión, por ello, este tipo de estudios se convierte en una herramienta de significativa importancia para que las mismas, conozcan cómo se encuentran en su gestión de la satisfacción laboral, qué brechas o falencias requieren atención inmediata, qué acciones correctivas deben implementar, qué fortalezas poseen para con ellas apoyarse durante la realización de los procesos y sobre todo, tener claridad que de un trato digno, inclusivo y garante de derechos, depende su buena imagen, su rentabilidad, posicionamiento y sostenibilidad.

9 Recomendaciones

A partir del proceso de análisis e interpretación de los datos, Se percibe entonces que Josefa Soluciones va por buen camino en su gestión de la satisfacción laboral, aunque se podría considerar tardía, si se le ve desde la problemática y el tiempo que lleva la misma dentro de éste gremio laboral, es importante por tanto que las encuestadas en su mayoría presenten niveles de satisfacción altos; sin embargo, posee igual relevancia su fortalecimiento, dado que sus relaciones no son tan fuertes como deberían, es decir que su propósito es llevar la correlación tan cerca de 1 como se pueda. Dentro de los aspectos que se deben fortalecer se encuentra el bajo nivel de satisfacción intrínseca, puesto que se relaciona directamente con la subjetividad, autoestima, motivación y emociones de las empleadas, factores determinantes para el desarrollo y crecimiento personal y social, en este sentido, se generan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la empresa Josefa soluciones implementar estrategias de motivación laboral donde se tengan en cuenta las características específicas de las trabajadoras más adultas como punto de partida en la estrategia, ya que se evidencia que en este grupo comparativo más satisfacción en las personas jóvenes que en las adultas.

- Se sugiere un monitoreo permanente una vez creadas e implementadas las estrategias desarrolladas y orientadas a los factores del desarrollo y crecimiento personal, ejecutados por la empresa.
- Establecer mecanismos de mejoramiento de las condiciones físicas de trabajo (SST) dentro de las posibilidades de la misionalidad de sus funciones, así como un sistema efectivo de compensación emocional basado en el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho;
- Se plantea como alternativa de evaluación a la empresa evaluar las posibilidades de ascenso y promoción entre las empleadas como factor de retención y motivación para el desarrollo de la calidad de vida laboral;
- Realizar un monitorear especial frente al desarrollo del personal en función de las relaciones entre compañeros, si bien no se identifica una relación directa con el nivel obtenido de satisfacción, de manera individual evidencia un comportamiento bajo en función de los demás factores evaluados.

10 Referencias

- Barrera, D. M. (2017). *Evolución Normativa Del Trabajo Doméstico En Colombia*. [Trabajo de grado maestría, Universidad Católica] Bogotá.
<https://Repository.Ucatolica.Edu.Co/Bitstream/10983/15417/1/EVOLUCI%C3%93N%20NORMATIVA%20DEL%20TRABAJO%20DOM%3%89STICO%20EN%20COLOMBIA.Pdf>
- Barrero, P. M., Ospina, Y., & Sánchez, L. G. (2020). *CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD DE LAS MUJERES QUE SON EMPLEADAS DEL SERVICIO DOMESTICAS EN LOS CONJUNTOS DEL BARRIO VERGEL DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ, TOLIMA*. Ibagué. Obtenido De
<https://Repository.Ean.Edu.Co/Bitstream/Handle/10882/10156/Sanchezlaura2020.Pdf?Sequence=2&lsallowed=Y>
- Benito, M. (2019). *PROTECCIÓN SOCIAL DEL SERVICIO DOMÉSTICO DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO*. *Lex Social*, 9(2), 441-481. Obtenido De
https://Www.Upo.Es/Revistas/Index.Php/Lex_Social/Article/View/4223/3497
- Bernal, C. (2010). *Metodología De La Investigación (Tercera Ed.)*. Colombia: Pearson Educación.
- Calle, C. E. (2019). *Régimen Legal De Los Trabajadores Domésticos En Colombia Y La Vulneración De Sus Derechos*. Bogotá. Obtenido De
<https://Repository.Ucatolica.Edu.Co/Bitstream/10983/22957/1/REGIMEN%20LEGAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DOMESTICOS.Pdf>
- Corte Constitucional. (2014). *Corte Constitucional*. Obtenido De
<https://Www.Corteconstitucional.Gov.Co/Relatoria/2014/C-871-14.Htm#:~:Text=C%2D871%2D14%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&Text=La%20Corte%20consider%C3%B3%20que%20la,Frente%20a%20los%20dem%C3%A1s%20trabajadores.>

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

Díaz, R., & Roncagliolo, F. (2018). Satisfacción Laboral Y Riesgos Psicosociales En Trabajadoras De Casa Particular De La Región Del Maule. Chile: Universidad De Talca (Chile). Facultad De Psicología. Obtenido De [Http://Dspace.Utalca.Cl/Handle/1950/11434](http://Dspace.Utalca.Cl/Handle/1950/11434)

Espitia H., Y. D. (2021). Análisis De Las Condiciones Laborales Contractuales Del Personal Que Presta Servicios Domésticos En La Ciudad De Montería. Panamá. Obtenido De [Https://Repositorio.Umecit.Edu.Pa/Bitstream/Handle/001/4654/MAESTR%C3%8da%20ADMO%20NEGOCIOS-%20YASMIR%20HOYO%20ESPITIA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Umecit.Edu.Pa/Bitstream/Handle/001/4654/MAESTR%C3%8da%20ADMO%20NEGOCIOS-%20YASMIR%20HOYO%20ESPITIA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Fisher, C., Harris, L., Kirk, S., Leopold, J., & Leverment, Y. (2004). The Dynamics Of Modernization And Job Satisfaction In The British National Health Service. (T. N. University, Ed.) Review Of Public Personnel Administration, 24(4), 304-318. Doi:[Https://Doi.Org/10.1177%2F0734371X04268480](https://doi.org/10.1177%2F0734371X04268480)

Fleischer, F., & Marín, K. (2019). Atravesando La Ciudad. La Movilidad Y Experiencia Subjetiva Del Espacio Por Las Empleadas Domésticas En Bogotá. EURE, 45(135). Doi:[Http://Dx.Doi.Org/10.4067/S0250-71612019000200027](http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612019000200027)

Gómez, L., & Mojica, D. (2020). La Felicidad Laboral Un Factor Que Protege La Legislación. Pereira. Obtenido De [Https://Repository.Unilibre.Edu.Co/Bitstream/Handle/10901/21634/MD0013.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repository.Unilibre.Edu.Co/Bitstream/Handle/10901/21634/MD0013.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Goyes, I. (2019). DERECHO LABORAL INDIVIDUAL CON ENFOQUE DE DERECHOS Y PERSPECTIVA DE GÉNERO (1a. Ed.). San Juan De Pasto: Universidad De Nariño. Obtenido De [Https://Sired.Udenar.Edu.Co/6850/1/Derecho%20laboral.Pdf](https://Sired.Udenar.Edu.Co/6850/1/Derecho%20laboral.Pdf)

Granada, N., Salas, A., & Vargas, D. (2018). LA INVISIBILIZACIÓN DE LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS: GÉNERO CONDICIONES LABORALES E IDENTIDAD. Santiago De Cali. Obtenido De [Https://Repository.Unicatonica.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12237/1122/INVISIBILIZACION_](https://Repository.Unicatonica.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12237/1122/INVISIBILIZACION_)

TRABAJADORAS_DOMESTICAS_GENERO_CONDICIONES_LABORALES_IDENTIDAD.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología De La Investigacion. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Jiménez, D. M. (2020). Las Y Los Trabajadores Del Servicio Doméstico En Cali Y Su Área Metropolitana: Algunas Características De Quienes Ejercen Esta Ocupación. (C. U. Valle, Ed.) Obtenido De <https://Ail.Ens.Org.Co/Wp-Content/Uploads/Sites/3/2020/04/Documento-De-Trabajo-No.185-Diana-M.-Jimenez-Trabajadores-Dom%C3%A9sticos-En-Cali.Pdf>

Josefa Soluciones. (S.F.). Josefa Soluciones S.A.S. Obtenido De <https://Www.Josefasoluciones.Com/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Fundamentos Del Marketing. Pearson Education.

Levine, D., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2006). Estadística Para Administración (Cuarta Ed.). México: Pearson Educación.

Makalu Capacitación. (13 De Marzo De 2018). Impacto De Los Riesgos Psicosociales En Los Trabajadores La Doble Presencia . Makalu Consultores. Obtenido De <https://Www.Makaluconsultores.Cl/Impacto-De-Los-Riesgos-Psicosociales-En-Los-Trabajadores-La-Doble-Presencia>

Martín, M. (2009). Domesticar El Trabajo: Una Reflexión A Partir De Los Cuidados. (U. C. Madrid, Ed.) Cuadernos De Relaciones Laborales, 26(2), 13-44.

Micha, A., & Pereyra, F. (Ene-Jun De 2019). La Inserción Laboral De Las Mujeres De Sectores Populares En Argentina: Sobre Características Objetivas Y Vivencias Subjetivas. Sociedad E Cultura, 22(1), 70-95. Doi:10.5216/Sec.V22i1.57887

Ministerio Del Trabajo. (2019). Cartilla de Servicio Doméstico. Mintrabajo. Obtenido De <https://Www.Mintrabajo.Gov.Co/Documents/20147/59414688/Cartilla+Servicio+Dom%C3%A9stico+2019.Pdf/04a6578d-F478-6a94-56ef-6f20299c12e0>

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

Ministerio Del Trabajo. (22 De Julio De 2020). Mintrabajo. Obtenido De

[Https://Www.Mintrabajo.Gov.Co/Prensa/Comunicados/2020/Julio/Trabajadores-Y-Trabajadoras-Domesticos-As-Tendran-Acceso-Gratuito-Al-Sistema-Bancario](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2020/julio/trabajadores-y-trabajadoras-domesticos-as-tendran-acceso-gratuito-al-sistema-bancario)

Minjusticia. (1988). Sistema Único De Información Normativa - Suin Juriscol. Obtenido De

[Https://Www.Suin-Juriscol.Gov.Co/Viewdocument.Asp?Id=1173244](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?id=1173244)

Organización Internacional Del Trabajo - OIT. (2011). International Labour Organization - ILO. Obtenido

De [Https://Www.Ilo.Org/Legacy/Spanish/Buenos-Aires/Trabajo-Infantil/Resource/Docs/Sabermas/Normativa/C189.Pdf](https://www.ilo.org/legacy/spanish/buenos-aires/trabajo-infantil/resource/docs/sabermas/normativa/C189.pdf)

Osorio, V., & Jiménez, C. (2019). Historia Tras Las Cortinas. El Trabajo Doméstico En Colombia: Entre Transacciones, Incertidumbres Y Resistencias. (E. N. Sindical, & U. D. Cartagena, Edits.) Medellín.

Obtenido De [Https://Www.Ens.Org.Co/Wp-Content/Uploads/2019/03/TRA_DOM_2019.Pdf](https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2019/03/TRA_DOM_2019.pdf)

Pedraza, N. (Enero-Junio De 2018). El Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral

Desde La Percepción Del Capital Humano. Revista Lasallista De Investigación, 15(1).

Doi:[Https://Doi.Org/10.22507/Rli.V15n1a9](https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9)

Perea, L., & Rodríguez, I. (2021). Análisis De Los Factores De Empleabilidad De Las Mujeres Afro En Las 13

Áreas Metropolitanas De Colombia. Bogotá. Obtenido De

[Https://Repository.Uniminuto.Edu/Bitstream/10656/13011/1/TM.GS_Perealucy-Rodriguezingrid_2021](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13011/1/TM.GS_Perealucy-Rodriguezingrid_2021)

Pérez, J., & Fidalgo, M. (2019). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio De

Trabajo Y Asuntos Sociales. Obtenido De INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL

TRABAJO: [Https://Www.Insst.Es/Documents/94886/326853/Ntp_394.Pdf/3b9fdb86-1f26-475a-84e2-C7af79096a9b?Version=1.0&T=1614698468116](https://www.insst.es/documents/94886/326853/Ntp_394.pdf/3b9fdb86-1f26-475a-84e2-c7af79096a9b?Version=1.0&T=1614698468116)

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

Pineda, J., & Acosta, C. (JUNIO De 2011). Calidad Del Trabajo: Aproximaciones Teóricas Y Estimación De

Un Índice. Ensayos Sobre POLÍTICA ECONÓMICA, 29(65), 60-105. Obtenido De

[Https://Repositorio.Banrep.Gov.Co/Bitstream/Handle/20.500.12134/6435/Espe.Pdf](https://Repositorio.Banrep.Gov.Co/Bitstream/Handle/20.500.12134/6435/Espe.Pdf)

Puentes, K., Rincón, L., & Puentes, A. (2018). Análisis Bibliométrico Sobre Trabajo Y Salud Laboral En

Trabajadores Informales, 2010-2016. Rev. Fac. Nac. Salud Pública, 36(3), 71-89.

Doi:10.17533/Udea.Rfnsp.V36n3a08

Rodríguez, V. (2022). Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral En Personal Hotelero De Trujillo.

Trujillo, Perú. Obtenido De

[Https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/85263/Rodr%C3%Adguez_AV](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/85263/Rodr%C3%Adguez_AV)

M-SD.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Serrano, S. (25 De Enero De 2021). SERV. Obtenido De [Https://Www.Serv.Com.Co/Post/Disena-Un-Blog-](https://Www.Serv.Com.Co/Post/Disena-Un-Blog-)

Increible

Stankova, T. (2021). Representaciones Sociales Y Derechos Laborales En El Servicio Doméstico: Una

Mirada Desde Las Experiencias De Trabajadoras Y Empleadoras En Bogotá Y Algunas Notas

Periodísticas. Bogotá. Obtenido De

[Https://Expeditiorepositorio.Utadeo.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12010/20110/Representa](https://Expeditiorepositorio.Utadeo.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12010/20110/Representaciones%20sociales%20y%20derechos%20laborales%20en%20el%20servicio%20dome%CC%81stico)

[ciones%20sociales%20y%20derechos%20laborales%20en%20el%20servicio%20dome%CC%81stico_o_Theodora%20Stankova.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Expeditiorepositorio.Utadeo.Edu.Co/Bitstream/Handle/20.500.12010/20110/Representaciones%20sociales%20y%20derechos%20laborales%20en%20el%20servicio%20dome%CC%81stico_o_Theodora%20Stankova.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

The Jamovi Project (2021). Jamovi. (Version 2.0) [Computer Software]. Retrieved From

[Https://Www.Jamovi.Org](https://Www.Jamovi.Org).

Wang, C.-H., Chung, C.-P., Hwang, J.-T., & Ning, C.-Y. (2018). The Foreign Domestic Workers In Singapore,

Hong Kong, And Taiwan: Should Minimum Wage Apply To Foreign Domestic Workers? The

Chinese Economy, 51(2), 154-174. Doi:10.1080/10971475.2018.1447831

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales For Measurement Of Some Work Attitudes And Aspects Of Psychological Well-Being. *Journal Of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.

Doi:10.1111/J.2044-8325.1979.Tb00448.X

Anexo 1. Datos Recolectados

# encuestada	Edad	1. Condiciones físicas de trabajo	3. Con sus compañeros de trabajo	5. Su superior inmediato	7. Su salario	9. Relaciones entre dirección (jefes y trabajadores) de su empresa.	11. El modo en que su empresa está gestionada (organizada)	13. Su horario de trabajo	15. Su estabilidad en el empleo	Subtotal Ext.	Nivel Extrínseca
1	35	6	6	6	6	6	6	6	7	49	E
2	49	7	7	7	6	7	6	6	7	53	E
3	41	6	6	6	6	6	6	6	6	48	E
4	54	5	6	7	6	6	6	5	7	48	E
5	38	6	7	6	6	6	7	6	7	51	E
6	37	7	7	7	6	7	6	7	7	54	E
7	50	7	5	6	7	5	5	7	6	48	E
8	31	7	6	7	7	7	7	7	7	55	E
9	22	7	7	7	7	7	7	7	7	56	E
10	33	4	4	5	5	6	5	3	6	38	B
11	49	7	7	7	7	7	7	7	7	56	E
12	45	6	5	6	4	6	6	4	4	41	B
13	43	5	6	5	5	5	6	5	5	42	B
14	44	2	3	6	3	3	3	5	6	31	R
15	39	6	6	6	5	6	6	6	6	47	E
16	29	6	6	5	5	6	6	5	6	45	E
17	31	5	5	4	4	5	4	5	6	38	B
18	52	5	4	5	5	4	5	4	6	38	B
19	52	5	6	5	5	5	5	5	5	41	B
20	24	3	5	6	5	5	5	5	5	39	B
21	52	6	6	6	6	7	6	7	6	50	E
22	57	5	6	5	5	5	5	5	5	41	B
23	27	6	6	6	6	6	6	6	6	48	E
24	45	3	6	5	5	5	5	5	5	39	B
25	54	5	5	4	4	5	4	5	6	38	B

# encuestada	Edad	# encuestada	2. Libertad para elegir su propio método de trabajo	4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho	6. Responsabilidad que se le ha asignado	8. La posibilidad para utilizar sus capacidades	10. Sus posibilidades de promocionar (oportunidad de ascender dentro de la misma empresa)	12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace	14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo	Subtotal Int.	Nivel Intrínseca	Total. General
1	35	1	6	7	6	6	4	4	6	39	E	88
2	49	2	7	7	6	6	7	6	6	45	E	98
3	41	3	6	7	6	4	4	6	5	38	B	86
4	54	4	6	7	4	5	7	5	5	39	E	87
5	38	5	6	6	6	6	6	6	6	42	E	93
6	37	6	7	7	6	7	6	7	6	46	E	100
7	50	7	7	6	7	7	6	5	6	44	E	92
8	31	8	7	7	7	7	7	7	7	49	E	104
9	22	9	7	7	7	7	7	7	7	49	E	105

Satisfacción Laboral del Servicio Domestico

10	33	10	3	2	6	6	4	5	5	31	B	69
11	49	11	7	7	7	7	7	6	7	48	E	104
12	45	12	4	6	5	4	4	7	6	36	B	77
13	43	13	5	2	5	5	2	3	3	25	R	67
14	44	14	2	3	3	3	2	3	3	19	R	50
15	39	15	6	7	6	6	6	6	6	43	E	90
16	29	16	6	5	5	5	5	5	6	37	B	82
17	31	17	6	5	5	6	5	5	5	37	B	75
18	52	18	6	4	6	5	5	4	5	35	B	73
19	52	19	5	2	5	5	2	2	3	24	R	65
20	24	20	3	5	5	5	5	6	5	34	B	73
21	52	21	6	7	7	6	6	7	6	45	E	95
22	57	22	3	2	5	5	3	2	3	23	R	64
23	27	23	3	6	7	6	3	5	5	35	B	83
24	45	24	3	2	4	5	2	3	6	25	R	64
25	54	25	6	2	5	6	2	3	5	29	B	67

# encuestada	Edad	Total, General	Nivel General
1	35	88	E
2	49	98	E
3	41	86	E
4	54	87	E
5	38	93	E
6	37	100	E
7	50	92	E
8	31	104	E
9	22	105	E
10	33	69	B
11	49	104	E
12	45	77	B
13	43	67	B
14	44	50	R
15	39	90	E
16	29	82	B
17	31	75	B
18	52	73	B
19	52	65	B
20	24	73	B
21	52	95	E
22	57	64	B
23	27	83	E
24	45	64	B
25	54	67	B

Anexo 2. Resumen analítico especializado con fines de publicación RAE

Titulo	Satisfacción laboral del servicio doméstico en la empresa Josefa Soluciones de Ibagué, Tolima
Autor	Dayana Gisella Rodríguez Gaitán
Asesor	Diego Fernando Lotero Vasquez
Fecha de publicación	Junio 2022
Como Citar (APA 7)	Rodríguez G. Dayana G (2022). Satisfacción laboral del servicio doméstico en la empresa Josefa Soluciones de Ibagué, Tolima. [trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO
Resumen	<p>La satisfacción en el trabajo es fundamental a nivel cognitivo y emocional para todo colaborador de una empresa, lograrla depende de la articulación y cumplimiento de los aspectos extrínsecos e intrínsecos, situación que a partir de la revisión de los antecedentes sugiere un estado de desprotección por parte del gremio de empleadas domésticas.</p> <p>Metodológicamente se realiza un estudio en el grupo de empleadas domésticas adscritas a la empresa de servicio doméstico Josefa Soluciones ubicada en Ibagué, Tolima; con un diseño cuantitativo no experimental y transversal de tipo descriptivo en tres fases, en la primera, la adaptación y evaluación requerida del cuestionario de la Escala de Satisfacción General adaptada por Warr, Cook y Wall (1979) y su aplicación a un total de 25 empleadas de servicio doméstico; en segundo lugar, la realización de dos tipos de análisis, un</p>

	análisis estadístico descriptivo por categorías y un análisis correlacional, y en tercer lugar, el diseño del plan de mejora propuesto.
Palabras Clave	Satisfacción laboral, servicio doméstico.
Pregunta de Investigación	¿Cómo perciben las empleadas del servicio doméstico sus condiciones laborales?
Objetivo General y específico	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las características de la satisfacción laboral de un grupo de empleadas del servicio doméstico de la empresa Josefa Soluciones en la ciudad de Ibagué. <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción laboral y reconocer las características en una muestra de la empresa Josefa Soluciones en la ciudad de Ibagué. • Proponer un plan de acción y plantear recomendaciones para el mejoramiento de la satisfacción laboral de las trabajadoras del servicio doméstico en la empresa Josefa Soluciones en la Ciudad de Ibagué.
Referente teórico	<p>Trabajo doméstico</p> <p>En resumen, el trabajo doméstico es la labor que se hace para mantener limpio y ordenado un apartamento o una casa, las personas de estrato alto siempre han contratado mujeres para que lo hagan y a través del tiempo la retribución ha ido cambiando hasta la actualidad que es monetaria (Serrano, 2019). En las personas de un estrato medio antiguamente se tenía el tabú de que era la obligación de las mujeres y que los hombres eran los que trabajan para llevar el sustento a la casa, pero en la actualidad eso ha cambiado por que la gran mayoría de mujeres trabajan, lo que hace que en una vivienda tanto hombre como mujer trabajen.</p>

	<p>Satisfacción laboral</p> <p>La satisfacción laboral en resumen es un sentimiento positivo y negativo mediante el cual el empleado percibe su trabajo, lo que es muy importante para una organización porque de ahí puede depender el desempeño de la misma y con el crecimiento en el mercado en el que se encuentre. (Gamboa Ruiz, 2010)-</p> <p>Considerando que las empresas en la actualidad buscan ser competitivas y estar activas en el proceso de mejora continua. Porten para el sustento del hogar.</p>
Metodología	<p>Dado que el objetivo del estudio será analizar las características de la satisfacción laboral de las trabajadoras del servicio doméstico, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicara de manera transversal considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico amplio, se procedió a realizar una investigación de tipo descriptivo “La investigación descriptiva tiene como objetivo principal llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones que predominan en la descripción exacta del objeto de estudio. Se encarga de identificar las relaciones existentes entre dos o más variables.” (Tipo de investigacion) para medir el nivel de la satisfacción laboral y sus características en la empresa Josefa soluciones de la ciudad de Ibagué.</p> <p>La investigación no experimental “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152) . Estos mismos autores definen que las investigaciones trasversales son “los diseños de investigación transaccional o transversal que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 154).</p>
Resultados	<p>Se plantío la determinación del nivel de satisfacción laboral de las empleadas adscritas a la empresa Josefa soluciones una empresa de servicio doméstico con esto se procedió a realizar las mediciones de las satisfacción extrínseca intrínseca y general.</p>

Discusión	<p>Se evidencia que internamente la satisfacción extrínseca es considerada excelente y la satisfacción intrínseca es buena de acuerdo con la evaluación de la escala general de satisfacción es pertinente resaltar que los resultados de la presente investigación no son generalizados a toda la población de trabajadoras domésticas sin embargo la presente investigación es muy relevante para tener en cuenta y así poder crear estrategias a implantar dentro de las empresas</p>
Referencias Bibliográficas	<p>Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i>. México: Mc Graw Hill Education.</p> <p>Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales For Measurement Of Some Work Attitudes And Aspects Of Psychological Well-Being. <i>Journal Of Occupational Psychology</i>, 52(2), 129-148. Doi:10.1111/J.2044-8325.1979.Tb00448.X.</p> <p>Serrano, S. (25 De Enero De 2021). SERV. Obtenido De https://www.serv.com.co/post/disena-un-blog-increible</p>