



Efectos y afrontamiento del estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué

Claudia Patricia Pineda Giraldo

Eliana Carolina Rodríguez Moreno

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Febrero 2025

Efectos y afrontamiento del estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué

Claudia Patricia Pineda Giraldo
Eliana Carolina Rodríguez Moreno

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

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez
Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Profesional en Salud Ocupacional, Psicólogo.

Rectoría Virtual
Sede Virtual
Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo
Febrero 2025

Dedicatoria

Este proyecto va dedicado a nuestras familias quienes forjaron en nosotras principios y valores que nos acompañan a lo largo de la vida, y no han ayudado a alcanzar las metas profesionales, educativas y personales, gracias por su apoyo incondicional, por los consejos, gracias por las palabras de aliento cuando sentíamos que no podíamos, gracias por ser el motor que impulsa nuestras vidas, por ello nuestro logro hoy lo dedicamos a ustedes, los amamos.

Agradecimientos

Agradecemos primero a Dios por regalarnos el don de la vida y la salud y permitir vivir este proceso de aprendizaje, gracias a nuestras familias por apoyarnos, ser nuestra fortaleza y pilar para materializar los proyectos y sueños, a la institución educativa UNIMINUTO por abrirnos las puertas del conocimiento, te llevamos en el corazón y a los docentes por la paciencia, entrega y compromiso en el periodo educativo.

Tabla de contenido

Lista de tablas	
Lista de figuras	
Resumen	
Introducción	13
Capítulo I. Planteamiento del problema	14
1. Pregunta de investigación	16
2. Objetivo General	16
2.1 Objetivos específicos	16
3. Justificación	17
Marco de referencia	18
Antecedentes	18
El trabajo doméstico en Colombia	18
Legislación en Colombia	19
Decreto–Ley 2663 del 5 de agosto de 1950	19
El artículo 77 del anteriormente mencionado Decreto–Ley 2663 del 5 de agosto de 1950	19
Ley 1595 de 2012	20
Sentencia T - 185 de 2016	20
Conceptualización	21
2.1. Trabajos domésticos	21
2.2. Trabajo no remunerado	21
2.3. Economía del cuidado	22
2.4. Condiciones laborales	22
2.5. Satisfacción labora	22
2.6. Contrato laboral doméstico	22
Estado del arte	22
La Ley 2788 de 2003: Reconocimiento de los Derechos Laborales de las Trabajadoras Domésticas	23
El Estudio "El trabajo doméstico en Colombia: Condiciones laborales y género" (2013) - Universidad de los Andes	23
"Trabajo doméstico y género en Colombia: Un análisis de la invisibilidad social y laboral" (2016) - Revista de Estudios Sociales	24
"El trabajo doméstico en Colombia: Retos y Perspectivas" (2019) - Informe de la OIT	24
"El impacto de la Ley 2788 de 2003 en las trabajadoras del servicio doméstico en Bogotá" (2017) - Observatorio del Trabajo y los Derechos Humanos	25
Capítulo II. Metodología	26
1. Enfoque	26
2. Participantes	26
3. Técnicas e instrumentos	27

Capitulo III. Resultados	34
Conclusiones	57
Bibliografía	61
Anexos	64

Lista de tablas

1. <i>Tabla 1</i>	25
2. <i>Tabla 2</i>	26
3. <i>Tabla 3</i>	28
4. <i>Tabla 4</i>	29
5. <i>Tabla 5</i>	30
6. <i>Tabla 6</i>	33
7. <i>Tabla 7</i>	36
8. <i>Tabla 8</i>	39
9. <i>Tabla 9</i>	42
10. <i>Tabla 10</i>	44
11. <i>Tabla 11</i>	46
12. <i>Tabla 12</i>	49
13. <i>Tabla 13</i>	49
14. <i>Tabla 14</i>	50

Lista de figuras

1. <i>Figura 1. Nivel de estudios 1</i>	31
2. <i>Figura 2. Horario de trabajo 1</i>	32
3. <i>Figura 3. Personas a cargo 1</i>	32
4. <i>Figura 4. Nivel de estudios 2</i>	32
5. <i>Figura 5. Horario de trabajo 2</i>	32
6. <i>Figura 6. Personas a cargo 2</i>	33

Resumen

El trabajo doméstico implica actividades esenciales para el cuidado emocional y afectivo de los hogares, pero históricamente ha sido asociado con el rol de la mujer y considerado una responsabilidad inherente a su género. Esto ha llevado a una subvaloración e invisibilidad de esta labor, que no se reconoce como un aporte económico o social significativo, las mujeres que lo ejercen, especialmente de sectores populares, rurales, indígenas y afrodescendientes, enfrentan vulnerabilidad económica y social, perpetuando desigualdades de género y socioeconómicas. En Colombia, alrededor de 700.000 personas son trabajadoras domésticas, en su mayoría mujeres (94%). Sin embargo, más del 70% carece de contrato formal, lo que limita su acceso a beneficios sociales como salud y pensiones, y genera un entorno propicio para el estrés, que afecta su salud física y mental, así como la dinámica de los hogares donde trabajan, es fundamental analizar las causas del estrés en este grupo y las estrategias para afrontarlo, dada la importancia del trabajo doméstico en la economía y el bienestar social, este proyecto se pretende investigar y evaluar el impacto del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué en el ejercicio de sus funciones en los lugares de trabajo al largo del año 2024, se aplicaron unos instrumentos cualitativos y cuantitativos, es decir un enfoque mixto a 12 trabajadoras domésticas, 6 del municipio de marinilla y 6 de Ibagué, los cuales permitieron medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los resultados de la investigación son un poco desalentadores, puesto que los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en ambas ciudades puntuaron en su mayoría alto, reflejando falta de apoyo social, carencia de reconocimiento, altas demandas y cargas laborales, indicando que se deben tomar acciones y proponer estrategias de prevención e intervención de inmediato para mejorar la salud y el bienestar de las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué.

Palabras clave

Trabajo doméstico, vulnerabilidad económica, estrés laboral, síndrome de Burnout, salud física y mental

Abstract

Domestic work involves activities that are essential for the emotional and affective care of homes, but it has historically been associated with the role of women and considered a

responsibility inherent to their gender. This has led to an undervaluation and invisibility of this work, which is not recognized as a significant economic or social contribution. Women who perform it, especially from popular, rural, indigenous and Afro-descendant sectors, face economic and social vulnerability, perpetuating gender and socioeconomic inequalities. In Colombia, around 700,000 people are domestic workers, the majority of whom are women (94%). However, more than 70% lack a formal contract, which limits their access to social benefits such as health and pensions, and generates an environment conducive to stress, which affects their physical and mental health, as well as the dynamics of the homes where they work, it is essential to analyze the causes of stress in this group and the strategies to deal with it, given the importance of domestic work in the economy and social well-being, this project aims to investigate and evaluate the impact of work stress and burnout syndrome on domestic workers in Marinilla and Ibagué in the exercise of their functions in the workplaces throughout the year 2024, qualitative and quantitative instruments were applied, that is, a mixed approach to 12 domestic workers, 6 from the municipality of Marinilla and 6 from Ibagué, which allowed to measure the levels of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, the results of the research are a bit discouraging, since the levels of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment in both cities mostly scored high, reflecting a lack of social support, lack of recognition, high demands and workloads, indicating that actions must be taken and prevention and intervention strategies proposed immediately to improve the health and well-being of domestic workers in Marinilla and Ibagué.

Keywords

Domestic work, economic vulnerability, work-related stress, burnout syndrome, physical and mental health.

Introducción

El trabajo doméstico abarca actividades relacionadas con el cuidado necesario para mantener el equilibrio emocional y afectivo de los miembros de un hogar. Históricamente, estas responsabilidades han sido asociadas culturalmente con el rol de la mujer, quien ha sido definida socialmente como ama de casa, madre o esposa. De este modo, Magdalena León afirma que, El trabajo doméstico realizado por las amas de casa, entendido como un servicio no remunerado que se ofrece a la familia, a menudo no se reconoce como "trabajo". En cambio, es asumido como una función inherente a las mujeres, vinculándolas exclusivamente a un "rol familiar". Como resultado, aquellas mujeres cuyo trabajo doméstico constituye su principal ocupación suelen ser excluidas de la clasificación de "población económicamente activa" (León, 2013). Con lo anterior, esta situación refleja una clara subvaloración social que perpetúa la invisibilidad y la falta de reconocimiento del trabajo doméstico como una contribución esencial a la economía y al bienestar social.

El trabajo es ejercido principalmente por mujeres de sectores populares; existe una gran presencia de mujeres de origen rural, indígena y afrodescendiente. La asignación de estas tareas a mujeres en contextos de vulnerabilidad económica y social contribuye a que se perciban como menos valiosas, tanto en términos laborales como sociales, perpetuando su invisibilidad y la falta de reconocimiento. Este fenómeno refuerza las desigualdades de género y socioeconómicas, manteniendo la discriminación hacia este trabajo y quienes lo ejercen. Por ello, para el

Ministerio de Trabajo (2024) afirman que: “... el trabajo doméstico es una actividad esencial para el funcionamiento de los hogares y la economía. En Colombia, un número significativo de mujeres se dedica a esta labor; según el DANE, alrededor de 700.000 personas están empleadas como trabajadoras domésticas, de las cuales aproximadamente el 94% son mujeres. A pesar de su importancia, las trabajadoras domésticas son a menudo subvaloradas y carecen de reconocimiento formal, ya que, como lo indica un estudio de la Organización Internacional del Trabajo, más del 70% de las trabajadoras domésticas en Colombia no cuentan con un contrato formal, lo que limita su acceso a beneficios sociales como salud, pensiones y licencias” (Trabajo M. d., 2024). Con lo anterior, se puede afirmar que esta situación genera un entorno propicio para el estrés, que se manifiesta en diversas formas, afectando tanto su salud física como mental. Asimismo, el estrés en este grupo no solo afecta su salud física y mental, sino que también repercute en la calidad de vida de sus familias y en la dinámica de los hogares en los que trabajan. En este contexto, es crucial comprender las particularidades del estrés que enfrentan estas mujeres, así como las estrategias que utilizan para afrontarlo.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

Debido a que la mayoría de las trabajadoras domésticas en Colombia enfrentan condiciones laborales desiguales y precarias, el estrés o burnout se puede generar como consecuencia de largas jornadas, falta de derechos laborales, la inestabilidad económica, la presión de cumplir con expectativas familiares y sociales, así como el estigma asociado a su profesión. Viviana Osorio y Carmenza Jiménez afirmaban que: “Las trabajadoras domésticas experimentan altos niveles de estrés, lo cual puede llevar a una fatiga acumulada; afectando no solo su salud física y mental, sino también su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva” (Osorio Pérez & Jiménez Torrado, 2019). Adicionalmente, también se suma la escasez de redes de apoyo y recursos para manejar las exigencias diarias, así como la falta de investigaciones que aborden de manera específica esta problemática en el contexto colombiano.

Por lo tanto, es crucial no solo identificar las fuentes de estrés que enfrentan estas mujeres, sino también comprender cómo éstas afectan su bienestar; y así obtener una comprensión más profunda de sus experiencias individuales y colectivas para abordar esta problemática de manera integral, y de esa manera, promover un entorno laboral más justo y saludable.

Este proyecto tiene como objetivo analizar las fuentes de estrés en las trabajadoras domésticas en Marinilla, Antioquia. Para lograrlo, se explorarán los factores específicos que desencadenan este estrés, tales como las extensas jornadas laborales, la falta de acceso a derechos laborales básicos y las exigencias emocionales y físicas inherentes a su trabajo, de esta manera se espera explorar su impacto en la salud y el bienestar, y proponer estrategias para la prevención del estrés y burnout; realizando la recolección e interpretación de datos a través del uso de diferentes instrumentos de investigación

cualitativa; y a la vez, visibilizar esta problemática y contribuir a un mayor entendimiento de la situación de las trabajadoras domésticas en Marinilla e Ibagué.

No solo se propone generar un diagnóstico detallado y contextualizado de esta problemática, sino también proponer estrategias que promuevan el bienestar. A través de la recolección e interpretación de datos cualitativos, se espera evidenciar las dinámicas que perpetúan su vulnerabilidad, al tiempo que se fomenta el diálogo entre las trabajadoras y las familias empleadoras. Asimismo, esta investigación tiene como meta visibilizar el valor intrínseco de su trabajo, no solo como un pilar de las economías locales, sino también como una contribución esencial para el tejido social.

Más allá del ámbito local, los hallazgos de este estudio podrían servir como un punto de partida para abogar por políticas públicas inclusivas y efectivas que reconozcan y protejan los derechos de las trabajadoras domésticas en todo el país. Este esfuerzo no solo busca dignificar su labor, sino también inspirar un cambio cultural que valore su aporte como parte fundamental de la estructura económica y social de Colombia.

1. Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto del estrés laboral y burnout en las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué?

2. Objetivo general

Analizar los factores que contribuyen al estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas en Marinilla e Ibagué.

2.1 Objetivos específicos

- a.** Identificar los principales factores estresantes que enfrentan las trabajadoras domésticas en su entorno laboral y personal, incluyendo condiciones de trabajo, horarios y relaciones interpersonales de las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué
- b.** Evaluar el impacto del estrés en la salud física y mental de las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué, mediante encuestas y entrevistas que permitan comprender su situación actual.
- c.** Proponer estrategias de Prevención y recursos de apoyo para las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué.

3. Justificación

El estrés y burnout están cada vez más presentes en el mundo laboral, las personas se sienten agotadas, les cuesta concentrarse en la tarea, pueden presentar síntomas físicos como dolores de cabeza, problemas de sueño, todo esto afecta la salud y el bienestar de los individuos. La presente investigación nace de la necesidad de identificar, analizar y proponer estrategias de prevención, con el fin de tener ambientes saludables, mitigar el ausentismo, aumentar la productividad, elevar la motivación y sentido de pertenencia. Adicionalmente, el propósito de la investigación del proyecto nodo es analizar los indicios de burnout y las consecuencias que trae este síndrome en las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué, por medio de instrumentos (cuestionario MBI, entrevista), los resultados del presente estudio permitirán proponer estrategias de prevención que ayuden a mejorar los ambientes de trabajo. El presente trabajo de investigación fue un gran aliado en el proceso Formativo de la especialización, puesto que permitió fortalecer las habilidades del análisis, pensamiento crítica, atención al detalle y resolución de problemas, propicio una mejor comprensión del burnout y las causas y consecuencias de este en las personas, el proyecto también permitió mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y lograr una satisfacción personal, puesto que es un logro realizar la entrega de un este proyecto, que representa un esfuerzo, inversión de tiempo, sacrificio y amor por la profesión.

Marco de referencia

Antecedentes:

El trabajo doméstico en Colombia: Durante la época colonial, las tareas domésticas eran asignadas a mujeres indígenas y negras, quienes las desempeñaban en condiciones de esclavitud y servidumbre sin recibir ninguna remuneración económica. Todo esto sucedía bajo una aparente relación de equidad, en la que el colonizador, a cambio de ofrecer sus elevados conocimientos (como religión, lengua y cultura), recibía trabajo manual. Los colonos consideraban que, en realidad, como lo definía Ortiz (2022) "era lo único que el indígena podía aportar" (Ortiz, 2022). Por otro lado, Entre 1810 y 1819 se gestó la independencia de Colombia, y 32 años después, en 1851, se abolió la esclavitud mediante la Ley 21 del 21 de mayo de ese año. Sin embargo, este acontecimiento histórico no significó la desaparición del trabajo servil, ya que diversos sectores continuaban necesitando "mano de obra", la cual seguía siendo proporcionada por la misma población.

A principios del siglo XX, esta labor no contaba con un contrato laboral escrito para mediar la relación entre el empleador y la trabajadora, por lo tanto, los acuerdos se establecían de manera verbal y las tareas se asignaban según las necesidades diarias del hogar, lo que generaba una interacción constante entre ambas partes. Las mujeres siguieron realizando las tareas domésticas de manera no remunerada, mientras que los hogares con mayor poder adquisitivo optaron por tercerizar el cuidado. De este modo, Ortiz plantea que, "La posición del trabajo doméstico a lo largo de la historia refleja la relación de desigualdad existente entre clases sociales" (Ortiz, 2022). Desde la época colonial, esta población ha realizado su labor en condiciones profundamente injustas, recibiendo, a cambio de algunos "beneficios" otorgados por sus empleadores, salarios bajos y jornadas laborales extensas. Esto pone de manifiesto un fenómeno social de explotación que está profundamente arraigado en la cultura nacional.

En este mismo orden de ideas, cabe mencionar que desde el contexto colombiano de los hogares no se toman en cuenta desde múltiples puntos de vista, por eso como explican (Valenzuela & Mora, 2009) que aunque el trabajo doméstico es una labor fundamental para el sostenimiento de los hogares y las dinámicas sociales, históricamente ha sido infravalorado y relegado a una posición de baja visibilidad, perpetuando jerarquías basadas en la condición socioeconómica, la raza y la etnia. En Colombia, esta actividad es desempeñada mayoritariamente por mujeres, muchas de las cuales enfrentan condiciones laborales precarias, largas jornadas, y una alta carga emocional derivada de las demandas inherentes al cuidado del hogar. Estas circunstancias pueden generar niveles significativos de estrés y, en casos más críticos, llevar al síndrome de burnout, afectando su bienestar físico y emocional.

Legislación en Colombia: A raíz de lo anterior, aunque los avances legislativos en este ámbito han sido más lentos en comparación con otros sectores laborales, se ha evidenciado una evolución en la regulación del trabajo doméstico.

Decreto–Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 (Código Sustantivo del Trabajo) en su artículo 306 refería que toda empresa (de carácter permanente) estaba obligada a pagar a cada uno de sus trabajadores, excepto a los ocasionales o transitorios, como prestación especial, una prima de servicios. Como se puede evidenciar, este artículo excluyó a las familias que empleaban a uno o varios trabajadores domésticos del pago de prima de servicios, por el hecho de no estar constituidas como una empresa; así mismo, la transitoriedad y la ocasionalidad son criterios que caracterizan el trabajo doméstico en la modalidad “por días”, dejando sin dicha prima aquellos que laboran bajo esta modalidad.

El artículo 77 del anteriormente mencionado Decreto–Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 (Código Sustantivo del Trabajo) dicta en su numeral No. 2 que: “en el contrato de trabajo de los servidores

domésticos se presume como período de prueba los primeros quince (15) días de servicio”, tratamiento excepcional que le da la Ley a los trabajadores domésticos.

Ley 1595 de 2012, se aprueba el “Convenio 189 de 2011 sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos”. Este Convenio es promulgado por el Decreto 325 de 2016 y declarado exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-616 de 2013. En esta sentencia, el Tribunal, al referirse al análisis de fondo, sostuvo que, según el artículo 25 Superior, el trabajo es un derecho y una obligación social, el cual goza en todas sus modalidades de la especial protección del Estado y se rige por principios mínimos que operan como condiciones indispensables para el desarrollo de la normativa en materia laboral. (Función pública)

Sentencia T-185 de 2016: Redefine el trabajo doméstico como el conjunto de actividades realizadas en el ámbito del hogar, que incluyen el aseo del espacio físico, así como de muebles y enseres, la preparación de alimentos, el lavado y planchado de la ropa, los servicios de jardinería y conducción, y el cuidado de los miembros de la familia o de los animales que habitan en el hogar. Generalmente, el trabajo doméstico es contratado por un particular que recurre a los servicios de un tercero para poder salir de casa y buscar la generación de ingresos propios. (Corte constitucional)

Conceptualización

Trabajo doméstico: Un trabajo doméstico hace referencia a las tareas y actividades que son desarrolladas dentro de un hogar con el objetivo de que haya limpieza, organización y todo quede en óptimas condiciones. Es importante mencionar que algunas de las actividades que hacen referencia a estos trabajos pueden ser lavado, planchado, barrer, desempolvar, preparación de alimentos, jardinería etc. Por esta razón Desde 1970 se habla que el trabajo doméstico es aquel que se realiza en la esfera privada, es decir en el hogar y que a su vez es productivo en tanto aporta a la economía. Estas labores de alguna forma, por el espacio en las que se realizan, heredan la subvaloración de las labores del hogar cuando no son remuneradas, haciéndolo un oficio que otros no perciben como trabajo. (Muñoz, 2024, párrafo 7). directo, a pesar de ser esencial para el funcionamiento de la economía familiar o del hogar. El trabajo doméstico, en muchas culturas y contextos, es un ejemplo de trabajo no remunerado.

Trabajo no remunerado: El trabajo no remunerado hace referencia a tareas realizadas en el hogar sin recibir un salario por la prestación del servicio, no se puede olvidar, que estas, siguen siendo actividades esenciales para el bienestar del hogar, como las compras y gestión de suministros, cuidado de niños, mascotas y ancianos etc. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer, el trabajo no remunerado es aquel que se realiza sin pago alguno. Contempla principalmente el trabajo doméstico y las labores de cuidado de niños, niñas, personas de la tercera edad, personas con discapacidad y/o personas enfermas (ONU-Mujeres, 2015)

Economía del cuidado: De acuerdo con la Ley 1413 de 2010, hace referencia a la “labor no retribuida que se ejecuta en la casa, coordinado con el sostenimiento de hogares, las atenciones con otros individuos en la vivienda o la sociedad y el sostenimiento del vigor de la labor premiada”. (Función Pública, 2010).

Condiciones laborales. Hace referencia al bienestar de los empleados de la organización, en relación con la prevención de riesgos laborales, como al: entorno laboral, material de trabajo, recursos, que velen por la integridad de los colaboradores en relación con el rendimiento laboral, donde incluye las jornadas de trabajo, descansos, salario, vacaciones y capacitación. (AFS, 2023)

Satisfacción laboral. Es la respuesta emocional que presenta los colaboradores, frente su entorno laboral, teniendo en cuenta el desempeño, condiciones de trabajo y el clima laboral; a su vez, influye la motivación intrínseca y extrínseca que tenga cada individuo frente a sus aspiraciones o realización personal. (Gómez, 2022)

Contrato laboral doméstico. Un contrato laboral doméstico es un acuerdo legal entre un empleador y un trabajador doméstico, sea hombre o mujer, en la que se establecen condiciones de ambas partes referentes a la relación laboral como las funciones, derechos y obligaciones con la prestación de los servicios dentro del hogar. Según el MINTRA (2012) afirma que “El trabajador del servicio doméstico puede ser vinculado mediante contrato de trabajo escrito o verbal. Se suele contratar de manera verbal, dicho contrato se entenderá a término indefinido. El contrato de trabajo escrito puede ser a término fijo o indefinido” (p.7). De esta manera, la persona natural que es el trabajador doméstico, a cambio de su prestación del servicio, ya sea habitual o directa a su dependencia que es el empleador por sus tareas de aseo, cuidado de niños y demás labores, recibe a cambio una remuneración económica que no podrá ser inferior a un salario mínimo legal vigente. (MINTRA, 2018). domésticos se presume como período de prueba los primeros quince (15) días de servicio”, tratamiento excepcional que le da la Ley a los trabajadores domésticos.

Estado del arte

El Estado del Arte sobre el trabajo doméstico en Colombia implica una revisión y síntesis de las principales investigaciones, leyes y estudios sociales que han abordado este tema en el contexto colombiano. Estos referentes pueden aportar al desarrollo del análisis de la problemática o para profundizar en la comprensión de este fenómeno.

La Ley 2788 de 2003: Reconocimiento de los Derechos Laborales de las Trabajadoras Domésticas:

Descripción: Teniendo en cuenta la información del Ministerio de Trabajo de Colombia y Organización Internacional del Trabajo (OIT), esta ley marcó un avance importante en el reconocimiento de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia. Estableció la obligación de los empleadores de afiliar a las trabajadoras a la seguridad social y reconoció la relación laboral de las trabajadoras domésticas como una relación de trabajo formal.

Impacto en el Estado del Arte: La Ley 2788 de 2003 fue un punto de inflexión en la lucha por los derechos laborales de las trabajadoras domésticas, ya que sentó las bases para el acceso a pensiones, salud y otras prestaciones laborales. Esta ley es citada en muchos estudios sobre las condiciones laborales de este sector. (Comisión económica para América latina y el caribe, CEPAL)

El Estudio "El trabajo doméstico en Colombia: Condiciones laborales y género" (2013) - Universidad de los Andes:

Descripción: Este estudio realizado por la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, se analizan las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia, poniendo énfasis en las dimensiones de género y cómo el trabajo doméstico se ha invisibilizado históricamente en la

economía. El estudio explora las disparidades salariales, las largas jornadas de trabajo y las consecuencias del trabajo no remunerado.

Impacto en el Estado del Arte: Este trabajo académico proporciona una base importante para entender las dinámicas de explotación laboral en el sector doméstico, además de resaltar las dificultades para acceder a beneficios de la seguridad social.

"Trabajo doméstico y género en Colombia: Un análisis de la invisibilidad social y laboral" (2016) -

Revista de Estudios Sociales:

Descripción: Este artículo realizado por la Revista de Estudios Sociales de la Universidad Nacional, aborda la invisibilidad social y laboral del trabajo doméstico en Colombia, explorando cómo la asignación de estas tareas se vincula a construcciones de género. Analiza las barreras culturales, legales y económicas que enfrentan las trabajadoras domésticas para acceder a derechos fundamentales.

Impacto en el Estado del Arte: Aporta una mirada crítica sobre cómo el trabajo doméstico sigue siendo considerado "naturalmente femenino" y no se reconoce como trabajo formal o económico. Además, resalta la escasa visibilidad que tiene este sector en los estudios laborales.

"El trabajo doméstico en Colombia: Retos y Perspectivas" (2019) - Informe de la OIT:

Descripción: En este informe, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) analiza el contexto del trabajo doméstico en Colombia, destacando tanto los avances como los desafíos persistentes. Se aborda la informalidad laboral, las desigualdades de género y las condiciones de trabajo de las trabajadoras domésticas en el país.

Impacto en el Estado del Arte: Este informe tiene una gran relevancia internacional, ya que compara el trabajo doméstico en Colombia con otros países de la región, proporcionando datos y cifras

actuales sobre el sector. Además, ofrece recomendaciones sobre cómo mejorar las condiciones laborales y sociales de las trabajadoras domésticas.

"El impacto de la Ley 2788 de 2003 en las trabajadoras del servicio doméstico en Bogotá" (2017) -

Observatorio del Trabajo y los Derechos Humanos:

Descripción: Este estudio de la Universidad Externado de Colombia analiza el impacto de la Ley 2788 de 2003 en las trabajadoras domésticas de Bogotá, explorando cómo la ley ha influido en la formalización del empleo, la mejora de las condiciones laborales y el acceso a beneficios de seguridad social. Sin embargo, también señala que aún persisten muchas barreras en términos de implementación y cumplimiento de la ley.

Impacto en el Estado del Arte: Aporta evidencia empírica sobre cómo las políticas públicas pueden influir en la mejora de las condiciones de vida y trabajo de las trabajadoras domésticas, a la vez que muestra las limitaciones en la implementación real de los derechos laborales.

Capítulo II.

Metodología

Enfoque

El presente trabajo se ejecutó utilizando un enfoque metodológico mixto, puesto que se combinó el método cualitativo, este método de observación como la entrevista semiestructurada busca explorar los efectos y el afrontamiento del estrés y el Síndrome de Burnout en en Marinilla e Ibagué, y la metodológica cuantitativa a través de cuestionarios donde se busca explicar y predecir una realidad observable mediante la medición de dimensiones o indicadores sociales.

El trabajo también tiene un alcance descriptivo, como lo indica (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) en su libro, metodología de la investigación, afirman que: “El investigador describe fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que se refieren.

Participantes

El proyecto de investigación se realizó a trabajadoras domésticas del municipio de Marinilla del departamento de Antioquia y en la ciudad de Ibagué departamento Tolima. La muestra está compuesta por un total de 12 participantes trabajadoras domésticas, 6 de Marinilla y 6 de Ibagué, el foco principal detectar los efectos y afrontamiento del estrés en la trabajadora domesticas en Marinilla e Ibagué.

Técnicas e instrumentos de recolección

Fases del proceso de recolección de información

Fase 1. Definir la población para aplicación de instrumentos de acuerdo con los lineamientos del estudio de investigación, en este caso Trabajadoras domesticas

Fase 2. Firma del consentimiento informado de los participantes de Marinilla e Ibagué

Fase 3. Explicación de las herramientas a los participantes, seguido de la respectiva Aplicación de los instrumentos entrevista semiestructurada y Cuestionario MBI para recolectarla información.

Fase 4. Procesamiento y tabulación de los resultados de los instrumentos aplicados a los participantes de Marinilla e Ibagué

Fase 5. Análisis de resultados obtenidos

La población está compuesta por trabajadoras domésticas de distintas regiones del país, en este caso; de Marinilla, Antioquia y de Ibagué, Tolima. Para desarrollar el proyecto de investigación se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos:

Entrevista Semiestructurada

La entrevista de investigación es un encuentro de sujetos donde se busca descubrir la subjetividad del otro de esta manera, para el proyecto se utilizó una entrevista semiestructurada donde se busca recopilar información o datos en general sobre la población. Aunado a lo anterior, según Hernández Sampieri, et al. (2014)"la entrevista se entiende como un encuentro para dialogar e intercambiar información entre un individuo (el entrevistador) y otro (el entrevistado) o varios (entrevistados). Las entrevistas semiestructuradas se fundamentan en una guía de temas o preguntas, permitiendo al

entrevistador la flexibilidad de añadir preguntas adicionales para aclarar conceptos o profundizar en los temas de interés, lo que implica que no todas las preguntas son fijas". (pág. 148).

El propósito de esta investigación es conocer los efectos y afrontamiento del estrés a las 12 trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué por medio de la entrevista semiestructurada validada por un grupo de expertos en el campo como lo refleja la Tabla 1. Esta herramienta consta de 12 preguntas divididas en diferentes categorías, donde se incluye el modelo de Maslach, el cual comprende 6 preguntas, y el modelo de Karasek, que consta de 6 preguntas. Además, se procedió a su diligenciamiento de acuerdo con los protocolos establecidos.

Tabla 1

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

-
- 6 Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.
- 7 Psicólogo, Magister en Salud ocupacional
-

Nota: Perfil de expertos - autoría grupal (2024).

Categoría de análisis

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

Tabla 2

Categorías de análisis Marinilla e Ibagué

<i>Modelo Maslach subcategoría</i>	<i>Preguntas Relacionadas</i>
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta ¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales? ¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo? ¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Nota: Elaboración Propia (2024)

Modelo Karasek subcategoría	Preguntas Relacionadas
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas? En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta? ¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo? ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Nota. Elaboración Propia (2024)

Escala de estrés percibido (PSS)

La escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes de las trabajadoras domésticas consta de 14 ítems con unas opciones de respuesta con de una escala de cinco (5) puntos. con un formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones, adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Casi nunca

2= De vez en cuando

3= A menudo

4 = Muy a menudo

Tabla 3: Puntuación niveles de estrés

Puntuación valores	Nivel de estrés
0-14	Ausencia de estrés
15-28	Estrés Eventual
29-42	Estrés Frecuente
43-56	Estrés Muy Frecuente

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

Con la información recolectada se realiza un análisis en las trabajadoras domesticas de Marinilla e Ibagué para validar su nivel de estrés (frecuencia con que presentan estrés) en su puesto de trabajo.

Modelo de Maslach – Cuestionario MBI

Otro de los instrumentos aplicado fue el cuestionario MBI este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué, está clasificado en 3 categorías

Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Agotamiento Emocional

Esta categoría de burnout mide el nivel de fatiga y cansancio emocional de las trabajadoras domésticas como consecuencia a su trabajo. Las personas que puntúan alto en esta dimensión están sobrecargadas y se sienten emocionalmente agotadas debido a las demandas laborales, los síntomas más frecuentes son; falta de atención, desmotivación, y fatiga.

Despersonalización

Esta dimensión de burnout evalúa la actitud negativa y distante, prevalece la frialdad y el rechazo, hay comportamientos hostiles, actitudes distantes, se presenta una falta de compañerismo y una relación lejana con los jefes, lo que genera el cumplimiento de las funciones o retrasos.

Falta de realización personal

Esta categoría se puede medir la sensación de éxito e identificación con el trabajo, se pueden medir diferentes variables como la confianza en las habilidades técnicas y blandas, la percepción de contribuir al desarrollo de los objetivos del empleador, la motivación y sentido de pertenencia por el trabajo que se esta realizando.

Tabla 4

Dimensiones a evaluar indicios de burnout

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

Categoría evaluada	Preguntas evaluadas	Valores de referencia			Indicios de burnout
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0-18	19-26	27-57	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0-5	06-09	10-30	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0-33	34-39	40-56	Menos de 34

Consentimientos éticos

En las consideraciones éticas, los 12 participantes de Marinilla e Ibagué realizan el diligenciamiento del consentimiento informado, en el que acceden a la socialización del mecanismo de la investigación, participación y autorización de la información para profundizar en los resultados, "Usted está invitado a participar en el Proyecto: CCA123-300-5324, ANÁLISIS DEL ESTRÉS Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMESTICAS EN COLOMBIA; que se llevará a cabo en su casa o en su lugar de trabajo, este estudio de investigación es netamente académico, se garantiza a los participantes, la protección de los datos , mitigando el riesgo de daño físico, o emocional, se le brinda a los participantes la información

clara y profunda sobre los instrumentos para asegurar el entendimiento de los objetivos, y posibles riesgos del estudio, la participación es voluntaria y consciente a través del consentimiento informado.

Categorización y clasificación

Con el fin de examinar de una forma más organizada las categorías y tener un entendimiento sencillo de la información, este proceso de codificación consta de la implementación de letras y números para referenciar los casos, así mismo evitar especificar los nombres reales de las personas que hacen parte del proceso por la confidencialidad y protección que requiere el proyecto.

Tabla 5

Codificación

SIMBOLO	SIGNIFICADO
EM1, EM2, EM3.....	Entrevistado Marinilla 1, entrevistado Marinilla 2...
EI1, EI2, EI3...	Entrevistado Ibagué 1, entrevistado Ibagué 2..

Nota: Codificación.Elaboración propia (2024)

CAPÍTULO III

Resultados

Teniendo recolectada la información por medio de la aplicación de las herramientas definidas para este proyecto de investigación se inicia el análisis de la información, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos definidos en el encabezado de la investigación. Asimismo, Los resultados que se examinan a continuación provienen del diligenciamiento de los diferentes instrumentos por las trabajadoras domésticas residentes del municipio de Marinilla, Antioquia y la ciudad de Ibagué, Tolima.

Perfil Sociodemográfico

Se da apertura a los resultados del proyecto con el análisis del perfil sociodemográfico realizado con la información suministrada por las 12 trabajadoras de servicio doméstico de Marinilla e Ibagué. A continuación, se representan los resultados del cuestionario mediante los siguientes datos y gráficos:

Datos de la población en Marinilla, Antioquia:

- La edad promedio de trabajadoras domésticas es de 41 años
- La mayoría de las trabajadoras domésticas vive en casa arrendada
- La mayoría de las trabajadoras no cuenta con un contrato formal
- La experiencia laboral promedio es de 9 años

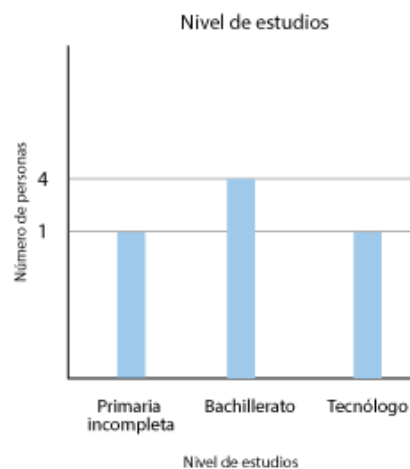


Figura 1. Nivel de estudios 1

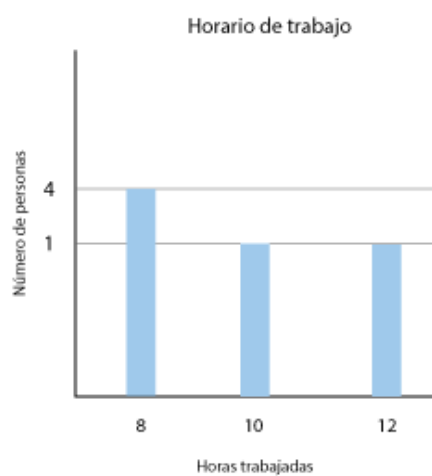


Figura 2. Horario de trabajo 1

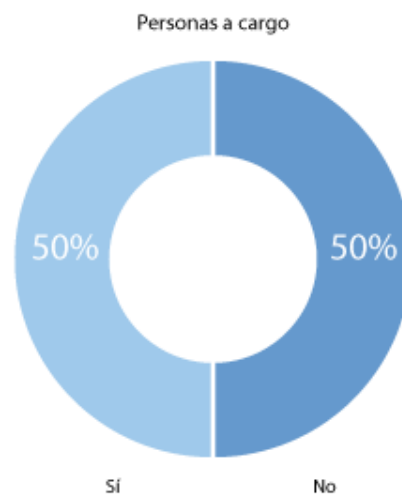


Figura 3. Personas a cargo

Datos de la población en Ibagué, Tolima:

- La edad promedio de trabajadoras domésticas es de 40 años
- El 80% de trabajadoras domésticas vive en casa arrendada
- El 40% de trabajadoras domésticas no cuenta con un contrato formal
- La experiencia laboral promedio es de 12 años

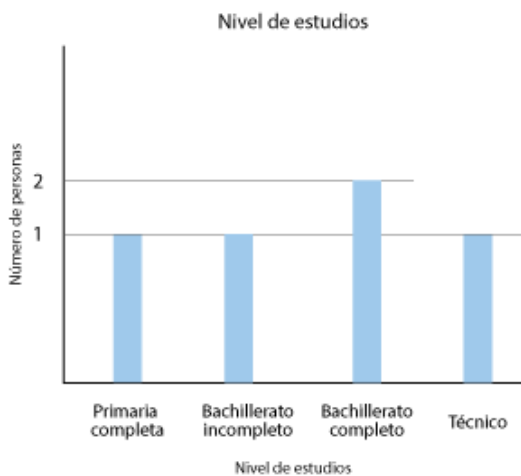


Figura 4. Nivel de estudios 2

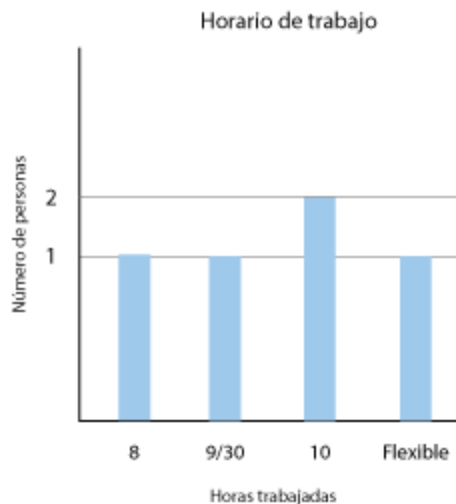


Figura 5. Horario de trabajo 2

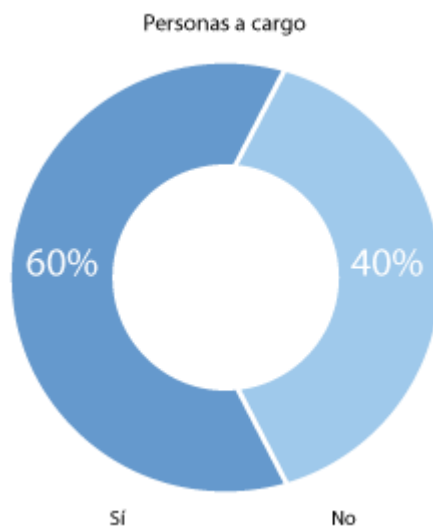


Figura 6. Personas a cargo 2

Entrevista Semiestructurada

Modelo de Maslach

Se procede con el análisis de las preguntas determinadas en el modelo de Maslach, donde se evalúan las categorías:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización

- Falta de realización personal

Agotamiento Emocional

Tabla 6

Resultados agotamiento emocional

CATEGORIA	PREGUNTA	PARTICIPATE	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EM1	Algunas veces, cuando me ponen actividades específicas de limpiezas profundas.	En la categoría cansancio emocional, se logra percibir que la mayoría de los entrevistados presentan situaciones de fatiga, cansancio y agotamiento, indican no tener tiempo suficiente para ejecutar todas las actividades, adicional que algunas funciones son demandantes y repetitivas. Los entrevistados EM4 y EI4 indican no tener cansancio emocional en sus lugares de trabajo.
		EI1	Sí, Ana siente que las tareas son agotadoras y a veces tiene dificultades para desconectarse del trabajo al llegar a casa. Sufre de insomnio y estrés.	
		EM2	Si a veces, por las diferentes actividades que se desean realizar.	
		EI2	Si. María siente cansancio físico y emocional, especialmente cuando tiene que hacer muchas tareas el mismo día. esto le afecta su ánimo, se siente agotada y le cuesta dormir.	
		EM3 EI3	No.	
		EM4	Algunas veces, mis jefes me sobrecargan de tareas y debo realizarlas en un tiempo límite.	
		EI4	Si. Tiene que equilibrar su trabajo con el cuidado de su hijo, lo que le genera un alto nivel de estrés.	
		EM5	Si, es un trabajo muy demandante en el que todo el día hay que estar en	

	movimiento y actividades muy repetitivas que desmotivan constantemente.
EI5	Si. Margarita siente que su trabajo le exige mucho esfuerzo físico y emocional. Tiene días en los que no puede descansar adecuadamente y se siente muy cansada, lo que afecta su bienestar general.
EM6	Si, por la sobre carga laboral y el trabajo repetitivo.
EI6	Si, el cansancio físico y la falta de motivación hace que me sienta con una sobrecarga emocional muy alta, ya que en estos días de trabajo no puedo compartir con mi familia.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional ?	EM1	Si, para no perder mi trabajo.	Las entrevistadas
	EI1	No tanto. Le gustaría que la comunicaran mejor las expectativas para no sentirse tan presionada.	refieren en su mayoría que no se sienten obligadas a realizar tareas que suponen carga emocional, sin embargo, los entrevistados
	EM2	No.	EM1, dice que si por no perder el trabajo, EI1 se siente presionada y no es bien retribuido, EI5 menciona tareas que no le corresponden y EI6 menciona que debe cumplir tal cual las actividades según instrucciones del jefe inmediato
	EI2	Si, se siente presionada a cumplir con todas las tareas, aunque a veces no es reconocida ni agradecida.	
	EM3	No.	
	EI3	No, disfruta de la flexibilidad y no siente que le impongan tareas que la sobrecarguen.	
	EM4	Si, algunas veces como te mencione antes.	
	EI4	No, pero la presión por hacer bien su trabajo y cuidar de su hijo agota emocionalmente.	
	EM5	Algunas veces.	
	EI5	Si, a menudo debe hacer tareas que no le correspondan, como cuidar de los niños de la casa o hacer compras de última hora, lo cual genera estrés adicional.	
	EM6	A veces.	
	EI6	Si, ya que debo cumplir al pie de la letra con las tareas indicadas para cumplir en el día.	

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

Despersonalización

Tabla 7

Resultados despersonalización

CATEGORIA	PREGUNTA	PARTICIP.	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EM1	Normal, no me afecta.	La mayoría de las entrevistadas refieren cuando no las tratan de manera amable se sienten humilladas, decepcionadas, poco valoradas se sienten tristes, la EM6 indica que no le gusta que la retroalimenten delante de otras personas, EM5 indica que se da golpes de pecho por no hacer las cosas bien, y solo EM1 afirma que se siente normal, que eso no la afecta
		EI1	Se siente decepcionada y triste. Una vez, su empleadora la regañó frente a los niños por no haber limpiado una zona bien, lo cual le afectó mucho.	
		EM2	Mes siento mal y me da rabia.	
		EI2	Se siente humillada y desmotivada. Recuerda una vez cuando la regañaron por un error pequeño en su trabajo, y eso la hizo sentir muy mal por varios días.	
		EM3	Me siento poco valorada y que mi equipo de trabajo no estas bien hecho.	
		EI3	Me siento poco valorada y que mi equipo de trabajo no estas bien hecho.	
		EM4	Se siente incomoda y prefiere dejar el trabajo antes que seguir en una situación así. Valora mucho el trato cordial.	
		EI4	Mis jefes son cordiales, aunque me ponen muchas actividades, siempre me tratan bien.	
		EM5	Se siente profundamente herida, ya que su trabajo es su único sustento.	
		EI5	Es muy difícil porque me doy muchos golpes de pecho de que puedo hacerlo de la mejor manera, cuando se me pasa limpiar algo o parecidos.	
		EM6	Se siente triste y desmotivada. En una ocasión, su empleadora la regañó fuertemente por un error en la limpieza que fue mínimo, lo que la hizo sentirse humillada y poco	

EI6 valorada.
Desmotivada, cuando me hacen correcciones no oportunas en frente de las demás personas.
Me siento decaída de ánimo, cuando cometo un error y mis jefes me corrigen de manera no amable.

Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EM1	No, soy muy paciente.	EM1 y EM4 refieren que se sienten bien, y que son pacientes, el resto de las entrevistadas indica que adoptan una actitud distante cuando no agradecen sus esfuerzos, cuando las menosprecian, o cuando no respetan los tiempos libres con la familia, y las critican sin justificación
		EI1	Cuando la empleadora muestra impaciencia o no agradece el esfuerzo.	
		EM2	Si, cuando me tratan mal o me menosprecian.	
		EI2	Cuando siente que no la valoran o que sus esfuerzos no son reconocidos.	
		EM3	No, generalmente mis empleadores son cercanos.	
		EI3	Cuando no se le paga lo acordado o no se le respeta su tiempo.	
		EM4	No, hasta el momento.	
		EI4	Cuando los empleadores la critican sin justificación.	
		EM5	Si , el agotamiento físico y emocional constante. Cuando se siente presionada o no se le	

EI5	valora el esfuerzo. también cuando la empleadora no respeta si tiempo libre o no le da espacio para atender a su familia. Si, el cansancio emocional.
EM6	Cuando no me siento valorada.
EI6	

Nota: Resultados Despersonalización. Elaboración propia. (2024)

Falta de Realización Personal

Tabla 8

Resultados Falta realización personal

CATEGORIA	PREGUNTA	PARTI.	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?	EM1	No he tenido ese pensamiento, amo servir y mi profesión.	La mitad de los entrevistados indica que no ha pensado cambiar de trabajo, que se sienten cómodos que han sido estables laboralmente
		EI1	A veces. Aunque sus condiciones laborales son mejores que en otros trabajos previos, la falta de tiempo para sí misma y la presión la hacen pensar en buscar algo más tranquilo.	
		EM2	Yo no pienso cambiar de trabajo, en este me siento cómoda.	
		EI2	A menudo, le gustaría conseguir un trabajo con mejores condiciones y estabilidad laboral, pero no sabe si tendrá la oportunidad.	La otra mitad refiere que frecuente
		EM3	Pocas veces, me siento a gusto con mi trabajo actual.	
		EI3	Poco frecuente, aunque le gustaría conseguir algo más estable, disfrutar de flexibilidad.	
EM4	Algunas veces me gustaría trabajar en otra cosa, donde tenga más tiempo para compartir en familia.			

	EI4	De vez en cuando, aunque el trabajo es estable, el estrés me hace pensar en buscar algo menos demandante.	mente
	EM5	Frecuentemente, ya que tiende a ser un trabajo que es un poco mal visto y no es tan respetado en la sociedad, de igual manera poco remunerado.	piensan en cambiar de trabajo, las razones; la baja remuneración, las demandas de trabajo, y el poco tiempo para compartir con la familia.
	EI5	Muy frecuente, Margarita sueña con encontrar un trabajo que le permita tener más tiempo para sus hijos y con un trato mas humano.	
	EM6	Hasta el momento no se me ha pasado por la cabeza cambiar de trabajo, ya que he sido muy estable en mis empleos.	
	EI6	Frecuentemente, por la baja remuneración y las altas demandas de trabajo.	
¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tenía en sus pensamientos?	EM1	Si porque cada día es una experiencia nueva.	Todas las entrevistadas a excepción de EM6, mencionan que el trabajo no les ha ayudado a crecer personalmente, piensan que es un trabajo que da el sustento diario, que les ayuda a subsistir, pero no les alcanza para ejecutar sus proyectos,
	EI1	No ha tenido muchas oportunidades de crecimiento, pero el trabajo le ha enseñado a ser más organizada y a cuidar los detalles.	
	EM2	No mucho.	
	EI2	No siente que haya crecido personalmente en su empleo.	
	EM3	Quisiera estudiar y mejorar sus condiciones, pero no tiene tiempo ni apoyo.	
	EI3	Me ha dado el sustento diario, pero no para crecer y cumplir mis sueños y proyectos.	
	EM4	No ha crecido mucho en este campo, ya que su verdadero interés está en su carrera de cosmetología.	
	EI4	Me hubiera gustado trabajar en algo administrativo, pero las circunstancias de la vida me llevaron a trabajar como empleada doméstica.	
	EM5	No ha tenido muchas oportunidades de crecimiento, pero su habilidad para organizarse ha mejorado. No mucho, ya que es un trabajo muy demandante y tiende a cerrar mucho	

EI5	la visión o aspiraciones personales.	mencionan
EM6	Margarita siente que no ha tenido oportunidades de crecer ni de mejorar en su carrera, ya que el trabajo doméstico no le ofrece muchas alternativas para desarrollar otras habilidades.	que les gustaría estudiar pero que el tiempo es muy reducido y la
EI6	Si, todos los días aprendemos algo diferente , pero en el mundo domestico requiere mucho tiempo y no da para pensar en más cosas. Me ha ayudado a subsistir, pero no me alcanza el dinero para poder desarrollar mis proyectos.	remuneración baja.

Nota: Resultados Falta realización personal. Elaboración propia. (2024)

Modelo de Karasek

Demanda Psicológica

Tabla 9

Resultados Demanda Psicológica

CATEGORI A	PREGUNTA	PARTICIP.	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas ?	EM1	Que nos suban el sueldo un poquito.	El 100% de las trabajadoras domésticas entrevistadas indican que para mejorar las condiciones se debe aumentar el salario, tener mayor estabilidad, pago de seguridad social y flexibilidad en los horarios laborales.
		EI1	Cree que sería ideal que las trabajadoras domésticas pudieran tener acceso a un salario mínimo legal y a un sistema de pensiones.	
		EM2	Que me suban el sueldo.	
		EI2	Más reconocimiento y pago justo. también cree que debería haber seguro social y vacaciones.	
		EM3	Mejor remuneración, beneficios extralegales, y menos horas laborales.	
		EI3	Mejor pago y contrato fijo.	
		EM4	Me gustaría mejores condiciones en cuanto al salario y menos horas laborales.	
		EI4	Mejor pago, mayor reconocimiento y tiempo libre.	
		EM5	Con un pago bien remunerado y todas las prestaciones sociales, entendiéndolo que es sumamente demandante y complicado, ofreciendo oportunidades de estudio o crecimiento personal, y siempre con una actitud de respeto hacia ellas.	
		EI5	Más estabilidad laboral y mejores condiciones salariales. Además, considera importante que las trabajadoras tengan acceso a servicios de salud y un descanso semanal efectivo.	

	EM6	Habiendo mejor comunicación para la realización de las diferentes actividades a realizar y un buen trato.	
	EI6	Condiciones laborales mas optimas, mejor salario, jornada flexible, oportunidades para estudiar.	
¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EM1	A veces, pero no me impide realizar las actividades.	La Mitad de los entrevistados menciona que no experimentan hostilidad en sus lugares de trabajo, como EI2, EI3, EM4, EM5, EM6, y EI6, los otros entrevistados si manifiestan que hay falta de comunicación, que algunos jefes cuando están estresados se desquitan con ellas, y que en ocasiones hay expresiones despectivas hacia ellas.
	EI1	A veces, especialmente cuando hay malentendidos o los empleadores se sienten insatisfechos sin justificación.	
	EM2	A veces, igual las labores se realizan.	
	EI2	No frecuentemente, pero en ocasiones cuando no hay un entendimiento claro entre las expectativas de las tareas.	
	EM3	En algunas ocasiones los jefes se ponen un poco estresados por sus trabajos y siento que se desquitan conmigo.	
	EI3	No ha experimentado hostilidad, aunque sí falta de comunicación en algunos trabajos.	
	EM4	No, siempre me tratan con respeto y amabilidad. De vez en cuando .	

EI4	No.
EM5	A veces experimenta
EI5	comentarios despectivos por parte de la familia para la que trabaja, lo que la hace sentirse menospreciada.
	No.
EM6	No, en realidad mis jefes
EI6	son amables.

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

Control sobre el trabajo

Tabla 10

Resultados Control sobre el trabajo

CATEGORIA	PREGUNTAS	PARTICIPANTE	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EM1	Si, yo puedo decidir como distribuir mis actividades diarias.	Se puede evidenciar que las respuestas están divididas, si bien unas tienen designadas sus tareas, pueden sugerir algunos cambios, otras deben seguir las instrucciones al pie de la letra, sin realizar cambios, solo siguiendo las instrucciones de los jefes, y están las que libremente pueden decidir sobre su trabajo, tienen control de sus actividades.
		EI1	Moderada. Puede sugerir algunas modificaciones, pero a menudo sigue las instrucciones de la familia.	
		EM2	A veces, igual las labores se realizan Limitada. Generalmente sigue las órdenes de la señora de la casa sin poder sugerir cambios en la forma de hacer las cosas.	
		EI2	Si, me siento libre, si bien tengo unas tareas asignadas día a día ,puedo modificarlas ,lo importante es cumplir las órdenes de mis superiores.	
		EM3	Alta, debido a la modalidad de trabajo por horas.	
		EI3	Mis jefes me designan todas las actividades o tareas que debo ejecutar.	
		EM4	Sí, siento que puede tomar decisiones al momento de realizar las tareas asignadas.	
		EI4	Siempre se debe cumplir con unas obligaciones diarias, sin embargo puedo tomar la decisión en qué orden hacerlos y el tiempo que tardo en ellas, según mi criterio, como por ejemplo, primero limpiar los baños y luego la cocina.	
		EM5	Muy limitada. Margarita sigue las órdenes al pie de la letra y rara vez tiene la oportunidad de sugerir alternativas o mejorar la forma de hacer las tareas.	
		EI5	Si, yo puedo manejar mi tiempo para realizar las actividades del día.	
		EM6	No tengo la autonomía sobre mis labores, mis jefes me indican que debo realizar y el orden de hacerlo.	
		EI6		

Modelo de Karasek Control sobre el trabajo	¿Puede decidir	EM1	Si, yo realizo las actividades a mi ritmo.	De acuerdo a las respuestas se puede interpretar que la mayoría de las encuestadas deciden como realizar la funciones, acomodan tiempo y actividades de acuerdo a disponibilidad de tiempo y de priorización de tareas, sin embargo, E12, EM4 si deben seguir las instrucciones de los jefes.
	la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas ?	EI1	Sí, puede manejar su tiempo y llevar a cabo sus tareas como ella decida.	
		EM2	Debo seguir las instrucciones que me indiquen los superiores.	
		EI2	No, sigue instrucciones estrictas.	
		EM3	No hay instrucciones estrictas, hay flexibilidad.	
		EI3	Sí, puede manejar su tiempo y llevar a cabo sus tareas como ella decida.	
		EM4	No ,ya tengo asignadas unas tareas específicas en mi trabajo.	
		EI4	Sí, puede manejar su tiempo y llevar a cabo sus tareas como ella decida.	
		EM5	Puedo decidir el orden al realizar mis tareas.	
		EI5	Sí, puede manejar su tiempo y llevar a cabo sus tareas como ella decida.	
	EM6	Sigo las instrucciones puestas por mi empleador.		
	EI6	Sí, puede manejar su tiempo y llevar a cabo sus tareas como ella decida.		

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

Apoyo social en el trabajo

Tabla 11

Resultados Apoyo social en el trabajo

CATEGORÍA	PREGUNTAS	PARTICIPANTES	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EM1	Si, me preguntan cómo me siento frecuentemente.	Con respecto al apoyo social se puede evidenciar que algunas cuentan con el jefe cuando requieren algún consejo o están presentando alguna situación compleja mientras que otra parte de la población refiere que el apoyo lo dan sus mismas compañeras, y otras no confían en nadie para contar sus dificultades.
		EI1	No siempre, pero ocasionalmente la familia le ofrece consejos para mejorar su organización.	
		EM2	Si.	
		EI2	No. No siente que tenga alguien a quien acudir cuando hay problemas.	
		EM3	No tengo la suficiente confianza para expresar mis inconformidades.	
		EI3	Generalmente no lo necesita, pero tiene contacto con otras trabajadoras del sector.	
		EM4	Si a mis jefes, siempre están dispuestos a escuchar lo que tengo que decir	
		EI4	Sí, tiene a alguien a quien acudir cuando hay problemas.	
		EM5	Si.	
		EI5	No tiene a alguien en quien confiar dentro del trabajo. Si tiene problemas, debe resolverlos sola o con sus compañeros de trabajo que también están en situaciones similares.	
		EM6	Si, hablo contantemente con mi jefe.	
		EI6	A mi jefe.	

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EM1	Si, son amables y me siento muy querida.	Las entrevistadas mencionan que no cuentan con esa
	E11		
	EM2	Tienen algunos colegas en el vecindario que la apoyan emocionalmente.	Red de Apoyo, que algunos jefes son amables, pero no tan cercanos para contar las situaciones personales,
	E12		EM2 y EM5 indican que si encuentran ese apoyo social en el trabajo.
	EM3	Si.	
	E13	No recibe apoyo social dentro de su trabajo, lo que le genera sentimientos de soledad.	
	EM4		
	E14	No, mis jefes son buenos patrones pero no son cercanos para contarles mis cosas personales.	
	EM5	Tiene buenas relaciones con algunos de sus empleadores, aunque no siempre siente que la valoren por completo.	
	E15	Algunas veces porque ellos mantienen muy ocupados trabajando, entonces no están muy presentes.	
	EM6	No recibe apoyo social dentro de su trabajo, lo que le genera sentimientos de soledad.	
	E16	Si.	
		Aunque no recibe apoyo dentro del trabajo, tiene algunas amigas y familiares con quienes se apoya emocionalmente, lo que le ayuda a lidiar con las dificultades.	
		A veces.	
		No tanto	

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

Escala de Estrés Percibido (PSS)

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

Tabla 12

Tabulación Resultados aplicación instrumentos PSS

PSS 14															TOT AL, PUN TOS	NIVEL DE ESTRÉS
PAR TIC. EM	Preg unta 1	Preg unta 2	Preg unta 3	Preg unta 4	Preg unta 5	Preg unta 6	Preg unta 7	Preg unta 8	Preg unta 9	Preg unta 10	Preg unta 11	Preg unta 12	Preg unta 13	Preg unta 14		
EM 1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	23	EVENTUAL
EM 2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	4	29	FRECUENTE
EM 3	2	0	1	1	2	3	1	1	0	4	1	1	4	3	24	EVENTUAL
EM 4	2	0	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	29	FRECUENTE
EM 5	1	2	4	4	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	34	FRECUENTE
EM 6	4	1	1	2	4	2	1	4	3	3	2	3	2	1	33	FRECUENTE
EI1	2	3	2	3	1	1	0	1	2	2	1	3	3	2	26	EVENTUAL
EI2	0	1	1	3	2	0	2	2	1	4	2	2	1	3	24	EVENTUAL
EI3	2	4	2	2	0	1	1	1	1	1	3	1	2	2	23	EVENTUAL
EI4	1	1	3	1	2	0	4	3	2	2	2	4	3	3	31	FRECUENTE
EI5	3	2	2	4	2	1	2	4	3	0	1	2	2	1	29	FRECUENTE
EI6	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	3	30	FRECUENTE

Nota: Resultados Instrumentos PSS. Elaboración propia. (2024)

Tabla 13

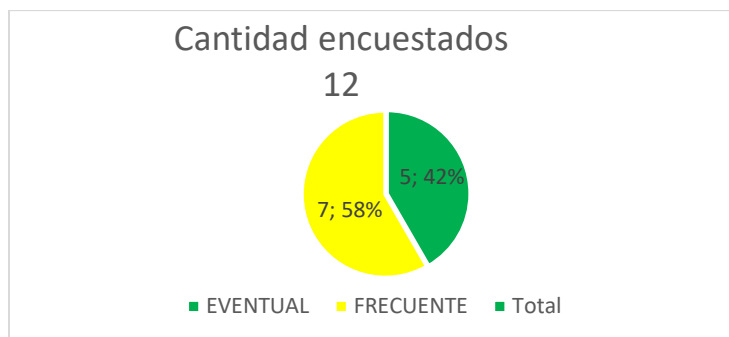
Tabulación porcentaje de nivel de estrés

Nivel de estrés	Cantidad	
	encuestados	Porcentaje
EVENTUAL	5	41,60%
FRECUENTE	7	58,40%
Total		100,00%

Nota: Tabulación porcentaje nivel de estrés. Elaboración propia. (2024)

Figura 5

figura resultados aplicación instrumento PSS



Nota: figura Aplicación PSS. Elaboración propia. (2024)

Según los resultados del instrumento PSS, se puede evidenciar que de las 12 personas entrevistadas, el 41.60% que corresponde a 5 de las trabajadoras presenta un nivel de estrés eventual en su trabajo, es decir bajo, y el 58.40% que suman las otras 7 trabajadoras doméstica presentan un nivel de estrés frecuente, como lo mencionaban anteriormente en los diferentes instrumentos son muchas las causas que hacen que las trabajadoras domésticas presenten frecuentemente estrés, la carga laboral, las largas horas de trabajo, la falta de autonomía en la tarea, pocas posibilidades de crecimiento.

Modelo de Maslach – MBI

El Síndrome de Burnout se caracteriza por la presencia de niveles elevados de Agotamiento Emocional y Despersonalización, junto con un bajo nivel de Realización Personal (Osorio, 2024).

A continuación, se detallan los resultados de las diferentes categorías del modelo MBI en las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué.

Agotamiento Emocional

Tabla 14

Análisis Agotamiento Emocional

Agotamiento o cansancio emocional											INDICI OS	
PAR TIC	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	Pregu	TOT	NIVEL DE AGOTAMI ENTO	BURN OUT
	nta 1	nta 2	nta 3	nta 6	nta 8	nta 13	nta 14	nta 16	nta 20	AL		
EM1	3	6	3	6	3	3	4	5	3	36	ALTO	SI
EM2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	20	MEDIO	NO
EM3	3	3	4	5	5	0	3	2	2	27	ALTO	SI
EM4	3	4	3	0	0	0	0	1	5	16	BAJO	NO
EM5	4	6	5	2	4	2	3	1	2	29	ALTO	SI
EM6	3	6	3	0	3	0	1	3	3	22	MEDIO	NO
EI1	2	3	4	1	5	6	3	4	5	33	ALTO	SI
EI2	3	4	3	2	5	5	3	4	2	31	ALTO	SI
EI3	3	5	3	2	4	5	4	5	3	34	ALTO	SI
EI4	4	5	2	3	3	4	2	6	3	32	ALTO	SI
EI5	2	6	5	4	4	6	5	6	2	40	ALTO	SI
EI6	3	1	6	4	2	3	5	2	3	29	ALTO	SI

Nota: Resultados agotamiento emocional. Elaboración propia. (2024)

Según muestra la tabla de las 12 entrevistadas, todas las trabajadoras domésticas de Ibagué presentan indicios e burnout, puesto su nivel de agotamiento es bastante alto, por las diferentes actividades que deben realizar en su lugar de trabajo, esto genera una alarma, ya que trae consecuencias como trastornos mentales, sintomatología física, ausentismo laboral, desmotivación y baja productividad, en el municipio de Marinilla, EM1, EM3 Y EM5 puntuaron un índice alto de agotamiento, pero EM2, y EM6 puntuaron medio, lo que indica que son potenciales a tener niveles de agotamiento alto, e importante implementar medidas correctivas y preventivas para bajar los niveles de cansancio y agotamiento, esto en pro de la salud y el bienestar de las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué.

Despersonalización

Tabla 15

Análisis despersonalización

Despersonalización							NIVEL DE	INDICIOS
	Pregunta 5	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 15	Pregunta 22	TOTAL	DESPERSONALIZACIÓN	BURNOUT
EM1	0	0	0	0	3	3	BAJO	NO
EM2	0	0	0	6	0	6	MEDIO	NO
EM3	0	0	3	3	2	8	MEDIO	NO
EM4	0	0	0	6	0	6	MEDIO	NO
EM5	0	1	2	1	2	6	MEDIO	NO
EM6	0	0	0	6	0	6	MEDIO	NO
EI1	3	2	0	2	3	10	ALTO	SI
EI2	3	2	1	5	2	13	ALTO	SI
EI3	1	3	1	4	3	12	ALTO	SI
EI4	0	2	3	2	3	10	ALTO	SI
EI5	2	2	4	2	2	12	ALTO	SI
EI6	1	1	0	1	1	4	BAJO	NO

Nota: Resultados Despersonalización. Elaboración propia. (2024)

Se evidencia que las trabajadoras domésticas de Mañanilla no presentan despersonalización, se encuentran en un nivel bajo, sin embargo, es importante la implementación de medidas para aquellas que se encuentran en nivel medio, no pasen a nivel alto, en cambio las trabajadoras de Ibagué a excepción de EI6 se encuentran en un nivel alto de despersonalización encuentran presentando nivel alto de despersonalización en cuya característica es aislamiento y evitación del contacto con los compañeros, así mismo estas trabajadoras presentan indicios de burnout, las trabajadoras de Ibagué deben ser intervenidas de inmediato, recibir asesoría psicológica ,crear estrategias para ambiente de trabajo saludables y nivelar las cargas de trabajo ,esto con el fin de mejorar la salud y el bienestar de estas colaboradoras.

Realización personal

Tabla 16

Análisis Falta Realización personal

Realización Personal										INDICIOS	
PARTI	Pregun	Pregun	Pregun	Pregun	Pregun	Pregun	Pregun	Pregun	TOT	NIVE	BURNO
C	ta 4	ta 7	ta 9	ta 12	ta 17	ta 18	ta 19	ta 21	AL	L	UT
EM1	3	1	6	6	3	6	3	3	31	ALTO	SI
EM2	6	2	4	6	2	2	2	2	26	ALTO	SI
EM3	3	5	6	6	3	4	5	3	35	MEDI	NO
EM4	0	0	6	6	3	6	6	6	33	ALTO	SI
EM5	5	3	5	3	5	4	5	3	33	ALTO	SI
EM6	6	6	6	6	6	6	3	6	45	BAJO	NO
EI1	2	1	5	1	1	1	2	2	15	ALTO	SI
EI2	1	4	6	3	6	6	6	3	35	MEDI	NO
EI3	3	2	1	7	4	4	5	4	30	ALTO	SI
EI4	4	1	3	3	5	3	5	5	29	ALTO	SI
EI5	2	1	3	2	3	4	4	2	21	ALTO	SI
EI6	3	5	2	1	2	2	3	1	19	ALTO	SI

Nota: Resultados Falta de realización personal. Elaboración propia. (2024)

Según la tabla mayoría de las trabajadoras tanto de Marinilla como de Ibagué sienten que no tienen una realización personal en su trabajo, esto se debe tener como patrón desmeritar su trabajo, acompañada de sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral, algunas sienten que no han podido realizar sus sueños por la baja remuneración y los extensos horarios de trabajo.

Conclusiones

El síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia emerge como una problemática de gran relevancia, vinculada no solo al agotamiento físico y emocional derivado de las condiciones laborales precarias, sino también a la histórica invisibilización de este sector. A pesar de los avances legales que han reconocido parcialmente los derechos laborales de las trabajadoras domésticas, las barreras para acceder a estos derechos, sumadas a la persistente desigualdad de género y la falta de apoyo institucional, continúan perpetuando la explotación y el sufrimiento de estas mujeres.

El burnout, como consecuencia de un entorno laboral desfavorable, se manifiesta de manera particularmente dañina en un contexto donde el trabajo doméstico sigue siendo considerado un servicio "naturalmente femenino", lo que contribuye a la normalización de condiciones de trabajo desgastantes y no remuneradas.

El objetivo de este proyecto era analizar los factores que contribuyen al estrés laboral y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué, a partir de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados se logra identificar los siguientes parámetros para el respectivo análisis.

Las variables en ambos lugares encuestados puntúan alto, esto da una lectura clara que las trabajadoras domésticas de Marinilla e Ibagué presentan indicios de burnout y su trabajo está afectando la salud psicológica, en la variable de Agotamiento o cansancio emocional el 100% de las trabajadoras de Ibagué y más del 50% de las de Marinilla puntuaron Alto, es un porcentaje bastante considerable el cual requiere de estrategias de prevención de inmediato como establecer horarios de trabajo flexibles, tomar pausas regulares en el horario laboral que permitan a las trabajadoras recargarse para seguir en sus actividades cotidianas, priorizar las tareas y fomentar el apoyo social, en cuanto a la variable de despersonalización, las trabajadoras domésticas de Marinilla están en niveles

bajo y medio ,pero el 90% de las trabajadoras domésticas de Ibagué se encuentran en nivel alto, es bastante preocupante puesto que prefieren aislarse , para abordar esta situación se requiere de estrategias de Apoyo social, asesoría psicológica ,y fomentar entornos de trabajo saludable, y la variable de realización personal el 60% de las trabajadoras de Marinilla y el 90% de las trabajadoras de Ibagué puntúa niveles alto, este indicador refleja que las colaboradoras no sienten que su trabajo les ha brindado esas herramientas y oportunidades para su desarrollo profesional y personal, por lo que se requiere de reconocimiento y celebración de logros por parte de los empleadores, y brindar apoyo en cuanto a formación y desarrollo donde las trabajadoras puedan utilizar su tiempo libre para realizar actividades en pro de sus objetivos personales.

Si bien en ambos lugares se refleja estrés y niveles altos de indicios de burnout, en Ibagué se deben tomar acciones de inmediato que ayuden a mitigar las cargas de las trabajadoras, es necesario replantear las políticas laborales, ampliar la cobertura de la seguridad social y garantizar condiciones laborales dignas que reconozcan el valor y la contribución social de las trabajadoras domésticas. Solo a través de un enfoque integral que combine sensibilización, mejora de las condiciones laborales y apoyo psicológico, se podrá mitigar el impacto del síndrome de burnout y promover su bienestar.

Para finalizar, los resultados obtenidos en la investigación reflejan una preocupante prevalencia de síntomas asociados al síndrome de burnout entre las trabajadoras domésticas en los municipios estudiados. La mayoría de las entrevistadas reportan niveles elevados de fatiga, cansancio y agotamiento, vinculados a la sobrecarga laboral, la falta de tiempo para cumplir con todas las tareas y la percepción de que algunas de sus funciones son excesivamente demandantes y repetitivas. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de generar y proponer estrategias de prevención que promuevan el bienestar y la salud laboral de este sector, así como la importancia de mejorar las

condiciones de trabajo y fomentar un ambiente que permita la dignificación de sus labores y el reconocimiento de su rol fundamental en la sociedad.

Entre las estrategias que se proponen para minimizar los riesgos asociados al estrés y burnout incluir en la rutina PAUSAS ACTIVAS, ejercicios de estiramiento, los cuales se pueden realizar cada dos horas, durante 20 o 30 segundos, estos cortos espacios de descanso proporcionan bienestar para la mente y cuerpo, ofrecer a las trabajadoras programas de formación y capacitación a través de la caja de compensación familiar ,permite que adquieran habilidades para desarrollarse profesional y personalmente ,implementar políticas de manejo de estrés, donde se encuentren actividades de ejercicio físico, convenios con gimnasio para que las trabajadoras domésticas activen su cuerpo, tener una lista de tareas diarias con asignación de prioridades, donde por medio de una lista de chequeo se puedan evacuar las diferentes actividades ,así se mitiga la emoción de estar abrumado o preocupada porque no alcanza el tiempo para todas las responsabilidades, priorizar la hora de la alimentación donde se permita la desconexión para poder recuperar energías y continuar, adecuar un espacio que sirva como sala de descanso, o recuperación ,donde en momentos de tensión pueda acercarse ,tomar una respiración profunda y continuar, proporcionar el apoyo social a las trabajadoras por medio de asesoría psicológica con la Eps o la Caja de compensación donde puedan tener momentos de escucha activa sobre sus dificultades y los profesionales puedan brindar herramientas para sobrellevar estas adversidades .

La comunicación es fundamental en la relación laboral, por ello desde el inicio es importante dejar claro lo que se permite y los límites

- Importante tener claro el rol a desempeñar con las instrucciones y hacerle saber qué es lo que se espera de ella como trabajadora doméstica.
- Ser empático con sus necesidades, establece acuerdos acerca de permisos desde un principio, no esperes a encontrarte en esa situación.

- Hacer cumplidos acerca de su trabajo.
- Dirigirse a ella con respeto y educación.
- Dar reconocimiento y recompensa monetario o salario emocional.

Las estrategias de intervención del estrés en las trabajadoras domésticas permiten promover la salud mental, reducir la carga de estrés, mantener un equilibrio entre la vida personal, laboral, y aumentar la satisfacción y motivación de los colaboradores, por ende impacta positivamente en el ambiente de trabajo y en el rendimiento laboral.

Referencias Bibliográficas

- AFS. (2023). Condiciones laborales en la empresa. Blog. <https://afsformacion.com/blog/condiciones-laborales/>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Congreso de la republica.(1950).Decreto-Ley 2363.codigo sustantivo del trabajo.art (306). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Decreto-2663-de-1950.pdf>
- Corte constitucional.(2016)S.entencia T 185/16.La Corte ha considerado que las empleadas del servicio doméstico son un grupo vulnerable que requiere de una especial protección constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/t-185-16.htm>
- Funcion publica.(2012).Ley 1595 de 2012. Por medio de la cual se aprueba el “Convenio sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, 2011 (número 189)”, adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51009>
- Función Pública. (2010). Ley 1413 de 2010, Por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40764>
- Giraldo Valencia.D, Penagos Zapata L.(2017) El trabajo doméstico desde la óptica de la eficacia de la norma, [Trabajo de grado, universidad EFIT], repositorio institucional EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/a4cc11ba-4dc2-4a23-a974-12639ee173ea/content>
- Gómez, D. (2022). Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla). Blog <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación 6 edición. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- León, M. (2013). Proyecto de Investigación acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia . *Revista de estudios sociales* (45),198-211.

- Ministerio de trabajo. (2024). El trabajo domestico es trabajo,campaña para promover los derechos de las trabajadoras domesticas. <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2024/junio/-el-trabajo-domestico-es-trabajo-campa%C3%B1a-para-promover-los-derechos-de-las-trabajadoras-domesticas>
- Ministerio de trabajo. (2012). Servicio doméstico Guía laboral. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2018/09/guia-laboral-servicio-domestico.pdf>
- Mintrabajo. (2018).Contratación de servicio doméstico. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/48305/02EE2018410600000066853+Contrataci%C3%B3n+de+servicio+dom%C3%A9stico++Pagos+a+realizar++Terminaci%C3%B3n+del+contrato.pdf>
- Organización internacional del trabajo.(2019).Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_713013.pdf
- Ordoñez, C. C. O., & Palacios, Z. P. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en la ciudad de Medellín–Colombia. In Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica (pp. 163-176). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.2>
- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. Poliantea, 16(29), 49-58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. Poliantea, 18(1). <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana De Gerencia, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio Pérez, V., & Jiménez Torrado, C. (2019). HISTORIAS TRAS LAS CORTINAS - El trabajo doméstico en Colombia: Entre transacciones, incertidumbres y resistencias. Medellín: Ediciones Escuela Nacional Sindical. https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2019/03/TRA_DOM_2019.pdf
- Osorio Ordoñez, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. Revista Venezolana De Gerencia, 30(110), 1062-1082. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>
- Perea Chala. L. (2022). La Ley del 21 de mayo de 1851 sobre la libertad de esclavos: una injusticia legislativa y jurídica.Revista mision juridica (15),175-199.
- Ramos, L. (2021). Laboresdecuidadoytrabajodomesticonoremunerado.Onu habitat. <https://onu-habitat.org/index.php/labores-de-cuidado-y-trabajo-domestico-no-remunerado>

Ramírez y Tribin A. (2024,3). Proyecto de Investigación acción: Digna, trabajo y género.
<https://www.proyectodigna.com/post/digna-trabajo-genero>

Sánchez, M. (2013). La Tercerización del Trabajo Doméstico en Contextos Urbanos.

Santos, B. (2000). La Epistemología del Sur y el Trabajo Servil.

Suin.Juriscal.(2016.). por medio de la cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para los trabajadores y trabajadoras doméstico. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2016_ley1788_col.pdf

Trabajo, M. d. (2024). Mintrabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2024/junio/-el-trabajo-domestico-es-trabajo-campa%C3%B1a-para-promover-los-derechos-de-las-trabajadoras-domesticas>

Valenzuela , M., & Mora, C. (2009). Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente. Chile: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/media/333901/download>

Anexos

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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

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

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

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

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

Firma del participante

Fecha

Formato Perceived Stress Scale (PSS)

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4

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

Formato Encuesta MBI

ENCUESTA AL PERSONAL
MBII
 DE SERVICIOS HUMANOS

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

CB =
 DP =
 RP =

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

DATOS PERSONALES (Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____
 Apellidos: _____
 Sexo: Varón Mujer Edad: años
 Estado civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
 Otro: _____
 Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años
 No tengo hijos. Sí tengo hijos.
 Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos
 Nivel de estudios alcanzado:
 Estudios primarios Bachillerato superior
 Algunos cursos universitarios Licenciado
 Otros: _____
 Profesión actual: _____
 Situación laboral: Trabajador fijo Contratado
 Otra: _____
 Horario: Turno _____
 Tiempo en su trabajo actual: años meses.
 Tiempo en esta profesión: años meses.

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

<p>Preguntas Sociodemograficas</p>	<p>Nombre Ciudad - departamento, donde usted se encuentra Género edad Estado civil Personas que tiene a cargo (cuantos?, hijos, padres u otros) Nivel de estudios (primaria, secundaria, pregrado, posgrado) Modalidad de contrato- situación laboral (contrato fijo, indefinido, verbal, por horas) Horario de trabajo Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a Zona donde vive (rural o urbana) tipo de vivienda (arrendada, propia, otra) Otra pregunta que considere el entrevistador (a)</p>
<p>Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:</p>	<p>¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p>
<p>Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:</p>	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
<p>Modelo de Maslach • Despersonalización</p>	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p>
<p>Modelo de Maslach • Despersonalización</p>	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?</p>
<p>Modelo de Maslach • Falta de realización personal:</p>	<p>Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?</p>
<p>Modelo de Maslach • Falta de realización personal:</p>	<p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenia en sus pensamientos?</p>
<p>Modelo de Karasek • Demanda psicológica:</p>	<p>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p>
<p>Modelo de Karasek • Demanda psicológica:</p>	<p>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>
<p>Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo</p>	<p>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>

Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?
