



Identificar niveles de estrés y Síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los Municipios de
Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad

Lili Johana Nieves Godin

Mery Gutiérrez Hincapié

Cindy Mendoza Ibáñez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos Laborales

Agosto de 2024

Identificar niveles de estrés y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de
Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad

Lili Johana Nieves Godin

Alba Mery Gutiérrez Hincapié

Cindy Mendoza Ibáñez

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

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magister en Prevención de Riesgo Laborales, Profesional
en Salud Ocupacional, Psicólogo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos Laborales

Agosto de 2024

Dedicatoria

A mi madre, que me enseñó lo valioso de cumplir nuestros proyectos. Gracias por tu sabiduría, perseverancia y amor. Te amo madre

Lili Johana Nieves Godin

Dedico a mi hijo Jerónimo quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme, salir adelante y poder llegar a ser un ejemplo para él, Té Amo.

Mery Gutiérrez Hincapié

A mi amado esposo, mi fuente de amor y apoyo inagotable. Gracias por hacer mi mundo más hermoso cada día"

Esta dedicatoria expresa gratitud de manera concisa y afectuosa

Cindy Mendoza Ibáñez

Agradecimientos

A Dios, por permitir en mí la sabiduría, el conocimiento y la inteligencia.

A mi esposo, mi compañero de vida. Gracias por la motivación durante de este proceso para lograr este objetivo tan importante para mi carrera profesional.

Lili Johana Nieves Godin

A Dios, mi roca eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico.

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante en cada paso de mi vida.

Mi compañero de vida, en el camino encuentras personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Mery Gutiérrez Hincapié

Quiero aprovechar este momento para expresarte mi más sincero agradecimiento por todo tu apoyo incondicional. Tu dedicación y amor han sido fundamentales en cada paso que hemos dado juntos. Gracias por ser mi roca, por tu paciencia y comprensión. Tu presencia en mi vida llena cada día de felicidad y fortaleza.

Eres mi compañero de vida, profundamente agradecida por tenerte a mi lado, no solo como esposo, sino como el mejor amigo y el amor de mi vida.

Cindy Mendoza Ibáñez

Tabla De Contenido

1	Resumen	10
2	Summary	11
3	Introducción	12
4	Planteamiento del Problema	14
4.1	Pregunta Problema	15
4.2	Objetivo General	15
4.3	Objetivos Específicos.....	15
5	Marco Teórico	16
6	Justificación.....	22
7	Metodología.....	23
7.1	Descripción del alcance descriptivo	23
7.2	Participantes	23
7.3	Técnicas.....	23
7.3.1	Entrevista semiestructurada	23
7.3.2	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	25
8	Consideraciones Éticas.....	26
9	Fases Del Trabajo De Campo.....	27
10	Categorización Y Clasificación	27
10.1	Categoría de análisis	28
11	Resultados.....	29
11.1	Municipio de Cartagena, Bolívar.....	30
11.2	Rionegro, Medellín, departamento Antioquia.....	45
11.3	Municipio Soledad, Departamento Atlántico	65
11.4	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	75
11.5	Escala estrés percibido en el Municipio de Cartagena (PSS)	79
12	Conclusiones	86
13	Estrategias Preventivas para el Bienestar Laboral de los Trabajadores (A) Domésticos (As) para los Municipios De Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad	87
14	Referencia	89

15 Anexos..... 90

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Valores niveles de estrés</i>	24
Tabla 2. <i>Escala de Estrés Percibido (PSS)</i>	25
Tabla 3. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).	26
Tabla 4. Categoría de Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad.....	28
Tabla 5. Modelo de Maslach. Agotamiento emocional Municipio de Cartagena, Bolívar	30
Tabla 6. Modelo de Maslach. Despersonalización, Municipio de Cartagena, Bolívar	32
Tabla 7. Modelo de Maslach. Falta de realización personal, Municipio de Cartagena, Bolívar	34
Tabla 8. Modelo de Karasek. Demanda psicológica. <i>Municipio de Cartagena, Bolívar</i>	36
Tabla 9. Modelo de Karasek. Control sobre el trabajo. Municipio de Cartagena, Bolívar.....	39
Tabla 10. Modelo de Karasek. Apoyo social, Municipio de Cartagena, Bolívar.....	43
Tabla 11. Agotamiento emocional. Departamento de Antioquia. Ciudad Rionegro, Medellín (MODELO DE MASLACH)	45
Tabla 12. Despersonalización. Departamento de Antioquia. Ciudad Rionegro, Medellín (<i>MODELO DE MASLACH</i>)	49
Tabla 13. Falta de realización personal en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO DE MASLACH)	53
Tabla 14. Demanda psicológica en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK).....	56
Tabla 15. Control sobre el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK).....	59
Tabla 16. Apoyo social en el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK).....	63

Tabla 17. <i>Agotamiento emocional</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)	65
Tabla 18. <i>Despersonalización</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)	67
Tabla 19. <i>Falta de realización personal</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)	69
Tabla 20. <i>Demanda psicológica</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK)	70
Tabla 21. <i>Control sobre el trabajo</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK).....	72
Tabla 22. <i>Control sobre el trabajo</i> . Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK).....	74
Tabla 23. Maslach Burnout Inventory (MBI). Municipio de Cartagena, Bolívar.	75
Tabla 24. Niveles de Estrés percibido en el municipio de Cartagena, Bolívar.	79
Tabla 25. Maslach Burnout Inventory (MBI). <i>Departamento de Antioquia, ciudad Medellín Rionegro</i>	79
Tabla 26. Escala de estrés percibido (PSS) Rionegro Antioquia -Medellín	82
Tabla 27. Maslach Burnout Inventory (MBI). Atlántico, Soledad	83

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Cansancio emocional. Cartagena	76
Gráfica 2. Despersonalización. Cartagena	77
Gráfica 3. Realización Personal. Cartagena.....	78
Gráfica 4. Cansancio Emocional. Rionegro-Medellín.....	80
Gráfica 5 Despersonalización. Rionegro-Medellín.....	81
Gráfica 6. Realización Personal. Rionegro- Medellín	81
Gráfica 7. Cansancio Emocional. Atlántico-Soledad	84
Gráfica 8. Despersonalización. Atlántico - Soledad	85
Gráfica 9. Realización Personal. Atlántico - Soledad.....	85

1 Resumen

El objetivo principal de esta investigación es identificar la percepción del estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro- Antioquia, Soledad - Atlántico, la combinación de resultados en la investigación sobre la percepción del estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas nos permitirá obtener una visión más completa y detallada de la situación. Los datos cualitativos permiten comprender las experiencias, emociones y percepciones de las trabajadoras domésticas en profundidad, mientras que los datos cuantitativos te proporcionarán información numérica y estadística sobre la prevalencia y gravedad del estrés y el Burnout en esta población. Con esta información, podrás formular acciones específicas y efectivas para preservar la salud de las trabajadoras domésticas y mejorar su bienestar en el entorno laboral. Es importante resaltar que el estrés laboral puede tener un impacto significativo en el aspecto psicosocial en las trabajadoras domésticas, y el síndrome de Burnout como una condición seria que puede afectar el bienestar general. Será interesante indagar cómo estas trabajadoras perciben y manejan el estrés en su trabajo, así como identificar posibles medidas para prevenirlo. Mediante la aplicación de este instrumento, se logrará identificar casos nacientes para Burnout que de ser tratados de forma adecuada puede prevenir la aparición del síndrome en un futuro cercano. Si se determinara condiciones que favorezcan la presencia de conductas psicológicas entre el personal de trabajo doméstico y se dictaran medidas preventivas sobre este.

Palabras claves: Factores de Riesgo, estrés laboral, síndrome de Burnout.

2 Summary

The main objective of this research is to analyze the perception of work stress and Burnout syndrome in domestic workers from the municipalities of Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Soledad - Atlántico, the combination of results in research on the perception of stress work and Burnout syndrome in domestic workers will allow us to obtain a more complete and detailed view of the situation. Qualitative data allows you to understand the experiences, emotions, and perceptions of domestic workers in depth, while quantitative data will provide you with numerical and statistical information about the prevalence and severity of stress and Burnout in this population. With this information, you will be able to formulate specific and effective actions to preserve the health of domestic workers and improve their well-being in the work environment. It is important to highlight that work stress can have a significant impact on the psychosocial aspect of domestic workers, and Burnout syndrome is a serious condition that can affect general well-being. It will be interesting to investigate how these workers perceive and manage stress in their work, as well as identify possible measures to prevent it. By applying this instrument, it will be possible to identify nascent cases of Burnout that, if treated appropriately, can prevent the appearance of the syndrome in the near future. If conditions are determined that favor the presence of psychological behaviors among domestic work personnel and preventive measures are dictated regarding them.

Keywords: Risk Factors, work stress, Burnout Syndrome

3 Introducción

En la sociedad contemporánea, el trabajo doméstico remunerado desempeña un papel determinante, especialmente en el contexto de las economías familiares y el bienestar de muchas personas. Sin embargo, las trabajadoras domésticas a menudo enfrentan condiciones laborales que pueden afectar significativamente su salud mental y física. La falta de regulación, el trabajo no reconocido y la vulnerabilidad socioeconómica hacen que este grupo sea especialmente susceptible a factores de riesgo que pueden conducir a una variedad de trastornos mentales y enfermedades psicosomáticas (Mur de VÍu et al, 2011).

Las trabajadoras domésticas suelen experimentar condiciones laborales desafiantes que impactan directamente en su salud mental, es decir, un malestar multifactorial que se evidencia al realizar dichas actividades. Estas condiciones incluyen largas jornadas laborales, falta de seguridad laboral, ausencia de beneficios sociales y exposición a un entorno laboral que puede ser emocional y físicamente exigente (Alfers et al, 2018).

La interrelación entre salud laboral y salud mental es particularmente crítica en el contexto de las trabajadoras domésticas. Abordar este tema desde una perspectiva multidisciplinar y con un enfoque en políticas de protección laboral es crucial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y manejo de los trastornos mentales en este grupo vulnerable. Este enfoque permite entender mejor las complejas dinámicas entre el trabajo doméstico y la salud mental, y cómo se puede intervenir de manera más eficaz para mejorar la calidad de vida de las trabajadoras domésticas en Colombia.

Esta investigación está encaminada sobre la prevalencia del Síndrome Burnout en trabajadoras domésticas de Cartagena – Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad Las cuales se resaltan aquellos factores demográficos.

Por otra parte, la investigación está integrada por la pregunta de investigación, el objetivo y metodología con sus consideraciones éticas. También se presentan aquellos resultados identificados del

análisis y recolección de datos, lo que permitirá analizar la situación de trabajadoras domésticas en algunas ciudades seleccionadas para dicho estudio.

4 Planteamiento del Problema

En los últimos tiempos, toda aquella disciplina que tenga estrecha relación con el estudio y análisis del comportamiento humano en todo ámbito laboral ha ganado importancia. Lo anterior se debe a que todo ese mundo laboral ha adquirido un interés fundamental en las sociedades, definiendo el valor de una persona según su ocupación o trabajo, así como su posición dentro de la estructura formal de una organización. Sin embargo, existen miles de personas que manifiestan sentirse motivadas por el agotamiento físico y mental provocando una cronificación del estrés laboral, lo anterior se define como el síndrome de Burnout, conocido también como agotamiento laboral, es una condición cada vez más prevalente dentro de las organizaciones. Esta afecta directamente a todos los empleados, sin importar su posición o función, manifestándose en una reducción de su desempeño y eficiencia. Este fenómeno puede atribuirse a diversas causas como tareas repetitivas, largas jornadas laborales, carga de trabajo excesiva, objetivos inalcanzables, acoso laboral, ambiente laboral desfavorable y falta de ergonomía en el lugar de trabajo, entre otros factores.

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. A continuación, atañen las dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de eficacia o valoración negativa en la labor que se realiza. Entre los factores de riesgo están la carga mental, el nivel de responsabilidad exigido, las demandas emocionales y la falta de claridad en la definición de los roles laborales. Sin embargo, en la siguiente investigación se hará un análisis de estrés y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad incluyendo algunos aspectos tales como: tipo de empleo, ámbitos geográficos, características demográficas, entre otras. Entre las condiciones laborales específicas que podrían contribuir al estrés y al síndrome de Burnout están las frecuentes jornadas irregulares y largas laborales, lo que dificulta la planificación de su vida

personal y el descanso adecuado. Además, que esta labor implica actividades recurrentes y demandantes como limpieza, lavandería, cocina y cuidado de niños o personas mayores, sin acceso a equipos o tecnología que facilite estas tareas y estas funciones domésticas no se valoran adecuadamente ni se remunera justamente, lo cual puede llevar a falta de satisfacción laboral. Lo anterior no solo aumentan el riesgo de estrés y Burnout entre las trabajadoras domésticas, sino que también señalan la necesidad urgente de prácticas laborales que promuevan condiciones más equitativas, saludables para estas trabajadoras.

4.1 Pregunta Problema

¿Cuáles son los niveles de estrés percibidos y la prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Cartagena (Bolívar), Medellín-Rionegro (Antioquia) y Soledad (Atlántico)?

4.2 Objetivo General

Identificar los niveles de estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Soledad - Atlántico.

4.3 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo presentes en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas de los municipios de Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad.
- Medir los resultados de datos obtenidos de estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad
- Proponer estrategias preventivas para el bienestar laboral de las trabajadoras domésticas Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad.

5 Marco Teórico

La actividad laboral es una de las acciones que las personas desarrollan durante su vida, la interacción entre el trabajador y su ambiente puede ser beneficioso y también causar trastornos laborales, afectando individualmente, social y organizacional.

En tal sentido, el estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional que se presenta cuando las demandas del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Sauter, et al 1989). En el ámbito de los trabajadores domésticos, estas demandas pueden ser altas por las largas horas de trabajo, la falta de control de las tareas y la interacción continua con los empleadores (Romero et al 2014).

De allí que, al hacer mención del síndrome de Burnout, inmediatamente se refleja la noción de estrés laboral, en consecuencia, resulta oportuno definir el concepto de estrés, el cual según el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Larousse (2022) se trata de: “Agotamiento físico general producido por un estado nervioso, conjunto de alteraciones que aparece en el organismo al estar éste sometido a una agresión simplemente física (traumatismo), patológica (enfermedad) o psíquica.

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una reducida realización personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981). Este síndrome es especialmente prevalente en profesiones que implican una alta interacción con personas y niveles elevados de demanda emocional, como es el caso de los trabajadores domésticos (García-Campayo et al., 2013; Osorio et al, 2024)).

Asimismo, Aceves (2016) manifestó que el síndrome de Burnout, conocido como síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado o fatiga en el trabajo (Caicedo y Ordoñez, 2024), fue declarado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000, como riesgo laboral, por influir negativamente en la calidad de vida de los individuos, hasta poner en riesgo la vida de quienes lo padecen.

Sobre este punto, Gamboa, Herrera, Aguilar y Arias (2023) señalan que el término Burnout se acuñó a las manifestaciones en el proceso de deterioro en la atención y cuidado profesional a los usuarios de instituciones de servicios de voluntariado, instituciones sanitarias, servicios sociales y educativos en 1974 por Freudenberger. Un tiempo después, Maslach y Jackson definieron el Burnout como la pérdida gradual de preocupación y sentimientos emocionales hacia las personas con las que se labora, llevando esto al aislamiento.

Por su parte, para Ayala et al (2006) el síndrome del quemado se define como una respuesta ante el estrés laboral crónico, dada por sentimientos negativos y actitudes hacia las personas con las que se comparte laboralmente y por experimentar agotamiento emocional.

De igual modo, Correal, Posada, y Pérez (2000) destacan que se refiere a una vivencia subjetiva interna que concentra actitudes y sentimientos con tono negativo, pues implica problemas, alteraciones y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias negativas para el trabajador y la organización en la que se encuentra.

En cuanto a la definición del síndrome, no hay un concepto unánime acerca de éste y sus múltiples formulaciones. Sin embargo, Burke (1987), explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento

Cabe observar que, más allá de lo físico, se pueden encontrar los riesgos psicosociales, que pueden entenderse como elementos en interacción conformado por el factor humano, el entorno laboral y la propia organización del trabajo, que al no estar adecuadamente integrados, crean o incrementan la carga mental y/o física generando la fatiga o el estrés laboral, que repercute en la salud y el bienestar general del trabajador, influyendo también las malas relaciones, las agresiones recibidas y la alta exigencia.

Al tomar como premisa que el desgaste profesional es la fase avanzada del estrés profesional y se da cuando se rompe el equilibrio entre las expectativas del ámbito profesional y la realidad del trabajo, más aún si se hace la salvedad que esta respuesta generalmente la desarrollan las personas que trabajan en organizaciones que ofrecen servicios y que están en constante contacto con otros sujetos, es preciso señalar las consideraciones de Marrau (2004) quien expone que, desde el enfoque psicosocial, este constructo se ha definido por tres dimensiones: agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización, explicando cada una en los siguientes términos:

1. **Agotamiento Emocional:** Se entiende como la situación en la que los empleados sienten que ya no pueden dar más de sí mismos sentimentalmente; es una experiencia de agotamiento de la energía y de recursos emocionales, debido al contacto diario.

2. **Baja Realización Personal:** Alude a la tendencia de las personas a evaluar negativamente la labor que desempeñan, afectando sus habilidades en la realización de su trabajo. Los trabajadores se sienten insatisfechos con sus resultados laborales.

3. **La Despersonalización:** Se conceptualiza como la tendencia de experimentar sentimientos negativos y conductas de insolencia hacia los sujetos destinatarios del trabajo.

Entre las causas para la aparición del síndrome se destacan que éste es producto de la exposición constante a las situaciones de estrés existentes en las áreas de trabajo. Donde diversas variables laborales y extralaborales son en mayor o menor grado facilitadores del síndrome. Estas variables pueden ser: clima laboral, tipo de personalidad, apoyo social, edad, sexo, estado civil, número de hijos, tipo de profesión, cargo, tecnología utilizada, desempeño de roles, entre otras, tal como lo señalan Aranda, Pando y Pérez (2004).

Al respecto Quinceno y Alpi (2007) describen algunos factores de riesgo que a su consideración hacen vulnerable a los sujetos ante esta enfermedad:

1. **Factores Personales:** como la edad (asociada con la experiencia), el género (las féminas pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en su entorno laboral), variables familiares (la estabilidad familiar estimula el equilibrio necesario para enfrentar situaciones problemáticas), personalidad (las personalidades híper exigentes, competitivas, impacientes, y perfeccionistas).
2. **Factores Laborales:** Organización laboral, sueldos deficitarios, sobrecarga de trabajo, poco trabajo real de equipo, condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano.
3. **Factores Sociales:** Necesidad de ser un profesional de prestigio.
4. **Factores Ambientales:** Cambios significativos como divorcio, muerte de familiares, matrimonios, nacimiento de hijos.

Para Forbes (2011) el principal agente de vulnerabilidad para desarrollar desgaste profesional está asociado con la actividad laboral donde la persona tenga que vincularse con otras para ofrecerles servicios de atención, y que el contacto forme parte de la naturaleza del cargo. De igual modo, se presenta en otro tipo de labores, pero es más frecuente observarlo en doctores, trabajadores sociales, enfermeras, consultores, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro, maestros y otros muchos oficios.

Frecuentemente suele presentarse en individuos cuyos puestos de trabajo tienen excesivas horas de servicio, altos niveles de exigencia, donde estas características tienden a convertirse en un hábito, para cumplir con los objetivos del cargo. Puede darse en personas con baja tolerancia al estrés y a la frustración, por un déficit en la definición del cargo, clima laboral negativo, entre otros.

En cuanto a los síntomas, conviene destacar las consideraciones de Aceves (2016), quien afirma que existen diferentes tipos de manifestaciones que pueden considerarse signos de alarma o como parte del cuadro clínico en sí: miedo o temor, negación, aislamiento, ansiedad, depresión, culpabilidad,

ira, adicciones, cambios de personalidad, autoinmolación, cambios en el patrón de alimentación, cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, pérdida o ganancia de peso abrupta, pérdida de la memoria, desorganización, trastornos del sueño y dificultad para concentrarse.

El autor señala que el síndrome tiene cuatro niveles: a) Nivel Leve, que se caracteriza por cansancio, quejas vagas y dificultad para levantarse en la mañana; b) Nivel Moderado, cuyos síntomas son el aislamiento, cinismo, suspicacia y el negativismo; c) Nivel Grave: se presenta abuso de alcohol o drogas, enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo y aversión y, d) *Nivel Extremo*, las personas muestran colapso, aislamiento muy marcado y cuadros psiquiátricos y hasta suicidios.

En este mismo orden de ideas, Forbes (2011) menciona como síntomas o consecuencias del Burnout, el cansancio que no es habitual, donde se presentan una serie de padecimientos de tipo físico, psicológico, social y laboral, el cual produce un desmejoramiento en las relaciones interpersonales, ansiedad, depresión, cinismo, irritabilidad y dificultad para concentrarse. Además del distanciamiento de otras personas, los problemas conductuales pueden desembocar en conductas de alto riesgo como juegos de azar, comportamientos que exponen la salud e intentos de suicidio.

Aunado a lo anterior, debe mencionarse el cansancio emocional y sentimientos de no sentirse realizado, los daños físicos que pueden padecerse son problemas de sueño, alergias, insomnio, problemas con los ciclos menstruales, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migraña, desordenes gastrointestinales, asma, fatiga crónica, incluso daños a nivel cerebral, adicciones a sustancias psicotrópicas y enfermedades psicosomáticas.

Por su parte, el ambiente laboral, también se ve afectado. Por lo que se espera: actitud negativa hacia los sujetos a los que se les brinda el servicio, disminución en la calidad o productividad del trabajo, deterioro en las relaciones laborales, absentismo laboral, poca satisfacción, intolerancia para trabajar bajo presión y conflictos inter e intergrupales.

De acuerdo con esto Marrau (2004) explica:

Entre los síntomas específicos se deben destacar los psicósomáticos: alteraciones cardio respiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos, etcétera. De conducta: predominio de conductas adictivas y evitativas consumo aumentado de café, alcohol, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo y de la propia familia. Emocionales: irritabilidad incapacidad de concentración distanciamiento afectivo. Laborales: deterioro del rendimiento, acciones hostiles, conflictos, accidentes, ausentismo, rotación no deseada, abandono. Mentales: sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia. (p .56).

Asimismo, Osorio (2022) señala:

El empleo desempeña un papel esencial en la vida de las personas y tiene el potencial de otorgarles satisfacción personal, autorrealización, bienestar y hasta salud. No obstante, dependiendo del tipo de empleo, el entorno laboral, las condiciones de trabajo y la organización, también puede tener repercusiones negativas en la salud física y mental (p-12).

Partiendo de lo anterior, ha de señalarse que las causas y consecuencias del Burnout son múltiples, además de intra y extra organizativos, destacando que van variando según cada persona y entorno sociolaboral, por lo que este síndrome es un problema complejo de salud que lo conforman el agotamiento físico o psicológico, baja realización personal en el trabajo y despersonalización, generando dificultades en la salud, deteriorando la calidad de prestación de servicios, la calidad de vida familiar y la calidad de vida en general, de quien la sufre.

6 Justificación

El síndrome Burnout es el resultado de un proceso secuencial que involucra tres dimensiones que son el agotamiento emocional, desgaste o pérdida de recursos emocionales que conduce a una falta de entusiasmo, frustración y tensión; la despersonalización o desarrollo de sentimientos y actitudes negativas en el trabajo; la disminución de la realización personal en el trabajo, tendencia a la autoevaluación profesional negativa, a volverse infeliz e insatisfecho, lo que conduce a sentimientos de insuficiencia y fracaso (Romero, et al, 2016).

No existe una definición única para designar el agotamiento, pero existe un consenso entre los académicos sobre el tema, como Gil y Peiró (1997), quienes definen el agotamiento como una respuesta al estrés laboral crónico, provocado por el fracaso o la insuficiencia de los métodos de afrontamiento utilizados para lidiar con estresores. Para Maslach, el agotamiento es una reacción acumulativa a los estresores ocupacionales continuos y se caracteriza por la cronicidad, la interrupción de la adaptación, el desarrollo de actitudes y comportamientos negativos que reducen la satisfacción personal en el trabajo.

La investigación se realizará sobre el síndrome de Burnout y estrés laboral para los trabajadores domésticos de algunos municipios de Colombia, debido a que este personal está continuamente expuesto a estrés laboral, por la acumulación de tareas y la sobrecarga de trabajo. Por otra parte, se hace necesario por incremento gradualmente de dicho tema.

Los resultados de este sondeo podrían ser insumos para futuras investigaciones que propongan medidas preventivas e intervenciones frente al enfoque del Burnout y del estrés laboral, ya que puede ocurrir cuando las trabajadoras domésticas se sienten presionadas, están sometidas a una carga de trabajo intensa, reciben un salario bajo o se sienten incómodos con sus jefes por su autoridad de mando. Según Moreno et al (2011), esto puede conducir a comportamientos contraproducentes, como falta de realización personal, tendencia del trabajador a evaluarse negativamente a sí mismo y al trabajo, pérdida de interés, baja autoestima, irritabilidad. Los lugares de trabajo inflexibles, con reglas excesivas

o falta de oportunidades de crecimiento, contribuyen a la creación de estrés, que puede verse agravado por problemas personales. Por lo tanto, es importante no solo prestar atención a cada individuo involucrado en su entorno laboral.

Este trabajo de grado es producto del seguimiento realizado por el curso de investigación I y asesorías complementarias dirigidas por nuestro tutor, espacios que facilitaron el inicio y desarrollo de la presente investigación.

7 Metodología

En el siguiente estudio, se adopta un enfoque mixto de investigación, el cual relaciona la recolección y análisis cuantitativos y cualitativos. Según Hernández et al. (2018), "Los métodos mixtos son procesos ordenados que permiten una comprensión más profunda y del estudio"

7.1 Descripción del alcance descriptivo

Este estudio también tiene un alcance descriptivo, ya que está enfocado en especificar las características del estudio. Según Hernández et al. (2018, p. 92), el alcance descriptivo permite describir tendencias dentro de un grupo o población, midiendo de manera independiente o conjunta las variables.

7.2 Participantes

Para esta investigación participaron 18 personas integradas entre hombres y mujeres que se dedican al servicio doméstico en los municipios de Cartagena, Bolívar, Medellín, Rionegro, Antioquia y Atlántico. Quienes se les informo mediante la construcción de un consentimiento informado antes de participar en las entrevistas de dicha investigación.

7.3 Técnicas

7.3.1 Entrevista semiestructurada

Las entrevistas semiestructuradas se hicieron presencial y online. Los participantes se seleccionaron mediante un proceso de muestreo considerando las características de muestra

(trabajadoras domésticas) para garantizar una representación diversa de. Cada entrevista fue grabada y posteriormente transcrita para un análisis más detallado de los datos.

La investigación está basada en los modelos de Burnout de Maslach y Karasek, esta tiene como objetivo principal medir y comprender toda la manifestación del Burnout en el contexto laboral. Según Maslach, el Burnout se caracteriza por tres dimensiones clave: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Por otro lado, Karasek sugiere que el Burnout surge cuando las demandas psicológicas son elevadas, el control sobre el trabajo es limitado y el apoyo social en el entorno laboral es deficiente.

Del mismo modo, se utilizó un instrumento compuesto por 14 ítems: la Escala de Estrés Percibido (PSS), adaptada por el Dr. Eduardo Remor, que evalúa el nivel de estrés percibido experimentado en el último mes. Esta escala utiliza un formato de respuesta tipo Likert con cinco opciones que van

0 = Nunca.

1 = Casi nunca

2= De vez en cuando

3= A menudo

4 = Muy a menudo

Tabla 1. *Valores niveles de estrés*

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

Elaboración propia, 2024.

Instrumento compuesto por 14 ítems: la Escala de Estrés Percibido (PSS).

Tabla 2. *Escala de Estrés Percibido (PSS).*

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
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
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
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
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
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
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Elaboración propia, 2024

Y, por último, se empleó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones diseñadas para evaluar los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los demás destinado para medir el desgaste profesional, evaluando tanto la frecuencia como la intensidad del Burnout experimentado.

7.3.2 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Tabla 3. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
8	Siento que mi trabajo me está desgastando
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10	Siento que me he hecho más duro con la gente
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo
13	Me siento frustrado en mi trabajo
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

Elaboración propia, 2024

8 Consideraciones Éticas

En las consideraciones éticas de este estudio, nos aseguramos a través de un consentimiento informado donde todos los participantes ante la recolección de datos los firmaron de parte de nosotras

quienes aplicamos la encuesta garantizamos la confidencialidad de la información recopilada para proteger la privacidad de las participantes.

9 Fases Del Trabajo De Campo

Punto 1. A través de la recolección de toda la información que fue aplicada a las trabajadoras domésticas por las investigadoras, se inició con la identificación en los municipios de Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad. Al inicio del proyecto a las trabajadoras del sector doméstico, expresaron su consentimiento mediante la firma en el documento de consentimiento informado.

Punto 2. Después de la firma del documento se procedió con el trabajo manera presencial y online, aplicando dos instrumentos en línea a la muestra seleccionada: el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala del estrés percibido (PSS-14). Además, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada para recopilar datos sociodemográficos,

Esta muestra fue realizada con las 18 trabajadoras domésticas, en algunos municipios tales como Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad

Punto 3. Para dar por terminada la recopilación de los datos de los instrumentos en línea fueron registrados en un archivo de Excel, mientras que para las entrevistas se organizaron, interpretaron y por último se analizaron los resultados obtenidos de la muestra completa con el fin de brindar una visión completa del estrés y del síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas de los municipios mencionado.

10 Categorización Y Clasificación

Para este proceso fueron muy importantes los siguientes pasos:

- Identificación de categorías y organización de información suministrada
- Proceso de codificación: letras ---> números----> colores

En vista de lo anterior, se busca protección de la intimidad de los participantes y datos suministrados rigurosamente protegidos.

10.1 Categoría de análisis

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

Tabla 4. Categoría de Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta
		¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
	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.
		¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?
	Falta de realización personal:	¿Con qué 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?

Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
		¿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?
	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?
		¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?
	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?

11 Resultados

Ya recolectada la información se analizaron las respuestas de cada una de las preguntas en que los participantes expresaron sus opiniones y con referencia a su entorno laboral. Esto llevó a cabo un análisis detallado para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación.

Desde el enfoque cualitativo se presentan las respuestas de los entrevistados de los municipios de *Cartagena – Bolívar, Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad*.

En este paso se tiene en cuenta los modelos de Maslach y Karasek

11.1 Municipio de Cartagena, Bolívar.

Modelo Maslach: Se procede el análisis que integra modelo Maslach con el fin de enfocarse en las interpretaciones de *Agotamiento Emocional (AE)*, *Despersonalización (D)* y *falta de Realización Personal (FRP)*.

- **Agotamiento emocional:** Teniendo en cuenta los resultados de las 6 entrevistas se evidencia cansancio, estrés, problemas para dormir entre otras manifestaciones como desmotivación, irritabilidad y bajo estado de ánimo. Estos efectos negativos reflejan las vivencias de los entrevistado con relación a su contexto laboral.

Por lo tanto, existe un nivel medio de carga emocional debido al compromiso de determinadas labores, los entrevistados destacan la importancia de realizar bien sus actividades diarias.

En la siguiente tabla Agotamiento emocional Municipio de Cartagena, Bolívar se evidencia el análisis integral de las categorías.

Tabla 5. Modelo de Maslach. Agotamiento emocional Municipio de Cartagena, Bolívar

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS 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)	EB1	Si. Hay mucho desgaste emocional, pero trato de sobrellevarlo, ya que además de trabajar estudio y mi objetivo es cambiar de trabajo. Ese es mi motivación.	En general se realizaron 6 entrevistas. Los entrevistados <i>EB2</i> , <i>EB3</i> y <i>EB4</i> , expresan que sus funciones en ocasiones les generan cansancio y estrés, problemas para dormir; a diferencia que <i>EB1</i> , <i>EB5</i> y <i>EB6</i> manifiestan que sienten que, en ocasiones la desmotivación, irritabilidad y bajo estado de ánimo.
		EB2	Si, son muchas las labores en el día y el cansancio y estrés es todos los días.	
		EB3	Camino mucho en el transcurso del día limpiando y demás. Entonces el cansancio físico, problemas para	

	justifique su respuesta?		dormir e irritabilidad es frecuente.	
		EB4	Si, dolores musculares sobre todo cuando se lava a mano.	
		EB5	En los años que llevo trabajando en esto se siente todos los dolores cuando se está viejo. Ya no trabajo como antes de vez en cuando. Pero estar con bajo estado de ánimo y cansancio físico es casi siempre.	
		EB6	Bastante. Es muy duro psicológicamente. A veces desmotivación e irritabilidad	

Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	Ese es mi día a día. Es complicado, pero es parte del trabajo	Se evidencia una concepción dividida donde la <i>EB1</i> , <i>EB3</i> , <i>EB4</i> y <i>EB5</i> no se sienten obligados a realizar labores que le suponen carga emocional. Debido a esto consideran que es parte de sus labores y tareas diarias. Por otro lado, la <i>EB6</i> manifiesta que existe sobrecarga laboral y en situaciones sus tareas causan carga emocional.
		EB2	No. Para eso me pagan y mi responsabilidad es hacer bien mi trabajo, pueda a veces me sienta cansada, pero hago mis pausas y sigo.	
		EB3	No, es mi trabajo.	
		EB4	Uno se acostumbra y ya ni duele nada jaja	
		EB5	Nunca	

		EB6	Si, cuando llega visita es doble trabajo porque toca atender y limpiar más.	
--	--	------------	---	--

Elaboración propia (2024)

Despersonalización: Los entrevistados desde su contexto laboral resaltan los siguientes factores, como la experiencia, la necesidad, la buena comunicación y la relación con sus jefes es fundamental para permanecer en sus trabajos.

Se destaca que los empleados (a) se sienten a gusto en sus trabajos, gracias a sus experiencias tratan de sobrellevar las situaciones difíciles. Hasta ahora no han tenido malos tratos por parte de sus empleadores.

Es importante que logren identificar factores de riesgos intralaborales en su contexto laboral. Al identificar estas actitudes por parte de sus empleadores tengan las herramientas suficientes para manejo a cada situación sin ser afectados (as).

Tabla 6. Modelo de Maslach. Despersonalización, Municipio de Cartagena, Bolívar

Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	¡Hay días más movidos que otros! Y se siente mucha presión en el trabajo. Por ejemplo, cuando quieren que hagamos todo al mismo tiempo, es imposible.	Los entrevistados consideran que la experiencia en su trabajo, la necesidad, la buena comunicación y su relación con sus jefes es el factor fundamental para permanecer en sus trabajos.
		EB2	Cuando llegan las visitas toca estar al mismo ritmo de ellos y no me parece porque siempre uno se le extiende el horario.	
		EB3	Pensar en la necesidad, solo eso porque necesito mi trabajo.	

Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB4	No, nunca he sentido eso	Los entrevistados <i>EB1, EB2, EB4, EB5 Y EB6</i> refieren que en ningún momento han adoptado actitudes distantes, pues resaltan la importancia de priorizar en sus compromisos laborales. A diferencia de <i>EB3</i> que experimenta cierta distancia por circunstancias personales. Se manifiesta por parte de las entrevistadas respuestas cortantes con poca profundidad en el tema.
		EB5	Tengo años en esto y siempre trato de tener buena comunicación con los jefes. Siempre dejo todo claro, es lo mejor.	
		EB6	Es incomodo tener esas experiencias, pero lo más importante tratar malentendidos. Por el momento no pasa eso.	
		EB1	No, ninguna.	
		EB2	Cuando a veces me toca hacer tareas que no me corresponde	
		EB3	Si, cuando tengo muchas preocupaciones personales solo eso.	
		EB4	No, soy dedicada a mis cosas y listo	
		EB5	No, dejo las cosas claras desde un principio	
		EB6	Todavía no	

Elaboración propia (2024)

Falta de realización personal: Factores extralaborales, como el económico es importante para lograr ejecutar los proyectos personales de esta población. Sin embargo, los entrevistados (as) expresan las pocas oportunidades laborales debido a la situación de escolaridad que se evidencia en algunos. A pesar de las diversas situaciones manifiestan actos de agradecimiento por sus labores y las

oportunidades en sus proyectos personales como obtener ahorros, adquirir vivienda propia, estudiar y brindar educación a sus hijos.

Desde otra percepción, algunos entrevistados encuentran en esta labor la oportunidad de trabajar, ahorrar y estudiar. Consideran lo importante encontrar nuevas oportunidades de empleo, que les genere más estabilidad económica, seguridad y aprendizaje. En general, según las experiencias de los entrevistados (a) su labor ha sido significativo y de lucha constante en sus procesos personales. En la población más joven, Por lo visto, su empleo les permite tener mayor crecimiento profesional, pero quizás ha sido la vía para alcanzar mayor bienestar familiar.

Tabla 7. Modelo de Maslach. Falta de realización personal, Municipio de Cartagena, Bolívar

Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1		Los entrevistados (a) <i>EB1, EB4 y EB5</i> no tiene entre sus opciones cambiar de trabajo, porque manifiestan de alguna u otra forma encuentra la estabilidad que necesita por cuestiones de horarios y otros factores. Por otro lado, <i>EB2, EB3 Y EB6</i> manifiestan que el interés de encontrar nuevas oportunidades de empleo, que les genere más estabilidad económica, seguridad y aprendizaje.
		EB2		
		EB3		
		EB4		
		EB5		
		EB6		
Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que	EB1	Si. Tener un trabajo estable es importante para mí porque me ha permitido continuar con mis estudios	Las percepciones de los entrevistados (as) son positivas. Manifiestan actos de agradecimiento por sus labores y las oportunidades en sus proyectos personales como obtener ahorros,
		EB2	claro yo con ese trabajito estoy	

	tiene o tenía en sus pensamientos?		ayudando a mis hijas para el estudio, más que agradecida.	adquirir vivienda propia, estudiar y brindar educación a sus hijos.
		EB3	Si lo pienso porque entre mis planes es seguir estudiando. Agradecida por este trabajo, pero a la vez es muy inestable y no es muy bien pago	
		EB4	sí mejorar la estabilidad e independencia	
		EB5	Si. En darle lo que pude a mis hijos y tener mi casita con mis ahorros, hoy en día estoy un poco más tranquila.	
		EB6	Si. Varias oportunidades por lo generar uno aspira a más cosas, pero poco a poco todo se consigue sin afán y con hijos uno piensa en su futuro	

Elaboración propia (2024)

Modelo de Karasek: El presente análisis con relacion a la demanda psicológica, control del trabajo y apoyo social.

Demanda psicológica: En los resultados se evidencia la importancia estrés laboral en los entrevistados (as).

Mejorar las condiciones laborales es un derecho de todos los trabajadores. Pero es importante intervenir en el contexto de trabajadoras domésticas. Hay que informar que existen entidades reguladoras como la oficina del trabajo entre otras, con el fin de brindar apoyo y acompañamiento en el proceso que sea necesario. En general tienen como conocimiento sobre las normas legales en prevención de riesgos en el trabajo doméstico.

Por otro lado, La mayoría de las empleadas (o) domesticas (o) no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es un aspecto positivo para que se puedan hacer sus labores diaria con respeto y dedicación. El buen clima laboral es un favor primordial promueve la salud física, mental y social, contribuyendo al bienestar global de los entrevistados.

Tabla 8. Modelo de Karasek. Demanda psicológica. *Municipio de Cartagena, Bolívar*

Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Regular el salario digno los empleados domésticos o ya sea que servicios generales.	Haciendo un análisis general de las 6 entrevista se evidencia que mejorar las condiciones salariales es fundamental para que exista mayor regulación en este empleo. Además, manifiestan que es importante validar sus derechos, ya que es un servicio que prestan y debe ser respetado con trato digno.
		EB2	Por el trato. No he vivido esas experiencias feas pero muchas compañeras han vivido situaciones de maltrato psicológico y demás cosas.	
		EB3	Por mejorar el salario y el tiempo que se labora. Y en otros casos la discriminación, todos como igual, da rabia eso, pero es verdad hija	

<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>EB4</p>	<p>Empezando por nuestros derechos</p>	<p>No experimentan actitudes hostiles por parte de su jefes o compañeros de trabajo. Actualmente manifiestan <i>EB1, EB2, EB3, EB4, EB5</i> y <i>EB6</i> en su lugar de trabajo se refleja el respeto y la buena comunicación (dejar Todo claro), gracias a esto realizan sus labores con tal responsabilidad y dedicación. El respeto permite que continúen con sus trabajos</p>
		<p>EB5</p>	<p>uhhh por muchas cosas, empezando por mejorar el sueldo. Si supieran lo agotador que estar limpiando a cada rato, muchos no se le miden a eso y buscan el trabajo fácil.</p>	
		<p>EB6</p>	<p>Empezar por el respeto al trabajo que hacemos. Es igual de importante que los otros, como personas y prestamos un servicio con responsabilidad y dedicación</p>	
		<p>EB1</p>	<p>No he experimentado eso por fortuna tengo buena relación con mi jefe, soy muy enfocado en mi trabajo</p>	
		<p>EB2</p>	<p>No, yo trabajo sola. Mi jefe pasa todo el día en su trabajo y es por fuera de la ciudad, entonces no he sentido actitudes hostiles por parte de ellos.</p>	

		EB3	La patrona me dice lo de debo hacer y le hago. Hay días más trabajosos que otros, pero me han tratado bien.	
		EB4	No, ellos llegan por la noche. Y yo me dedico a mis labores, eso sí, revisan todo cuando llegan en para ver si se cumplieron las labores, pero no me molesta eso. Es normal	
		EB5	he tenido buenas relaciones en el trabajo por lo general. Yo propongo algo si no le gusta no pasa nada.	
		EB6	Para nada, me respetan. Pero a veces cuando llegan visitas la verdad no me gusta jaja, pero eso no me afecta.	

Elaboración propia (2024)

Control sobre el trabajo: Se identifican los resultados relacionados a la autonomía sobre su trabajo, claridad del rol y habilidades/ destrezas.

En general los entrevistados (a) mencionan no tener limitaciones al realizar sus actividades domésticas, lo más importante es el cumplimiento, responsabilidad y confianza con su trabajo. Sus jefes al parecer dan la oportunidad de tener ciertas iniciativa, habilidades y destrezas siempre y cuando sea con responsabilidad.

Analizando sus respuestas se evidencia percepciones divididas. Manifiestan la importancia al planificar sus actividades, en algunos casos es esencial para la realización de las labores domésticas. Quizás pueda existir cierta presión o estrés al realizar las labores asignadas tal como les piden. Sin embargo, resaltan que es mejor opción que se registre un control de sus trabajos. Por otro lado, en algunos empleados experimentan la ventaja de tomar decisiones autónomas en sus labores domésticas.

Tabla 9. Modelo de Karasek. Control sobre el trabajo. Municipio de Cartagena, Bolívar.

Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB1	Solo sigo instrucciones. Pero pienso que es mejor pues por si ocurre algo no es mi responsabilidad.	Existen percepciones variadas. Donde se evidencia <i>EB1</i> que recibe instrucciones y se siente a gusto, por lo tanto, no existe insatisfacción con cierta condición en su trabajo. Por otro lado, <i>EB2, EB3, EB4 Y EB5</i> manifiestan que tienen la capacidad y autonomía al realizar sus labores diarias, resaltando así la organización, experiencia, confianza y responsabilidad en sus trabajos. Por lo tanto, <i>EB6</i> manifiesta que sigue indicaciones como reportes de novedades en ciertos casos, ya que sus funciones son casi administrativas.
		EB2	Hago lo que este programado en el día, mi jefa organizo un cuadro de tareas y si hay algún cambio ella me dice	
		EB3	Si puedo. Por eso no tengo problema, por ejemplo, al lavar la terraza que es muy grande, inicio siempre por ahí para no dejar de ultimo.	
		EB4	Me gusta tener todo organizado y mis jefes saben cómo trabajo, entonces no tengo problema. Un ejemplo es con la comida, preparo con lo que se tenga en la nevera.	

		<p>EB5</p>	<p>A veces. Por en los años que tengo trabajando aprendo muy rápido y conozco las reglas de la casa donde trabajo, soy autónoma, pero por ejemplo mi jefe le gusta que propague, y eso es positivo.</p>	
		<p>EB6</p>	<p>Si, por la confianza que me tienen es mucha responsabilidad. Mire yo soy muy puntual con mi trabajo y rápido porque voy a la fija, sigo las indicaciones que me dejan y dedeo llevar reporte de todo lo hago e incluyendo novedades.</p>	
<p>Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo</p>	<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	<p>EB1</p>	<p>Sigo las instrucciones, pero es válido. En este trabajo o por lo menos el mío la planificación es importante. Además, por ser hombre tengo múltiples funciones rigurosas como levantar cosas pesadas, quitar, poner entonces mis jefas se les hace más fácil.</p>	<p>Las EB1 y EB2 y, siguen instrucciones escritas de sus jefes y no lo consideran como problema porque así les permite llevar una planificación de sus tareas asignadas. Además manifiestan existe una mejor comunicación y las cosas quedan más claras, ya que se busca que sus jefes que contentos o satisfechos con sus trabajos. En los casos de EB3, EB4, EB5 Y EB6 tienen autonomía y comparten algunas propuestas para sus labores diarias a sus jefes haciendo su labor más fácil y amena.</p>

		EB2	tengo organizado por mi jefa mis tareas porque dice que es más rápido. Yo sigo las instrucciones, pero también propongo y no hay problema. En esta casa son (jumm) son estrictos con la organización, imagínese, mis jefes son abogados.	
		EB3	Claro que sí, jamás he tenido problemas con ese tema. Ahh, pero hay lugares donde son problemáticos por fortuna no me ha tocado. Me gusta ir organizando y escuchando musiquita sin que nadie me interrumpa y me rinde.	
		EB4	Me gusta proponer recetas, y todo eso, lo bueno de todo es que me tienen confianza y es una ventaja, pero también depende de los ánimos de los jefes (risa)	

		EB5	Tengo autonomía con mis labores, pero también recibo instrucciones, pero mejor, me gusta porque todo queda claro y se hace lo que la jefe quiere.
		EB6	Si puedo. Lo importante hacer todo bien, ya mis patrones saben cómo trabajo entonces es más fácil. No creo que otros lugares sea así. ¡Las personas son celosas con sus casas supongo que es normal (risas) ombe!

Elaboración propia (2024)

Apoyo social en el trabajo: Identificar redes de apoyo repercute positivamente en la productividad y el desempeño laboral. Comprender cómo los factores contextuales, las relaciones laborales, el entorno físico y vínculos afectivos pueden influir en la salud mental de las personas bajo estas vivencias y su contexto laboral.

Es importante mencionar que en situaciones estresantes los entrevistados (as) buscan la independencia como opción viable, la necesidad de incluir momentos de privacidad y esparcimientos es una alternativa positiva para llegar a equilibrar los asuntos laborales. Al identificar el estrés laboral su factor protector es la intimidad compartir con sus allegados o familia y realizar aquellas actividades que les genere satisfacción bienestar.

Desde el ámbito laboral, algunos expresan actos de agradecimientos y la comunicación con sus jefes. Construir relaciones laborales saludables es importante, ya que sus interacciones son continuas.

El apoyo social representa un factor que estimula positivamente desde el ámbito emocional del personal, en su defecto, el poco apoyo social puede representar presencia malestar físico y emocional.

Tabla 10. Modelo de Karasek. Apoyo social, Municipio de Cartagena, Bolívar.

<p>Modelo de Karasek • Apoyo social</p>	<p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p>	EB1	No. En situaciones difíciles busco la forma de buscar la calma, no recurro a nadie.	<p>Los entrevistados manifiestan no contar con un apoyo dentro de su trabajo. Consideran que no deben mezclar lo laboral con aquellas situaciones personales. Prefieren buscar otras alternativas como espacios de Soledad, hacer ejercicio, entretenimiento, oración y meditación, leer algún libro de preferencia, buscando la forma de evadir el estrés.</p>
		EB2	No solo mi jefa cuando siento que tengo una dificultad no dudo pues es la opción más fácil pero no es cómodo.	
		EB3	El trabajo es una cosa y lo personal es otra, si me siento mal por ejemplo cuando tengo estrés o tristeza me voy a la habitación y listo. Me entretengo un rato, pa' que no digan que no está flojeando	
		EB4	Solo le cuento cosas a mi pareja de resto nada, y si algo me pongo a leer a pasar el rato. Porque si es duro, pero aja que se hace, es el trabajo.	
		EB5	Tengo años laborando en esto y puedo decir que la prudencia es todo. Ya no me pasa como antes miya, pero lo mejor es poner todo en manos de Dios y estar con buena actitud.	
		EB6	No. Paso mucho tiempo solo y siempre busco la manera que estar haciendo algo. En mis espacios libre hago ejercicio y eso me ayuda mucho porque vivo lejos de mis hijos y a veces es muy duro. Ombé, pero todo lo hago por ellas y emocionalmente me motiva	

Modelo de Karasek • Apoyo social	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	No, por el momento no.	Se evidencia en <i>EB1</i> y <i>EB3</i> no han tenido ningún apoyo significativo. Destacan la relacion con sus jefes son estrictamente laborares. Por otro lado, <i>EB2</i> , <i>EB4</i> , <i>EB5</i> y <i>EB6</i> reciben ese apoyo social en sus trabajos y lo expresan como actos de agradecimientos para sacar a sus familias adelante.
		EB2	Tengo buenos jefes y son muy serios en sus cosas. Me han asesorado en muchos temas para que no enreden (risas)	
		EB3	No hija. En mis años no sé qué es eso, son puntuales con el pago y hasta allí. Y listo	
		EB4	Gracias a Dios, sí. La atención que me brindan si, aunque no me gusta molestar	
		EB5	Si. He recibido apoyo de muchas formas y vivo agradecida con mis patrones anteriores. Mi casa es un ejemplo de eso, ahorre mucho para tenerla. Ellos me apoyaron en eso, también en los cumpleaños de mis hijos y sus graduaciones	
		EB6	Si al compartir con mis hijos	

11.2 Rionegro, Medellín, departamento Antioquia

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el **Departamento de Antioquia**.

Ciudad Rionegro, Medellín, basados en los datos recopilados anteriormente.

Tabla 11. Agotamiento emocional. Departamento de Antioquia. Ciudad Rionegro, Medellín

(MODELO DE MASLACH)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS 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	EB1	Pienso hasta el momento que mis actividades no me generan sobre carga emocional porque disfruto mi trabajo y mis jefes son muy amables conmigo.	En 5 de los entrevistados nos damos cuenta de que los elementos como: EB1-EB3-EB6 NO presentan sobre carga emocional a diferencia de EB2-EB4-EB5 que manifiestan cansancio físico, bajo estado de ánimo, irritabilidad.
		EB2	La actividad que realizo a diario si me genera cansancio físico porque las oficinas son muy grandes y solo es una persona aquí en la empresa.	
		EB3	No, no por el momento el ambiente laboral aquí es muy agradable y mi estado de ánimo procuro, porque siempre estar contenta y ser amable a pesar de mis dificultades.	
		EB4	Si, la verdad me encuentro muy aburrida porque tengo muchos problemas en mi hogar con mi esposo y mi hijo, siempre llego aburrida a mi sitio de trabajo y siento que no quiero estar más aquí, ya no me	

			siento bien haciendo esto.	
		EB5	Si, muchas veces, porque siento que me maltratan, no son amables conmigo y si saludo no me responden me parecen que no respetan.	
		EB6	Considero que en mi trabajo no he sentido ningún tipo de presión o acoso laboral que me genere cansancio o falta de motivación	

Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No, tengo claras mis funciones aquí en mi trabajo.	Se evidencia respuestas dividida donde la EB1, EB2, EB3, EB6 no se sienten obligadas a realizar labores que le suponen carga emocional y por otro lado la EB4, EB6, si refieren que en algunas ocasiones se sienten obligas a realizar ciertas actividades que les causan carga emocional.
		EB2	No, ninguna todas son las que debo de hacer en mi cargo.	
		EB3	No las funciones que realizo son las que hace toda persona de servicios generales, mi supervisor siempre está pendiente si nos sucede algo.	

		EB4	Si, muchas veces; por ejemplo, estoy trapeando el pasillo y pasa mucha gente que ni pide permiso o perdón y eso me da mucha rabia y me toca volver a pasar la trapera.	
		EB5	Si, yo hago esto porque me tocó mi papá está sin trabajo y mi mamá también, no veo la hora de poder trabajar en otra cosa.	
		EB6	No, para nada en mi sitio de trabajo hasta el momento me ha ido muy bien y mis actividades las desempeño bien	

Elaboración propia (2024)

Agotamiento Emocional en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro

Se evidencia respuestas divididas por agotamiento emocional y otras sobre carga laboral que les afecta emocional y físicamente a las personas entrevistadas, sin desconocer que El agotamiento emocional y la sobrecarga laboral son problemas serios que pueden afectar la salud mental y el rendimiento de los trabajadores, Es crucial fomentar un ambiente de trabajo saludable, donde se promueva el bienestar emocional y se gestionen adecuadamente las cargas laborales para prevenir el agotamiento y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Se concluye que existe un nivel medio de carga emocional debido a la obligación de determinadas labores, Estas frases reflejan de manera adecuada cómo la carga emocional puede surgir como resultado de las obligaciones laborales, sin llegar a extremos, pero siendo significativa para quien la experimenta.

Con todas las respuestas brindadas por las trabajadoras domésticas en un lugar de trabajo en Medellín, podemos identificar que las exigencias del trabajo están provocando cierta carga emocional la presión ejercida por los empleadores genera malestar afectando la salud mental de varios de ellos, la falta de oportunidades y la necesidad de sacar sus hogares adelante y lo más preocupante es la forma de contratación donde se genera una zozobra constante.

Si bien es cierto que algunas de las personas entrevistadas no presentan cargas emocionales, las demás personas si refiere una sensación de estar emocionalmente agotado, sobrepasado y desbordado debido a las responsabilidades y presiones del trabajo. Este tipo de agotamiento puede manifestarse de diversas formas, como falta de energía, irritabilidad, falta de motivación y dificultad para concentrarse.

También es importante resaltar el tema de equilibrio mental en el lugar de trabajo este fundamental para el bienestar y la productividad de los empleados en todos los ámbitos laborales fortaleciendo el ambiente laboral que promueve el respeto, la colaboración y el apoyo mutuo es esencial. Esto incluye tener líderes y compañeros de trabajo que fomenten la comunicación abierta y la empatía.

Mantener un equilibrio mental en el lugar de trabajo en la población del oriente antioqueño, no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye a un ambiente laboral más positivo y productivo en general. Las organizaciones que priorizan el bienestar mental están mejor posicionadas para retener talento, fomentar la creatividad y la innovación, y alcanzar el éxito a largo plazo.

Tabla 12. Despersonalización. Departamento de Antioquia. Ciudad Rionegro, Medellín (MODELO DE MASLACH)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	Me siento muy feliz porque hago lo que me gusta para sacar adelante mis dos hijos.	Las EB1, EB2 y EB3, EB6 no han tenido malos tratos por parte de sus empleadores, las EB4 y EB5 si han presentado episodios de malos tratos.
		EB2	Aún no me ha pasado porque soy muy nueva en la empresa, pero en anteriores empleos si me he sentido mal porque me han exigido mucho.	
		EB3	Pues aquí me ha ido muy bien en cuanto al tema de cómo me tratan; siempre siento buena vibra por parte del personal.	
		EB4	A veces no he sentido apoyo de mi jefe, a diario siento que le caigo mal o que me quiere echar.	
		EB5	Me siento muy mal, el otro día mi jefe me gritó porque se me olvidó limpiar las ventanas de su oficina el fin de semana; yo estaba enfermo y él no entendió eso.	

		EB6	No, hasta el momento no me ha pasado nada de eso. He recibido un buen trato por parte de ellos.	
--	--	-----	---	--

Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB1	No, ninguna.	Las 6 entrevistados manifiestan que en ningún momento han adoptado actitudes distantes, pues a pesar de los malos días que tienen sus empleadores ellos dan lo mejor de sí y evitan cualquier situación de altercado.
		EB2	No, hasta el momento todos son muy queridos aquí en la empresa.	
		EB3	Siempre, trato de ser respetuosa, aunque a veces algunas personas llegan de mal genio y prefiero evitar solo los saludo y continuo con mi labor.	
		EB4	Si, muchas veces algunos visitantes llegan arrogantes porque se creen mucho y me dejan el tinto que porque no les gustó también muchas veces los del área	

			de jurídica se encuentran almorzando y prefiero irme a almorzar solita porque ellos han hablado mal de mi trabajo.	
		EB5	Si, a veces casi siempre evito permanecer en la oficina con mi jefe porque él es muy mala clase y prefiero organizar si oficina cuando él se va para alguna reunión.	
		EB6	Yo por naturaleza soy una persona muy extrovertida entonces no me gusta estar distante del resto de las personas generalmente soy muy sociable y alegre.	

Elaboración propia (2024)

Despersonalización en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO DE MASLACH)

Se concluye que la mayoría de las empleadas se sienten a gusto en su trabajo y que no es constante, pero si hay manifestaciones de malos tratos por parte de sus empleadores. Estas actitudes conllevan una serie de consecuencias negativas tanto para los empleados. Es crucial que los empleadores reconozcan la importancia de tratar a sus empleados con respeto, empatía y consideración para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo

Asimismo, es posible afirmar que las trabajadoras buscan la manera de que las actitudes de sus empleadores no les afecten en su labor diaria dándole un buen manejo a cada situación sin ser afectadas. Cuando las trabajadoras enfrentan situaciones donde los malos tratos por parte de los empleadores podrían despersonalizarlas o afectar su bienestar emocional, es común que busquen estrategias para manejar esas situaciones de manera que no afecten su desempeño diario.

La despersonalización indica que el empleador trata a los empleados como objetos o recursos, en lugar de reconocer su individualidad y dignidad. Esto puede manifestarse en decisiones impersonales que afectan a los empleados sin considerar sus necesidades o bienestar emocional.

La despersonalización en trabajadoras domésticas puede tener un impacto significativo en su bienestar emocional debido a las dinámicas laborales particulares de este sector hablamos del departamento de Antioquia. La despersonalización se refiere a tratar a las personas como objetos o simplemente como "parte del trabajo", en lugar de reconocerlas como individuos con emociones, necesidades y dignidad.

Desde el análisis final enfocándonos en las respuestas de las entrevistas podemos resaltar lo siguiente para abordar estos problemas y promover un entorno de trabajo más saludable y respetuoso, es crucial que los empleadores reconozcan la importancia de tratar a las trabajadoras domésticas con dignidad y respeto. Esto implica establecer comunicación abierta y empática, valorar su contribución al hogar y proporcionar condiciones laborales justas y seguras.

Llevar a cabo un plan de capacitación en derechos laborales, apoyo psicológico actividades de bienestar que involucren sus familias, pueden ayudar a las trabajadoras domésticas a fortalecer su bienestar emocional y afrontar los desafíos derivados de la despersonalización en el trabajo.

Tabla 13. Falta de realización personal en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-

Rionegro (MODELO DE MASLACH)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	En este trabajo me he sentido a gusto con lo que hago, disfruto estar aquí.	Se evidencia las EB3, EB4 y EB5, si lo piensan a menudo debido a que no se sienten satisfechas con su trabajo y ni con el salario. Y las EB1, EB2 y EB6, se sienten agusto con el trabajo ya que llevan muchos años laborando y están felices con lo que hacen
		EB2	Por ahora disfruto mi trabajo y me siento bien aquí.	
		EB3	Si, lo pienso mucho porque pienso que aún soy joven y que puedo sacar adelante una técnica o tecnología con el Sena.	
		EB4	Yo si lo he pensado mucho casi todos los días porque siempre siento que no me gusta lo que hago y lo hago solo porque me toca porque no tengo otra opción.	
		EB5	Todos los días, yo solo estoy esperando que me llegue la plática de este mes y poder pagar el arriendo y los servicios.	
		EB6	Uno a veces sí piensa porque a veces me quedo corta de dinero, pero casi siempre	

			me veo feliz en mi trabajo	
Modelo de Maslach Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB1	Si, porque me ha permitido sacar adelante mis hijos en sus estudios.	Las percepciones son más positivas que negativas EB1-EB3-EB4-EB6 refieren que su labor si les ha ofrecido oportunidades de crecimiento y se sienten agradecida. La EB2-EB5 de lo contrario no se siente satisfecha ya que solo labora por la necesidad.
		EB2	No, porque a veces quisiera estudiar, pero no siento el suficiente apoyo en cuanto a lo económico y mi estabilidad laboral.	
		EB3	Hay si, definitivamente me siento agradecida con esta labor porque me ha permitido conocer muchas personas que me han abierto su mano cuando lo he necesitado.	
		EB4	Yo sí quiero estudiar para terminar mi secundaria y siento que la empresa me apoya para hacerlo, si Dios quiere el próximo mes me voy a matricular ya tengo la plata de la matricula.	
		EB5	No, esta labor no lo permite a uno crecer me siento estancado haciendo todos los días lo mismo.	

		EB6	Sí porque gracias a dios he podido sacar adelante el estudio de mis hijos	
--	--	-----	---	--

Elaboración propia (2024)

Falta de realización personal en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro

(MODELO DE MASLACH)

Se concluye que todas los entrevistados en su momento han pensado cambiar su trabajo, pero no lo hacen debido a la falta de oportunidades y otras por agradecimiento debido a los años que llevan laborando. En conclusión, la falta de oportunidades o reconocimiento por parte del empleador hacia trabajadores con años de servicio puede tener repercusiones significativas en el bienestar de estos.

Asimismo, los entrevistados refieren más oportunidades de crecimiento tanto familiar como personal. Muy fundamental que los empleadores adopten prácticas de gestión que valoren y respeten la dedicación y el compromiso de sus empleados a lo largo del tiempo.

La falta de realización personal para trabajadoras domésticas es un problema significativo que puede afectar profundamente su bienestar emocional y su calidad de vida en general.

Las trabajadoras domésticas a menudo no reciben el reconocimiento adecuado por su trabajo, lo cual es esencial para sentirse valoradas y realizadas en su profesión esto con lleva a que se sientan frustradas y que solo hagan su trabajo por necesidad, la falta de oportunidades de desarrollo profesional o personal para trabajadoras domésticas son limitadas, lo que puede impedirles alcanzar sus metas y aspiraciones personales lo que es lamentable ya que la falta de realización personal puede afectar negativamente la autoestima , haciéndolas sentir infravaloradas o sin importancia.

Para abordar esta falta realización personal es necesario tomar medidas que promuevan su dignidad, valoración y desarrollo.

Ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional mediante programas de capacitación, aprendizaje de nuevas habilidades o acceso a educación formal puede empoderar a las trabajadoras domésticas y aumentar su sentido de realización.

También es importante involucrar los empleadores ya que estos deben reconocer y valorar explícitamente el trabajo realizado por las trabajadoras domésticas, mostrando aprecio por sus esfuerzos y contribuciones, esto también promueve un ambiente de trabajo que fomente el respeto mutuo, la comunicación abierta y la equidad puede mejorar significativamente la autoestima y el bienestar emocional de dicha población trabajadora.

Tabla 14. Demanda psicológica en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	En el tema de seguridad social que si nos la paguen porque sé de algunos empleos que no se las cubre.	Creo que todos los entrevistados coinciden en que es mucho el trabajo y poco el salario y que debería ser más valorado su labor.
		EB2	Se puede mejorar si las personas que nos emplean valorarán la calidad de servicio con el que hacemos nuestro oficio y la entrega.	
		EB3	Yo, creería que de pronto si nos permiten descansar un poco más, yo pienso en mi hermana que trabaja como empleada doméstica interna, pero ella vive muy cansada porque solo sale a descansar cada	

			15 días y el encierro a ella la aburre.	
		EB4	Es una muy buena pregunta, me gustaría que nos subieran el salario porque a veces nos pagan muy mal por lo que hacemos.	
		EB5	De pronto si valoran lo que uno hace y que lo traten mejor a uno, yo siento que nuestras condiciones laborales no son las mejores empezando por el pago es muy poco y no le alcanza a uno.	
		EB6	Pues yo creo si de pronto reconocieran más nuestra labor y le dieran más importancia	
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB1	No, hasta el momento no.	Solo la EB4-EB5 ha experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores lo cual le ocasiona lo trabajar a gusto. Las demás refieren no haber sentido ninguna muestra de hostilidad por parte de sus jefes.
		EB2	No, no he sentido malas actitudes.	
		EB3	No, ninguna... todas mis compañeras vivimos muy contentas con la empresa porque nos ayudan mucho, nos incentivan con regalos el día de la madre y eso lo motiva mucho a uno a hacer las cosas bien.	
		EB4	Si, muchas veces por ejemplo mi jefe cuando llega de mal genio me toca aguantármelo y a	

			veces hasta me grita y eso me hace sentir muy mal.
	EB5		Si, esos gritos de mi jefe me ponen muy mal, no le gusta nada de lo que hago.
	EB6		No, porque mi jefe es un amor conmigo ella es muy bella y comprensiva

Elaboración propia (2024)

Demanda psicológica en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK)

Se concluye que se necesita evidentemente una mejora en sus salarios más tiempo de descanso y más reconocimiento por su labor.

Se concluye que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es muy positivo para que ellas puedan hacer sus labores diarias a gusto.

El modelo de Karasek, también conocido como el Modelo Demanda-Control, fue desarrollado por Robert Karasek en la década de 1970 y es utilizado para analizar el estrés ocupacional y la salud mental en el lugar de trabajo. Este modelo se centra en dos dimensiones principales, la combinación de altas demandas y bajo control sobre el trabajo es especialmente estresante y puede llevar a problemas de salud mental y física, como el estrés crónico, el agotamiento y el síndrome de Burnout.

Este modelo también puede identificar factores de riesgo en el entorno laboral como lo es trabajos domésticos del departamento de Antioquia y esto conlleva a diseñar intervenciones que promuevan ambientes de trabajo saludables y productivos. Al entender cómo las demandas y el control interactúan, los empleadores pueden ajustar las políticas laborales y las condiciones de trabajo para minimizar el estrés y mejorar el bienestar de los empleados.

Acá cabe resaltar el buen trato que los entrevistados han experimentado por parte de sus empleadores el cual es muy positivo y gratificante, y ya que hay pocas demandas se tienen un alto grado de control sobre su trabajo. Esto generalmente se asocia con una baja probabilidad de estrés y problemas de salud relacionados con el trabajo acá entramos a promover un sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

Tabla 15. Control sobre el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB1	Sí, me siento limitada porque debo seguir instrucciones y ordenes en cuanto a lo que debo de hacer.	Los entrevistados manifiestan que, si se encuentran limitados en tomar decisiones, ellos refieren no poder tomar decisiones y que es un trabajo muy rutinario.
		EB2	Si, me encuentro limitada porque uno debe de cumplir un horario así ya tenga todo limpio.	
		EB3	No, me siento en capacidad de tomar decisiones porque este trabajo no lo permite; todo se vuelve muy rutinario y en ocasiones uno se cansa de hacer siempre lo mismo. Por eso si me siento limitada.	

		EB4	No, uno no puede tomar decisiones porque si yo me quiero ir temprano no puedo tengo que quedarme hasta las 5 así ya todo este limpiecito mi jefe siempre se va a las 5 y yo tengo que estar siempre presente porque le da rabia si me voy antes.	
		EB5	No, nunca siempre debo hacer lo que mi jefe me dice y si le parece mal tengo que volver a repetirlo.	
		EB6	Capacidad de tomar decisiones no porque las actividades siempre son las mismas. excelente	

Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue	EB1	Estrictas no, todas son ordenes de acuerdo con lo que hago.	Todos los entrevistados refieren llevar sus tareas de manera organizada y son autónomos de por donde realizan sus labores diarias.
		EB2	Mi trabajo me permite decidir por dónde	

	instrucciones estrictas?		empezar y también me tomo mi tiempo para descansar o tomar algo.
		EB3	sí, yo siempre empiezo por la oficina del gerente y finalizo en los baños, aunque si se presenta una reunión en la sala de juntas debo estar atenta a llevar los tintos y cuando se acabe hacer el aseo del lugar.
		EB4	Yo siempre sé por dónde empezar, cuando llego al trabajo empiezo por los más sucio y aprovecho que estoy con energía porque al final del día ya estoy rendida.
		EB5	Si, aquí siempre me toca empezar por la oficina que no haya nadie, No me gusta pedir permiso entonces aprovecho

			cuando salen a almorzar.
		EB6	Generalmente yo siempre he decidido por dónde puedo empezar Y por dónde puedo terminar para que me rinda mucho

Elaboración propia (2024)

Control sobre el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro

(MODELO KARASEK)

Las percepciones son divididas y se concluye que, así como unas se sienten limitadas y se rigen a las instrucciones, otras lo hacen de manera libre siendo algo muy positivo porque la autonomía genera motivación. Acá hay un consenso y todos manifiestan ser libres y autónomas de cómo realizar sus labores diarias.

El modelo de Karasek, que se centra en las demandas del trabajo y el control sobre el trabajo, ha sido aplicado en diversas investigaciones para comprender el estrés ocupacional y la salud mental en varios contextos laborales en este caso enfocados a las trabajadoras domésticas del departamento de Antioquia centrados en la ciudad de Medellín – Rionegro.

Si bien es cierto que esta población del oriente antioqueño se siente autónomos para organizar y planificar su trabajo en la toma de decisiones de cómo realizar sus labores diarias siempre existirá la probabilidad de quien quiera impartir sus órdenes y que las combinaciones de altas o bajas demandas y altos o bajos niveles de control sobre su trabajo. Esto permitiría identificar situaciones laborales que podrían ser especialmente estresantes y propensas a contribuir al Burnout.

Siempre alzar la mira frente el tema y encaminar el bienestar de las trabajadoras domésticas, con el objetivo de mejorar sus condiciones de trabajo y promover un ambiente laboral más saludable y satisfactorio.

Tabla 16. Apoyo social en el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro (MODELO KARASEK)

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	Si, mi jefe es muy abierta.	De las entrevistadas solo 2 refieren no contar con un apoyo dentro del trabajo para acudir en situaciones difíciles relacionadas a sus labores, ya las demás si refieren contar con buen apoyo en situaciones difíciles.
		EB2	Si, a mi jefe de la cooperativa; ella es muy abierta.	
		EB3	sí, definitivamente sí. Mi supervisora es muy querida y siempre nos escucha y nos brinda sus consejos.	
		EB4	No, no he sentido mucho apoyo.... Muchas veces me siento sola, a veces me ha tocado llorar sin nadie que me consuele porque me da pena que mi jefe se entere de mis problemas con mi esposo y mi hijo.	
		EB5	No, nunca siempre me toca callar mis emociones y ocultarlas.	

		EB6	Sí, gracias a Dios tengo dos compañeras que son muy formales y siempre haya pendientes de mi situación tanto económica como en mi familia	
--	--	-----	---	--

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?	EB1	Si, recibo apoyo en mi trabajo porque ellos me brindan estabilidad.	Se evidencia algo muy positivo ya que 4 de las entrevistadas refieren que si reciben ese apoyo social en sus trabajos y se sienten demasiado agradecidas ya que con ello han sacado adelante sus hijos y su familia, y por ultimo y no menos importante EB4-EB5 no refieren calidad de vida laboral.
		EB2	Si, en la empresa que pertenezco nos capacitan mucho.	
		EB3	Si, mucho porque por mi trabajo puedo pagar la deuda que tengo con el banco para pagar la cuota de mi casita.	
		EB4	No, creo que falta mucho apoyo en los momentos difíciles que uno tiene.	
		EB5	No, siento que mi calidad de vida ya no es igual, ya el dinero no me alcanza y no me siento bien con lo que hago.	
		EB6	Sí y mucho siempre están muy pendientes de mí	

Elaboración propia (2024)

Apoyo social en el trabajo en el Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro

(MODELO KARASEK)

Las percepciones son divididas y se concluye que, así como unas tienen a quien acudir ante una situación difícil otras estas limitadas y callan lo que les sucede en su lugar de trabajo.

Los entrevistados refiere más cosas positivas que negativas en la calidad de vida laboral, y han podido sacar sus familias adelante.

El modelo de Karasek originalmente se centra en las demandas del trabajo y el control sobre el trabajo, el apoyo social se considera un factor crucial que puede moderar los efectos del estrés y mejorar el bienestar laboral en cualquier contexto, incluido el trabajo doméstico el análisis de estas respuestas nos acerca más al apoyo emocional recibido por parte de sus empleadores y esto implica recibir comprensión, empatía y afecto de, empleadores u otras personas en el entorno laboral. Para las trabajadoras domésticas, esto puede incluir sentirse escuchadas y valoradas por su trabajo, lo cual es crucial dado que muchas veces trabajan solas y pueden enfrentar desafíos emocionales y físicos.

Creemos que esta fase de terminación de encuestas y en lo que se habló con los entrevistados reciben orientación sobre cómo realizar tareas específicas, acceso a recursos y herramientas adecuadas, o incluso asistencia en la gestión de horarios y tareas.

En este proceso de apoyo social promover una cultura organizacional que valore a las trabajadoras domésticas que promuevan la equidad el respeto y ofrezca oportunidades de crecimiento personal y profesional o actividades que mejoren significativamente el bienestar laboral reducir el estrés y mejorar gradualmente su vida familiar.

11.3 Municipio Soledad, Departamento Atlántico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el **Departamento de Atlántico**.

Municipio Soledad, basados en los datos recopilados anteriormente.

Tabla 17. *Agotamiento emocional*. Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)

CATEGORIA	PREGUNTA	COD	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional	EB1	Si, me genera cansancio físico a diario. Pero así me gano la vida	Varias respuestas mencionan el cansancio físico como un efecto directo de las actividades diarias, ya sea por el tamaño de la casa, la
		EB2	Si, La acumulación de tareas me genera irritabilidad y dificultad para concentrarme, impactando en mi bienestar mental porque hay veces que	

	(Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta		no duermo tranquila pensando en las labores pendientes.	acumulación de tareas domésticas o el trabajo físicamente exigente. Este cansancio se describe como algo habitual y normal debido a la cantidad y la naturaleza de las actividades realizadas.
		EB3	Si. Cansancio físico, porque la casa es ful grande, cada vez que voy al dia siguiente no quiero ni despertar.	
		EB4	Si, Cansació físico, pero es normal son muchas las tareas	
		EB5	Si, Cansancio físico, pero es normal todo el dia haciendo oficios	
		EB6	si. Las tareas domésticas pueden ser físicamente exigentes, desde limpiar y cocinar hasta cuidar de los niños o realizar trabajo pesado como mover muebles. Este constante esfuerzo físico puede resultar en agotamiento físico a diario para mi.	
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	no, realmente no es emociona. Es físico	las respuestas reflejan cómo diferentes aspectos como la presión emocional y física, los compromisos asumidos y la compensación económica afectan la percepción individual del trabajo y su impacto en el bienestar general
		EB2	si siento que algunas tareas laborales me generan carga emocional debido a las presiones.	
		EB3	Bueno no. Cuando me contrataron dije que si me le media y ya ni modo.	
		EB4	No, Nunca me he sentido obligada a realizarlo. Los jefes son buenos conmigo	
		EB5	Si, considero que si me pagan estoy obligada si o si a cumplir	
		EB6	sí, la necesidad económica hace que me sienta obligada a aceptar otro oficios.	

Elaboración propia (2024)

Agotamiento Emocional en el Departamento de Atlántico, municipio de Soledad

Con todas las respuestas de las trabajadoras domésticas en un lugar de trabajo en Soledad, podemos mencionar que reflejan un patrón de agotamiento físico y mental causado por la carga de responsabilidades diarias, especialmente en tareas domésticas y posiblemente otras actividades laborales o familiares. La percepción de normalidad del cansancio físico contrasta con el impacto negativo en el bienestar mental, sugiriendo un área de posible atención para mejorar el equilibrio entre las demandas diarias y el cuidado personal. las respuestas muestran una variedad de percepciones sobre la obligación y la carga asociada con las labores laborales. La carga emocional puede estar presente debido a las presiones percibidas en el trabajo, mientras que la obligación puede surgir por motivos económicos o por compromisos asumidos inicialmente. Esto resalta la complejidad de las experiencias individuales y cómo diferentes factores pueden influir en la percepción de la carga en el trabajo.

Tabla 18. *Despersonalización*. Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)

Modelo de Maslach Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB1	Si, Llamados de atención cuando no me visto " adecuado". " ale no te vistas asi, ven a trabajar los domingos para reponer el permiso"	Existen circunstancias específicas que pueden provocar o aumentar la tendencia a adoptar una actitud distante incluyen el agotamiento por la carga laboral, el trato injusto o la falta de reconocimiento, presiones externas y un ambiente laboral negativo. Estos factores pueden afectar el bienestar emocional y la manera en que una empleada interactúa
		EB2	Sí, situaciones de alta presión donde me no puedo manejar un estrés porque me asignan muchas tareas para hacerlo de inmediato sin priorizar ninguna.	
		EB3	No.	

		EB4	si, cuando llegan los nietos del jefe ya que al ser niños son mas tareas por el mismo pago.	y se relaciona en su entorno laboral.	
		EB5	si, cuando llega la hija del jefe. Ya que molesta ó mas bien exige demasiado hasta la manera en como debo cortar una fruta.		
		EB6	Sí, varias circunstancias específicas como Cambios importantes en mi vida ya que estoy estudiando por las noches.		
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	Pocas veces, solo lo pienso cuando estoy molesta porque ni quieren brindarme descanso.	Se evidencia que las mujeres EB2 Y EB6 piensan en esa posibilidad de cambiar de empleo.	
		EB2	A diario, ya que anhele un trabajo diferente. Porque este es muy exigente y mal pago		
		EB3	No he pensado cambiar porque voy solo de martes a sabados y me pagan puntual con eso hago el mercado. Además son solo 5 hrs.		
		EB4	nunca he pensado eso. Por el contrario, estoy mejor que muchas ya que hasta la seguridad social me pagan y descanso todos los domingos.		
		EB5	no he pensado en eso. Mi trabajo me ha ayudado a lograr muchas cosas. las razones para pensar en cambiar de trabajo varían según las condiciones específicas y las expectativas laborales de cada persona. La insatisfacción con la carga laboral, la remuneración y el deseo de encontrar un ambiente laboral más adecuado son motivaciones comunes para considerar buscar nuevas oportunidades profesionales.		

		EB6	si claro. De hecho, estoy estudiando para mejorar mi calidad de vida.	
--	--	-----	---	--

Despersonalización. Departamento de Atlántico, municipio Soledad. Elaboración propia (2024)

Despersonalización en el Departamento de Atlántico, municipio Soledad

(MODELO DE MASLACH)

Estas circunstancias específicas pueden afectar la disposición emocional de una empleada, influenciando la forma en que se relaciona con el entorno laboral y las personas a su alrededor. Adoptar una actitud distante puede ser una forma de manejar el estrés y proteger el bienestar emocional en situaciones difíciles o desafiantes, las razones para pensar en cambiar de trabajo varían según las condiciones específicas y las expectativas laborales de cada persona. La insatisfacción con la carga laboral, la remuneración y el deseo de encontrar un ambiente laboral más adecuado son motivaciones comunes para considerar buscar nuevas oportunidades profesionales.

Tabla 19. *Falta de realización personal.* Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE MASLACH)

Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB1	No, honestamente haciendo aseo dentro de una vivienda no existen esas posibilidades.	Se evidencia las que EB6 le ofrece la oportunidad de crear dado que le brindan el espacio para que estudie. Sin embargo, las expectativas y las oportunidades de crecimiento pueden ser diferentes en comparación con un entorno corporativo o empresarial, donde usualmente se ofrecen más posibilidades de desarrollo profesional.
		EB2	me han servido para conseguir algunas cosas que me he propuestos, como mi lavadora, televisor y muebles y también me ayuda a sustentar el hogar.	
		EB3	No, solo es una casa de familia no es ninguna empresa.	
		EB4	No, por que no ofrece oportunidad de crecer, esto es un hogar.	
		EB5	No, por que no ofrece oportunidad de crecer, esto es un hogar .	
		EB6	si. por que se cuales son mis turnos y hago mis cosas y me queda tiempo para estudiar.	

Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Un mejor trato con los empleados, donde los jefes respeten sus horarios y sean tolerantes con su manera de vestir ó expresarse	Todas las entrevistadas sugieren que un pago a la seguridad y un buen trato hacia ellas son condiciones laborales que pueden mejorar en sus labores diarias.
		EB2	puede mejorar si los pagos los realizan como debe ser lo que vale una atención en una casa.	
		EB3	pueden mejorar cuando paguen justo lo que vale un aseo, cuando paguen la seguridad social.	
		EB4	Pago de seguridad social estaría muy bueno ya que uno procura por su pensión. y un descanso justo	
		EB5	Pago de seguridad social estaría muy bueno ya que uno procura por su pensión.	
		EB6	Pago de seguridad social	

Elaboración propia (2024)

Falta de realización personal en el Departamento de Atlántico, Soledad (MODELO DE MASLACH)

En esta categoría se resalta las limitaciones de oportunidades de crecimiento profesional dentro del trabajo doméstico, pero muestra cómo el empleo ha sido fundamental para alcanzar metas personales y mantener la estabilidad económica. La capacidad de gestionar tu tiempo y dedicar tiempo al estudio es una ventaja significativa que contribuye a tu crecimiento personal fuera del ámbito laboral inmediato. mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas implica garantizar respeto, equidad en el pago, acceso a seguridad social y condiciones laborales justas. Estas medidas no solo son esenciales para el bienestar de las empleadas, sino que también promueven un entorno laboral más ético y sostenible.

Tabla 20. *Demanda psicológica*. Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK)

<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda psicológica 	<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>	EB1	No, ellos me quieren y yo siento su cariño solo que opinan mucho en mi vida personal.	<p>En general experimentas un ambiente laboral positivo donde no hay actitudes hostiles por parte de tus jefes, compañeros o su familia. Esto es un buen indicativo de un entorno de trabajo respetuoso y armonioso</p>
		EB2	Afortunadamente, no experimento actitudes hostiles de parte de mi jefe ni de su familia.	
		EB3	No. Solo hago lo que me corresponde y lo que me gusta.	
		EB4	no, somos 5 compañeros y no he percibido tal situación.	
		EB5	no. De momento no.	
		EB6	no. De momento no.	
<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda psicológica 	<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>	EB1	No, para nada a las empleadas domésticas como yo no tienen la posibilidad de tomar decisiones y es mejor que cada jefe decida que y como hacer todos los deberes.	<p>Algunas respuestas indican que no tienes la capacidad de tomar decisiones y que se espera que los jefes decidan todos los deberes y cómo deben realizarse. Esto sugiere una limitación significativa en la autonomía laboral. Por otro lado, hay respuestas que mencionan tener cierta autonomía en aspectos específicos como hacer el mercado, preparar las comidas y organizar las labores domésticas.</p>
		EB2	No soy autónoma. De hecho, me exigen mucho.	
		EB3	Si. Cuando se acaba el mercado lo hago y me devuelven el dinero o hago las comidas que se que a ellos les gusta.	
		EB4	En muchas cosas soy autónoma como hacer el mercado, la comida y el orden de las labores.	
		EB5	Soy autónoma como hacer el mercado, la comida y el orden de las labores.	
		EB6	No. De momento no.	

Demanda psicológica. Departamento de Atlántico, municipio Soledad. Elaboración
Demanda psicológica en el Departamento de Atlántico, Soledad
(MODELO KARASEK)

Mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es clave, y es positivo que te sientas valorada y respetada en tu lugar de trabajo actual, la experiencia de autonomía laboral para las trabajadoras domésticas en Colombia parece variar ampliamente. Mientras algunas tienen la capacidad de decidir sobre aspectos cotidianos como las compras y la preparación de alimentos, otras enfrentan limitaciones significativas en cuanto a la toma de decisiones y pueden sentirse presionadas por las expectativas de los empleadores.

Tabla 21. *Control sobre el trabajo*. Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK)

Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB1	Sigo instrucciones estrictas del jefe de la casa.	Algunas respuestas indican que pueden decidir el orden en que realizan las tareas dentro del tiempo asignado. Esto te da cierta flexibilidad para administrar su jornada laboral de acuerdo con su criterio y eficiencia
		EB2	Si realizo lo que me piden y tengo la presión todo el día de como estoy haciendo las labores.	
		EB3	Si puedo decidir en el orden de como las hago. Tengo 5 horas en el día para hacerlo, yo veo como lo distribuyo.	

		EB4	si. Yo sé a diario que debo hacer incluso el tiempo en que gasto en cada labor.	
		EB5	si. Yo sé a diario que debo hacer incluso el tiempo en que gasto en cada labor.	
		EB6	si. todos los días se como hacerlas.	
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	sí, tengo una compañera y entre las 2 nos apoyamos mucho.	algunas trabajadoras mencionan tener apoyo mutuo entre compañeras, lo cual es beneficioso para enfrentar situaciones difíciles o estresantes en el trabajo. Otras indican que la relación con los empleadores es principalmente profesional y no sienten tener a alguien específico a quien acudir en momentos difíciles.
		EB2	No, yo no siento apoyo. Es una relacion solo de jefe a empelado	
		EB3	si. De hecho, me han adelantado el pago cuando lo necesito.	
		EB4	No, pero no porque no tenga confianza en ellos solo que son mis jefes y mantengo una distancia.	
		EB5	Si, mi jefa es muy amable y aveces puedo contarle cosas. Pero no todo	
		EB6	Si, la jefa es muy amable y me ha permitido estudiar.	

Control sobre el trabajo. Departamento de Atlántico, municipio Soledad. Elaboración propia

Control sobre el trabajo en el Departamento de Atlántico, Soledad (MODELO KARASEK)

Mientras que sigues instrucciones estrictas y enfrentas supervisión en algunas áreas, también tienes cierta autonomía en la organización del tiempo y la ejecución de las tareas diarias. La experiencia de cada trabajadora doméstica puede variar en términos de cuánto control tienen sobre sus actividades laborales dentro del hogar donde trabajan. puedo analizar que la disponibilidad de apoyo dentro del entorno laboral varía según las circunstancias individuales y las dinámicas específicas con los empleadores y compañeros. Tener un sistema de apoyo puede ser crucial para manejar el estrés y las dificultades en el trabajo, ya sea a través de compañeros, empleadores comprensivos o recursos adicionales proporcionados por la organización.

Tabla 22. *Control sobre el trabajo*. Departamento de Atlántico, municipio Soledad (MODELO DE KARASEK)

<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> Control sobre el trabajo 	<p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>	EB1	<p>si. Aparte de mi salario me regalan dinero extra mensualmente para invertir a mi vivienda.</p>	<p>Algunas respuestas indican que reciben apoyo adicional económico, como dinero extra para</p>
		EB2	<p>No. Me pagan por cada labor y listo.</p>	<p>invertir en su vivienda o incluso ayuda para construir una casa. Esto es un beneficio significativo que puede fortalecer calidad de vida y satisfacción laboral. Otras respuestas mencionan que simplemente reciben el pago por cada labor realizada, lo cual implica una relación estrictamente transaccional sin beneficios adicionales.</p>
		EB3	<p>No. Porque el pago es semanal</p>	
		EB4	<p>si claro. Ellos me han ayudado a construir mi casa y eso no lo hace cualquiera. Yo me siento dichosa asi mismo favor que me pidan lo hago.</p>	
		EB5	<p>si. mi jefa es como mi amiga y eso hace el trabajo mas ameno.</p>	
		EB6	<p>si. De hecho, me ayuda con mis talleres</p>	
<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo social en el trabajo 	<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>	EB1	<p>me siento bien, porque ellos solo molestan cuando me cambio, pero ya me los aguanto. Del resto no se meten en nada mio.</p>	
		EB2	<p>Me siento triste y es humillante para nosotras soportar eso. Me piden hacer mas de 5 tareas y todas son prioritarias.</p>	
		EB3	<p>nunca gracias a Dios he vivo eso.</p>	
		EB4	<p>no me he sentido asi, creo que conte con suerte</p>	
		EB5	<p>no. me he sentido asi. Pero es porque ella es amiga.</p>	
		EB6	<p>nunca me he sentido mal por mi empleo. Por lo contrario, me siento orgullosa de mi misma. Porque lo he logrado y no ha sido facil</p>	

Elaboración Propia (2024)

Apoyo social en el trabajo en el Departamento de Atlántico, Soledad

(MODELO KARASEK)

Se analiza que el apoyo social y los beneficios adicionales en tu trabajo pueden tener un impacto significativo en tu calidad de vida y satisfacción laboral. Los empleadores que ofrecen apoyo financiero, relaciones cercanas y otros beneficios pueden contribuir positivamente al bienestar general de sus empleadas. se puede concluir que el trato recibido por los empleadores puede tener un impacto significativo en cómo te sientes en tu trabajo diario como empleada doméstica. Un trato amable y respetuoso contribuye a un ambiente laboral positivo, mientras que experiencias negativas como el trato menos amable pueden afectar negativamente tu bienestar emocional y tu satisfacción en el trabajo.

11.4 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Citando aportes de Olivares Faúndez (2017). Quien en su artículo denominado: “Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout” en el que hace referencia al instrumento conformado por 22 ítems que valora una escala de frecuencia de siete grados, los tres síntomas o dimensiones que definen el Burnout que, son Agotamiento Emocional (en adelante AE), Despersonalización (en adelante DP) y baja Realización Personal en el Trabajo (en adelante RPT) (p. 62)

El agotamiento emocional puede llevar a la despersonalización y a una disminución en la realización personal.

Usando el instrumento (MBI) en las 18 personas integradas entre hombres y mujeres que se dedican al servicio doméstico en los municipios de Cartagena, Bolívar, Medellín, Rionegro, Antioquia y Atlántico.

Tabla 23. Maslach Burnout Inventory (MBI). Municipio de Cartagena, Bolívar.

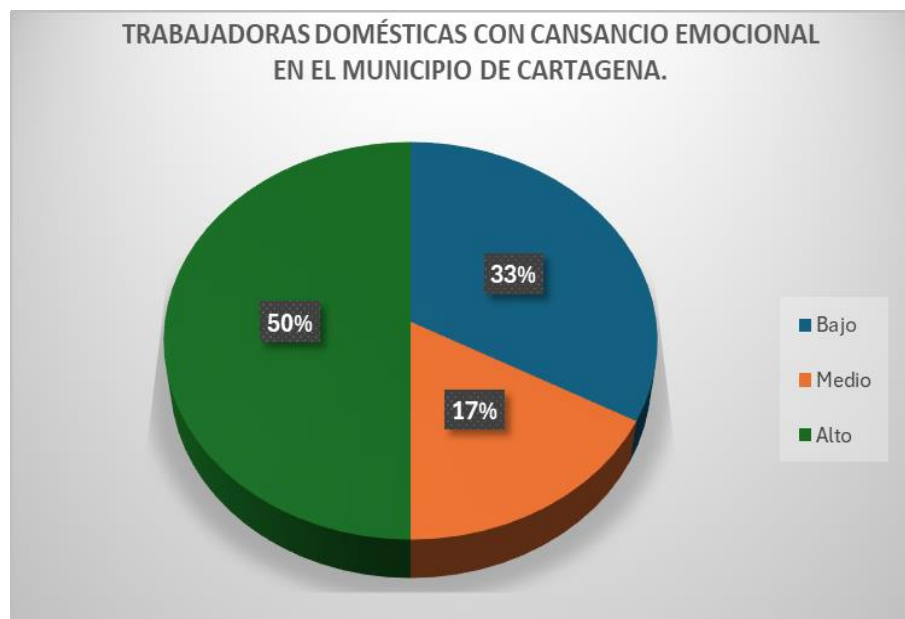
Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
-------------------------------	-------------------	------------------	-------------------	-------------------------------------

Cansancio emocional	0-18	BAJO	2	33%
	19-26	MEDIO	1	17%
	27-54	ALTO	3	50%
Despersonalización	0-5	BAJO	3	50%
	6-9	MEDIO	1	17%
	10-30	ALTO	2	33%
Realización personal	0-33	BAJO	4	66%
	34-39	MEDIO	1	17%
	40-56	ALTO	1	17%

Elaboración propia, 2024.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de cansancio emocional

Gráfica 1. Cansancio emocional. Cartagena



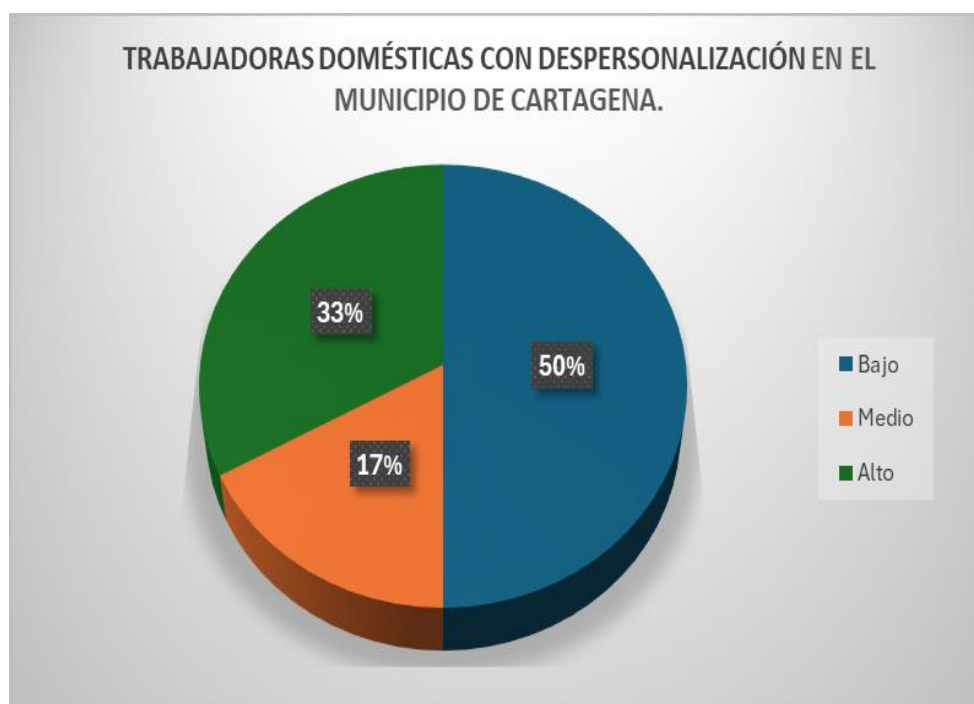
Cansancio emocional: De acuerdo con lo que se manifiesta en la gráfica del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 50% de la población experimenta cansancio emocional alto,

luego el 17% de los encuestados registran cansancio emocional medio y el 33% un nivel bajo de cansancio emocional.

Según los resultados con relación al cansancio emocional es evidente en hombres y mujeres que realizan dicha labor en el municipio de Cartagena padecen de estrés, y como este malestar ha impactado en su vida personal.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de despersonalización

Gráfica 2. Despersonalización. Cartagena



- **Despersonalización:** Según los resultados de las personas encuestadas, se evidencia que el 33 % de la población experimenta ALTA, luego el 17 % registran niveles medios de despersonalización y el 50 % un nivel bajo. Según los datos, la despersonalización está relacionado con las actitudes negativas por parte del personal como respuesta al estrés laboral que pueden generar un malestar crónico. Según estos resultados sería un aspecto importante por intervenir a mediano o largo plazo, ya que perjudica el redimensionamiento laboral y productivo de la persona.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de realización personal

Gráfica 3. Realización Personal. Cartagena



Realización Personal: Según el último resultado del total de las personas encuestadas, se evidencia en la gráfica que el 66 % de la población considera que su trabajo le permite realizarse como persona, luego el 17 % registran niveles medios de despersonalización y el 50 % un nivel bajo de despersonalización.

Ahora el 66% es resultado importante de resaltar porque desde su contexto laboral existe un aspecto de agradecimiento y valor por su trabajo. Lo cual es positivo porque reconocen que su labor diaria ha sido de apoyo para sus proyectos personales.

A diferencia de la mitad, ambos representan cada uno un 17% . Un resultado que manifiesta el posible descontento, ineficacia e incompetencia laboral.

11.5 Escala estrés percibido en el Municipio de Cartagena (PSS)

Tabla 24. Niveles de Estrés percibido en el municipio de Cartagena, Bolívar.

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	1
Eventual	15-28	4
Ausencia	0-14	1

Interpretación de datos cuantitativos Municipio de Cartagena, Bolívar.

Se evidencia que el 66% de la población trabajadora experimenta un nivel de estrés eventual mientras que un porcentaje restante está relacionado con lo eventual y ausente sobre este.

Cabe aclarar que los efectos de estrés varían según sus características individuales. Estos factores, junto con la carga mental de trabajo, contribuye a un aumento en los casos de depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático (TEPT) entre estos trabajadores.

Tabla 25. Maslach Burnout Inventory (MBI). *Departamento de Antioquia, ciudad Medellín Rionegro*

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
Cansancio emocional	19-26	BAJO	4	44%
	19-26	MEDIO	1	23%
	27-54	ALTO	1	33%
Despersonalización	0-5	BAJO	5	72%
	10-30	ALTO	1	28%
Realización personal	0-33	BAJO	1	10%
	34-39	MEDIO	1	17%
	40-56	ALTO	4	73%

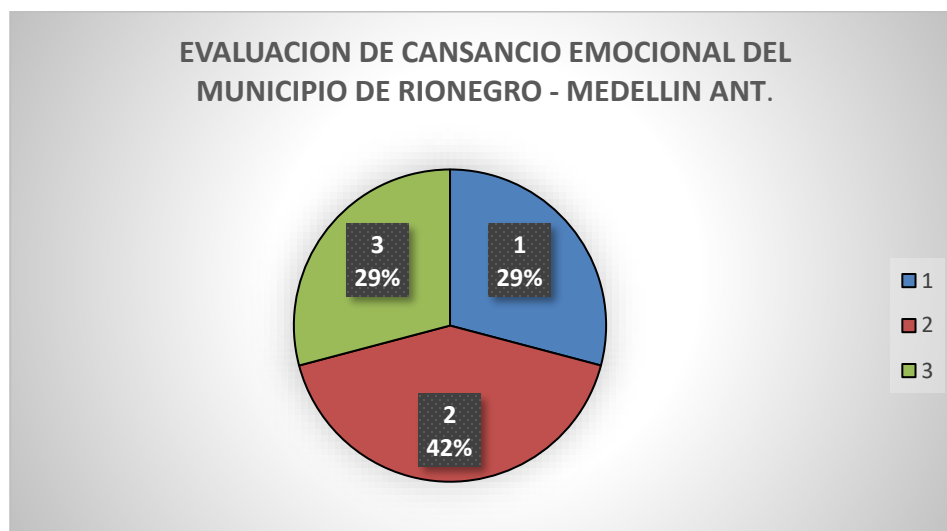
Elaboración propia, 2024.

Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro

Cansancio emocional: Del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 44% de la población experimenta cansancio emocional bajo, luego el 23% de los encuestados registran cansancio emocional medio y por último el 33% un nivel alto de cansancio emocional. Se puede concluir que hay una sensación ocasional de fatiga o agotamiento emocional, Según los resultados obtenidos podemos afinar con relación al cansancio emocional es evidente en hombres y mujeres que realizan dicha labor en el municipio de Rionegro - Medellín padecen de estrés.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de cansancio emocional

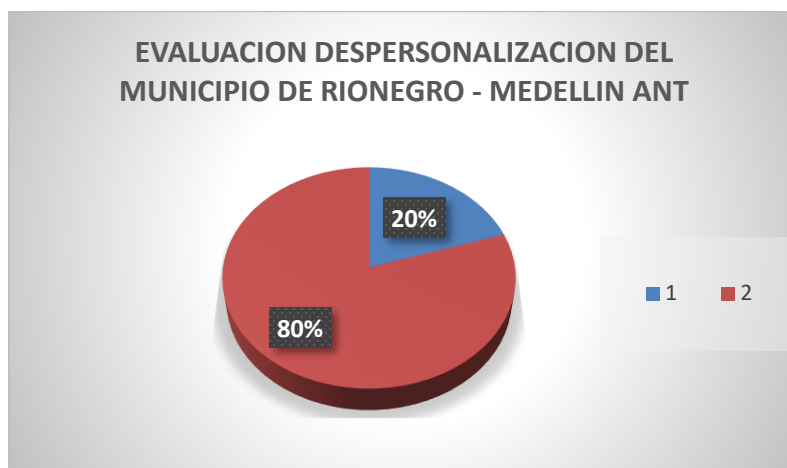
Gráfica 4. Cansancio Emocional. Rionegro-Medellín



Despersonalización: De acuerdo con los resultados de las personas encuestadas, se evidencia que el 28% de la población experimenta alto despersonalización, y el 72 % un nivel bajo. Según los datos, la despersonalización está relacionado con las actitudes negativas por parte del personal como respuesta al estrés laboral que pueden generar un malestar crónico, es posible que estén experimentando un desgaste emocional alto, debido a eventos recientes o estrés acumulado.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de despersonalización

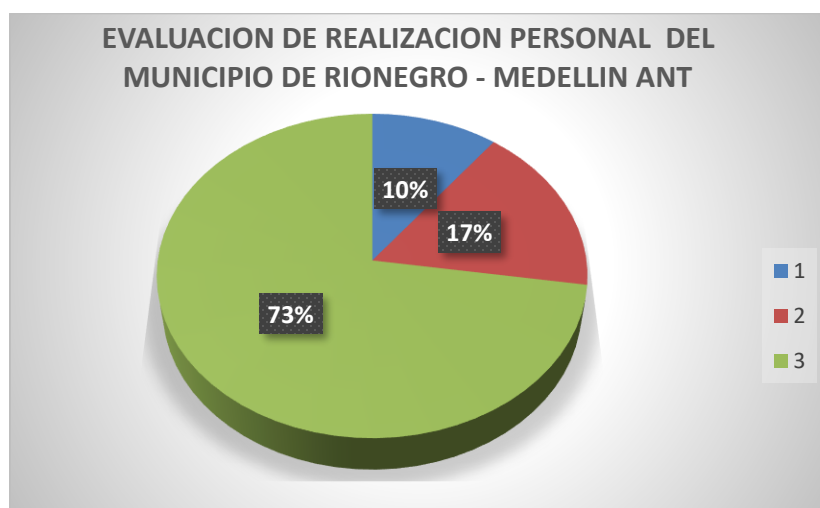
Gráfica 5 Despersonalización. Rionegro-Medellín



Realización Personal: Del total de las personas encuestadas, se evidencia que el 73% de la población considera que su trabajo le permite realizarse como persona, luego el 17% de los encuestados registran niveles medios de despersonalización y el 10% un nivel bajo de despersonalización, podemos resaltar que estas personas tratan las emociones de manera saludable y cultivan una actitud positiva hacia la vida.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de realización personal

Gráfica 6. Realización Personal. Rionegro- Medellín



Niveles de Estrés percibido en el *Departamento de Antioquia, ciudad Medellín-Rionegro*

Tabla 26. Escala de estrés percibido (PSS) Rionegro Antioquia -Medellín

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	2
Eventual	15-28	4
Ausencia	0-14	0

Elaboración propia, 2024.

Podemos establecer que el estrés percibido en trabajadoras domésticas del oriente antioqueño del municipio de Rionegro-Medellín, puede variar ampliamente dependiendo de varios factores, como:

las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, y las demandas físicas y emocionales del trabajo doméstico. A menudo, se pueden identificar dos tipos de estrés percibido en este contexto: el estrés frecuente y el estrés eventual.

Estrés Frecuente: podemos decir que este estrés ocurre de manera regular y continúa debido a las condiciones laborales crónicas.

- Cargas de trabajo pesadas y constantes.
- Horarios de trabajo irregulares o largas jornadas laborales.
- Falta de apoyo emocional o reconocimiento por parte de los empleadores.
- Condiciones laborales inseguras o poco saludables.
- Preocupaciones económicas constantes debido a la inestabilidad laboral.

Estrés Eventual: este tipo de estrés se presenta de manera esporádica o temporal debido a circunstancias específicas o incidentes ocasionales.

- Conflictos con los empleadores o colegas.
- Emergencias familiares o personales que afectan el trabajo.

- Expectativas poco realistas o cambios repentinos en las tareas laborales.
- Problemas de salud relacionados con el trabajo físicamente demandante.

Es importante marcar que el estrés percibido puede afectar la salud física y mental de las trabajadoras domésticas. La falta de control sobre su entorno laboral, las largas horas de trabajo y la falta de apoyo pueden contribuir significativamente al estrés crónico. Las intervenciones que promueven condiciones laborales justas, apoyo emocional y programas de salud y bienestar pueden ayudar a mitigar estos efectos adversos del estrés en este grupo vulnerable de trabajadoras.

Tabla 27. Maslach Burnout Inventory (MBI). Atlántico, Soledad

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domésticas
Cansancio emocional	0-18	BAJO	4	66,7%
	19-26	MEDIO	2	33,3%
	27-54	ALTO	0	0,0%
Despersonalización	0-5	BAJO	3	50%
	6-9	MEDIO	0	0,0%
	10-30	ALTO	3	50%
Realización personal	0-33	BAJO	5	83,3%
	34-39	MEDIO	0	0,0%
	40-56	ALTO	1	16,6%

Elaboración propia, 2024.

Cansancio emocional: Se observa que 4 trabajadoras (66.7%) tienen un nivel bajo de cansancio emocional. Mientras que 2 trabajadoras (33.3%) tienen un nivel medio de cansancio emocional. No hay trabajadoras con un nivel alto de cansancio emocional (0.0%).

Despersonalización: La mitad de las trabajadoras (50%) tienen una baja despersonalización, No se reporta ninguna trabajadora en la categoría de despersonalización media La otra mitad (50%) presenta un alto nivel de despersonalización.

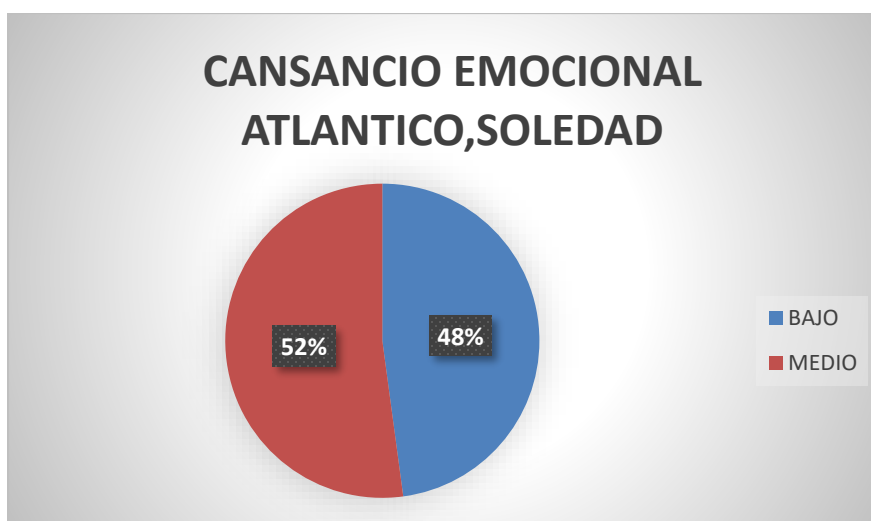
Aunque hay una distribución equitativa entre despersonalización baja y alta, la ausencia de una categoría media indica que las trabajadoras experimentan niveles extremos de despersonalización.

Realización Personal: La gran mayoría de las trabajadoras (83,3%) reportan una alta realización personal, no se reporta ninguna trabajadora en la categoría de realización personal media y Solo el 16,6% de las trabajadoras están en la categoría de realización personal alta.

Las trabajadoras domésticas experimentan una alta realización personal, aunque una pequeña proporción reporta niveles más altos, lo cual podría indicar una percepción más positiva sobre su trabajo en comparación con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de cansancio emocional

Gráfica 7. Cansancio Emocional. Atlántico-Soledad



Despersonalización: 3 trabajadoras (50%) tienen un nivel bajo de despersonalización No hay trabajadoras con un nivel medio de despersonalización (0.0%), 3 trabajadoras (50%) tienen un nivel alto de despersonalización.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de despersonalización

Gráfica 8. Despersonalización. Atlántico - Soledad



Realización Personal: 5 trabajadoras (83.3%) tienen un nivel bajo de realización personal, No hay trabajadoras con un nivel medio de realización personal (0.0%), 1 trabajadora (16.6%) tiene un nivel alto de realización personal.

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de realización personal

Gráfica 9. Realización Personal. Atlántico - Soledad



12 Conclusiones

A partir de lo expuesto anteriormente, se puede concluir que, en el departamento de Antioquia, se considera que el agotamiento emocional entre los trabajadores domésticos de los municipios de Medellín y Rionegro está presente y dicho agotamiento obedece a jornadas agotadoras, demandas del trabajo, carga de trabajo, las exigencias emocionales y las presiones temporales, estas interactúan con el nivel de control que se tiene sobre su trabajo diario.

En virtud de lo presentado hasta aquí, podemos advertir que los trabajadores se encuentran emocionalmente agotados y sobrepasados por las demandas del trabajo impartido y que experimentan una sensación de falta de energía, agotamiento físico y emocional, y pueden tener dificultades para enfrentar las demandas diarias.

A raíz de los datos relevados en la encuesta, podemos concluir que una cultura organizacional que valore a las trabajadoras domésticas promueva la equidad y el respeto, y ofrezca oportunidades para el desarrollo profesional puede mejorar significativamente el bienestar laboral y reducir el estrés. Los datos de la encuesta indican la necesidad urgente de una cultura organizacional que valore a los trabajadores domésticos, promueva la equidad, el respeto y proporcione oportunidades para el desarrollo profesional. Estas medidas pueden mejorar significativamente el bienestar laboral y reducir el estrés.

Finalmente, integrando los datos de los municipios estudiados es importante priorizar en la gestión de los factores psicosociales. Eso implica crear un ambiente de trabajo que favorezca la salud mental y emocional de los empleados en este contexto laboral. La promoción de una comunicación abierta con sus jefes, el reconocimiento del trabajo bien hecho, la participación en la toma de decisiones y el apoyo social. Cuando se tienen en cuenta los procesos cognitivos en el diseño de las tareas, se pueden prever y reducir situaciones de alta presión que podrían afectar negativamente estos factores psicosociales.

13 Estrategias Preventivas para el Bienestar Laboral de los Trabajadores (A) Domésticos (As) para los Municipios De Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad

Para mitigar estos efectos negativos, es crucial implementar estrategias de apoyo y mejora en las condiciones de trabajo. Proveer acceso a servicios de salud mental, como terapia y asesoramiento, puede ayudar a estos trabajadores a manejar el estrés y la ansiedad. Mejorar las condiciones de trabajo, asegurando el acceso a recursos adecuados y equipos de protección según las tareas que realicen, puede reducir la carga cognitiva y el riesgo de infección. Asimismo, implementar políticas que permitan descansos adecuados y turnos de trabajo razonables es esencial para evitar el agotamiento y promover un mejor rendimiento cognitivo.

Crear un entorno laboral que considera tanto las demandas cognitivas como los factores psicosociales podría implementar rotaciones de tareas para evitar la monotonía y la sobrecarga. el estado debe fortalecer ofrecer y socializar programas de bienestar y apoyo psicológico, y fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Todo esto contribuye a una menor incidencia de problemas de salud mental, como el estrés y la ansiedad, y a una mayor satisfacción y motivación laboral. Para los municipios Cartagena- Bolívar- Medellín-Rionegro-Antioquia, Atlántico – Soledad es fundamental implementar estrategias preventivas efectivas tales como capacitación en los derechos laborales ya que en su gran mayoría los trabajadores domésticos desconocen sus derechos básicos y otros porcentajes de ellos, aunque lo conocen escogen laborar bajo las condiciones que el jefe inmediato disponga dada a su necesidad. Otra estrategia es facilitarles el acceso a los servicios de salud ya que es un derecho que debemos tener todos los empleados, establecer horarios de trabajo asegurando periodos razonables para un descanso adecuado entre pausas activas, horarios de almuerzos y descansos.

En nuestras estrategias también hacemos énfasis a esa sensibilización a los jefes del hogar o empleadores sobre la importancia de un trato respetuoso y justo en el lugar de trabajo. Y un apoyo psicológico ya que la empleada doméstica se encarga de que todas las funciones del hogar sean correctas y algunas conviven con nosotros, por tanto, es importante brindarle un buen bienestar emocional y procurando porque exista una relación armoniosa y duradera.

Podemos incluir como estrategia fundamental para el éxito de las funciones que las instrucciones sean claras desde el principio, asegurando que todos comprendan lo que se espera de ellas. Esto solo promueve la eficiencia y fomenta un ambiente de trabajo orientado hacia metas alcanzables.

Es importante establecer que, desde el inicio de la relación laboral, se establezca claridad en las expectativas, asegurando que todas comprendan sus roles, A través de evaluaciones continuas identificamos mejoras y ajustamos las estrategias según sea necesario para maximizar la calidad del trabajo. Esta estrategia es para un mejoramiento continuo dentro de los roles desempeñados.

14 Referencia

- Aceves (2016). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Alfers, L., Lund, F., & Moussié, R. (2018). The Invisible Work of Care: The Contribution of Unpaid Care Work to Economic Development. *International Labour Review*, 157(3), 563-585.
- Aranda, C., Pando, M., Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout: Una revisión. *Revista Psicología y Salud*. Documento en línea: Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/26472567_Apoyo_social_y_sindrome_de_quemarse_en_el_trabajo_o_burnout_una_revisión
- Ayala, Sphan y Stortt (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Cátedra de Medicina*, 153,18-21
- Burke, R.J. (1987): "Burnout in police work: An examination of the Cherniss model", *Group and Organization Studies*, nº12, pp.174-188.
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Correal, M., Posada, M., y Pérez, L. (2000) El Síndrome de Burnout. Conceptualización, evaluación, prevención. Monografía para optar al título de psicólogo en la Facultad de Psicología. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Diccionario Enciclopédico Larousse (2022). Estrés. Disponible en: <https://archive.org/details/pequenolarousseilustrado1919>
- Forbes (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial* 160, 1-4.
- Gamboa, Herrera, Aguilar y Arias (2023). Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva en el Año 2009. *Revista Médica De Costa Rica Y Centroamérica*, (606), 195-201.
- García-Campayo, J., Puebla-Guedea, M., Herrera-Mercadal, P., & Daudén, E. (2013). *El síndrome de Burnout y su prevalencia en profesionales de la salud*. Editorial Médica Panamericana.
- Gil y Peiró (2007). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*,15, (2), 261 – 268.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill.
- Marrau (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(10), 53-68.
- Maslach & Jackson, (1981). Maslach Burnout Inventory manual. Tercera edición. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). La Medición del Burnout Experimentado. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Moreno, Garrosa y González. (2011). La evaluación del estrés y el Burnout. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 331-349.
- Mur de Víu, C., & Maqueda Blasco, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 1-262.
- Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.

- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1).
<https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Velandia Duran, Y. del C., y Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Quinceno y Alpi (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125.
- Romero, M., & Muñoz, J. (2014). *Condiciones laborales de los trabajadores domésticos en América Latina*. Editorial Universitaria.
- Sauter, S. L., Hurrell, J. J., & Cooper, C. L. (1989). *Estrés laboral y trabajo manual*. John Wiley & Sons

15 Anexos

La siguiente sección contiene los anexos de los cuestionarios y entrevistas realizadas como parte de la investigación sobre el grado de estrés y síndrome de Burnout que experimentan las trabajadoras del hogar en Colombia.

Anexo 1: Encuesta Cartagena: Contiene los resultados detallados de las encuestas aplicadas a las trabajadoras domésticas en el departamento de Cartagena. Este anexo incluye los datos recopilados y las respuestas individuales de las participantes.

Anexo 2: Entrevistas Rionegro -Medellín: Incluye las transcripciones completas de las entrevistas realizadas a las trabajadoras domésticas en la ciudad de Rionegro -Medellín. Las entrevistas proporcionan una perspectiva cualitativa sobre las condiciones laborales y el impacto del estrés y Burnout en esta población.

Anexo 3: Entrevistas Soledad: Incluye las transcripciones completas de las entrevistas realizadas a las trabajadoras domésticas en la ciudad de Soledad. Las entrevistas proporcionan una perspectiva cualitativa sobre las condiciones laborales y el impacto del estrés y Burnout en esta población.

Anexo 4: Resultados MBI – PSS: Presenta los resultados de los cuestionarios Maslach Burnout Inventory (MBI) y Perceived Stress Scale (PSS) aplicados a todas las participantes del estudio. Este anexo ofrece un análisis cuantitativo detallado de los niveles de Burnout y estrés percibido.

