



Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia"
Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia

Cristian Andrés Cano Correa
Eliana Carolina Jaimes Parada
Jenny Paola Echeverry Cuellar

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

mayo de 2024

Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia"
Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia

Cristian Andrés Cano Correa
Eliana Carolina Jaimes Parada
Jenny Paola Echeverry Cuellar

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista En Gestión
Psicosocial En Contextos De Trabajo

Cristian Camilo Osorio Ordoñez
Magíster en prevención de riesgos laborales
Especialista en docencia universitaria
Profesional en salud ocupacional
Psicólogo
Tecnólogo en salud ocupacional
Tecnólogo en sisoma

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Sede Bogotá D.C. - Sede Principal
Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo
mayo de 2024

Dedicatoria

Agradezco profundamente a la vida por cada oportunidad que me ha brindado, permitiéndome avanzar paso a paso en este viaje. Expreso mi más sincero agradecimiento a mis compañeros de estudio de la especialización, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en este exigente proceso de aprendizaje, especialmente en tiempos de virtualidad.

Quiero dedicar un especial reconocimiento a mi hijo y a mi madre, quienes han sido mi mayor sostén y fuente de inspiración. Su amor y apoyo inquebrantable han sido mi ancla en momentos de desafío, recordándome constantemente mi valía en sus vidas y en el universo que compartimos.

Por último, pero no menos importante, deseo agradecerme a mí misma. A lo largo de este camino, he demostrado una fortaleza y determinación que en algún momento de mi vida parecían inalcanzables. Hoy celebro los logros alcanzados y me enorgullezco de cada obstáculo superado, recordándome a mí misma que soy capaz de enfrentar cualquier desafío que se presente en el futuro.

Jenny Paola Echeverry Cuellar

Hoy quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada uno de ustedes por ser parte fundamental de mi camino y de la realización de este proyecto de grado.

En primer lugar, doy gracias a Dios y a la Virgen María por permitirme alcanzar cada logro y por guiarme a lo largo de este emocionante viaje académico. Su constante amor y guía han sido la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante en cada desafío.

A mi querida familia, mamá, papá y hermanos, les agradezco de corazón por ser mi mayor motivación y apoyo en cada paso que doy. Su amor incondicional y su aliento constante han sido el pilar fundamental de mi éxito.

A mis amigos, compañeros y conocidos en este camino, gracias por compartir conmigo experiencias inolvidables y por ser parte de mi crecimiento personal y académico. Sus palabras de aliento, sus consejos y su compañía han enriquecido mi vida de manera invaluable.

Cada uno de ustedes ha contribuido de manera significativa a este logro. Sus ánimos, risas, palabras amables y momentos compartidos han hecho que este viaje sea memorable y gratificante. Gracias por creer en mí, por inspirarme y por formar parte de esta etapa tan importante. Este proyecto de grado no solo representa un hito académico, sino también un testimonio de las relaciones y conexiones humanas que enriquecen nuestras vidas.

Eliana Carolina Jaimes Parada

Este trabajo de grado está dedicado con todo mi cariño y gratitud a las personas que me han acompañado y apoyado a lo largo de este importante camino.

A mis padres, por su amor incondicional, su constante apoyo y sus sabios consejos. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional y por creer en mí en cada paso de este camino.

A mis amigos, por su paciencia, comprensión y por estar siempre ahí para ofrecer una palabra de aliento.

A mis profesores y mentores, por compartir sus conocimientos y guiarme con su experiencia y sabiduría.

Y, finalmente, a todos aquellos que de una u otra manera han contribuido a la culminación de este proyecto. Sin su apoyo y confianza, este logro no habría sido posible.

Gracias a todos por hacer de este sueño una realidad.

Cristian Andrés cano correa

Agradecimientos

Agradezco profundamente a la vida por cada oportunidad que me ha brindado, permitiéndome avanzar paso a paso en este viaje.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis compañeros de estudio de la especialización, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en este exigente proceso de aprendizaje, especialmente en tiempos de virtualidad.

Quiero dedicar un especial reconocimiento a mi hijo y a mi madre, quienes han sido mi mayor sostén y fuente de inspiración. Su amor y apoyo inquebrantable han sido mi ancla en momentos de desafío, recordándome constantemente mi valía en sus vidas y en el universo que compartimos.

Por último, pero no menos importante, deseo agradecerme a mí misma. A lo largo de este camino, he demostrado una fortaleza y determinación que en algún momento de mi vida parecían inalcanzables. Hoy celebro los logros alcanzados y me enorgullezco de cada obstáculo superado, recordándome a mí misma que soy capaz de enfrentar cualquier desafío que se presente en el futuro.

Jenny Paola Echeverry Cuellar.

Hoy quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada uno de ustedes por ser parte fundamental de mi camino y de la realización de este proyecto de grado.

En primer lugar, doy gracias a Dios y a la virgen María por permitirme alcanzar cada logro y por guiarme a lo largo de este emocionante viaje académico. Su constante amor y guía han sido la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante en cada desafío.

A mi querida familia, mamá, papá y hermanos, les agradezco de corazón por ser mi mayor motivación y apoyo en cada paso que doy. Su amor incondicional y su aliento constante han sido el pilar fundamental de mi éxito.

A mis amigos, compañeros y conocidos en este camino, gracias por compartir conmigo experiencias inolvidables y por ser parte de mi crecimiento personal y académico. Sus palabras de aliento, sus consejos y su compañía han enriquecido mi vida de manera invaluable.

Cada uno de ustedes ha contribuido de manera significativa a este logro. Sus ánimos, risas, palabras amables y momentos compartidos han hecho que este viaje sea memorable y gratificante.

Gracias por creer en mí, por inspirarme y por formar parte de esta etapa tan importante. Este proyecto de grado no solo representa un hito académico, sino también un testimonio de las relaciones y conexiones humanas que enriquecen nuestras vidas.

Eliana Carolina Jaimes Parada

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este significativo capítulo de mi vida académica y personal.

En primer lugar, agradezco a la universidad por ser el pilar fundamental en mi formación. Este espacio no solo me brindó el conocimiento y las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente, sino que también me permitió crecer como individuo. Agradezco a la administración, al personal de apoyo y a todas las personas que día a día trabajan para que esta institución sea un lugar de excelencia y oportunidad.

A mis maestros en especial al Docente Cristian Camilo Osorio Ordoñez, les debo una gratitud infinita. Gracias por su dedicación, paciencia y sabiduría. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi camino, no solo por los conocimientos impartidos, sino también por el ejemplo de compromiso y pasión por la enseñanza. Su orientación y apoyo han sido cruciales para que hoy esté celebrando este logro.

A mis compañeros, con quienes compartí tantas experiencias, risas y momentos de esfuerzo. Agradezco las amistades que forjé, las cuales hicieron de este viaje algo más llevadero y enriquecedor. Juntos superamos desafíos y celebramos triunfos, y sin duda, cada uno de ustedes ha aportado de manera única a mi experiencia universitaria.

Finalmente, quiero agradecerme a mí mismo. Por la perseverancia y la fortaleza para seguir adelante en momentos difíciles, por la disciplina y el esfuerzo constante. Hoy celebro mis logros, sabiendo que cada paso y cada sacrificio valieron la pena.

Gracias a todos por ser parte de esta historia. Este logro no solo es mío, sino también de todos aquellos que me acompañaron y apoyaron en el camino.

Cristian Andrés Cano Correa

Índice

Resumen.....	11
Abstract	12
1. Planteamiento del problema	13
2. Objetivos	16
2.1. Objetivo general.....	16
2.2. Objetivos específicos.....	16
2.3. Justificación	17
2.4. Antecedentes específicos o investigativos.....	19
3. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.	24
3.1. Participantes.....	31
3.2. Técnicas (Instrumentos o herramientas)	32
3.3. Fases del trabajo de campo.....	33
4. Resultados	35
4.1. Revisión bibliográfica de la literatura.....	35
4.2. Entrevista a trabajadores domésticos.....	36
5. Disertación	50
Referencias.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. Fases metodologicas.....	33
Tabla 2. Preguntas sociodemográficas realizadas a cada trabajador domestico	37
Tabla 3. Cuestionario Maslash y Kerasek	37
Tabla 4. Riesgos psicosociales más comunes en trabajadoras domesticas	45
Tabla 5. Factores de riesgos predominantes para el Estrés Laboral y Síndrome de Burnout	46
Tabla 6. Estrategias de prevención y mitigación para abordar los factores de riesgos psicosociales	48

Lista de figuras

Figura 1. Pasos para realizar la recolección de información	32
Figura 2. Flujo de selección de artículos y muestra final	36
Figura 3. Resultados pregunta No.1 Agotamiento emocional Modelo Maslash.....	38
Figura 4. Resultados pregunta No.2 Agotamiento emocional Modelo Maslash.....	39
Figura 5. Resultados pregunta No.1. Despersonalización Modelo Maslash	39
Figura 6. Resultados pregunta No.2. Despersonalización Modelo Maslash	40
Figura 7. Resultados pregunta No.1. Falta de realización personal Modelo Maslash.....	40
Figura 8. Resultados pregunta No.2. Falta de realización personal Modelo Maslash.....	41
Figura 9. Resultados pregunta No.2. Demanda psicológica Modelo Karesek	42
Figura 10. Resultados pregunta No.1. Apoyo social en el trabajo Modelo Karesek.....	43
Figura 11. Resultados pregunta No.2. Apoyo social en el trabajo Modelo Karesek.....	44

Resumen

El trabajo doméstico desempeña un papel fundamental en la sociedad, proporcionando cuidado y atención a los hogares y las familias. Sin embargo, las trabajadoras domésticas frecuentemente enfrentan una serie de desafíos y riesgos en su entorno laboral que pueden afectar su salud mental y bienestar. Este proyecto de investigación se centra en explorar los riesgos psicosociales a los que están expuestas las trabajadoras domésticas en Colombia, así como los factores que contribuyen a su generación y las estrategias eficaces para su prevención y mitigación.

Las bases de datos que se utilizaron fueron Scopus, Web of Science, Science Direct, entre otros. Estas bases de datos permitieron encontrar información científica, a través de las métricas bibliométricas donde se analizó la relevancia y el impacto de los artículos encontrados. A través de una revisión exhaustiva de la literatura científica, entrevistas, análisis documental de 50 referencias bibliográficas, se ha identificado una serie de riesgos psicosociales que enfrentan las trabajadoras domésticas en su entorno laboral, incluyendo la inseguridad laboral, la falta de control sobre el trabajo, la carga emocional y física, la discriminación y el estigma, el aislamiento social y la falta de apoyo emocional. Estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de las trabajadoras, aumentando su vulnerabilidad a problemas como el estrés, la ansiedad, la depresión y el burnout.

Además, se ha identificado una serie de factores que contribuyen a la generación de estos riesgos psicosociales, incluyendo condiciones laborales precarias, desigualdades socioeconómicas, falta de reconocimiento y valoración del trabajo doméstico, discriminación y estigmatización, falta de control y autonomía, y aislamiento social. Estos factores interactúan de manera compleja para crear un entorno laboral poco saludable y propenso a generar problemas de salud mental entre las trabajadoras domésticas.

También se han propuesto varias estrategias eficaces de prevención y mitigación que pueden ayudar a abordar estos riesgos psicosociales y promover un entorno laboral más seguro, saludable y equitativo para las trabajadoras domésticas en Colombia.

Palabras claves: Estrés laboral, Síndrome Burnout, Factores, Riesgos psicosociales

Abstract

Domestic work plays a fundamental role in society, providing care and attention to homes and families. However, domestic workers often face a number of challenges and risks in their work environment that can affect their mental health and well-being. This research project focuses on exploring the psychosocial risks to which domestic workers in Colombia are exposed, as well as the factors that contribute to their generation and effective strategies for their prevention and mitigation.

The databases used were Scopus, Web of Science, Science Direct, among others. These databases made it possible to find scientific information, through bibliometric metrics where the relevance and impact of the articles found were analyzed. Through an exhaustive review of the scientific literature, interviews, documentary analysis of 50 bibliographical references, a series of psychosocial risks that domestic workers face in their work environment have been identified, including job insecurity, lack of control over circumstances, emotional and physical burden, discrimination and stigma, social isolation and lack of emotional support. These risks can have a significant impact on the mental health and well-being of female workers, increasing their vulnerability to problems such as stress, anxiety, depression and burnout.

Furthermore, a series of factors have been identified that contribute to the generation of these psychosocial risks, including precarious working conditions, socioeconomic inequalities, lack of recognition and appreciation of domestic work, discrimination and stigmatization, lack of control and autonomy, and social isolation. These factors interact in complex ways to create an unhealthy work environment that is prone to mental health problems among domestic workers.

Several effective prevention and mitigation strategies have also been proposed that can help address these psychosocial risks and promote a safer, healthier and more equitable work environment for domestic workers in Colombia.

Keywords: Work stress, Burnout syndrome, Factors, Psychosocial risks

1. Planteamiento del problema

El estrés laboral y el síndrome de burnout son fenómenos que afectan a trabajadores de diversas industrias en todo el mundo. Sin embargo, en Colombia, un grupo particularmente vulnerable a estas condiciones son las trabajadoras domésticas. Este sector laboral, compuesto mayoritariamente por mujeres, enfrenta desafíos únicos que contribuyen al desarrollo y exacerbación del estrés laboral y el síndrome de burnout.

Históricamente, las trabajadoras domésticas en Colombia han sido objeto de discriminación y explotación. Muchas veces, carecen de derechos laborales básicos, como un salario mínimo, horas de trabajo regulares, y acceso a la seguridad social. Esta falta de reconocimiento y valoración de su trabajo no solo les coloca en una posición socioeconómica precaria, sino que también contribuye a un entorno laboral cargado de estrés y presión.

De acuerdo con la organización mundial de la salud el estrés es “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.” (OMS, 2023)

Teniendo en cuenta lo anterior, el estrés puede tener impactos negativos tanto físicos como emocionales en las personas. A nivel físico, puede manifestarse a través de dolores de cabeza, problemas digestivos, fatiga y aumento de la presión arterial, entre otros. Emocionalmente, puede generar cambios de humor, ansiedad, depresión e irritabilidad. Esto puede llevar a comportamientos poco saludables, como el exceso de alimentación o el consumo de sustancias. Además, puede afectar las relaciones personales y laborales, aumentando los conflictos interpersonales y dificultando la conexión con los demás.

La creciente complejidad y competitividad en el entorno laboral contemporáneo ha hecho que el estrés sea un fenómeno cada vez más relevante y omnipresente. Con el aumento de las demandas laborales, los plazos ajustados y la presión por el rendimiento, es evidente que el estrés en el lugar de trabajo se ha convertido en un tema de importancia creciente.

En el siglo XXI, el estrés laboral ha sido reconocido como una enfermedad laboral que surge como resultado de la sobrecarga de funciones y responsabilidades laborales, así como de la dificultad para establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Según McGrath y Altman, “este desequilibrio sustancial entre la demanda laboral y la capacidad de respuesta del

individuo ha sido descrito por como un estado de tensión que afecta tanto a nivel físico como psicológico.” (Osorio & Cardenas Niño, 2016; Ordoñez, & Palacio,2022) Así mismo (Rodríguez García, Gutiérrez Bedmar, & Bellón Saameño, 2014) “se le define como un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales, donde para la persona es difícil establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos.”

“El estrés laboral, o estrés en el trabajo, es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. Además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad.” (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2024; Osorio, 2023).

El estrés laboral, entendido como la respuesta física y emocional a las demandas laborales percibidas que exceden la capacidad de afrontamiento del individuo, es una realidad para las trabajadoras domésticas en Colombia. La naturaleza de su trabajo, que involucra largas horas, tareas repetitivas y, en muchos casos, la carencia de apoyo y reconocimiento genera un ambiente propicio para el estrés crónico.

En la actualidad por otra parte es muy común ahora mencionar el síndrome de burnout el cual también ha ganado considerable atención en el ámbito laboral. Este síndrome, caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el trabajo, es una manifestación extrema del estrés laboral crónico. Con el aumento de las expectativas laborales y las demandas del entorno laboral, el burnout se ha convertido en un problema significativo que afecta la salud y el bienestar de los empleados, así como el funcionamiento de las organizaciones.

“Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001; quienes definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional"”. (Bresó Esteve, Salanova, & Schaufeli, 2000)

En el contexto de las trabajadoras domésticas en Colombia, el burnout puede manifestarse en la pérdida de interés por el trabajo, la disminución en la calidad del desempeño laboral y el deterioro de la salud física y mental.

A lo largo de las últimas décadas, se ha observado un aumento preocupante en los casos de estrés laboral y burnout entre las trabajadoras domésticas en Colombia. Factores como la falta de regulación laboral específica para este sector, la persistente desigualdad de género y la falta de acceso a recursos y servicios de apoyo contribuyen a esta tendencia alarmante.

Además, la pandemia de COVID-19 ha exacerbado aún más esta problemática, puesto muchas trabajadoras domésticas se han visto obligadas a trabajar en condiciones de riesgo para mantener sus empleos y garantizar su sustento, lo que ha aumentado considerablemente los niveles de estrés y ansiedad.

Es por esto, que surge la necesidad de investigar en profundidad como el estrés laboral y el síndrome de burnout representan una problemática significativa para las trabajadoras domésticas en Colombia. La falta de reconocimiento, la discriminación de género, las condiciones laborales precarias y la ausencia de medidas de apoyo adecuadas contribuyen a un ambiente laboral tóxico que tiene consecuencias graves para la salud y el bienestar de estas trabajadoras. Es imperativo abordar estas cuestiones de manera integral, garantizando la protección de los derechos laborales y el acceso a recursos de apoyo para este grupo vulnerable.

Pregunta

La siguiente pregunta es el punto de partida para esta investigación, la cual no solo busca comprender el problema, sino también ofrecer soluciones prácticas y efectivas que beneficien a las empleadas domésticas en Colombia.

¿Cuál es el impacto del estrés laboral y del síndrome de burnout en la salud física y mental, así como en el desempeño laboral, de las trabajadoras domésticas en Colombia?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar el estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia

2.2. Objetivos específicos

Definir los Riesgos Psicosociales en el entorno laboral de las trabajadoras doméstica, expuestas en Colombia durante su jornada laboral

Identificar Factores de Riesgo Predominantes para el estrés laboral y Síndrome de Burnout

Proponer estrategias eficaces de prevención y mitigación que aborden directamente los factores de riesgo psicosocial identificados

2.3. Justificación

En el dinámico entorno moderno, donde la competencia y la eficiencia son imperativos, el estrés se ha convertido en una realidad omnipresente, ejerciendo una presión significativa en la vida laboral y personal de las personas. Esta investigación surge de la necesidad imperante de comprender y abordar los efectos del estrés laboral en un contexto globalizado, donde factores como el desempleo, la inestabilidad económica y los conflictos laborales y familiares contribuyen a una creciente incidencia de situaciones estresantes.

El propósito de esta investigación es abordar esta problemática desde un enfoque teórico y práctico, con el fin de identificar las causas y consecuencias del estrés laboral y del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia puesto estas desempeñan un papel fundamental en la sociedad colombiana al realizar tareas esenciales para el funcionamiento de los hogares y la economía en general. Sin embargo, a pesar de su contribución invaluable, estas mujeres enfrentan condiciones laborales precarias y carecen de protección legal y social adecuada. Por lo tanto, comprender y abordar los factores que contribuyen al estrés laboral y al burnout en este grupo es fundamental para promover la equidad laboral y mejorar la calidad de vida de estas trabajadoras.

“El servicio doméstico es ejercido por mujeres de sectores populares, lo cual aumenta y potencia su subvaloración. La presencia de mujeres de origen rural, indígena y afrodescendiente es importante. El servicio doméstico en el seno del hogar se constituye en una relación entre mujeres, es decir, entre empleada-patrona. Esto supone una asimetría de poder que da paso a relaciones contradictorias entre mujeres y entre clases sociales diferentes.” (León, 2013)

“La distancia que regía entre los patrones y estas mujeres que trabajaban en oficios de cuidado, preparación de comida y aseo se demarcaba con el uso de términos socialmente peyorativos: criadas, sirvientas, caseras, coimas, mucamas, guisas, entre otros”. (García Castro, 1993). El uso reciente del término "empleadas" para referirse a las trabajadoras del servicio doméstico no solo marcó un cambio en la percepción de esta actividad, sino que también coincidió con un discurso cada vez más fuerte sobre los derechos ciudadanos, que ha alterado las percepciones tanto de la sociedad como de las propias trabajadoras. “Al llamarlas empleadas, se reconoce este trabajo como una ocupación formal, lo que representa un avance significativo en la valoración y reconocimiento de sus derechos laborales.” (García, 2013). Este cambio en la denominación refleja una evolución en la manera en que se percibe y se trata a las trabajadoras

del servicio doméstico, contribuyendo a la transformación de los roles sociales y a una mayor equidad en el ámbito laboral.

“El servicio doméstico, un trabajo principalmente realizado por mujeres de bajos recursos, enfrenta una situación de desprotección legal. Esta falta de protección no solo se refleja en la ausencia de regulaciones específicas para esta actividad, sino también en la escasa aplicación y seguimiento de las leyes por parte de las autoridades gubernamentales. Esta situación deja a las empleadas domésticas en una posición vulnerable, sin garantías adecuadas para proteger y promover equidad en sus derechos laborales en comparación con los trabajadores de otros sectores económicos.” (Pereyra F. , 2013)

Este contexto revela una compleja intersección de género, clase y etnia en el ámbito del servicio doméstico, que puede perpetuar desigualdades y marginación social.

Por otra parte, el estrés laboral y el síndrome de burnout no solo afectan la salud física y mental de las trabajadoras domésticas, sino que también pueden tener consecuencias negativas en la calidad de los servicios domésticos que prestan. Esto puede afectar indirectamente a las familias y comunidades a las que sirven, generando un impacto en la productividad y el desarrollo socioeconómico del país. Al detectar tempranamente los factores desencadenantes del estrés y desarrollar estrategias de prevención y mitigación, se espera que tanto las empleadas como sus empleadores se beneficien de entornos laborales más equitativos, saludables y productivos.

“Este estudio también se alinea con las preocupaciones internacionales sobre el estrés laboral, destacadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que subraya las repercusiones negativas del estrés en la productividad y el bienestar laboral. Por lo tanto, al abordar activamente esta problemática, esta investigación contribuirá a un debate global sobre la importancia de promover entornos laborales que fomenten la salud y el bienestar de los trabajadores” (Organización Internacional del Trabajo, 2016; Ramos , et al , 2020).

Además, los resultados de este estudio no solo serán relevantes para la comunidad científica, sino también para los responsables de formular políticas públicas y los empleadores en el sector doméstico. Proporcionar evidencia empírica sobre la magnitud del problema del estrés laboral y el burnout en las trabajadoras domésticas puede impulsar la implementación de medidas concretas para mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente de trabajo más saludable y justo.

Esta investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia es pertinente y relevante tanto a nivel temático como práctico. Al

abordar esta problemática, se busca contribuir al conocimiento científico, promover la equidad laboral y mejorar la salud y el bienestar de un grupo de trabajadores que históricamente ha sido marginado y poco valorado en la sociedad colombiana.

2.4. Antecedentes específicos o investigativos

El estrés laboral, una problemática de alcance global, ha recibido una atención creciente en las últimas décadas debido a su impacto en la salud mental y el desempeño laboral de los trabajadores.

En el Informe Mundial sobre el Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo “se destacó cómo el estrés laboral afecta la salud de los trabajadores y la productividad de las organizaciones. La inclusión del "burnout" como un fenómeno relacionado con el estrés crónico en el ámbito laboral por parte de la OMS en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) en 2019 resaltó aún más la importancia de esta problemática.” (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

“Estudios como el de David Seijas Solano para la Revista Salud Pública de la Universidad de Carabobo en Venezuela, evaluaron los riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios. Sus hallazgos evidenciaron la importancia de mejorar las condiciones laborales para reducir el estrés.” (Seijas Solano, 2018)

“La presencia de mujeres encargadas del servicio doméstico en casas de familias particulares ha sido imprescindible desde tiempos de la Colonia. Hasta finales del siglo XX fue común que las familias bogotanas tuvieran sirvientes domésticos, aún aquellas de bajos ingresos. Dado que los grupos familiares eran numerosos, el servicio doméstico tenía alta demanda y representaba un símbolo de estatus y prestigio ante las demás familias” (Rodríguez, 2004)

En América Latina, el trabajo doméstico está marcado por desigualdades y por la migración constante de mujeres que buscan mejorar sus condiciones de vida. En Argentina, el trabajo doméstico representa una de las principales fuentes de empleo, pero muchas mujeres que lo ejercen se encuentran en situaciones vulnerables, lo que afecta las condiciones sociales de este sector de la población. Es relevante señalar que existen deficiencias en el cumplimiento de las normativas, lo que amplía la brecha y dificulta mejorar las condiciones.

“El servicio doméstico es un subsector del sector servicios a medio camino entre la economía doméstica y la monetaria, considerado como marginal en la estructura ocupacional. Las

trabajadoras del servicio doméstico se ven expuestas a situaciones de inestabilidad laboral, bajos ingresos, ausencia de beneficios sociales, marginalización, jornadas laborales intensificadas que determinan agotamiento y aislamiento social, y escasas oportunidades para la formación y la capacitación en sus puestos de trabajo.” (Briones Vozmediano, Agudelo Suárez, & López Jacob, 2013; Osorio, et al , 2024).

Es preocupante las condiciones precarias en las que suelen trabajar las empleadas domésticas enfrentan diversas dificultades, como inestabilidad laboral, bajos ingresos, falta de beneficios sociales, marginación, largas jornadas laborales que conducen al agotamiento y aislamiento social, así como escasas oportunidades de formación y capacitación laboral.

De acuerdo con lo descrito por la Doctora Francisca Pereyra “a modo ilustrativo, a fines del año 2011, sólo el 18% del total de las trabajadoras domésticas argentinas estaban registradas, es decir, se les realizaban los aportes patronales que permiten acceder a una jubilación y a cobertura de salud por obra social. Y sólo cerca de un 20% contaba con los beneficios que contempla el régimen ocupacional de estas trabajadoras, tales como vacaciones, aguinaldo y días por enfermedad. La situación es en particular preocupante si consideramos el significativo contingente de mujeres insertas en esta ocupación: nada menos que el 15% de las mujeres ocupadas del país se desempeñan como trabajadoras domésticas” (Pereyra F. , 2013)

Dicho lo anterior, es preciso mencionar que, a nivel mundial, el estrés es uno de los principales problemas a los cuales las organizaciones y los empleados se enfrentan, pues se da en casi el 35 % de los trabajadores, porcentaje que está directamente relacionado con el 50 y 60 % de las bajas laborales. (Posada Pérez, 2011)

En el ámbito laboral informal se engloba todo tipo de trabajo remunerado que no está sujeto a regulaciones legales, lo que implica que los trabajadores carecen de contratos estables y de prestaciones laborales, lo que constituye una carencia de condiciones laborales dignas. Dentro de las ocupaciones consideradas informales en el país se encuentra el trabajo doméstico, donde aproximadamente el 80% de las personas que ejercen esta actividad se encuentran en situación de informalidad laboral en América Latina.

En Colombia, la atención al estrés laboral ha evolucionado. A finales del siglo XX, los primeros estudios sobre la relación entre el estrés laboral y la salud física y mental de los trabajadores marcaron el inicio del reconocimiento oficial de esta problemática. La promulgación de la Ley 1010 en 2006, que aborda el acoso laboral y establece medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, fue un hito importante en este proceso.

En el marco legal colombiano, “la Ley 1616 del Ministerio de Salud y Protección Social define la salud mental como un estado dinámico que permite a los individuos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales en su vida diaria.” (Congreso de la Republica de Colombia, 2013) Sin embargo, en un entorno laboral caracterizado por altas exigencias y competencia, el estrés puede convertirse en un obstáculo significativo para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

“Las primeras regulaciones laborales en Colombia referentes al trabajo doméstico datan de 1934, cuando se promulgó la Ley 10 que abordaba “La pérdida y la rehabilitación de los derechos políticos y por la cual se establecen algunos derechos de los empleados”. Según lo dispuesto en el artículo 12 de esta ley, se incluiría al personal doméstico bajo su cobertura, definiendo a tales empleados como aquellos que no son obreros, que realizan trabajos por cuenta de terceros y reciben un salario o compensación regular, ya sea en forma de pagos fijos o periódicos, u otro tipo de retribución.” (Barrera Londoño, 2017)

El estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia es de suma relevancia debido a la compleja intersección entre las condiciones laborales, la desigualdad socioeconómica y las implicaciones para la salud y el bienestar de este grupo vulnerable. A lo largo de las últimas décadas, el trabajo doméstico en Colombia ha sido una ocupación caracterizada por la falta de reconocimiento, la ausencia de protección legal adecuada y la persistente discriminación de género. Estas condiciones precarias han generado un entorno laboral propicio para el desarrollo del estrés crónico y el síndrome de burnout entre las trabajadoras domésticas, cuyas repercusiones se extienden más allá de lo laboral para impactar negativamente en su salud física, mental y en la calidad de vida. Ante este panorama, es fundamental indagar en los antecedentes de esta problemática en el contexto colombiano, explorando los factores estructurales, laborales y personales que contribuyen a su aparición y exacerbación, así como identificar posibles estrategias de intervención que puedan mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar de estas trabajadoras.

“Según el (DANE), la tasa de informalidad femenina es mucho mayor que la masculina, lo cual refleja que las mujeres no solo tienen la responsabilidad de trabajar para complementar ingresos en su hogar, sino que también deben cumplir con sus obligaciones en el núcleo familiar, por lo que se hace necesario que sus horarios sean flexibles para poder desempeñar sus dos roles al mismo tiempo.” (Caicedo Girón, Fandiño Borrego, & Moquero Soto, 2020)

En Colombia, el trabajo doméstico se lleva a cabo bajo diversas modalidades, que van desde el empleo directo en los hogares hasta la prestación de servicios a través de agencias de empleo temporal. Muchas trabajadoras domésticas en el país laboran en condiciones informales y precarias, sin contratos formales ni acceso a prestaciones laborales básicas como el seguro de salud y las vacaciones remuneradas. Esta falta de regulación y protección legal contribuye a la vulnerabilidad de estas trabajadoras y a la perpetuación de la desigualdad de género en el ámbito laboral.

De acuerdo con la Guía Técnica-SST para empleadores y trabajadores el servicio doméstico, “todo empleador deberá adoptar medidas para garantizar y asegurar que los trabajadores domésticos disfruten de condiciones de empleo equitativas, trabajo decente, espacios seguros y saludables. Así como si residen en el hogar para el que trabajan, de condiciones de vida decentes que respeten su privacidad” (Ministero de Trabajo, 2022)

“Una mínima parte de las mujeres que realizan esta actividad lo ejercen de manera remunerada, es decir que el trabajo doméstico remunerado significa que la persona recibe un pago o salario a cambio, dando origen a una relación laboral entre empleador y trabajador doméstico. La remuneración no puede ser inferior al mínimo y si la empleada labora por días, su pago debe ser proporcional al salario mensual.” (Caicedo Girón, Fandiño Borrego, & Moquero Soto, 2020)

El estrés laboral es una realidad omnipresente para las trabajadoras domésticas en Colombia. La naturaleza de su trabajo, que implica largas horas, tareas repetitivas y, en muchos casos, la falta de apoyo y reconocimiento genera un ambiente propicio para el estrés crónico. La carga emocional asociada con el cuidado de niños y personas mayores, así como las demandas físicas de las tareas domésticas, también contribuyen al desgaste psicológico y emocional de estas trabajadoras.

“Los principales problemas en este sector de trabajadoras residen en que son objeto de discriminación y violación a los derechos humanos, y por lo tanto laborales. Por otra parte, está la versatilidad de actividades que se realizan. Durante la “contratación” de una trabajadora las actividades quedan entredichas o sin especificar (sin contrato), y a lo largo de la trayectoria o el desempeño de la labor estas actividades se asumen arbitrariamente como todas aquellas relativas al hogar.” (Velázquez Abarca, 2018)

Es común encontrar en Colombia empleadas del servicio doméstico que carecen de seguridad social y condiciones laborales adecuadas. Hasta el año 2014, la ley no las incluía en el

Sistema de Seguridad Social y fue solo en 2016 cuando se le garantizó el derecho al pago de la prima de servicios, equiparándolas con otros trabajadores del país. Sin embargo, la precarización laboral de este grupo es cada vez más evidente, especialmente entre aquellas contratadas para trabajar internamente en hogares.

La falta de regulaciones aplicables para las actividades que realizan las trabajadoras domésticas en Colombia agrava aún más su situación. La ausencia de contratos formales y la falta de acceso a prestaciones laborales básicas las deja en una posición de vulnerabilidad extrema, sin protección ante enfermedades, accidentes laborales o despidos injustificados. Esta falta de protección legal no solo contribuye al estrés y la ansiedad de estas trabajadoras, sino que también perpetúa su marginalización y explotación en el mercado laboral.

3. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

A continuación, se relaciona una revisión empírica de diversos estudios que han examinado variables relacionadas con habilidades sociales, el síndrome de burnout y las trabajadoras domésticas, utilizando enfoques correlacionales o descriptivos. Además, se destacan investigaciones que subrayan la importancia de implementar programas de intervención centrados en las habilidades sociales, los cuales no solo reducen los niveles de burnout, sino que también promueven una mejor calidad de vida y bienestar psicológico, entre otros aspectos.

“Desde una perspectiva antropológica en Brasil hacia el servicio doméstico refleja un desconocimiento y una desvalorización de las acciones realizadas por las empleadas domésticas, especialmente en lo que respecta a la jerarquización, discriminación y violación de sus derechos laborales. Se ha propuesto que el trabajo doméstico sea conceptualizado en dos dimensiones: remunerado y no remunerado. Esto se debe a que las mujeres continúan siendo las principales responsables del trabajo doméstico no remunerado, mientras que solo un pequeño porcentaje de trabajadoras domésticas reciben un salario. Además, se observa que este trabajo recae en gran medida en mujeres afrodescendientes y de estratos socioeconómicos bajos, lo que genera tensiones debido a un proceso histórico marcado por relaciones de clase, raza y género.” (Betania, 2013) Es fundamental reconocer y valorar el trabajo doméstico, tanto remunerado como no remunerado, realizado por las mujeres. Es importante entender que el trabajo doméstico es una contribución significativa al funcionamiento de la sociedad y la economía, y que las empleadas domésticas merecen derechos laborales justos y protección legal adecuada. La discriminación y la violación de los derechos de estas trabajadoras son inaceptables y deben abordarse de manera urgente.

A comienzo de los ochenta, se empezaron a desarrollar dos modelos teóricos en relación con los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, enfocados en el estrés y sus efectos sobre la salud. “Varios autores a nivel mundial han sugerido la integración de estos modelos con el objetivo de crear teorías más holísticas del fenómeno y de desarrollar instrumentos de evaluación más completos para la detección e intervención de los factores psicosociales en diversas organizaciones. Este enfoque integrador busca proporcionar una comprensión más profunda de la complejidad de los riesgos psicosociales en el trabajo, así como mejorar las prácticas de gestión y promoción de la salud en el ámbito laboral.” (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014)

Además, es crucial considerar las dimensiones interseccionales de este tema, reconociendo cómo factores como la clase social, la raza y el género influyen en las condiciones

laborales y en las experiencias de las empleadas domésticas. En resumen, abogo por un enfoque que promueva la equidad, la justicia y el respeto hacia todas las trabajadoras del servicio doméstico. Como lo menciona Manzanares, “el trabajo doméstico desempeñado por las mujeres rurales contribuye a generar valor añadido y riqueza económica, al mismo tiempo que fomenta una economía de cuidado esencial para cubrir las necesidades básicas de la familia. Además, este trabajo juega un papel fundamental en el mantenimiento del equilibrio social y político en las comunidades rurales.” (Alberti Manzanares & Zavala Hernández, 2014)

El trabajo doméstico es la principal ocupación femenina en áreas urbanas de Colombia. Según el DANE, hay alrededor de 742,000 personas empleadas en esta categoría, siendo los hombres una minoría insignificante. Sin embargo, se presume que hay un gran subregistro debido a la informalidad de este trabajo. El Ministerio del Trabajo estima que la cifra asciende a un millón. Esta informalidad, junto con la falta de ética y moral ciudadanas, expone a estas trabajadoras - quienes cuidan de niños y adolescentes, y mantienen los hogares donde laboran- al maltrato, racismo, salarios por debajo del mínimo legal, falta de seguridad social y jornadas laborales excesivas, entre otros abusos destacados.

“Además de los riesgos físicos significativos asociados al trabajo, las empleadas domésticas enfrentan una gran carga de riesgos psicosociales, como lo demuestra el alto índice de deterioro de la salud mental en este grupo, que es mucho mayor que en otros sectores. Esta problemática está estrechamente relacionada con las condiciones particulares del entorno laboral, especialmente el hecho de que las labores se realicen en hogares familiares, la naturaleza de las tareas realizadas y las condiciones de trabajo propias de esta actividad. Además, los trabajadores del hogar están especialmente vulnerables debido a que la mayoría son mujeres (el 95% del total), muchas son migrantes (un 42% del total) y una parte significativa trabaja en la economía informal (alrededor del 30% en empleo no registrado).” (Correa Carrasco, 2021)

Si bien el empleo puede brindar satisfacción, desarrollo personal y bienestar, también puede afectar negativamente la salud, tanto física como mental, según el tipo de trabajo, el entorno laboral, las condiciones y la organización de este. “Factores laborales, como la ambigüedad en las responsabilidades, largas jornadas, exceso de trabajo, horarios irregulares y falta de control sobre las tareas, pueden afectar la calidad de vida y generar altos niveles de estrés.” (Lemos, 2019)

“Martínez, López y García (2013) descubrieron que incluso las mujeres con altos niveles educativos y carreras profesionales continúan involucradas en las labores domésticas, a pesar de

tener ayuda doméstica, mientras que sus parejas colaboran en las tareas del hogar. También encontraron que estas mujeres destinan parte de sus días libres o tiempo de descanso para realizar estas tareas. Como resultado, muchas de estas mujeres informaron sufrir de trastornos del sueño, ansiedad, fatiga, estrés, problemas musculoesqueléticos y dolores de cabeza.” (Martínez Alcántara, López Barón, & García Contreras, 2013)

“La presión y el exceso de estrés pueden desencadenar depresión. Se ha observado que ciertos tipos de trabajo, como el de directivos, técnicos científico-intelectuales y empleados administrativos, están más asociados con la insatisfacción laboral y el estrés. Estos grupos son más propensos a manifestar síntomas relacionados con el trabajo. Por el contrario, el porcentaje de trabajadores que realizan tareas con una carga física pesada y experimentan estos síntomas es considerablemente menor.” (Rodríguez, 2005)

“Según Burín y Bleichmar (1996), en un estudio sobre mujeres de mediana edad y sus procesos de subjetivación, se encontró una relación entre los estados depresivos y los roles de género que desempeñan. Específicamente, el papel de esposa y el de ama de casa se identificaron como factores potenciales de depresión. Burín también identificó tres roles de género femeninos que podrían funcionar como factores protectores contra la depresión en este grupo de edad: el rol en la comunidad, el papel sexual fuera del matrimonio y el trabajo doméstico remunerado. Sin embargo, hubo problemas asociados con el desempeño del último rol que podrían aumentar el riesgo de depresión, como el concepto de "techo de cristal" en la carrera laboral.” (Burin & Dio Bleichmar, 1996)

Por otra parte, de acuerdo con lo mencionado por Álvarez y Gómez “Las mujeres que experimentan tensiones entre su vida laboral y familiar a menudo mencionan que esto afecta su salud, manifestando fatiga, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales y estrés. También señalan dificultades en las relaciones interpersonales. Este escenario está vinculado a la persistente desigualdad de roles de género, donde las mujeres continúan asumiendo principalmente las responsabilidades del hogar.” (Álvarez & Gómez, 2011)

“Se han realizado investigaciones sobre el síndrome de burnout en hombres y mujeres, concluyendo que las mujeres mostraron un mayor agotamiento y una menor satisfacción en el trabajo. Se resaltó que ellas destinan su tiempo libre al cuidado de los hijos, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y las compras de primera necesidad, lo que dificulta la conciliación entre el trabajo remunerado y las responsabilidades familiares, generando un estado de estrés continuo” (Moreno, Ríos, San Martín, & Perles, 2010)

Los estudios sobre el estrés laboral han captado la atención de investigadores especializados en seguridad y salud en el trabajo, así como en psicología organizacional. Esto se debe a que las repercusiones del estrés son perjudiciales tanto para la productividad como para el ambiente social de los trabajadores en una organización, así como para su bienestar personal. De acuerdo con las investigaciones realizadas el estrés que mas se presenta en los trabajadores es el diestres o estrés negativo este “se dá cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal. Existen diversos tipos de distrés, algunos más graves que otros. Uno es el estrés emocional, provocado por una mala relación con un compañero o superior con discusiones continuas, y que acostumbra a sufrirse aun estando de vacaciones. Hay otros tipos de estrés, relacionados con cargas de trabajo, que tienen efectos físicos, pero son de recuperación más fácil”. (Universia, 2022)

“Según la Oficina Nacional de Estadística (ONE), más de 325,000 personas en República Dominicana se dedican al servicio doméstico, representando el 5,6% de la fuerza de trabajo informal y el 90% de esa fuerza de trabajo lo realizan mujeres que son marginadas al no respetarles sus derechos y no gozan de los beneficios del régimen general establecido en el código de trabajo” (Germán, 2015)

“A través de un cuestionario de Burnout adaptado para empleadas domestica por Mónica González, René Landero y José Moral De La Rubia, obtuvieron los resultados de 200 participantes, y el nivel de estrás promedio fue de 21.76%. comparable a la muestra de personas con VIH de 22.6%”. (Doñé Ramírez, Ferreras, & Benzant, 2018). Esto demuestra que las empleadas domésticas cada día se ven afectadas por este síndrome que afecta no solo su desempeño laboral sino también su salud física y emocional.

Según Montesó, “en áreas urbanas, numerosas mujeres que se dedican al hogar han experimentado la pérdida del respaldo de sus familias extendidas, lo que las deja aisladas y expuestas al estrés, especialmente cuando no cuentan con el apoyo de otros miembros de la familia.” (Montesó Curto, 2014)

“Después de revisar estudios anteriores a los años 2000, la salud es peor para las mujeres que únicamente se dedican a realizar el trabajo de ama de casa afirma Enrique González Duró, pero parece evidenciarse una tendencia a partir de estos años y sobre todo en estudios más recientes donde se observa que la peor salud es para aquellas mujeres que comparten el trabajo doméstico con el de fuera de casa y se sienten con gran malestar al no poder abarcarlo todo.

Primeramente, nos referiremos a un síndrome que todos los clínicos identifican a la hora de referirse a la salud mental de la mujer” (Montesó-Curto, 2014)

La pandemia de COVID-19 afectó de manera significativa a las trabajadoras domésticas por varias razones. En primer lugar, muchas de estas trabajadoras perdieron sus empleos debido a las restricciones de movimiento y a las medidas de confinamiento implementadas para contener la propagación del virus. En segundo lugar, aquellas que continuaron trabajando enfrentaron un aumento en la carga laboral y en el riesgo de exposición al virus, ya que muchas familias intensificaron las medidas de limpieza y desinfección en sus hogares. Además, muchas trabajadoras domésticas no tienen acceso a protecciones laborales básicas, como licencia por enfermedad remunerada o seguro de salud, lo que las dejó especialmente vulnerables durante la pandemia. En algunos casos, también enfrentaron discriminación y estigmatización debido a la percepción errónea de que podrían ser portadoras del virus. De acuerdo con lo descrito por la ONU “se han cancelado contratos, y se ha reducido el tiempo de trabajo, con una reducción proporcional del pago. Según estimaciones de la OIT, el 70,4% de las trabajadoras domésticas están afectadas por las medidas de la cuarentena, por disminución de la actividad económica, desempleo, reducción de las horas o pérdidas de salarios.” (Organización Internacional del Trabajo , 2020)

En Colombia, las trabajadoras domésticas pueden ser contratadas bajo diferentes modalidades, que incluyen:

Contrato a término fijo: En este tipo de contrato, se establece una duración específica para el empleo, que puede variar de acuerdo con las necesidades del empleador y la disponibilidad de la trabajadora doméstica. Al finalizar el término del contrato, el empleador puede optar por renovarlo o no, dependiendo de sus necesidades.

Contrato a término indefinido: En este caso, no se establece una fecha de finalización para el contrato. La relación laboral continúa hasta que alguna de las partes decida dar por terminado el contrato, siguiendo los procedimientos legales establecidos.

Contrato por horas: Algunos empleadores contratan a trabajadoras domésticas por horas, en lugar de un empleo a tiempo completo. En este tipo de contrato, se establece el número de horas que la trabajadora va a laborar, así como el pago correspondiente por esas horas de trabajo.

La modalidad más recurrente es la contratación de trabajadoras domésticas por horas lo que puede contribuir a la precarización laboral de este grupo, afectando su bienestar económico, social y emocional, puesto que este tipo de contratación puede implicar que las trabajadoras no

tengan acceso a prestaciones laborales como seguridad social, vacaciones remuneradas, indemnizaciones por despido, entre otros beneficios, lo que las deja en una situación vulnerable en caso de enfermedad, accidente o desempleo.

El estrés laboral es una realidad omnipresente en diversos sectores laborales, y su impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores es un tema de creciente preocupación en la sociedad contemporánea. En el caso específico de las trabajadoras domésticas en Colombia, quienes desempeñan un papel esencial en el funcionamiento de los hogares y la economía, comprender las expresiones del estrés es fundamental para abordar sus necesidades y promover su bienestar. Las manifestaciones del estrés se manifiestan de diversas formas, siendo la ansiedad y la depresión dos de las respuestas más comunes y relevantes. Identificar signos de estrés en estas trabajadoras puede ser crucial, ya que afecta tanto su estado emocional como físico, influyendo en su desempeño laboral y calidad de vida. En este contexto, se hace necesario explorar las diferentes expresiones del estrés y su impacto en las trabajadoras domésticas en Colombia, considerando tanto los aspectos psicológicos como conductuales. “Las principales expresiones del estrés se manifiestan en la ansiedad y la depresión. Cada una de estas respuestas revela diferentes comportamientos en distintas personas. Identificar signos de estrés puede implicar síntomas que afectan tanto el estado emocional como el físico, divididos en dos categorías: psicológicos y conductuales. Entre las reacciones psicológicas más comunes se encuentran la falta de concentración, dificultad para tomar decisiones simples, pérdida de confianza y autoestima, irritabilidad, ansiedad y miedo irracional o pánico abrumador. Además, el estrés puede ir acompañado de sentimientos de euforia, depresión o ira, cuya intensidad varía según las situaciones diarias”. (Naranjo Pereira, 2009)

“En términos laborales, el trabajo doméstico tiene la principal característica de ser desarrollado en y para los hogares e históricamente tiene orígenes en la servidumbre. Con base en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020) se estima que en Latinoamérica y el Caribe el 93% de las personas trabajadoras del hogar son mujeres, de las cuales el 77.5% se encuentran en la informalidad. Para el caso mexicano, Velázquez et al. (2020) identifican que las trabajadoras del hogar tienen en términos generales bajos salarios y nulas prestaciones. Soria y Mayen (2017) añaden las pocas condiciones de seguridad y la monotonía en la que desarrollan sus actividades.” (Salas Durazo & Ordoñez de la Cruz, 2023)

Las trabajadoras domésticas enfrentan una serie de riesgos psicosociales en su entorno laboral que pueden contribuir a la elevada incidencia de problemas de salud mental entre este

grupo vulnerable. Estos riesgos se refieren a aspectos del trabajo y el entorno laboral que pueden tener efectos nocivos en la salud mental y el bienestar de las trabajadoras. En el contexto del trabajo doméstico, los riesgos psicosociales pueden manifestarse de diversas formas, incluida la falta de control sobre el trabajo, la inseguridad laboral, la carga emocional asociada con el cuidado de personas dependientes, la discriminación de género y la falta de apoyo social y emocional.

“Al analizar los factores que contribuyen a los problemas de salud mental entre los trabajadores del servicio doméstico, es crucial distinguir dos riesgos psicosociales importantes para implementar políticas preventivas adecuadas. Por un lado, diversos estudios revelan un alto y constante nivel de estrés laboral relacionado con diversos factores presentes en esta actividad. Por otro lado, se debe considerar la violencia y el acoso laboral como un riesgo psicosocial específico, que engloba una serie de comportamientos degradantes que afectan con frecuencia a estos trabajadores debido a su especial vulnerabilidad.” (Correa Carrasco, 2021)

Uno de los principales riesgos psicosociales que enfrentan las trabajadoras domésticas es la falta de control sobre su trabajo y sus condiciones laborales. Muchas veces, estas mujeres carecen de autonomía y poder de decisión en su trabajo, lo que puede generar sentimientos de frustración, impotencia y estrés. Además, la inseguridad laboral es una preocupación constante para estas trabajadoras, ya que muchas de ellas trabajan en condiciones informales y precarias, sin contratos formales ni protección legal. Esta falta de estabilidad y seguridad en el empleo puede generar ansiedad, preocupación y miedo al desempleo.

La carga emocional asociada con el cuidado de personas dependientes, como niños, ancianos o personas con discapacidad, también puede ser un factor de riesgo psicosocial importante para las trabajadoras domésticas. El cuidado de personas dependientes puede ser física y emocionalmente agotador, especialmente cuando no se cuenta con el apoyo y los recursos necesarios para realizar estas tareas de manera efectiva. Esta carga emocional adicional puede contribuir al desarrollo de problemas de salud mental, como la ansiedad, la depresión y el burnout.

“En 2022, la investigación de Adriana Milena Claros Buitrago y Cindy Juliette Fandiño Vásquez de la Universidad ECCI sobre el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en Silplas Plásticos Industriales S.A. demostró la necesidad de programas de mitigación y prevención aportando información a la compañía que permita la toma de decisiones en beneficio del bienestar laboral y la productividad organizacional, lo que les

permitió observar que en la organización se refleja una tendencia ascendente de los niveles de estrés laboral en los trabajadores.” (Carlos Buitrago & Fandiño Vásquez, 2022)

La discriminación de género y la falta de apoyo social y emocional son otros riesgos psicosociales importantes que enfrentan las trabajadoras domésticas. La desigualdad de género en el ámbito laboral puede manifestarse en forma de salarios más bajos, condiciones laborales precarias y falta de reconocimiento y valoración de su trabajo. Esta discriminación y falta de reconocimiento pueden afectar la autoestima y la salud mental de las trabajadoras, contribuyendo a sentimientos de inutilidad, baja autoestima y depresión. Además, la falta de apoyo social y emocional por parte de los empleadores, colegas y la sociedad en general puede dejar a las trabajadoras domésticas sintiéndose aisladas, solas y sin recursos para enfrentar los desafíos que enfrentan en su trabajo y en su vida personal.

“El empleo doméstico, en el agregado de sus diferentes variantes, poseyó una resistencia mayor a la recesión que el agregado de la economía. Sin embargo, sufre un colapso entre 2014 y 2015 -precisamente los años del inicio de la recuperación- que sólo comienza a revertirse, y muy lentamente, a partir de finales de 2017. Ello ha llevado a que su peso sobre el total de la ocupación haya caído de sus máximos del 4,08 y 4,04 en 2010 y 2013, respectivamente, al 3,4% en 2018.” (Gómez Rufián, 2019)

Para realizar un análisis detallado del estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia, se utilizará una investigación con enfoque descriptivo. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997)

Se considera que este tipo de investigación es la más adecuada para abordar la temática de la investigación a desarrollar pues permite describir de manera sistemática y precisa las características, comportamientos y fenómenos de un determinado contexto o población. Además, en lugar de buscar explicaciones o establecer relaciones causales, se centra en recopilar y analizar información con el fin de presentar una imagen clara y detallada de la situación estudiada.

3.1. Participantes

Los 11 trabajadores domésticos que participan en esta investigación se escogieron al azar en diferentes territorios del país y 1 de los participantes fuera del país, permitiendo tener así un

criterio más óptimo de sus condiciones en las diferentes culturas en los cuales estos se encuentran laborando.

3.2. Técnicas (Instrumentos o herramientas)

De acuerdo con el objetivo planteado para el desarrollo de esta investigación la técnica inicialmente fue realizar una encuesta sociodemográfica para obtener información general de la población e inmediatamente, después se realizará el cuestionario cualitativo bajo los modelos de Burnout de Maslach y modelo de Karasek, el primero “ busca evaluar en qué grado están afectadas en el individuo las dimensiones que componen el síndrome: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.” (Robert Segarraa, Alcoleab, Arribas Tutusausc, & Casadod, 2022); el segundo “el modelo demanda – control explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas” (Chiang Vega, Gómez Fuentealba, & Sigoña Igor, 2013)

Además, se realizará una revisión de fuentes secundarias como artículos donde se puedan identificar los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas, así como también los principales factores causantes de estos riesgos y a su vez las principales estrategias que permitan prevenir y mitigar estos riesgos psicosociales en las trabajadoras domésticas. De acuerdo con esto se tomarán los siguientes pasos a seguir para generar una correcta recolección de la información:

Figura 1. Pasos para realizar la recolección de información



Fuente: Elaboración propia.

3.3. Fases del trabajo de campo

Tabla 1.

Fases metodológicas

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES METODOLOGICAS	RESULTADOS
Definir los Riesgos Psicosociales en el entorno laboral de las trabajadoras doméstica, expuestas en Colombia durante su jornada laboral	Realiza una revisión exhaustiva de la literatura científica y estudios previos relacionados con los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico en Colombia. Realiza entrevistas con trabajadoras domésticas en Colombia para explorar sus experiencias laborales y identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestas durante su jornada laboral.	Diagnóstico y comprensión profunda de los riesgos psicosociales previamente identificados en la literatura científica relacionada con el trabajo doméstico en Colombia. Identificación de los riesgos psicosociales específicos enfrentados por las trabajadoras domésticas en su entorno laboral, así como sus percepciones y experiencias personales.
Identificar Factores de Riesgo Predominantes para el estrés laboral y Síndrome de Burnout	Administrar cuestionarios estandarizados diseñados para evaluar el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia. Analiza documentos relevantes, para identificar factores de riesgo asociados con el estrés laboral y el burnout en el trabajo doméstico.	Datos sobre los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas, así como información sobre los factores de riesgo asociados, lo que permitirá identificar tendencias y patrones en la población estudiada. Identificación de los factores de riesgo adicionales a través de documentos relevantes
Proponer estrategias eficaces de prevención y mitigación que aborden directamente los factores de riesgo psicosocial identificados	Investigación sobre las mejores prácticas en la prevención y mitigación de riesgos psicosociales en el trabajo doméstico a nivel internacional y nacional.	Estrategias efectivas utilizadas en otros contextos para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo, lo que permitirá identificar enfoques y técnicas prometedoras para adaptar a tu población objetivo.

Nota: En esta tabla 1 se evidencian los objetivos específicos, actividades y resultados de la investigación.

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de aceptar o refutar una hipótesis, la evidencia se relaciona con la deducción, que es el acto de obtener una conclusión sobre la base de observaciones o experimentos. Sin embargo, la evidencia científica es evidencia que no depende de la deducción por lo tanto permite a otros investigadores examinar las suposiciones empleadas y ver si estas evidencias son relevantes para apoyar o refutar la hipótesis planteada.

Para esta etapa se buscarán las diferentes fuentes información que brindan los artículos científicos relacionados con el tema. Las bases de datos que se utilizaran son las siguientes:

Scopus

Web of Science

Science Direct, entre otros

Estas bases de datos permitirán encontrar información científica revisada por pares, a través de las métricas bibliométricas donde analizaremos la relevancia y el impacto de los artículos científicos, como el número de citas recibidas por un artículo, el índice H y otros indicadores utilizados que permitirán evaluar la producción científica de investigadores y revistas científicas que generen valor y aporten a la elaboración del objetivo de esta investigación.

4. Resultados

Para el desarrollo de esta investigación y el análisis del estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia se utilizó una investigación con enfoque descriptivo. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Danhke, 1989)

4.1. Revisión bibliográfica de la literatura

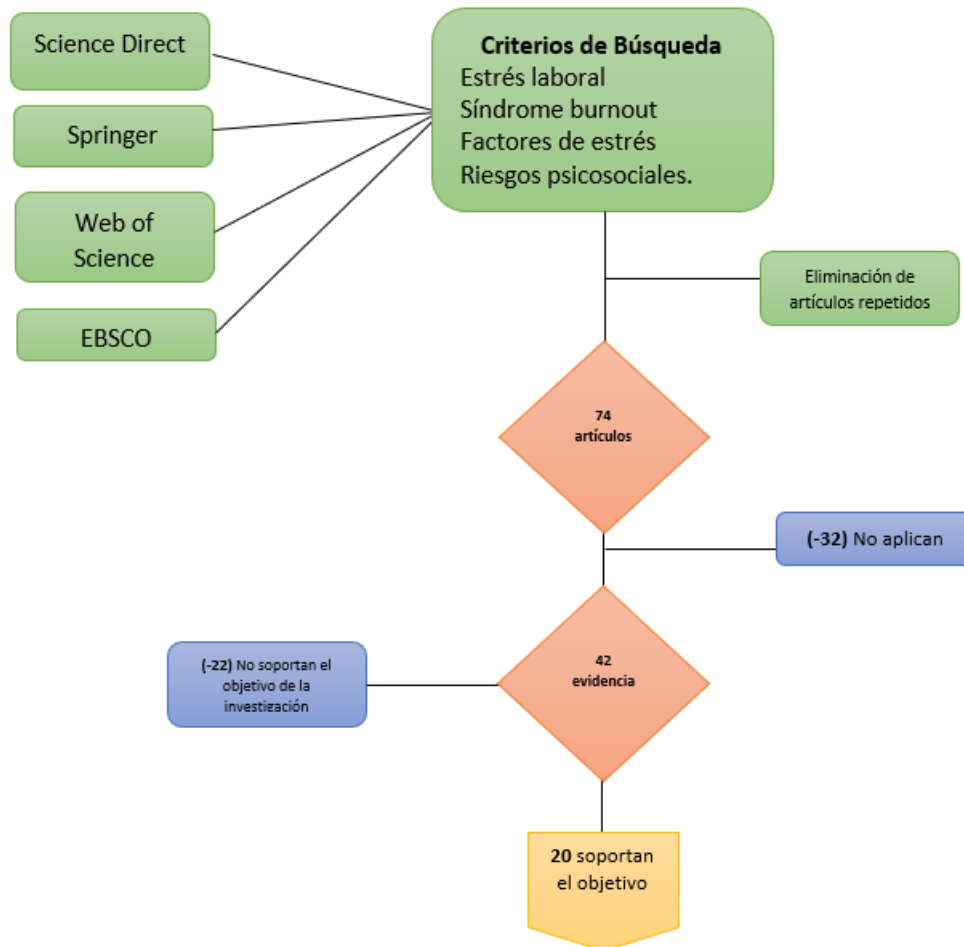
Para esta etapa se buscaron las diferentes fuentes información que brindaban los artículos científicos relacionados con el tema. Las bases de datos que se utilizaron fueron las Science Direct, Springer, Web of Science y EBSCO. Entre otras, mediante estas bases de datos y con diferentes palabras claves relacionadas al tema de investigación como estrés laboral, síndrome burnout, factores de estrés, riesgos psicosociales.

El proceso de selección de los artículos para esta investigación se llevó a cabo siguiendo criterios rigurosos. Inicialmente, se examinaron los títulos de los proyectos relacionados con la temática en cuestión. Aquellos que presentaban una conexión evidente fueron sometidos a una revisión más detallada, incluyendo la lectura de los resúmenes de los artículos. Finalmente, los artículos que cumplían con los requisitos y ofrecían información relevante fueron descargados para un análisis exhaustivo.

Tras completar la búsqueda se logró reunir un total de 74 artículos que se ajustaban a los criterios de inclusión previamente mencionados. Estos criterios abarcaban no solo la relevancia temática, sino también el periodo de publicación, la naturaleza de los proyectos y el tipo de fuente. Por otro lado, se aplicaron criterios de exclusión para garantizar la calidad y coherencia de la evidencia, lo que implicó descartar artículos que no podían descargarse, estudios en idiomas distintos al español o inglés, así como información proveniente de libros, blogs y editoriales. Este proceso de selección meticulosa garantiza que la evidencia reunida sea sólida y apropiada para sustentar el desarrollo de la investigación.

La búsqueda en las bases de datos se realiza utilizando técnicas específicas que se basan en la identificación de palabras claves y el uso de filtros metodológicos.

Figura 2. Flujo de selección de artículos y muestra final



Fuente: Elaboración propia

Según la revisión bibliográfica llevada a cabo y el muestreo seleccionado en el análisis cualitativo, que incorpora una selección de artículos de alta relevancia, se ha procedido a identificar y agrupar diversas características de estos que revelan múltiples escenarios situacionales.

4.2. Entrevista a trabajadores domésticos

Por otra parte, se realizaron las preguntas sociodemográficas y la entrevista bajo los modelos de Maslach y Kerasek, a continuación, se relaciona las preguntas realizadas a los trabajadores:

Tabla 2.*Preguntas sociodemográficas realizadas a cada trabajador domestico*

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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.*Cuestionario Maslach y Kerasek*

Modelo de Maslach Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta ¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
Modelo de Maslach Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias. ¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?
Modelo de Maslach Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y 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? ¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek Demanda psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

**Modelo de Karasek
Control sobre el trabajo**

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

**Modelo de Karasek
Apoyo social en el
trabajo**

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

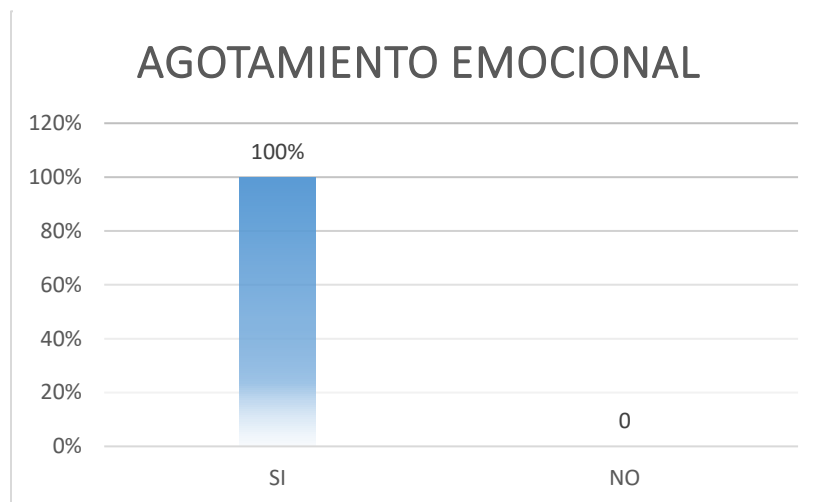
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas se evidencia:

Modelo de Maslach Agotamiento emocional

Pregunta No.1. ¿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

Figura 3. Resultados pregunta No.1 Agotamiento emocional Modelo Maslach

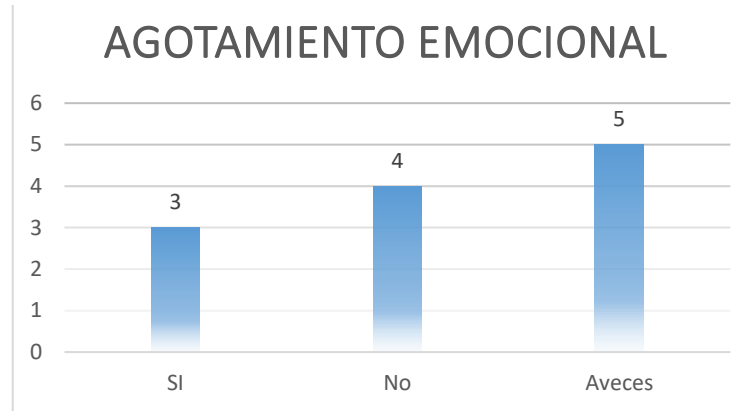


Fuente: Elaboración propia

Los 12 empleados domésticos indican que en diferentes ocasiones se han sentido agotados emocionalmente, afectando esto sus vidas personales, la falta de sueño, el relacionamiento en sus hogares puesto llega estresado a sus casas, el desgates es mucho para la remuneración económica recibida.

Pregunta No.2. ¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

Figura 4. Resultados pregunta No.2 Agotamiento emocional Modelo Maslach



Fuente: Elaboración propia

Aunque un grupo minoritario indicó que no se sienten obligados por labores que les generen carga emocional, la mayoría parece experimentar este tipo de presión en ciertas ocasiones. Esto sugiere que la carga emocional en el trabajo es una experiencia común para muchos.

Modelo de Maslach Despersonalización:

Pregunta No.1. ¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.

Figura 5. Resultados pregunta No.1. Despersonalización Modelo Maslach



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la mayoría de los empleados no se sienten cómodos con el trato dado por su empleador.

Pregunta No. 2. ¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?

Figura 6. Resultados pregunta No.2. Despersonalización Modelo Maslash



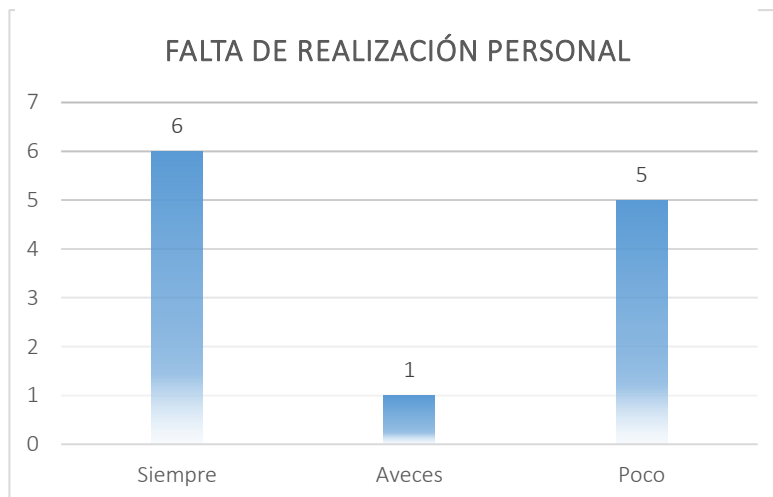
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas dadas, 5 de los 12 empleados indican que si hay situaciones que han provocado cambios en ellos, lo que ha generado que no se relacionen mucho y se dediquen principalmente a sus labores.

Modelo de Maslach Falta de realización personal

Pregunta No.1. ¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?

Figura 7. Resultados pregunta No.1. Falta de realización personal Modelo Maslash

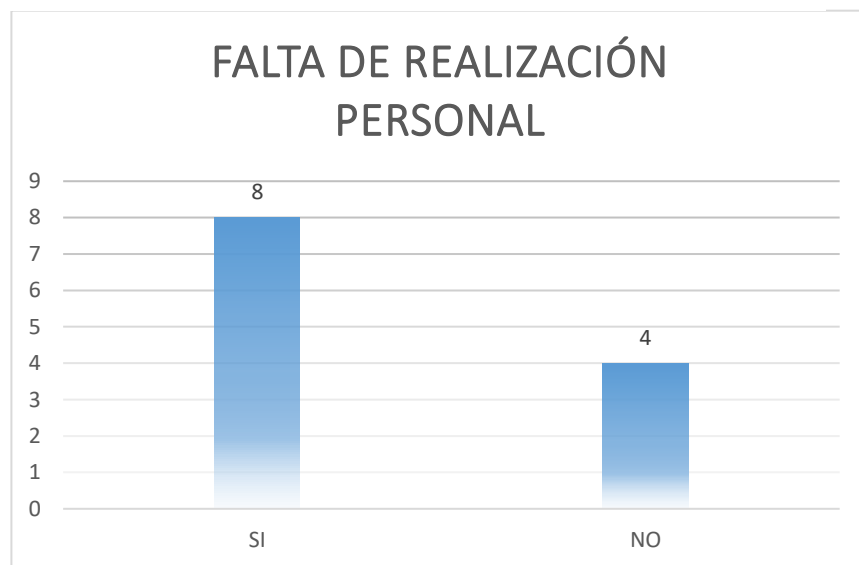


Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la mayoría de los trabajadores piensan en cambiar del trabajo que tienen actualmente

Pregunta No.2. ¿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?

Figura 8. Resultados pregunta No.2. Falta de realización personal
Modelo Maslash



Fuente: Elaboración propia

Si bien se evidencia que 8 de los 12 indican que el empleo si les ha ofrecido oportunidad para crecer, en sus respuestas lo basan en que son agradecidos puesto les ha dado para sacar adelante a sus hijos, sin embargo, algunos indican que si bien económicamente los ha ayudado sienten que en su crecimiento personal no ha sido desarrollado como han querido.

Modelo de Karasek Demanda psicológica

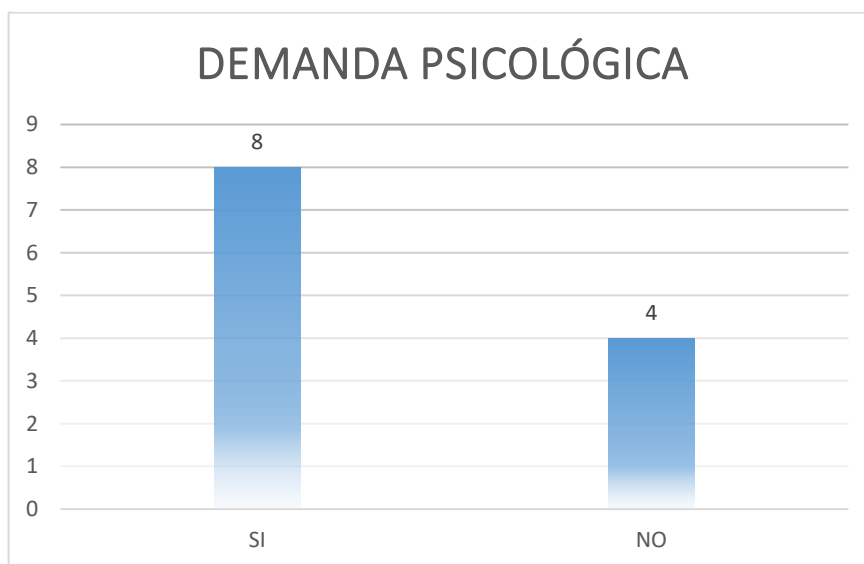
Pregunta No.1. ¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Los encuestados coinciden que es fundamental que las empleadas domésticas sean reconocidas legalmente como trabajadoras, con derechos laborales y protecciones similares a otros sectores. Esto incluye garantizar un salario mínimo justo, horas de trabajo reguladas, acceso a seguridad social, vacaciones remuneradas, licencia por enfermedad y otros beneficios laborales básicos.

La remuneración justa y el trato adecuado son componentes clave para mejorar las condiciones de trabajo de las empleadas domésticas. Un salario digno que refleje el valor de su trabajo y el respeto por sus derechos como trabajadoras es esencial para garantizar su bienestar económico y su dignidad. Además, un trato respetuoso y profesional por parte de los empleadores contribuye a crear un ambiente laboral más positivo y saludable. Ambos aspectos son fundamentales para promover la igualdad, el bienestar y el reconocimiento de las empleadas domésticas como trabajadoras dignas y valiosas.

Pregunta No.2. ¿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?

Figura 9. Resultados pregunta No.2. Demanda psicológica Modelo Karasek



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los trabajadores han experimentado situaciones hostiles y un poco incómodas por parte de sus empleadores o familiares de estos, esto los ha desmotivado y ha hecho que a veces su rendimiento y funciones se vea afectado.

Modelo de Karasek Control sobre el trabajo

Pregunta No.1. 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?

De acuerdo con lo descrito por los trabajadores si tienen la capacidad de tomar decisiones de como realizan su trabajo diariamente, puesto desde el inicio de los contratos se estipularon con los empleadores como querían que se realizaran las funciones. En términos de compras si coinciden que las decisiones las deben consultar con sus empleados.

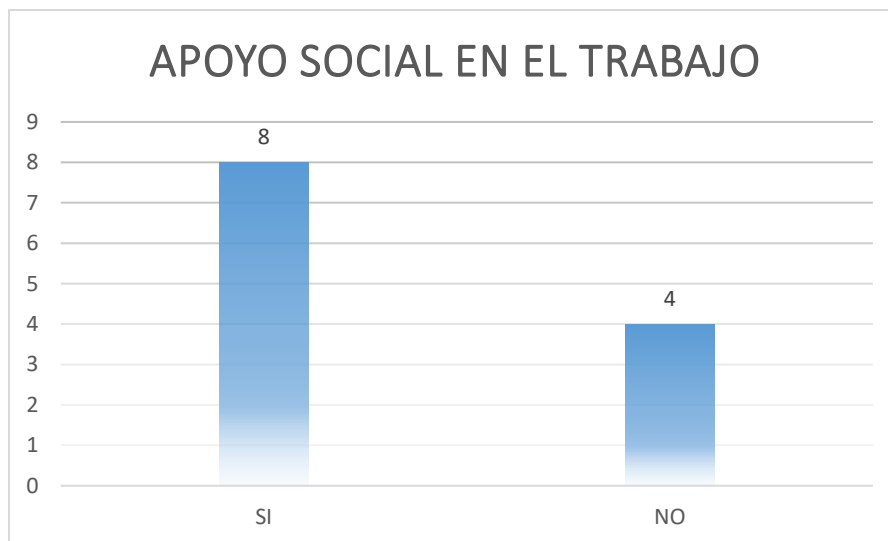
Pregunta No.2. ¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

Los empleados indican que siguen las instrucciones dada por los empleadores, sin embargo, tienen autonomía propia en el momento de realizarlas y no han tenido inconveniente con eso.

Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo

Pregunta No.1. ¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

Figura 10. Resultados pregunta No.1. Apoyo social en el trabajo
Modelo Karesek

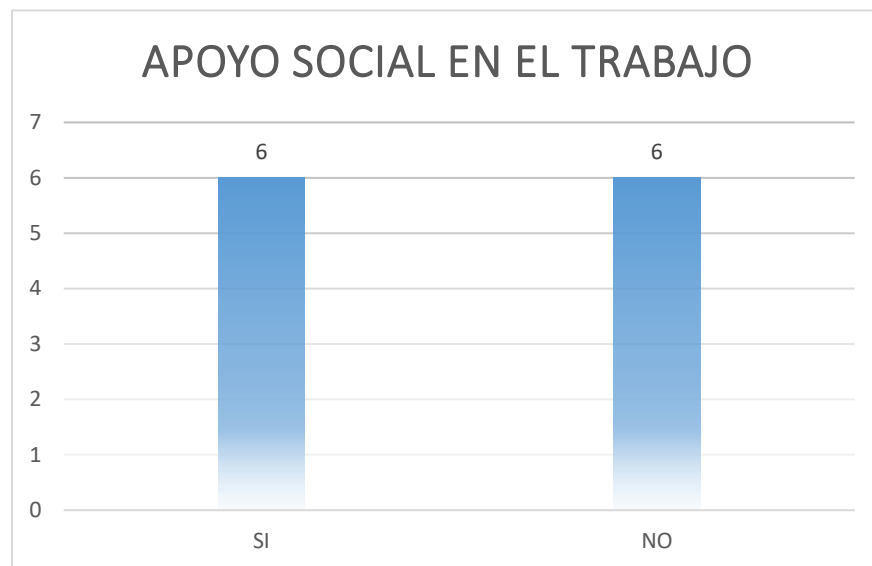


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los empleados indican que se sienten con la confianza de acudir a sus jefes o algún integrante de la familia cuando se sienten mal, mientras los otros indican que prefieren llegar a sus hogares y compartir con sus familiares las situaciones.

Pregunta No.2. ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Figura 11. Resultados pregunta No.2. Apoyo social en el trabajo
Modelo Karesek



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia resultados divididos entre lo que consideran como apoyo social en el trabajo que ayude a fortalecer su calidad de vida y satisfacción laboral, puesto si bien algunos indican que han recibido bonificaciones en su salario, no sienten que eso contribuya como a un cambio en su calidad de vida, como por ejemplo permitirles estudiar para crecer personal y profesionalmente o espacios con sus familias en fechas que se consideran especiales y en muchas ocasiones hay que trabajar en esos días.

Una vez realizada la revisión bibliográfica y los cuestionarios a los 12 trabajadores domésticos se procede a dar respuesta al objetivo específico 1, que de acuerdo con los resultados obtenidos se definen los riesgos psicosociales más relevantes en el entorno de las trabajadoras domésticas en Colombia:

Tabla 4.*Riesgos psicosociales más comunes en trabajadoras domesticas*

Riesgos psicosociales más comunes en trabajadoras domesticas	
Estrés laboral	<p>“Reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (OMS, s.f.)</p>
Síndrome de Burnout	<p>“La definición más acertada es la de C. Maslach quien define el síndrome de burnout es una respuesta prolongada y excesiva al estrés laboral crónico. Se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el trabajo. El síndrome de burnout puede estar influenciado por factores organizacionales y de trabajo, así como por características individuales” (Saborío Morales & Hidalgo Murillo)</p>
“Mobbing” o acoso psicológico	<p>“Forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y es susceptible de ser manifiesta a través de muy diversas conductas cometidas sobre una persona de forma sistemática (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante seis meses).” (González-Trijueque, Giachero, & Delgado, 2012)</p>
Fatiga laboral	<p>“La fatiga laboral, es aquella que se origina en la relación persona- trabajo. La persona no puede separarse del trabajador (es la persona misma quien trabaja, se relaciona con sus amigos, disfruta y sufre, descansa, tiene un sueño reparador o se fatiga más aún) y determinadas actitudes, vivencias o experiencias fuera del ámbito estrictamente laboral van a condicionar tanto que se origine fatiga como la forma en que va a ser percibida” (Seguridad, 2020)</p>
Acoso laboral	<p>Según el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006, definen el Acoso</p>

Riesgos psicosociales más comunes en trabajadoras domésticas

“Laboral como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2021)

Fuente: Elaboración propia

Los riesgos psicosociales a los que se enfrentan las trabajadoras domésticas en Colombia pueden estar asociados a una variedad de factores que influyen en su entorno laboral y personal, de acuerdo con esto y dando respuesta al objetivo específico 2 se indican a continuación los principales factores de riesgo que influyen en la aparición de estrés laboral y Síndrome de Burnout:

Tabla 5.

Factores de riesgos predominantes para el Estrés Laboral y

Síndrome de Burnout

Factores de riesgos predominantes	
Inseguridad laboral	La falta de estabilidad en el empleo y la incertidumbre sobre el futuro laboral ya que las trabajadoras domésticas a menudo enfrentan contratos informales o temporales, lo que aumenta su vulnerabilidad a despidos injustificados o cambios abruptos en sus condiciones laborales.
Falta de control sobre el trabajo	La falta de autonomía y poder de decisión en el trabajo puesto en muchas ocasiones no pueden tener control sobre las tareas que realizan, los horarios de trabajo o las condiciones laborales, lo

Factores de riesgos predominantes

Carga emocional y física	<p>que puede generar sentimientos de frustración e impotencia.</p> <p>La naturaleza del trabajo doméstico implica el cuidado de personas dependientes, como niños o personas mayores, así como la realización de tareas físicamente exigentes, esta carga emocional y física puede ser agotadora y contribuir al estrés crónico y al desgaste emocional de las trabajadoras.</p>
Discriminación y Estigmatización	<p>Las trabajadoras domésticas a menudo enfrentan discriminación y estigmatización debido a la naturaleza de su trabajo y su posición socioeconómica. Esto puede manifestarse en forma de salarios bajos, falta de reconocimiento de su labor y trato injusto por parte de los empleadores y la sociedad en general.</p>
Aislamiento social	<p>El trabajo doméstico puede ser una ocupación solitaria, ya que las trabajadoras a menudo trabajan en hogares privados y pueden tener poco contacto con otras personas fuera del entorno laboral. Este aislamiento social puede aumentar el riesgo de depresión y ansiedad entre las trabajadoras domésticas</p>
Desigualdad de género	<p>En el ámbito laboral pueden manifestarse en forma de salarios más bajos, condiciones laborales precarias y falta de oportunidades de desarrollo profesional para las trabajadoras domésticas. Estas desigualdades pueden afectar negativamente su autoestima y bienestar psicológico</p>
Falta de Apoyo Social y Emocional	<p>Las trabajadoras domésticas pueden carecer de redes de apoyo social y emocional fuera del entorno laboral, lo que puede dejarlas sintiéndose solas y sin</p>

Factores de riesgos predominantes

recursos para enfrentar los desafíos que enfrentan en su trabajo y en su vida personal.

Fuente: Elaboración propia

Por último, para responder al objetivo específico No.3 se proponen las siguientes estrategias que pueden adaptarse y combinarse según las necesidades y características específicas de las trabajadoras domésticas y su entorno laboral en Colombia. Es importante involucrar a múltiples partes interesadas, incluyendo empleadores, sindicatos, organizaciones gubernamentales y la sociedad en general, en la implementación de estas estrategias para garantizar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 6.

Estrategias de prevención y mitigación para abordar los factores de riesgos psicosociales

Estrategias de prevención y mitigación

Establecer pautas claras y condiciones adecuadas para los empleadores de trabajadoras domésticas, así como delinear claramente las responsabilidades y funciones de las trabajadoras, son medidas que ayudan a prevenir y gestionar el estrés, al tiempo que mejoran la productividad en el hogar.

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable mediante la provisión de equipos de protección personal, capacitación en seguridad laboral y regulación de las condiciones de trabajo.

Proporcionar capacitación en habilidades de afrontamiento y gestión del estrés para ayudar a las trabajadoras a manejar mejor las demandas emocionales y físicas de su trabajo.

Establecer redes de apoyo y solidaridad entre las trabajadoras domésticas, como grupos de apoyo o asociaciones profesionales, donde puedan compartir experiencias, brindarse apoyo mutuo y acceder a recursos y servicios de ayuda.

Proporcionar programas de orientación y actualización periódica a las empleadas domésticas para que puedan identificar los factores y riesgos presentes en su lugar de trabajo.

Determinar los tiempos de traslado y los medios de transporte utilizados por los empleados que permitan desarrollar medidas para reducir la fatiga asociada a estos desplazamientos.

Establecer oportunidades para actividades recreativas, culturales, educativas y deportivas para los trabajadores, con el fin de reducir la monotonía, el estrés y la carga laboral. Además, esto permite aprovechar al máximo las habilidades y destrezas de los colaboradores.

Realizar pausas activas durante la jornada laboral que permitan mejorar su desempeño laboral

Implementar sistemas de incentivos accesibles para todos los empleados y adaptados a sus necesidades e intereses particulares, con el objetivo de aumentar el compromiso del trabajador.

Fuente: Elaboración propia

5. Disertación

El presente proyecto de investigación ha explorado en profundidad los riesgos psicosociales a los que están expuestas las trabajadoras domésticas en Colombia, así como los factores que contribuyen a su generación y los posibles enfoques para su prevención y mitigación. A través de la revisión de la literatura, entrevistas, análisis documental y otras metodologías, se han identificado varios hallazgos importantes que merecen ser destacados.

En primer lugar, se ha demostrado que las trabajadoras domésticas enfrentan una serie de riesgos psicosociales en su entorno laboral, incluyendo la inseguridad laboral, la falta de control sobre el trabajo, la carga emocional y física, la discriminación y el estigma, el aislamiento social y la falta de apoyo emocional. Estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de las trabajadoras, aumentando su vulnerabilidad a problemas como el estrés, la ansiedad, la depresión y el burnout.

Así mismo, se ha identificado una serie de factores que contribuyen a la generación de estos riesgos psicosociales, incluyendo condiciones laborales precarias, desigualdades socioeconómicas, falta de reconocimiento y valoración del trabajo doméstico, discriminación y estigmatización, falta de control y autonomía, y aislamiento social. Estos factores interactúan de manera compleja para crear un entorno laboral poco saludable y propenso a generar problemas de salud mental entre las trabajadoras domésticas.

Sin embargo, a pesar de los desafíos identificados, también se han propuesto varias estrategias eficaces de prevención y mitigación que pueden ayudar a abordar estos riesgos psicosociales y promover un entorno laboral más seguro, saludable y equitativo para las trabajadoras domésticas en Colombia. Estas estrategias incluyen mejoras en las condiciones laborales, promoción de la igualdad y la equidad, fomento del apoyo social y emocional, capacitación en habilidades y estrategias de afrontamiento, promoción del autocuidado y el bienestar, y participación y empoderamiento de las trabajadoras.

Es por esto que esta investigación resalta la importancia de reconocer y abordar los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico en Colombia como una cuestión de salud pública y derechos laborales. Se necesitan acciones concretas y coordinadas por parte de múltiples partes interesadas, incluyendo empleadores, sindicatos, organizaciones gubernamentales y la sociedad en general, para garantizar la protección y el bienestar de las trabajadoras domésticas y promover una mayor equidad y justicia en el ámbito laboral.

Referencias

- Alberti Manzanares, P., & Zavala Hernández, M. S. (30 de 9 de 2014). Género, economía del cuidado y pago del trabajo doméstico rural en Jilotepec, Estado de México. *Agricultura, Sociedad Y Desarrollo*, 11(3), 379–400. doi:<https://doi.org/10.22231/asyd.v11i3.90>
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2021). *Acoso Laboral y Sexual. Prevención y atención*. Obtenido de https://gaia.gobiernobogota.gov.co/system/files/documentos/generales/cartilla_acoso_laboral_2021_2.pdf
- Álvarez, A., & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_iso-ref&pid=S1657-896120110000100007&lng=en&tlng=en&nrm=ISO
- Barrera Londoño, D. M. (2017). *EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL TRABAJO DOMÉSTICO EN COLOMBIA*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/a9bc2ab1-d9a5-41ef-ab37-02d2561a5bc0/content>
- Betania, M. (1 de 01 de 2013). Presentación Mesa de discusión sobre trabajo domestico. *Revista de Estudios Sociales*, 45, 229-232. Obtenido de <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/abs/10.7440/res45.2013.19>
- Bresó Esteve, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2000). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd
- Briones Vozmediano, E., Agudelo Suárez, A. A., & López Jacob, M. J. (05 de 08 de 2013). Percepción de las trabajadoras inmigrantes del servicio doméstico sobre los efectos de la regulación del sector en Espana. *Elsevier*, 28(2), 109-115. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2013.06.011>
- Burin, M., & Dio Bleichmar, E. (1996). *Género, psicoanálisis, subjetividad*. Obtenido de <https://anamfernandez.com.ar/wp-content/uploads/2014/12/A.-M.-Fern%C3%A1ndez-De-eso-no-escucha.-Libro-Burin-Dio-Bleichmar.pdf>
- Caicedo Girón, A., Fandiño Borrego, L. P., & Moquero Soto, M. Y. (Abril de 2020). *Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/622/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Carlos Buitrago, A. M., & Fandiño Vásquez, C. J. (2022). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3026/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. 111-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Congreso de la Republica de Colombia. (21 de Enero de 2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292&dt=S>
- Correa Carrasco, M. (2021). Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(1), 431-448.
doi:<https://doi.org/10.46661/lexsocial.5493>
- Danhke, G. (1989). *Investigación y Comunicación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.u-cursos.cl/bachillerato/2011/1/BA04AYUD/411/material_docente/bajar?id_material=575387
- Doñé Ramírez, L. M., Ferreras, J., & Benzant, G. (17 de 12 de 2018). *ESTRÉS LABORAL EN LAS EMPLEADAS DOMÉSTICA*. Obtenido de https://www.academia.edu/38183877/ESTR%C3%89S_LABORAL_EN_LAS_EMPLEADAS_DOM%C3%89STICA_Definit%C3%ADvo_
- García Castro, M. (1993). ¿Qué se vende y qué se compra en el servicio doméstico? El caso de Bogotá: una revisión crítica. *Scielo*, 99-116. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000131&pid=S0486-6525201300020000600009&lng=en
- García, A. C. (29 de 08 de 2013). MUJERES DEL SERVICIO DOMÉSTICO E INTIMIDAD FAMILIAR EN BOGOTÁ. *Scielo*, 49(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252013000200006
- Germán, A. (16 de 02 de 2015). *Revista El Dinero*. Obtenido de <https://eldinero.com.do/9179/trabajadoras-domesticas-con-derechos-limitados/>
- Gómez Rufián, L. (27 de Mayo de 2019). CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y CONDICIONES JURÍDICO-LABORALES DEL EMPLEO DOMÉSTICO EN ESPAÑA: ESTUDIO A TRAVÉS DE LOS MICRODATOS DE LA ENCUESTA DE POBLACIÓN ACTIVA. *Lex Social*, 9(2), 115-153. Obtenido de https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/4206/3483
- González-Trijueque, D., Giachero, S., & Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Scielo*, 6(1), 75-87. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212012000100007
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.u-cursos.cl/bachillerato/2011/1/BA04AYUD/411/material_docente/bajar?id_material=575387

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2024). *Estrés Laboral*. Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral#informacionbasica>
- Lemos, M. C.-C. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Perspectivas en Psicología*, 15(1), 1-12. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>
- León, M. (04 de 2013). *Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia*. Obtenido de <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/res/article/view/5764/5572>
- Martínez Alcántara, S., López Barón, F., & García Contreras, O. A. (12 de 12 de 2013). Tiempo Libre y Trabajo Doméstico en Su Relación con Daños Psicosociales en Docentes de una Universidad Pública Mexicana. *Ciencia & Trabajo*(48), 165-172. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art11.pdf>
- Ministero de Trabajo. (2022). *Guía Técnica de Seguridad y Salud en el trabajo para Empleadores Y Trabajadores del Servicio Domestico*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-manuela-beltran/higiene-y-seguridad-industrial/cartilla-guia-tecnica-sst-para-empleadores-y-trabajadores-del-servicio-domestico-2021-1/37196990>
- Montesó Curto, P. (8 de 07 de 2014). *La construcción de los roles de género y su relación con el estrés crónico y la depresión en las mujeres*. Obtenido de Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4772541.pdf>
- Montesó-Curto, P. (Julio de 2014). La construcción de los roles de género y su relación con el estrés crónico y la depresión en las mujeres. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*(8), 106-126. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.8.6>
- Moreno, M. P., Ríos, M. L., San Martín, J., & Perles, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco calificados. Diferencias entre sexos en población migrante. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008&lng=es&nrm=iso
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista educación*, 171-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- OMS. (21 de 02 de 2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Estrés: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- OMS. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Internacional del Trabajo . (12 de 06 de 2020). *La situación de precariedad en las trabajadoras domésticas en América Latina y el Caribe se acentúa frente a la crisis del*

COVID-19. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/noticias/la-situacion-precariedad-trabajadoras-domesticas-america-latina-caribe-se-acentua-frente-la>

- Organización Internacional del Trabajo. (28 de 04 de 2016). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Osorio, J. E., & Cardenas Niño, L. (3 de 11 de 2016). Estres Laboral: estudio de revisión. *13(1)*, 81-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Ordoñez, & Palacio. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia «Una mirada documental». *Gestión de la Seguridad y Salud En el Trabajo*, 4(5), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica*. Vol. XXII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Pereyra, F. (2013). El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio. *Revista de Estudios Sociales*, 45, 54-66. Obtenido de <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/index/search/index?query=El+acceso+desigua+l+a+los+derechos+laborales+en+el+servicio+dom%C3%A9stico+argentino%3A+una+aproximaci%C3%B3n+desde+la+%C3%B3ptica+de+las+empleadoras&searchJournal=Todas+las+revistas&autho>
- Pereyra, F. (2013). El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras. *Scielo(45)*. doi: <http://dx.doi.org/10.7440/res45.2013.05>
- Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Ramos Duarte, N., Rozo Silva, Y. A., Palencia Domínguez, A., Rosal López, G., Perea, J., Oviedo, J., Castiblanco, J., Yepes, G., Rodríguez, T., Betancourt, L., Osorio, C., Gaviria, A., Martínez, E., Aguilar, A & Gutiérrez Bernal, L. G. (2020). Avances y tendencias de la seguridad y salud en el trabajo. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11267/1/Libro_Avances%20y%20tendencias%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo_2020.pdf
- Robert Segarraa, A., Alcoleab, R. M., Arribas Tutusausc, D., & Casadod, X. (21 de 12 de 2022). Estudio cualitativo de burnout durante la pandemia entre profesionales de la Atención Primaria en Cataluña. doi:<http://dx.doi.org/10.24038/mgyf.2022.058>

