



Niveles de estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní-
Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle

Adriana Hena Medina

Anyela Alejandra Nieves Montoya

Ingrid Xiomara Tello Pineda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos del Trabajo

Agosto de 2024

Niveles de estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní-
Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle

Adriana Henao Medina

Anyela Alejandra Nieves Montoya

Ingrid Xiomara Tello Pineda

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

Psicosocial en Contextos del trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

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

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de trabajo

Agosto de 2024

Dedicatoria

A mi amado esposo e hija: Es un regalo el poder compartir mi vida al lado de seres tan maravillosos, ese amor infinito que me profesan a diario han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Este trabajo de grado es una pequeña demostración de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes quienes son mi mayor motivación. Gracias por llenar mi mundo de amor y esperanzas.

Adriana Henao Medina

A mis padres, con inmensa gratitud e infinito amor. Gracias por su valioso apoyo, por su paciencia y el sacrificio que por mi han hecho en nombre del amor a través de estos años. Ustedes han sido mi luz en la oscuridad y mi fortaleza para superar las dificultades de la vida. Siempre gracias por creer en mi e impulsarme para lograr mis metas y cumplir mis sueños, a ustedes les debo todo. Con todo mi amor, este logro es para ustedes.

Alejandra Nieves Montoya

Primero que todo doy gracias a Dios por darme la fuerza necesaria para culminar esta etapa, a mis padres por todo su amor, por motivarme a seguir adelante y acompañarme en cada paso que doy en busca de ser mejor persona, son la razón por la que lucho todos los días en busca de brindarles un mejor futuro. Gracias por estar siempre para mí y por el apoyo incondicional que me brindan

Ingrid Xiomara Tello Pineda

Agradecimientos

Hoy quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada uno de los que hicieron parte fundamental en mi proceso de superación profesional y de realización de este proyecto de grado.

Primero que todo le doy gracias a Dios por darme vida y salud para permitirme realizar este propósito, seguidamente agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por brindar esa opción de virtualidad para poder realizar la especialización y de igual forma por su precio que fue asequible al ser egresada de esta misma. Este espacio no solo me proporcionó el conocimiento y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional, sino que también me permitió crecer a nivel personal.

A mi familia que son un eje fundamental de acompañamiento, mi pequeña hija quien es mi mayor motivación para levantarme todos los días y buscar ser esa madre ejemplar llena de muchas virtudes tanto en lo profesional como en lo personal y a mi esposo por haber sido una voz de aliento y haberme brindado su apoyo económico.

A todos mis docentes por su entrega y en especial al docente Cristian Camilo Osorio Ordoñez por permitirme vincularme a su proyecto NODO, donde me compartió muchos de sus conocimientos, experiencias y herramientas para la culminación de este hermoso proyecto y que muy seguramente las iré aplicando en el trascurso de mi diario vivir.

Por último y no menos importante gratamente agradecida conmigo misma, por siempre estar dispuesta a luchar por mis sueños, ser perseverante y entregada en todo momento, por no rendirme y estar ahí al pide lucha en cada instante.

Cada uno de ustedes contribuyeron de manera significativa en este viaje académico y que gracias a ello pude lograr y con mucho orgullo la comparto con todos ustedes.

Adriana Henao Medina

Quiero manifestar mis agradecimientos sinceros a todas las personas que me han acompañado de algún modo para la realización de este proyecto de grado.

Primero y ante todo le doy gracias a Dios por darme la vida, por dotarme de salud y darme las fuerzas necesarias para cumplir mis sueños. Su guía en mi camino ha sido mi soporte para llegar hasta aquí. A mis amados padres, por su incondicional amor, su valioso apoyo y por depositar su confianza en mí. Infinitas gracias por enseñarme el valor de la dedicación y la importancia del esfuerzo constante, por caminar siempre de mi mano apoyándome en cada sueño.

A mis profesores, en especial al docente Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por su importante guía en el proceso, su acompañamiento y valiosas enseñanzas que han edificado y alimentado mi proceso académico. Sus conocimientos y valiosos consejos han sido indispensables para la culminación de este trabajo.

A mis amigos, por animarme a continuar, apoyarme e impulsarme siempre con su valioso amor. A mis compañeros de la universidad, su acompañamiento a través del proceso fue fundamental en cada área que recorrimos juntos, su motivación fue indispensable para culminar.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por darme la oportunidad de capacitarme desde la comodidad de la virtualidad, permitiéndome avanzar en mi carrera profesional de manera flexible de acuerdo con mis necesidades, Por otro lado, extendo mi más profundo agradecimiento a la Cooperativa Minuto de Dios, ya que me facilitó el financiamiento de mis estudios, haciendo posible alcanzar mi sueño estudiantil.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente contribuyeron con su tiempo, su conocimiento y/o recursos. Agradezco su valiosa generosidad y disposición de colaborar.

Finalmente, inmensamente agradecida conmigo misma por haber creído en mí, en mis capacidades y fortalezas, en la templanza para continuar y no desfallecer, por no haber renunciado a mis sueños y trabajar por cada uno de ellos. Agradezco mi perseverancia frente a las dificultades y mi capacidad para motivarme cada día, lo que me ha permitido llegar hasta aquí.

A todos ustedes, infinitas gracias.

Alejandra Nieves Montoya

Primero que todo quiero agradecer a Dios por darnos las fuerzas para seguir en lo adverso, darnos sabiduría en las situaciones difíciles y guiarnos por el sendero de lo sensato.

A mis padres siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su amor y dedicación me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a los caminos difíciles.

A mi profesor Cristian Camilo Osorio Ordoñez tutor del proyecto nodo quiero agradecer por transmitir los conocimientos necesarios para poder desarrollar nuestro proyecto, gracias por su paciencia y enseñanza

A mis compañeras quiero agradecerles por su paciencia, colaboración y compromiso han sido fundamentales para el éxito de este proyecto

Por último, agradecer a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

Ingrid Xiomara Tello Pineda

Contenido

Lista de tablas	9
Lista de figuras	11
Lista de anexos.....	12
Resumen	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
CAPÍTULO I	17
1 Planteamiento del problema	17
1.1 Pregunta problema	19
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo General	19
1.2.2 Objetivos Específicos.....	19
1.3 Justificación.....	20
1.4 Antecedentes	22
CAPÍTULO II	25
2 Metodología.....	25
2.1 Enfoque.....	25
2.2 Participantes	25
2.3 Técnicas.....	25
2.3.1 Entrevista semiestructurada	25
1.1.2 Escala de Estrés Percibido (PSS),.....	27
2.3.3 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	27
2.4 Consideraciones éticas	28
1.5 Fases del trabajo de campo	28
2.6 Categorización y clasificación.....	29
2.6.1 Categoría de análisis.....	31
CAPITULO III	33
3 Resultados.....	33
3.1 Entrevista a trabajadoras domésticas de los municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali Colombia.....	33
3.1.2 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	82

3.1.3 Escala estrés percibido (PSS)	86
Disertación y Conclusión.....	89
Referencias.....	93
Anexos.....	96

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Cuadro de expertos</i>	26
Tabla 2. <i>Valores niveles de estrés</i>	27
Tabla 3. <i>Aspectos evaluación síndrome de Burnout</i>	28
Tabla 4. <i>Codificación</i>	30
Tabla 5. <i>Categorías de análisis Municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali</i>	31
Tabla 6. <i>Agotamiento emocional en Maní Casanare</i>	34
Tabla 7. <i>Despersonalización en Maní Casanare</i>	36
Tabla 8. <i>Falta de realización personal en Maní Casanare</i>	38
Tabla 9. <i>Demanda psicológica en Maní Casanare</i>	40
Tabla 10. <i>Control sobre el trabajo en Maní Casanare</i>	42
Tabla 11. <i>Apoyo social en el trabajo en Maní Casanare</i>	45
Tabla 12. <i>Agotamiento emocional en Arauca Arauca</i>	48
Tabla 13. <i>Despersonalización en Arauca Arauca</i>	50
Tabla 14. <i>Falta de realización personal en Arauca</i>	53
Tabla 15. <i>Demanda psicológica en Arauca Arauca</i>	57
Tabla 16. <i>Control sobre el trabajo en Arauca</i>	60
Tabla 17. <i>Apoyo social en el trabajo en Arauca</i>	62
Tabla 18. <i>Agotamiento emocional Cali Valle</i>	66
Tabla 19. <i>Despersonalización Cali Valle</i>	68
Tabla 20. <i>Falta de realización personal Cali Valle</i>	71
Tabla 21. <i>Demanda psicológica Cali Valle</i>	74
Tabla 22. <i>Control sobre el trabajo en Cali Valle</i>	76
Tabla 23. <i>Apoyo social en el trabajo en Cali Valle</i>	79

Tabla 24. <i>Maslach Burnout Inventory (MBI.) Maní Casanare</i>	82
Tabla 25. <i>Maslach Burnout Inventory (MBI.) Arauca Arauca</i>	83
Tabla 26. <i>Maslach Burnout Inventory (MBI.) Cali Valle</i>	84
Tabla 27. <i>Escala estrés percibido (PSS). Maní Casanare</i>	86
Tabla 28. <i>Escala estrés percibido (PSS). Arauca Arauca</i>	87
Tabla 29. <i>Escala estrés percibido (PSS). Cali Valle</i>	87

Lista de figuras

Figura 1. <i>Correlación resultados Cuestionario Maslach Burnout Inventory</i>	85
Figura 2. <i>Correlación resultados Escala estrés percibido</i>	88

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado.....	96
--	----

Resumen

En Colombia, el trabajo doméstico representa una labor desvalorizada y atosigante, que generalmente presenta altas demandas pero con pocas garantías laborales, lo que conlleva a que las trabajadoras presenten diferentes riesgos psicosociales asociados al estrés, la carga emocional, o el síndrome de burnout; es por ello, que se realiza la presente investigación con el objetivo de analizar los niveles de estrés y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní- Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle. La investigación representa un enfoque mixto el cual brinda procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, y tiene un alcance descriptivo que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno analizado. Para la muestra, se seleccionaron 18 participantes—por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Por otro lado, como instrumentos se empleó la Escala de Estrés percibido (PSS), el cuestionario MBI de Maslach y se utilizó una entrevista semiestructurada sociodemográfica para obtener información general de la población. Los resultados arrojaron que, en los municipios de Maní y Cali, las trabajadoras experimentan altos niveles de agotamiento emocional a consecuencia de la sobrecarga laboral y horas extensas en el trabajo, mientras que en Arauca se presenta un bajo índice del mismo a causa del apoyo social en el trabajo y la satisfacción laboral. Se observó que las trabajadoras de los tres municipios han sentido deseo de renunciar, pero no lo hacen por varios motivos que puede estar relacionados con factores económicos, personales, sociales y laborales.

Palabras clave: *Trabajadoras domésticas, Factores de Riesgo, Estrés Laboral, Síndrome de*

Burnout, Riesgos psicosociales

Abstract

In Colombia, domestic work represents an undervalued and burdensome task, which generally presents high demands but with few job guarantees, which leads to workers presenting different psychosocial risks associated with stress, emotional burden, or burnout syndrome; that is why the present research is carried out with the objective of analyzing the levels of stress and burnout syndrome in domestic workers from the municipalities of Maní-Casanare, Arauca-Arauca and the city of Cali-Valle. The research represents a mixed approach which provides systematic, empirical and critical research processes and involves the collection and analysis of quantitative and qualitative data, and has a descriptive scope that seeks to specify important properties and characteristics of any phenomenon analyzed. For the sample, 18 participants were selected by a non-probabilistic convenience sampling. On the other hand, the Perceived Stress Scale (PSS) and the Malash MBI questionnaire were used as instruments, and a semi-structured sociodemographic interview was used to obtain general information about the population. The results showed that, in the municipalities of Maní and Cali, female workers experience high levels of emotional exhaustion as a result of work overload and long hours at work, while in Arauca there is a low rate of this due to social support at work and job satisfaction. It was observed that female workers in the three municipalities have felt the desire to resign, but do not do so for various reasons that may be related to economic, personal, social and work factors.

Keywords: *Domestic workers, Risk Factors, Work Stress, Burnout Syndrome, Psychosocial Risks*

Introducción

El presente proyecto de investigación relaciona el análisis de los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní (Casanare), Arauca (Arauca) y la ciudad de Cali (Valle del Cauca).

El trabajo doméstico es una labor esencial que ha sido históricamente subvalorada y precarizada, especialmente en regiones como Latinoamérica. En Colombia, las trabajadoras domésticas enfrentan condiciones laborales que a menudo derivan en altos niveles de estrés y agotamiento emocional, factores que contribuyen significativamente a la aparición del síndrome de burnout. Este fenómeno, descrito ampliamente en la literatura, incluye el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la realización personal (Atalaya, 2001).

De acuerdo con los estudios precedentes tales como el de Osorio et al. (2024), el cual examina el síndrome de Burnout en empleados domésticos colombianos, y así mismo, en donde se investiga los niveles de estrés laboral y Burnout en trabajadores domésticos del municipio de Tuluá, en donde fueron utilizadas diferentes herramientas que fueron validadas tales como el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Estrés Percibido, adaptada por el Dr. Eduardo Remor, las cuales posibilitan medir exhaustivamente el Burnout y el estrés percibido en las participantes del estudio, de la misma forma, se emplearon estas herramientas para fundamentar el presente proyecto.

La muestra fue compuesta por 18 participantes seleccionadas por un muestreo no probabilístico por conveniencia en los municipios mencionados, los cuales accedieron a participar en entrevistas sociodemográficas cualitativas y cuestionarios cuantitativos. Estos instrumentos están diseñados para evaluar tanto el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal (componentes del Burnout según el MBI de Maslach), así como las percepciones individuales de estrés laboral.

Por lo anterior, se realizará el estudio de los resultados a fin de analizar los niveles de estrés y síndrome de Burnout entre las trabajadoras de la muestra de los municipios en mención. Los resultados permitirán contribuir a la revisión teórica sobre el impacto de dichas problemáticas a la salud mental, la calidad de vida y el desempeño laboral, así como también permitirá medir e interpretar el análisis de resultados para comprender la problemática en mención.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del problema

A nivel mundial las personas dedicadas al servicio doméstico han sido consideradas vulnerables, de acuerdo con el documento del estudio: Trabajo doméstico remunerado en América Latina: claves para una ruta de formalización: en América Latina, según datos de CEPAL y OIT, se puede estimar que entre 11 y 18 millones de personas se dedican al trabajo doméstico remunerado, de las cuales el 93% son mujeres (Gontero y Velásquez, 2023), quienes realizan sus actividades en lugares que son invisibles o difíciles de alcanzar para el Estado, ya que algunas se llevan a cabo en espacios que pertenecen al ámbito privado y zonas rurales, estas actividades implican relaciones marcadas por altos niveles de subordinación, jerarquía y se enfrentan a una serie de condiciones laborales que generan altos niveles de estrés, como, largas horas de trabajo, salarios básicos, prestaciones sociales inexistentes, exposición al riesgo físico y psicosocial

No obstante, las personas que se ocupan de trabajos domésticos en Colombia han mantenido relaciones irregulares, según datos del DANE en el año 2016 tan solo el 17,6% registraban afiliadas al sistema de pensiones (Osorio, 2017). De igual forma se caracteriza por ser informal en un alto porcentaje. Las empleadas domésticas en muchas situaciones han sido olvidadas, no cuentan con contratos ni afiliaciones a salud y sus condiciones laborales no reciben la misma atención que otros sectores. Aunque hacen un trabajo común, aportan a la economía y al funcionamiento de los hogares, sus condiciones de trabajo son desfavorables, provocando altos niveles de estrés y agotamiento.

Aunque existen leyes que los acobijen siguen presentando irregularidades en el sector doméstico, donde aún carecen de oportunidades laborales, pero siendo este su único sustento la mayoría labora sin importar esas condiciones y por la excesiva carga laboral en la población muestra, se pueden tener patologías expresadas en síntomas inespecíficos o en enfermedades psicosomáticas y trastornos psicológicos (Garduño y Márquez, 1995) Del mismo modo, las enfermedades laborales

generadas por este oficio carecen de un amparo de riesgos laborales, disminuyendo su calidad de vida en su vejez.

Otro dato que se resalta como punto de vulnerabilidad es el estudio del DANE en el 2021 el 41,4% de las trabajadoras domésticas no tenían ningún nivel educativo y el 26,8% solo tenía la primaria completa (DANE, 2022). También se encontró otro factor que es el bajo ingreso económico, solo 6 de 10 mujeres que trabajan en este sector reciben su salario como lo dictamina el código sustantivo de trabajo y de estas el 17% tienen acceso a la seguridad social (ONU, 2020).

Todo este conjunto de situaciones de desequilibrio laboral que vive nuestra población muestra se consideran factores de riesgo para su salud física y mental. Según McGrath y Altman citado por Osorio y Cárdenas (2017) “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. Así mismo Rodríguez, et al (2015) lo 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.”

En diferentes países, han analizado este mismo problema de desprotección laboral en el trabajo doméstico, exponiendo las causas y proponiendo opciones para lograr la igualdad, formalización y respeto, y en todos los trabajos realizados por investigadores latinoamericanos, se ha centrado en el papel del Estado en la concientización, fiscalización y sanción de prácticas contractuales, y en la necesidad de actuar sobre los empleadores para mejorar la situación de estas trabajadoras (Morris, 2022).

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 debido a múltiples factores que aún se siguen estudiando, de ahí parte esta investigación que está enfocada en hacer un análisis de los

niveles del estrés laboral y síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas para finalmente darles a conocer esos resultados obtenidos y hacer una reflexión sobre el impacto en su diario vivir.

1.1 Pregunta problema

¿Cuál es la percepción de estrés y síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas del municipio de Maní (Casanare), Arauca (Arauca) y la ciudad Cali (Valle del Cauca)?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar los niveles de estrés y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní- Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar una revisión teórica sobre el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en la salud mental, la calidad de vida y el desempeño laboral de las trabajadoras domésticas en Colombia.
- Medir los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de los municipios de Maní- Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle
- Interpretar el análisis de resultados de los niveles de estrés y síndrome de Burnout de las trabajadoras domésticas de los municipios de Maní- Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle.

1.3 Justificación

Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH, del DANE, se estima que en Colombia durante el año 2022 se ocuparon 649 mil personas en la posición ocupacional de empleados de servicio doméstico, con un aumento de 165 mil personas frente a 2021. Es la posición ocupacional con el crecimiento porcentual más alto, con un aumento de 34,1 % y una contribución a la variación de los ocupados de 0,8 puntos porcentuales, lo que permite observar una recuperación del empleo. *Ministerio del trabajo. (2023).*

El trabajo doméstico es un sector altamente feminizado, precarizado e informal. En Colombia, el 93% de las personas que desempeñan esta labor son mujeres, el 82% son informales y el 62% recibe un salario mínimo o menos.

Así se reveló en el simposio iberoamericano realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el cual se habló de los desafíos que tiene la región y el país para garantizarles, en la práctica, condiciones dignas de trabajo a quienes se dedican a esta labor. (Quinchía, 2023).

En el ámbito laboral de las trabajadoras domésticas, se ha observado una prevalencia significativa de estrés laboral y síndrome de burnout, afectando no solo salud mental y física de las trabajadoras, sino también el desempeño y bienestar general, la falta de reconocimiento, la carga excesiva y las condiciones de trabajo desfavorable contribuyen a esta problemática. Es importante abordar esta problemática teniendo en cuenta que afecta directamente la calidad de vida de estas trabajadoras, quienes a menudo prestan su servicio en una modalidad informal y carecen de acceso adecuado de apoyo y salud mental.

En esta investigación se hizo uso de varios instrumentos, donde se recolectó evidencia sobre los niveles de estrés laboral y síndrome burnout de las trabajadoras domésticas de los municipios de Maní-Casanare, Arauca-Arauca y la ciudad de Cali-Valle, con el propósito obtener resultados que permita entender las demandas laborales, el control percibido y el apoyo social en cada una de ellas. La implementación de estos resultados de este estudio puede servir de modelo para otros sectores laborales con características similares.

Este estudio proporcionará información sobre los factores de riesgo específicos para el estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas a las que se deben enfrentar día a día las personas que trabajan en este sector, se evaluará la efectividad de distintas estrategias de intervención.

Servirá como punto de partida para futuras investigaciones que profundicen sobre los diferentes factores hallados.

A partir de los resultados sobre los niveles de estrés y síndrome de burnout, se puede obtener diversos tipos de información valiosa que puede servir para múltiples propósitos, suministrando una base sólida para futuros estudios, permitiendo a otros investigadores construir sobre los hallazgos existentes, de igual forma permitirá comprender y conocer sobre las variables del burnout y estrés laboral, proporcionará una comprensión más completa y detallada de los factores que influyen en estas situaciones, dentro de los componentes individuales, organizacionales y sociales. Este proyecto también puede ser útil para diseñar intervenciones efectivas e integrar políticas públicas que mejoren las condiciones laborales y la salud mental de las trabajadoras domésticas.

1.4 Antecedentes

El estrés laboral y el síndrome de Burnout son fenómenos extensamente estudiados debido a su impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En Colombia, estos temas son especialmente relevantes entre los trabajadores domésticos, un sector que enfrenta desafíos significativos debido a la naturaleza variada y exigente de sus responsabilidades laborales.

El trabajo doméstico muestra altos niveles de estrés laboral, que Obando et al. (2017) atribuyen a la saturación física, psicológica y mental de las trabajadoras, disminuyendo su productividad y calidad de vida (Obando, 2017; . Ministerio del trabajo (2014), define el estrés laboral como una enfermedad profesional causada por la exposición a riesgos ocupacionales, tal como se establece en el Decreto 1477 de 2014.

La investigación realizada por Osorio, C. (2023) se enfocó en identificar y analizar los niveles de estrés percibido y Burnout entre trabajadoras y trabajadores domésticos en Tuluá, Colombia. Osorio utilizó la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) desarrollada por Cohen y Williamson (1988), que evalúa el nivel general de estrés percibido, y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-22) adaptado por Gil-Monte y Peiró (2002), que mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo.

Los hallazgos principales indican que el 70% de la población encuestada experimenta niveles significativos de estrés percibido durante sus actividades laborales (Osorio, 2023). Este alto nivel de estrés está en línea con investigaciones anteriores que han demostrado cómo las condiciones laborales precarias pueden aumentar la vulnerabilidad al estrés entre los trabajadores (Cohen y Williamson, 1988).

Los resultados también destacan que la mayoría de los trabajadores domésticos mostraron altos niveles de realización personal en su trabajo, lo cual es positivo en términos de satisfacción laboral y bienestar (Osorio, 2023). Sin embargo, la presencia de un bajo nivel de realización personal en algunos individuos sugiere la necesidad de intervenciones continuas para promover un ambiente laboral saludable y apoyar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

El síndrome de burnout se crea por la unión de factores que se relacionan con el ámbito laboral. Dichos factores incluyen un constante estrés, una alta demanda de trabajo, falta de recursos y un significativo desequilibrio entre las expectativas laborales y la realidad cotidiana. El síndrome se presenta

por medio de la despersonalización, agotamiento emocional, y por la disminución en la realización personal en el trabajo. (Chavarría Islas et al., 2017).

Shen y Huang (2012) documentaron que los trabajadores domésticos migrantes en China experimentan agotamiento laboral debido a las largas horas necesarias para compensar salarios bajos. De Ávila, Castro y Zuluaga (2014) hallaron en Santa Marta que el 11.3% de las amas de casa presentan burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El trabajo doméstico en Colombia es una ocupación esencial que proporciona servicios vitales para el funcionamiento de muchos hogares. Sin embargo, este sector enfrenta desafíos significativos, como la falta de reconocimiento profesional, condiciones laborales precarias y una protección legal limitada. Según datos del Ministerio de Trabajo de Colombia (2023), una gran proporción de empleados domésticos son mujeres, muchas de las cuales no tienen acceso a educación formal o capacitación profesional, lo que limita sus oportunidades de desarrollo y mejora laboral.

En este contexto, Osorio Ordoñez et al. (2024) señalan que el trabajo doméstico ha sido históricamente subvalorado, aunque juega un rol crucial en la estructura social y económica del país. Este subvaloramiento contribuye a un entorno laboral que puede ser propicio para el desarrollo del síndrome de burnout, especialmente en ausencia de mecanismos de apoyo y reconocimiento adecuados.

El estudio de Osorio Ordoñez et al. (2024) muestra que la prevalencia del síndrome de burnout entre empleados domésticos en Colombia es moderadamente baja. Sin embargo, es crucial analizar los factores que pueden contribuir a este fenómeno. La investigación identificó que el agotamiento emocional, una de las dimensiones del burnout, tiene una media de 22.21, indicando un nivel medio de exposición al síndrome. Esto sugiere que, aunque no existe un alto nivel de agotamiento emocional, los empleados están en riesgo de desarrollar burnout debido a desequilibrios emocionales y conductuales.

La despersonalización, otra dimensión clave del burnout, presenta una media de 7.45 en el estudio, indicando una exposición de nivel medio. Este nivel de despersonalización puede ser resultado de dinámicas de trabajo estresantes y condiciones laborales inciertas, que pueden generar un distanciamiento emocional y una actitud cínica hacia el trabajo y las personas con quienes se interactúa.

El impacto del burnout en la salud de los empleados domésticos es significativo. Los síntomas incluyen agotamiento físico, disminución de la productividad y problemas de salud mental como

ansiedad y depresión, las agresiones, insultos y discriminaciones son comunes y afectan gravemente la estabilidad emocional de estos trabajadores.

Además, el desconocimiento generalizado sobre derechos laborales y protección social agrava la situación. Muchos empleados domésticos no están al tanto de sus derechos en términos de acoso laboral, presión laboral y prestaciones sociales, lo que los deja desprotegidos y más susceptibles al estrés crónico (Osorio Ordoñez et al., 2024).

Para abordar el síndrome de burnout en empleados domésticos, es esencial implementar estrategias de intervención y prevención efectivas. Osorio Ordoñez et al. (2024) sugieren la importancia de programas psico-organizacionales que reduzcan significativamente los niveles de burnout. Estas intervenciones deben centrarse en la promoción del autocuidado, pausas activas, autoconocimiento y psicoeducación. Además, métodos para afrontar episodios de estrés, resiliencia, asertividad y hábitos saludables son cruciales para mejorar la capacidad de los empleados para manejar el estrés.

El entorno laboral también debe ser revisado para proporcionar espacios confortables y adecuados para el desarrollo del trabajo. Esto incluye la creación de un clima organizacional favorable y el ofrecimiento de beneficios y satisfacciones que contribuyan al bienestar laboral.

La educación y capacitación son componentes esenciales para la prevención del burnout. Los empleados domésticos deben tener acceso a oportunidades de formación profesional y desarrollo personal. Esto no solo mejora sus habilidades laborales, sino que también les proporciona herramientas para manejar el estrés y mejorar su bienestar emocional. Caicedo, Fandiño y Soto (2020) encontraron que el 30% de las trabajadoras domésticas están en alto riesgo de estrés, y el 40% en riesgo muy alto, indicando respuestas severas y perjudiciales para la salud asociadas a la carga laboral.

El trabajo doméstico en Colombia es fundamental para el bienestar de muchas familias, pero enfrenta numerosos desafíos que pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout. Aunque la prevalencia del burnout es relativamente baja, los niveles de agotamiento emocional y despersonalización indican una necesidad urgente de intervenciones efectivas. Las estrategias deben incluir programas psico-organizacionales, mejoras en el entorno laboral y oportunidades de educación y capacitación para los empleados domésticos.

CAPÍTULO II

2 Metodología

2.1 Enfoque

La investigación representa un enfoque mixto, los métodos mixtos representan procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado. (Hernández y Mendoza, 2018).

Esta investigación tiene un alcance descriptivo que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno analizado. Describe tendencias de un grupo o población, solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables referidas. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 92).

2.2 Participantes

Se seleccionaron 18 participantes por un muestreo no probabilístico por conveniencia que actualmente laboran como trabajadoras domésticas en los municipios de Maní (Casanare), Arauca (Arauca) y la Ciudad de Cali (Valle), quienes aceptaron participar de manera voluntaria en una entrevista cualitativa y 2 cuestionarios cuantitativos, permitieron al grupo de estudio seleccionar un marco de análisis para su respectivo desarrollo en este análisis documental.

2.3 Técnicas

2.3.1 Entrevista semiestructurada

Se utilizó una entrevista semiestructurada sociodemográfica para obtener información general de la población. Las entrevistas semiestructuradas usan una guía de temas o preguntas como base, permitiendo al entrevistador añadir preguntas adicionales para clarificar conceptos o explorar los temas de interés, lo que significa que no todas las preguntas están previamente establecidas.

Esta validada por un grupo de expertos en el campo como lo refleja la Tabla 1. Consta de 12 preguntas basada bajo los modelos de Burnout de Maslach cuyo propósito, respectivamente es el de medir y entender el burnout en el entorno laboral tomando en cuenta las dimensiones que componen el síndrome: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.” (Robert A. et al,2022) y modelo de Karasek, quien propone que el burnout se produce cuando las demandas psicológicas son altas, el control sobre el trabajo es bajo y el apoyo social en el trabajo es insuficiente. (Martínez, 2010, p. 45).

Tabla 1. Cuadro de expertos

EXPERTO	PERFIL
1	Psicólogo de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Medición y Evaluación en Ciencias Sociales y Magíster en Psicología, (línea de Psicología Organizacional y del Trabajo) Universidad Católica de Colombia. Docente universitario con 18 años de experiencia académica e investigación.
2	Estudiante Posdoctorado Sistemas y Corrientes Filosóficas, Candidato a Doctor en Educación Universidad Católica de Manizales, Colombia, Doctor en Educación Universidad de Baja California, México, Magíster en Educación, Especialista en epistemologías del Sur, Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Técnicas y Herramientas de Investigación, Psicólogo, Estudios de Filosofía y Teología.
3	Psicóloga – Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
4	Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública
5	Psicóloga – Magíster en Prevención de Riesgos Laborales
6	Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.
7	Psicólogo, Magister en Salud ocupacional

Tabla 1. Perfil de expertos- autoría propia 2024

2.3.1 *Escala de Estrés Percibido (PSS)*,

De igual forma se hizo uso de un instrumento de 14 ítems, la Escala de Estrés Percibido (PSS), adaptada por el Dr. Eduardo Remor, esta escala mide el nivel de estrés percibido durante el último mes con un formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones.

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Casi nunca

2= De vez en cuando

3= A menudo

4 = Muy a menudo

Tabla 2. *Valores niveles de estrés*

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

Tabla 2. Valores niveles de estrés. Elaboración propia (2024)

2.3.2 *Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Y por último se hizo uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Tabla 3. Aspectos evaluación síndrome de Burnout

Aspectos	Ítems	Valores	Niveles
Agotamiento emocional	(1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.)	27-54	Alto
		19-26	Medio
		0-13	Bajo
Despersonalización	(5, 10, 11, 15, 22.)	10-30	Alto
		6-9	Medio
		0-5	Bajo
Realización personal	(4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.)	40-56	Alto
		34-39	Medio
		0-33	Bajo

Tabla 3. Aspectos evaluación síndrome de Burnout. Elaboración propia (2024)

2.4 Consideraciones éticas

En cuanto a las consideraciones éticas, se usó el consentimiento informado, donde cada participante aceptó participar en la investigación, conociendo los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de esta y de igual forma autorizaron el uso de la información recolectada para el análisis de resultados.

2.4 Fases del trabajo de campo

La recolección de la información se realizó directamente con los investigadores para evitar sesgos de información por terceros.

Nuestra primera fase partió con la búsqueda de la población muestra en los municipios de Maní-Casanare, Arauca- Arauca y la ciudad de Cali-Valle. En una primera visita se socializó en qué consistía el proyecto a las trabajadoras del sector doméstico, obteniendo la aprobación de su participación a través de la firma del consentimiento informado.

Como segundo se inicia el trabajo de campo con la aplicación de 2 instrumentos en línea a nuestra población muestra compuesto por el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala del estrés percibido (PSS 14). De igual forma se realizó una entrevista semiestructurada para conocer sus datos sociodemográficos, sus experiencias y sus perspectivas frente a sus labores diarias. Se socializó previamente y luego fueron aplicadas a las (18) participantes, (6) pertenecientes al municipio de Maní - Casanare, (6) pertenecientes al municipio de Arauca- Arauca y (6) pertenecientes a la ciudad de Cali – Valle.

Finalmente, los datos suministrados de los instrumentos en línea fueron tomados a través de un archivo electrónico de Excel 2010 para posteriormente hacer el respectivo análisis univariado y bivariado con sus respectivas interpretaciones. Y para la entrevista realizada se sistematizó, interpretó y analizó todos los datos obtenidos de toda la población muestra y así obtener toda la información pertinente para hacer el respectivo análisis del estrés y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas de los municipios de Maní -Casanare, Arauca --Arauca y la ciudad de Cali -Valle

2.6 Categorización y clasificación

Para facilitar la identificación de categorías y realizar un análisis ordenado de la información, este proceso de codificación emplea letras y números para referenciar los casos. De esta manera, se evita utilizar los nombres reales de las personas involucradas, garantizando así la confidencialidad y protección necesarias para el proyecto.

Tabla 4. Codificación

Categoría	Pregunta	Respuesta	Codificación
	(PG)	entrevistado	
		burnout (REB)	
AE1	PG 1 Y 2		(AE)
AE2		REB1	Agotamiento emocional
D1	PG 3 Y 4	REB2	(D)
D2			despersonalización
FRP1	PG 5 Y 6	REB3	(FRP) Falta de
FRP2			realización personal
DP1	PG 7 Y 8	REB4	(DP) Demanda
DP2		REB5	psicologica
CST1	PG 9 Y 10	REB6	(CST) Control
CST2		REB7	sobre el trabajo
AST1	PG 11 Y 12		(AST) Apoyo
AST2		REB8	social en el trabajo

Tabla 4. Codificación entrevista. Elaboración propia. (2024)

2.6.1 Categoría de análisis

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

Tabla 5. *Categorías de análisis Municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali*

Categoría	Subcategoría	Pregunta
Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	<p>¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p> <p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p> <p>¿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?</p>
Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

	<p>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>
Control sobre el trabajo	<p>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>
Apoyo social en el trabajo	<p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>

Tabla 5. Categorías de análisis entrevista. Elaboración propia. (2024)

CAPITULO III

3 Resultados

Una vez aplicadas las técnicas de recolección de datos, se llevó a cabo un análisis detallado para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali.

3.1 Entrevista a trabajadoras domésticas de los municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali Colombia.

Se realizaron las preguntas sociodemográficas y la entrevista bajo los modelos de Maslach y Karasek con enfoque cualitativo y paradigma interpretativo, donde cada una de las participantes narraba como se sentía con su labor diaria.

A continuación, encontramos la estructura de dicha entrevista con su respectiva interpretación.

Municipio de Maní- Casanare

Modelo de Maslach

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Maslach, centrándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal (Caicedo y Ordoñez 2024).

Agotamiento emocional: Los resultados señalan la presencia generalizada de agotamiento emocional entre las seis entrevistadas en el contexto laboral estudiado como se refleja en la Tabla 6. Debido a la sobrecarga laboral, la presión, desvaloración y tiempo de laborar genera en las trabajadoras síntomas como el estrés, irritabilidad, baja motivación, agotamiento físico y mental.

De igual forma se rescata la percepción positiva de la EB4 quien manifiesta estar muy conforme con sus labores y hasta el momento no le generan ninguna sintomatología ni física ni mental y se

correlaciona con una menor carga laboral debido a que lo hace para un familiar donde el ambiente es más sano sin presiones.

Tabla 6. *Agotamiento emocional en Maní Casanare*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) e) justifique su respuesta	EB1	Si claro, en muchas ocasiones me genera estrés por la presión que genera la gente a la que le presto mi servicio y por lo rutinario.	En 6 de los entrevistados nos damos cuenta de que elementos como: sobrecarga laboral, la presión, desvaloración y tiempo de laborar generan en las trabajadoras estrés irritabilidad, baja motivación, agotamiento físico y mental. Solo el EB4 no refiere estar presentando sobrecarga laboral ya que como dato relevante trabaja con un familiar y su entorno es muy tranquilo.
		EB2	En algunas ocasiones he sentido cansancio físico ya por mi edad cuando tengo que quedarme más del horario habitual y tiendo a irritarme por ello.	
		EB3	Claro existen situaciones en donde he sentido bajonazos de ánimo, cuando siento que no valoran los esfuerzos que uno hace.	
		EB4	no, mi trabajo es muy suave (...) no he tenido dificultades de sobrecarga.	
		EB5	Claro mijita son muchos años que llevo trabajando en esto y el tiempo me ha ido pasando factura ya me siento agotada.	
		EB6	Ahora sí, llevo trabajando en esto desde los 17 años entonces ya se podrá imaginar, eso hay días que me duele el cuerpo, las manos y más cuando toca cocinar en el fogón ese humo me aporrea.	

Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No, siempre hago lo que me establecen	Se evidencia una concepción dividida donde la EB1, EB3,EB4, no se sienten obligadas a realizar labores que le suponen carga emocional manteniendo un trabajo en cierto punto calmado acorde a lo que les corresponde, por otro lado las EB2, EB5,EB6, si refieren que en algunas ocasiones se sienten obligadas a realizar ciertas actividades que les causan carga emocional más cuando llevan visitas de improviso o sus jefes y de igual forma el tiempo en la misma labor es una fuente de sobre carga para ellas
		EB2	Si, cuando llegan visitas de improviso me toca ateararme más de lo norma.	
		EB3	No, las funciones que realizo hasta ahora son de acorde a lo correspondiente.	
		EB4	No, para nada hasta el momento me ha ido bien nada hago por obligación.	
		EB5	Yo creo que la sobre carga es cuando llegan los patrones de vacaciones con más familiares ahí si me toca un poco pesado.	
		EB6	De pronto pasa en la época de los trabajos de llano que se duplica la cantidad de los peones entonces ahí siento la sobre carga.	

Tabla 6. Análisis agotamiento emocional. Elaboración propia (2024).

Despersonalización: Como resultado despersonalización entre las entrevistadas en el ámbito del trabajo doméstico ver Tabla 7. Se concluye que la mayoría de las empleadas se sienten a gusto en su trabajo y hasta el momento no han tenido malos tratos por parte de sus empleadores y algunas como mecanismo de defensa buscan la manera de evadir esas situaciones donde no se han sentido valoradas para que las actitudes de sus empleadores no les afecten en su labor diaria dándole un buen manejo a cada situación sin ser afectadas, siendo esto algo no tan sano para ellas ya que al reprimir esos sentimiento pueden ocasionarle a largo plazo una sobre carga emocional.

Tabla 7. *Despersonalización en Maní Casanare*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	Me da malgenio que, por ser su empleada, se sientan en su derecho de hacerme sentir menos en algunas ocasiones.	Las EB4, EB5 y EB6, no han tenido malos tratos por parte de sus empleadores ya que manifiestan llevar vario tiempo laborando para ellos y son muy bien tratadas, las EB3 y EB2 de lo contrario tratan de evadir situaciones que quizás las alteren para no tener inconveniente y refieren no haber tenido malos tratos. Finalmente, la EB1 si manifiesta que le da malgenio que su empleador la haga sentir menospreciada aclarando que es ocasional.
		EB2	Trato de evadir para no amargarme mi día.	
		EB3	Aunque llevo poco tiempo laborando con ellos, no hemos tenido inconvenientes siempre me han dejado las cosas claras y yo lo sigo para evitar malos ratos.	
		EB4	Hasta el momento me he sido súper bien tratada.	
		EB5	Mija pues como son muchos años trabajando con los mismos la verdad no me han dado malos tratos siempre son bien amables con uno.	
		EB6	(...) Pues como llevo años con ellos ya me ven como de la familia entonces no he tenido malos tratos por ninguno de ellos.	

Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	EB1	No, ya que trato de siempre obedecer lo establecido para no tener inconvenientes.	Las 6 EB refieren que nunca han adoptado actitudes distantes, pues pese a los malos días de sus empleadores tratan de evadir esas situaciones para que no les afecte su labor diaria.
		EB2	Cuando en la casa han tenido malos días siento que la tensión se sube, pero como dije antes yo trato de evadir eso para que no me afecte.	
		EB3	Sinceramente no, yo me caracterizo por ser buena onda (...)	
		EB4	Pues solo cuando lo veo de malas pulgas (..)	
		EB5	No no, yo la verdad soy bien dedicada a lo mío (...)	
		EB6	En ninguna chinita como su merced me ve soy mera risa, aunque claro uno tiene sus días malos pero que se hace pa' que amargarme.	

Tabla 7. Análisis despersonalización. Elaboración propia (2024).

Falta de realización personal: Los resultados revelan que la falta de realización personal entre las entrevistadas en el ámbito laboral está vinculada principalmente a factores económicos, nivel de escolaridad y edades de las trabajadoras ver tabla 8. Como primer punto se concluye que todas las empleadas en su momento han pensado cambiar su trabajo, pero no lo hacen debido a la falta de oportunidades y otras por agradecimiento debido a los años que llevan laborando.

Por otro lado, se destaca que la mayoría de las trabajadoras si han tenido crecimiento en cada una de sus proyecciones gracias a su labor diaria siendo este un factor positivo para que ellas no obtén por dejar de hacer sus labores y se sientan un poco satisfechas. Aunque es relevante la perspectiva de la EB3 quien expresa que no se siente satisfecha ya que solo labora por la necesidad haya que radica en un pueblo donde las oportunidades laborales son demasiadas escasas y tampoco siente que ha obtenido oportunidades para su crecimiento y desarrollo personal sintiéndose estancada.

Tabla 8. Falta de realización personal en Maní Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	A menudo, con el fin de tener un mejor salario y poder estudiar. Trato de evadir para no amargarme mi día.	Se evidencia las EB1, EB3 y EB4, si lo piensan a menudo debido a que no se sienten satisfechas con su trabajo, ni con el salario y otras lo hacen por simple necesidad. Las EB2,EB5 y EB6, no lo piensan ya que llevan muchos años laborando y sienten que están bien con el trabajo, pero como factor clave lo hacen por resignación debido a sus edades y niveles académicos sienten que este es y será su única oportunidad laboral para su sustento diario.
		EB2	Sinceramente no lo pienso ya que estoy bien, me queda tiempo libre y me pagan bien, además quien me va dar trabajo ya tan viejito.	
		EB3	Lo pienso mucho ya que estoy trabajando en esto porque en el pueblo no da para más(..)	
		EB4	Pues la verdad sí, claro uno lo piensa, pero mientras no consiga algo mejor y fijo seguiré acá.	
		EB5	Hace tiempos si lo llegue a pensar (...) ahora ya uno viejo que se va a poner a	

Modelo de Maslach
• Falta de realización personal

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

EB6

pensar en esas vainas.

Yo no le veo la necesidad, eso su merced sabe que ya a uno viejo no le dan trabajo fácil y menos sin tener estudios.

EB1

En parte sí, porque me queda tiempo libre donde puedo hacer otras actividades que me ayudan a superarme.

Las percepciones son positivas 5 EB refieren que su labor si les ha ofrecido oportunidades de crecimiento y se sienten agradecidas. La EB3 de lo contrario no se siente satisfecha ya que solo labora por la necesidad.

EB2

Claro yo con ese trabajito estoy ayudando a mis hijas para el estudio, más que agradecida.

EB3

Hasta el momento no, ya como le dije antes estoy acá por necesidad, pero es algo que no me llena.

EB4

Claro con eso me estoy pagando el estudio y me compro mis cositas.

EB5

Yo con eso levante a mis otros chinos, eso es lo que da la papita y el arrocito pal sustento y gracias a eso no pasamos necesidades tenemos un techo y comidita fija gracias a Dios.

	EB6	Este trabajito me ha dado muchas bendiciones, con esto saque adelante mis hijos y tenemos techo y bitute (comida) (...)
--	-----	---

Tabla 8. Análisis falta de realización personal. Elaboración propia (2024).

Modelo de Karasek

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Karasek, centrándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

Demanda Psicológica: Los resultados resaltan la importancia de mejorar las condiciones laborales para las empleadas domésticas, ver tabla 9. Se evidencia que la mayoría concuerda que se debe mejorar sus salarios, sus días de permiso y que se divida bien las horas de labor para que no exista una sobrecarga siendo estos puntos súper importantes para poder reducir una demanda psicológica.

Por otro lado, se concluye que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es muy positivo para que ellas puedan hacer sus labores diarias a gusto. Solo la EB3 ha experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores lo cual le ocasiona lo trabajar a gusto lo que se le atribuye uno a que lleva muy poco tiempo laborando en esta área y segundo que todo lo hace por obligación y no se siente a fusto con su labor.

Tabla 9. Demanda psicológica en Maní Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACION	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Mejorando el trato y que no sobrecarguen todo sobre nosotras.	Haciendo un análisis general de las 6EB se evidencia que la mayoría concuerda que se debe mejorar sus salarios y que se divida bien las horas de labor para que no exista una sobrecarga.
		EB2	(..)como el sueldo y pues los días de permiso.	
		EB3	pues sabe si hay muchas cosas por mejorar como los salarios para el tiempo	

Modelo de Karasek
• Demanda psicológica

			que uno les labora y que se dejen de sentir superiores o nosotros (..)	
		EB4	(..)Por mi lado las condiciones han sido buenas.	
		EB5	Se podría mejorar es un poco la paga porque se trabaja todo el día(...)	
		EB6	Yo creo que por acá en las finca cuando sea época de trabajos de llano conseguir una ayudante para que no le quede pesado a uno	
¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?	EB1	De vez en cuando llega visita siento que me ponen a correr y si no rindo siento que se enojan conmigo.	Se concluye que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es muy positivo para que ellas puedan hacer sus labores diarias a gusto. Solo la EB3 ha experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores lo cual le ocasiona lo trabajar a gusto.	
¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB2	no, porque yo trabajo sola y mis jefes se van temprano (...)		
	EB3	Hay si amiga, hay veces llegan con unas getas que ush le amargan el día a uno y pues ya no termino las cosas como a gusto.		
	EB4	No, la verdad él se va a trabajar temprano y llega en la noche entonces prácticamente me la paso sola (...)		
	EB5	No que va a pesar de que ellos son refinaditos son buenas		

	EB6	<p>personas y nunca me han tratado mal (...)</p> <p>Noo como le dije, yo soy bien querida con todos, y pues me respetan y los patrones igual (...)</p>
--	-----	--

Tabla 9. Análisis demanda psicológica (2024).

Control sobre el trabajo: Los resultados revelan una diversidad en los niveles de autonomía laboral experimentados por las trabajadoras domésticas Ver tabla 10. Las percepciones son divididas y se concluye que, así como unas se sienten limitadas y se rigen a las instrucciones, otras lo hacen de manera libre siendo algo muy positivo porque la autonomía genera motivación.

Mientras que las EB1, EB2 y EB3, siguen instrucciones escritas de sus jefes y lo deben hacer al pie de la letra, de lo contrario las EB4, EB5, EB6 si refieren ser más autónomas y mantienen una rutina diaria haciendo su labor más fácil y amena Se evidencia que hay percepciones divididas algunas si se deben regir a instrucciones de manera escrita y estrictas lo que conlleva a una rutina que más adelante puede afectar su estado anímico, las demás si lo hacen de manera libre y autónomas siendo algo muy positivo para su salud física y mental disminuyendo riesgos de factores estresantes.

Tabla 10. Control sobre el trabajo en Maní Casanare

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo	EB1	Me siento limitada ya que tengo que regirme a las órdenes que me dan y me da miedo hacerles cambios.	Las percepciones son divididas y se concluye que así como unas se sienten limitadas y se rigen a las instrucciones, otras lo hacen de manera libre siendo algo muy positivo porque la autonomía genera motivación.
		EB2	Pues en este trabajo me rijo a las instrucciones que me dan, pero claro yo doy mis opiniones frente a algo y ellos me escuchan (...)	

Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral?	EB3	Yo no me puedo poner a inventar y dármelas de autónoma (...) Tengo que limitarme a lo que piden y ya.	
	¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB4	yo limitada no estoy, antes yo soy la que propone todo lo que se hace en casa, mejor dicho, soy como mi propio jefe.	
		EB5	Yo controlo mi trabajo a diario, los patrones dejan la remesa a fin de mes y yo dispongo de todo. Ya cuando ellos están pues si me limito a que ellos pidan algo diferente y les hago	
		EB6	Pues yo controlo mi trabajo, cuando me contrataron me dijeron lo que tenía que hacer y todos los días se hace lo mismo (...)	
	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB1	Sigo instrucciones escritas y estrictas por mi jefe.	EB1, EB2 y EB3, siguen instrucciones escritas de sus jefes y lo deben hacer al pie de la letra, de lo contrario las EB4, EB5, EB6 si refieren ser más autónomas y mantienen una rutina diaria haciendo su labor más fácil y amena. Se evidencia que hay percepciones divididas algunas si se deben regir a instrucciones de manera escrita y
		EB2	Ellos me dan instrucciones para toda la semana yo las anoto y ahí voy guiándome y cuando algo se me olvida vuelvo y lo pregunto.	
	EB3	Me dan instrucciones para cada día y yo las sigo, no me puedo poner creativa porque		

		son un poco amargaditos.	estrictas y pues las demás si lo hacen de manera libre y autónomas, lo que conlleva a una rutina que más adelante puede afectar su estado anímico.
	EB4	Mira yo llego y reviso que hay en la nevera y así mismo me invento de hacer de comer, luego organizo la casa y echo a lavar, la verdad no es mucho lo que hago, y pues ahí me quedo hasta que él llegue y le dejo organizado todo para el otro día.	
	EB5	Yo me levanto a las 4 de la mañana a despechar a los obreros, ya al medio día les tengo el almuerzo y sigo con mis que haceres lavar ropa y asear la casa y pues ya cayendo la tarde llegan los trabajadores a cenar y dejo todo limpio y así son todos mis días mija.	
	EB6	Mi jornada empieza en eso de las 4 y media con el desayuno, luego el aseo, la ropa ahí sigo con el almuerzo, después me pongo a hacer otras vainitas y ya en la tarde doy la cena y dejo arreglada la cocina y así es siempre.	

Tabla 10. Análisis control sobre el trabajo Elaboración propia (2024).

Apoyo social en el trabajo: Los resultados indican que las entrevistadas valoran y perciben positivamente el apoyo social en sus entornos laborales Ver tabla 11. De las entrevistadas solo la EB1 y EB3 refieren no contar con un apoyo dentro del trabajo para acudir en situaciones difíciles relacionadas a sus labores, ya las demás si refieren contar con buen apoyo que a pesar de que no cuentan como tal con sus jefes, si cuentan con ese apoyo para ser escuchadas y apoyadas en los momentos que lleguen a necesitar por parte de otros trabajadores de su alrededor.

De igual forma se evidencia algo muy positivo ya que 4 de las entrevistadas refieren que si reciben ese apoyo social en sus trabajos y se sienten demasiado agradecidas ya que con ello han sacado adelante sus hogares, y por último y no menos importante la EB2 si refieren que hasta el momento no ha tenido ningún apoyo significativo todo ha sido estrictamente laboral.

De lo que se puede concluir que existe un buen apoyo social de manera positiva en la vida de las trabajadoras y esto les ha fortalecido su calidad de vida y pues aumentado su satisfacción laboral.

Tabla 11. *Apoyo social en el trabajo en Maní Casanare*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACION	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	No, debido a que no son personas cercanas a mí y llevo poco tiempo laborando con ellos.	De las entrevistadas solo la EB1 y EB3 refieren no contar con un apoyo dentro del trabajo para acudir en situaciones difíciles relacionadas a su labores, ya las demás si refieren contar con buen apoyo que a pesar que no cuentan como tal con sus jefes, si cuentan con ese apoyo para ser escuchadas y apoyadas en los momentos que lleguen a necesitar por parte de otros trabajadores de su alrededor.
		EB2	Gracias a Dios si, con mi jefe tenemos buena confianza y cuando siento que tengo una dificultad no dudo en acudir a ella y pues se busca la forma de mejorar.	
		EB3	Ja! Esos son más amargados es mejor quedarme callada y no vaya ser que me terminen regañando o dejando sin el trabajo	

<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social en el trabajo 	<p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>	EB4	<p>Pues hasta el momento no he tenido dificultades, pero si las llevo a tener pues no dudo en decirle a él y ver que hacemos para que suceda más.</p>	
		EB5	<p>Pues acá mismo trabaja mi esposo entonces siento que con él me complemento(..)</p>	
		EB6	<p>Pues tengo varios conocidos que trabajan acá mismo en la finca entonces si me veo con algún problema les digo pa'que ayuden.</p>	
		EB1	<p>No, ya que hasta el momento de parte y parte nos hemos limitado a cosas solo laborales.</p>	<p>Se evidencia algo muy positivo ya que 4 de las entrevistadas refieren que si reciben ese apoyo social en sus trabajos y se sienten demasiado agradecidas ya que con ello han sacado adelante sus hogares, y por último y no menos importante la EB2 si refieren que hasta el momento no ha tenido ningún apoyo significativo todo ha sido estrictamente laboral.</p>
		EB2	<p>Ellos son muy buenos, me llevan de viaje me ayudan con mis hijas, usted viera en los diciembre me hacen sentir de la familia y eso es algo que les agradeceré siempre.</p>	<p>De lo que se puede concluir que existe un buen apoyo social de manera positiva en la vida de las trabajadoras y esto les ha fortalecido su calidad de vida y pues aumentado su satisfacción laboral.</p>
		EB3	<p>jumm, ya quisiera, el decir es "de gracias que tiene trabajo"(...)</p>	<p>Si bastante, gracias a Dios el me ayuda en todo lo que más puede y pues yo le soy agradecida entonces</p>
		EB4		

		por eso todo se lo hago con mucho amor.
	EB5	Si mijita ellos me apoyan cuando tengo una necesidad, para fin de año me dejan compartir con mi familia y me dan regalos, también ayudan a mi hijo y mi nieto entonces eso lo hace motivar a uno.
	EB6	Claro eso los patrones en diciembre nos dan bonos y regalos, también para mis cumpleaños si no están me manda algo y pues siempre que tenga el tiempo libre puedo salir al pueblo claro está sin descuidar mis labores

Tabla 11. Análisis apoyo social en el trabajo. Elaboración propia (2024).

Municipio de Arauca Arauca

Agotamiento emocional: Los resultados indican que el bienestar emocional de las trabajadoras a modo general se percibe bien manejado, ya que la mayoría ha reportado ausencia de sobrecarga emocional significativa, por otro lado, el agotamiento físico aparece en EB3 y EB6, pero pese a ello, no representa significativamente a modo negativo en su bienestar emocional. También se puede percibir que las trabajadoras no sienten alguna obligación respecto a sus funciones laborales. Se evidencia autonomía y satisfacción como factores claves que contribuyen a un entorno positivo y libre de estrés emocional. Ver tabla 12.

Tabla 12. Agotamiento emocional en Arauca Arauca

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB7	No, porque yo me siento bien y trabajo de acuerdo, sí, porque cuando uno tiene una carga encima, las personas molestan, pero yo trabajo sin que nadie me acose, yo trabajo sola a medida que transcurren las horas, entonces todo normal	De acuerdo con las respuestas de las 6 entrevistadas, no se percibe una sobrecarga emocional significativa que se derive como tal de sus funciones. Algunas como EB3 y EB6 si manifiestan agotamiento físico, sin embargo, pese a ello, no genera una carga emocional persistente.
		EB8	Yo diría que no porque a pesar de todas las, las, no voy a decir que carga, este, deberes que como uno madre tiene es querer que sus hijos estén bien, que no les falte nada, yo diría que no, emocionalmente no.	
		EB9	Bueno, en algunas ocasiones creo que me siento estresada, pero más que todo cansada físicamente por todo lo que me toca hacer pero que más, eso es del día a día, el cuerpo es el que se cansa, pero que yo diga que me recargue emocionalmente, eh, no, todo bien con eso.	
		EB10	No señora, la verdad es que no pienso que me esté afectando eso, hmmm porque yo llevo una buena relación con mis jefes y más bien me	

<p>Modelo de Maslach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional 	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>		<p>animan cuando llego de pronto con una preocupación de la casa, pero al rato ya se me pasa.</p>	
		EB11	<p>No. que le dijera yo, mi trabajo es tranquilo por así decirlo, yo solo tengo que realizar los quehaceres, lo mismo de todos los días.</p>	
		EB12	<p>Mi reina, que le digo, si hay ocasiones en las que me siento agotada físicamente la verdad, no le voy a mentir. Pero nada que no pueda reparar, descanso y vuelvo al ruedo.</p>	
		EB7	<p>No, nada, me siento bien en mi trabajo porque yo soy autónoma de lo que hago y nadie me molesta en mis labores, yo sé lo que tengo que hacer</p>	<p>Se puede evidenciar que ninguna de las entrevistadas se siente obligada a realizar labores que les genere alguna carga emocional como tal. En general, manifiestan que se sienten cómodas con su trabajo y son conscientes de sus responsabilidades, lo que les permite sobrellevar con autonomía sus labores sin sentir presión.</p>
		EB8	<p>No, no me siento obligada porque me gusta lo que hago, estoy pendiente de las cosas que tengo que hacer</p>	
			<p>Es el trabajo que elegí y sabía mis funciones, entonces pues no me siento obligada a nada</p>	
		EB9	<p>La verdad es que no. yo soy una mujer muy independiente con las tareas del hogar, lo que me toca, yo ya lo se</p>	
		EB10		

		Que me sienta obligada pues no (...)
	EB11	
		No para nada reina. más bien soy... como se dice? sí, afortunada porque no me siento para nada obligada (...)
	EB12	

Tabla 12. Análisis agotamiento emocional. Elaboración propia (2024).

Despersonalización: A modo general, se pudo evidenciar que la mayoría de las trabajadoras domésticas se sienten a gusto con sus labores y no han experimentado malos tratos que consideren significativos por parte de sus empleadores. Aunque puede que en ocasiones se perciban actitudes negativas, estas situaciones son muy ocasionales y generalmente se resuelven con disculpas, o simplemente no son consideradas como un problema por las trabajadoras. Por otro lado, cabe resaltar que no suelen adoptar actitudes distantes en sus trabajos, resaltando su integración y buen trato con sus empleadores. Algunas mencionaron el cansancio y el estrés como factor predisponente a distanciamiento temporal, pero no son predominantes en su día a día laboral. Ver tabla 13.

Tabla 13. *Despersonalización en Arauca Arauca*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador?	EB7	No la verdad es que a mí en mi trabajo no me tratan mal, siempre me han tratado con mucho cariño y como alguien más de la familia, entonces no podría decir que me sienta mal	Se puede percibir que la mayoría de ellas no han experimentado malos tratos por parte de sus empleadores. Se evidencia que EB7, EB10 Y EB12 afirman que se sienten
		EB8	Bueno, solo una vez me pasó que me	

Comparte ejemplos o vivencias.

		sentí mal por una cosa que hice diferente con la comida, entonces se me hizo un llamado por ello, pero quedó ahí, de resto ha sido bien, me he sentido bien	tratadas con cariño y como parte de la familia. EB11 manifiesta que en ocasiones sus empleadores pueden estar de mal humor, pero no es una situación
EB9		A veces claro que siento que el empleador se siente inconforme con mi trabajo. Puede que a veces sea impresiones más	frecuente y por lo general se disculpan después de reconocer su comportamiento . EB8 afirmó tener una mala experiencia aislada con el tema de la comida, pero en general manifiesta sentirse cómoda sin recibir malos tratos. EB9 percibe que su empleador está insatisfecho, aunque considera que podría ser una percepción personal que un mal trato directo.
EB10		No es que yo no puedo decir nada de eso porque a mí nunca me han tratado mal, al contrario, yo soy como de la familia en esa casa y por eso me siento tan bien.	
EB11		Pues a veces es que se ha presentado la ocasión en que se despiertan con malas pulgas por así decirlo. Pero no ha pasado de ahí, luego me piden disculpas y bueno, yo no digo nada la verdad.	
EB12		No reina, ahí si no hay ningún problema con eso porque mis jefes siempre me tratan bien, aunque amanescan con el chuky como se dice	

<p>Modelo de Maslach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización 	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?</p>		<p>(se ríe) no me tratan mal a mí.</p>	
		EB7	<p>No me ha pasado, en mi trabajo todo marcha bien porque soy como parte de la familia</p>	<p>La mayoría indica que no han experimentado circunstancias específicas en su trabajo que les genere adoptar una actitud distante. EB7 Y EB10 mencionan que no han experimentado situaciones que les hagan distanciarse,</p>
		EB8	<p>Este, si, como le expliqué ahorita, quizá cuando por cosas pequeñas se me tilda, pero son por encima no más, de ahí, este, no pasa.</p>	<p>ocasionando que se sientan como parte de la familia. EB8 resalta su actitud alegre y despreocupada, optando por ignorar situaciones que puedan ser conflictivas. Por otro lado, EB8 Y EB11 si mencionan que prefieren alejarse temporalmente cuando hay situaciones de tensión o malos tratos. Mientras que EB9 destaca el cansancio y el estrés como factor predisponente para alejarse,</p>
		EB9	<p>El cansancio me provoca estrés y aumenta mi estado emocional apagado por así decirlo, porque pues me la paso trabajando desde la mañana</p>	
		EB10	<p>Hmmm pues que le dijera yo... en este momento no se me ocurre algo por lo que podría distanciarme porque es que no me ha pasado.</p>	
	EB11	<p>Es cuando pasa eso que le acabo de decir, que se despiertan de malas pulgas y me hablan golpeado, pues yo los ignoro hasta que me vuelvan a hablar, y después ya pasa la broma y queda hasta ahí.</p>		

	EB12	Que yo piense, ninguna reina, no. la verdad es que yo soy muy alegre y recochera, me puedo cansar físicamente de tanto hacer aseo, pero que yo me amargue la vida, nada reina.	aunque trata de sobrellevarlo.
--	------	--	--------------------------------

Tabla 13. Análisis despersonalización. Elaboración propia (2024).

Falta de realización personal: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la falta de realización personal entre las trabajadoras en el ámbito laboral está relacionada en mayor medida por falta de desarrollo personal y profesional, originado por las limitaciones educativas y la falta de oportunidades inmediatas, las cuales influyen en su permanencia en sus actuales trabajos, por otro lado, también se evidenció el factor de la edad. De acuerdo con esto, se percibió que algunas si han pensado en cambiar de trabajo, pero estos factores son los influyentes para no hacerlo.

Por otro lado, en cuanto a su crecimiento personal y profesional en sus labores actuales son mixtas, ya que algunas han encontrado el apoyo por parte de sus empleadores para que logren alcanzar sus metas personales, mientras que otras perciben que sus trabajos no les brindan las oportunidades más allá que cumplir con sus responsabilidades diarias, aunque se resalta que todas aprecian la estabilidad económica que sus empleos les brindan. Ver tabla 14

Tabla 14. Falta de realización personal en Arauca

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal		EB7	Por ahora no pienso en cambiar de trabajo, me siento a gusto donde estoy, ya que puedo libremente desarrollar	Se evidencia que la mayoría de las trabajadoras no piensan en cambiar de trabajo a corto plazo. Se observa que EB7, EB8 Y

¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?

EB8

autónomamente lo que hago.

EB10 se sienten a gusto con sus empleos actuales, apreciando la autonomía y el buen trato que reciben, resaltando que se sienten parte de la familia.

EB9

No, no pienso porque...porque me gusta...me gusta, o sea, que todo esté bien, me siento bien ayudando, colaborando en que las cosas estén en orden.

EB11 Y EB12 mencionan la falta de oportunidades como una razón de peso para pensar en un cambio; EB11 menciona que a veces se aburre de su trabajo y EB9 es la única que se percibe con interés de cambiar de trabajo en el futuro, pero es consciente de que primero debe capacitarse para ello.

EB10

Pues si pienso que debería prepararme y tener más conocimientos y estudios para conseguir otro trabajo, entonces por ahora como no puedo, no he pensado cambiar de trabajo.

Pues imagínese que llevo 32 años trabajando de esto, y en mi antiguo trabajo duré 31 años, y en el actual llevo 1 año, y en los dos lugares me han tratado como una integrante más de la familia.

EB11

A ver, que le dijera yo, me gustaría cambiar de trabajo, pero para donde voy a coger yo, eso es lo que se hacer la "verda", así que pues me toca luchármela en el trabajo que tengo.

EB12

Modelo de Maslach

- Falta de realización personal

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

EB7

Aunque quisiera, no tengo a donde (se ríe) porque qué más puedo hacer reina yo ni la primaria terminé, me dedique a cuidar a mis hijos y a sostenerme de este trabajo. en esta casa de familia me siento bien reina.

Pues la verdad es que yo trabajo aquí porque es una familia que conozco de toda la vida y soy parte como de la familia. Por lo que tampoco tenía otras labores pensadas ni proyecciones en mente, por ahora estoy cómoda aquí.

Se percibe en aspecto positivo a la mayoría de ellas, tales como EB7, EB8, EB10 ya que mencionan que, en diferentes áreas, sus trabajos les han permitido crecer personalmente y sentirse

EB8

Sí, porque una de mis proyecciones que yo tenía, que yo tenía cuando nacieron mis muñecotas, en el trabajo mis jefes me ayudaban, entonces me han ayudado a crecer en mi personal.

apoyadas. Por otro lado, EB9, EB11 Y EB12, manifiestan que sus trabajos no les han otorgado oportunidades significativas en cuanto a su crecimiento personal o profesional, ya que describen sus labores como rutinarias sin posibilidades de aprendizaje.

EB9

La verdad es que no me ha ofrecido la oportunidad de crecer física y mentalmente porque pues mi trabajo es muy rutinario por así decirlo.

	EB10	Figúrese que yo trabajo por pocas horas ahí, y me pagan muy bien, creería yo que la oportunidad que he tenido es que no me explotan laboralmente.
	EB11	No es que me de mucha oportunidad de crecer como está diciendo, porque me mantengo más que todo haciendo lo mismo todos los días y pues que crecimiento puede ser ese. en lo único que me ayuda es para pagar mis responsabilidades y sostener mi casa y a mi hijo, no, es más.
	EB12	Digamos que no es que me haya hecho crecer personalmente porque me mantengo, como le dijera yo reina, como estática, haciendo lo mismo todos los días, pero si me da para sustentarme en la vida.

Tabla 14. Análisis falta de realización personal. Elaboración propia (2024).

Modelo de Karasek

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Karasek, centrándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

Demanda Psicológica: Se puede evidenciar, que la mayoría de las trabajadoras concuerdan en que, para mejorar sus condiciones de trabajo, se debe mejorar el salario como principal medida y el buen trato de sus empleadores, ya que de este depende su actitud frente a las responsabilidades, así como su satisfacción en su trabajo.

Por otro lado, se evidencia que las trabajadoras no han experimentado actitudes hostiles en su trabajo. En su mayoría, se sienten valoradas y respetadas, lo que es muy favorable ya que les permite desempeñar sus labores de manera adecuada. Este ambiente de respeto, le aporta a su bienestar laboral y les permite trabajar con tranquilidad y eficacia. Ver tabla 15

Tabla 15. Demanda psicológica en Arauca Arauca

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB7	Que se les valore el esfuerzo que hacen en las casas de familia a las que sirven, con el buen trato humano y que se les pague bien de acuerdo a lo que hacen (...)	Se puede evidenciar dos factores principales que destaca la mejora de sus condiciones laborales tales como el aumento de sus salarios y el buen trato por parte de sus empleadores.
		EB8	Este, creo que tener mucho apoyo de las familias donde se labora, el trato que se tiene mutuamente basado en el respeto (...)	
		EB9	Que sean conscientes con mi trabajo y que le suban más al sueldo, pues pienso que el sueldo es la mejor motivación y condición de trabajo para las que trabajamos en los hogares.	

Modelo de Karasek • Demanda psicológica		EB10	Pues siempre pienso que lo que podría mejorar es el sueldo, que, aunque a mí me pagan bien por unas horas, sé que por "hay" habrá otras a las que no les paguen bien, además también pensaría yo que en la manera que lo tratan a uno, eso también es importante.	
		EB11	Como todo, mejorando el sueldo (se ríe) porque si uno trabaja en esto, lo hace es por la plata, ¿no? pero pues que más, eehh tal vez también como lo traten a uno, eso también es bastante importante diría yo.	
		EB12	Como toda reina, con la plática (se ríe) porque es la única manera, ah y bueno, con que lo traten bien a uno, con eso está bien.	
	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no	EB7	No, para nada, a mí nadie me molesta en mi trabajo ni me exigen nada, yo soy autónoma en todo lo que tengo que hacer y nunca nadie me manda por nada, nos la llevamos muy bien entre todos	Se concluye que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es muy positivo para que ellas puedan hacer sus labores diarias a gusto. Solo la EB3 ha experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores lo cual le ocasiona lo trabajar a gusto.
que no	EB8			

	<p>pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>	<p>No, no me pasa, este... siempre trato de ser muy respetuosa para que también me respeten y así, este, ha sido. entonces no he experimentado que sean odiosos conmigo o groseros de ninguna manera.</p>
	EB9	
	EB10	<p>Nunca he experimentado ese tipo de comportamientos de mi jefe hacía mi persona, entonces por eso puedo trabajar tranquila en esa parte. (...)</p>
	EB11	<p>no señora, eso nunca, así como dije hace un momentico, en mi trabajo me tratan es bien, una más de la familia y nunca se han portado mal conmigo (...)</p>
	EB12	<p>Lo único es la broma que le digo de hablarme golpeado cuando están de malas pulgas, pero al rato ya se disculpan (...)</p>
		<p>No, nunca reina, gracias a dios. cómo le decía, me tratan muy bien, para qué. de eso si no puedo decir nada. nos la llevamos muy bien, claro está que siempre bajo el respeto, pero en buen ambiente eso sí.</p>

Tabla 15. Análisis demanda psicológica (2024).

Control sobre el trabajo: De acuerdo con los resultados, se puede evidenciar que, en su mayoría, las trabajadoras domésticas sienten que tienen la capacidad para controlar sus labores diarias, sin embargo, algunas deben recibir ocasionalmente pequeñas recomendaciones o instrucciones a seguir. Esta autonomía les permite realizar de manera eficiente sus actividades diarias y así mismo, les aporta bienestar y facilidad para adaptarse a las necesidades del hogar en el que trabajan. La capacidad de tomar decisiones en referencia a sus tareas diarias les brinda un sentido de satisfacción laboral y control sobre su trabajo. Ver tabla 16

Tabla 16. Control sobre el trabajo en Arauca

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB7	Sí, siempre tomo las decisiones de lo que tengo pendiente por hacer en el día a día, tengo claras mis tareas y las cumplo a cabalidad, nunca me he sentido limitada (...)	Se evidencian respuestas divididas en cuanto a la percepción sobre la autonomía laboral de las trabajadoras. Se muestra que EB7, EB9 Y EB11 mencionan tener la capacidad para controlar su trabajo y tomar sus propias decisiones, como por otro lado, EB8 Y EB10
		EB8	Este... para controlar mi trabajo no (...)	manifiestan tener ciertas limitaciones de acuerdo con imprevistos o tareas que se les asignan específicamente, sin embargo, todas coinciden en que cuentan con cierto grado de autonomía para la realización de sus quehaceres
		EB9	Claro, nosotras las empleadas domésticas tenemos la capacidad de controlar nuestro trabajo, por ejemplo, en la cocina experimentamos nuestros conocimientos, y yo en lo particular pues siempre tengo entendido lo que debo hacer (...)	diarios, en específico, con sus tareas domésticas.
		EB10	Yo he sido muy de buenas porque en mi antiguo trabajo, en el que duré 31 años, yo	

Modelo de Karasek
• Control sobre el trabajo

			no tenía que esperar a que me dijeran que hacer, siempre hice todo por mí misma (...)	
		EB11	Si porque yo misma hago mis vainas del oficio, tengo mis rutinas de todos los días, entonces... eeeh... yo sola decido como hacer las cosas (...)	
		EB12	No, claro reina, siempre. yo soy muy independiente en controlar lo que hago, en lo que me toca hacer en el día a día (...)	
¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?		EB7	Puedo decidir mis tareas, se lo que tengo que hacer diario y lo hago, no sigo instrucciones en nada (...)	Se evidencia que existe una tendencia en cuanto a la autonomía de la realización de sus tareas diarias. EB7, EB9, Y EB12
actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?		EB8	Las instrucciones estrictas no, yo este llego en la mañana, me pongo a hacer inmediatamente el desayuno, y después pues este... atiendo a todos (...)	comparten la característica de total autonomía a la hora de realizar sus tareas, en donde se sienten satisfechas y afortunadas de poder decidir sobre sus deberes. Mientras que
¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?		EB9	Yo empiezo el día haciendo el desayuno y luego los quehaceres, la verdad es que no se me exige algo como tal o que reciba instrucciones de cada cosa (...)	EB8, EB10 Y EB11 también sostienen tener independencia sobre sus labores diarias, a excepción de alguna que otra vez que reciben instrucciones específicas.
		EB10	Yo hago mis "vainas" sola, eehh nunca	

		recibo instrucciones de nada porque "este", sé que hacer en el día a día, entonces, eeehh, pues no, yo decido todo por mí misma.
	EB11	Aja... como decía ahorita, yo sola hago mis vainas, nadie me dice que tengo que hacer, es rara la vez en las comidas, de resto pues, este... yo no sigo instrucciones.
	EB12	Cero instrucciones reina, yo creo que soy de las pocas empleadas o no sé, pero eso sí, de las afortunadas que dan con un buen hogar. no me molestan para nada, yo sé lo que debo hacer, por eso nunca ha habido problema.

Tabla 16. Análisis control sobre el trabajo Elaboración propia (2024).

Apoyo social en el trabajo: Los resultados indican percepciones variadas, ya que algunas de ellas destacan la disposición y la cercanía con sus empleadores, brindando la sensación de pertenecer a la familia, lo que les aporta confianza para acudir a ellos en situaciones determinantes. Por otro lado, otras prefieren mantener su independencia y no generar incomodidad a sus empleadores con sus dificultades personales. Sin embargo, todas coinciden en que pueden acudir a sus empleadores en caso de necesitar ayuda, lo que les brinda la seguridad y el apoyo emocional que necesitan. Ver tabla 17.

Tabla 17. *Apoyo social en el trabajo en Arauca*

CATEGORÍA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB7	Si, cuento con todos, ellos se componen del señor de la casa, la esposa, pero ella no vive aquí en el país, pero siempre hablamos por teléfono y la hija, con todos nos la llevamos bien y siempre puedo acudir a ellos cuando estoy pasando por alguna necesidad y siempre me colaboran.	Se puede evidenciar diferente posición frente a contar con apoyo dentro del entorno laboral. Como bien se aprecia, EB7, EB8, EB9 Y EB10 manifiestan que cuentan con el apoyo de sus jefes o la familia en general a la que sirven, en momentos difíciles recibiendo retribución en consejos o colaboración económica si así la requiriesen. Por otro lado, EB11 menciona que prefiere evitar molestar a sus jefes con sus dificultades personales, mientras que EB12 resalta la disposición de que sus jefes le colabore en situaciones financieras complejas.
		EB8	Este... si, como mencionaba, en mi trabajo me tratan bien, son muy amables y respetuosos conmigo (...)	
		EB9	Cuando necesito algo acudo a mis jefes y ellos me ayudan en lo que necesito y para qué, se portan muy bien en eso.	
		EB10	Pues sería con mis propios jefes que siempre se han portado bien conmigo, ellos me "pillan" cuando llego como triste y me aconsejan (...)	
		EB11	Yo soy como muy delicada con eso, soy muy independiente y no me gusta molestar a los demás... además no soy confianzuda con los jefes, no los molesto con mis	

Modelo de Karasek
• Apoyo social en el trabajo

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

EB12

cosas. entonces que yo diga que acuda a ellos, no, no me ha pasado todavía.

Si claro reina, a mis jefes que les debo todo, son muy buenas personas y si necesito una mano, ellos me la dan (...)

EB7

Si claro, en el hogar son muy buenos conmigo, me ayudan cuando estoy necesitada, ya sea económicamente o emocionalmente ya que puedo contarles mis problemas y me escuchan (...)

Se puede evidenciar una perspectiva muy positiva entre la mayoría de las trabajadoras domésticas, ya que destacan que cuentan con el apoyo social por parte de sus jefes en sus trabajos, ya que pueden acudir a ellos en situaciones personales difíciles o necesidades económicas, esto aportando a su satisfacción laboral y bienestar dentro del mismo. Por otro lado, EB11 es la única que manifiesta que no pide ayuda a sus jefes evitando generar molestias o abusos de confianza, pero está convencida en que, si necesitara de su ayuda, ellos se la brindarían sin dudarle y de igual forma se siente satisfecha en su trabajo.

EB8

Sí, mi esposo y mis hijos que me apoyan en todo, a pesar de que mi esposo se estresa, es estresante su trabajo y a pesar de todo, él me ayuda a mi (...)

EB9

Si recibo apoyo de mis jefes con cualquier duda que tenga personal y demás y como ellos son profesionales, pues me orientan con sus conocimientos entonces me hace sentir bien con mi trabajo.

EB10

Si claro, mis propios jefes porque ellos son los que me tratan bien todos los días y eso

		me hace sentir contenta (...)
	EB11	Pues ... este... mis jefes son buenas personas, y yo sé que si necesitara ayuda, ellos me la darían, pero que así diga que hay confianza como para pedir ayudas o lo que sea, no. pero yo me siento cómoda ahí, hasta el momento me siento satisfecha.
	EB12	Claro reina, como decía, yo creo que gracias al buen ambiente de esa casa es que yo me siento tranquila ahí, estoy satisfecha en ese hogar la verdad, no tengo problema para nada.

Tabla 17. Análisis apoyo social en el trabajo. Elaboración propia (2024).

Ciudad de Cali Valle

Agotamiento emocional

Los resultados obtenidos en la encuesta generalizada sobre el agotamiento emocional como se ve reflejada en la Tabla 18, se observa que las trabajadoras manifiestan sentir fatiga y cansancio, por las extensas horas de trabajo, por la rutina del día a día. Solo una de las entrevistada (EB18) no presenta agotamiento emocional, debido a que se siente satisfecha en su trabajo, porque maneja el tiempo para realizar sus tareas

El resultado de las entrevistas del agotamiento emocional, ver Tabla 18, se observa que ninguna de las trabajadoras domésticas se siente obligadas a realizar su trabajo, manifiestan que antes de aceptar su trabajo les socializaron sus funciones, las cuales aceptan.

Tabla 18. *Agotamiento emocional Cali Valle*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB13	sí, a veces la monotonía y la rutina nos ha generado fatiga y cansancio.	5 de las 6 entrevistas realizadas, nos damos cuenta que elementos como: sobrecarga laboral, presión, desvaloración y extensas horas de trabajo, generan en las trabajadoras estrés, irritabilidad, baja motivación, agotamiento físico y mental. Solo el EB18 no refiere estar presentando sobrecarga laboral ya que ella organiza su tiempo para realizar las tareas
		EB14	A veces si me genera cansancio por las tareas rutinarias	
		EB15	sí, por las extensas horas laboral me generan estrés, y falta de sueño	
		EB16	Las diferentes funciones que realizó me generan problemas para poder dormir porque genera mucho estrés las funciones que realizo	
		EB17	Si las diferentes funciones que desarrollo me generan cansancio físico, porque me tengo que levantar muy temprano para llegar al trabajo ya que es muy lejos el sitio donde trabajo y las jornadas son muy extensas	
		EB18	Mi trabajo no genera ningún malestar en la parte emocional ya	

<p>Modelo de Maslach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional 	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>		que me siento a gusto con mi trabajo debido a que puede organizarme para realizar mis tareas	
		EB13	No me siento obligado, son acordes a lo correspondiente	
		EB14	No me siento obligado es lo que me gusta hacer y lo hago con mucha dedicación	
		EB15	No las funciones que realizo son de acorde a lo correspondiente, no me siento obligada	
		EB16	No, para nada hasta el momento me ha ido bien nada hago por obligación.	De las respuestas de cada entrevistada no se evidencia por parte ellas ninguna molestia frente a su trabajo, ya que ellas manifiestan antes de tomar su trabajo les socializaron las funciones que les correspondían realizar.
		EB17	No me siento obligada porque cuando uno acepta un trabajo siempre le dejan claro las funciones que uno tiene que hacer.	
		EB18	Hasta el momento no me siento obligada ya que cuando uno le ofrecen el trabajo sabe lo que le corresponde hacer y uno toma la decisión si acepta o no.	

Tabla 18. Análisis agotamiento emocional. Elaboración propia (2024).

Despersonalización: Se observa en los resultados obtenidos que la mitad de las empleadas no han recibido malos tratos por parte de su empleador, mientras que la otra mitad dicen sentirse desmotivadas y con ganas de renunciar por los malos tratos que recibe su empleador, pueden tener consecuencias negativas físicas y emocionales. Otro resultado observado tres de las empleadas entrevistadas manifiestan tomar distancia con sus compañeras de trabajo, debido a las diferentes personalidades de cada una de ellas.

Tabla 19. *Despersonalización Cali Valle*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB13	Hasta el momento no he sido tratada de mal manera, donde uno lo tratan bien siempre va a ser grato trabajar con personas que valoren su trabajo	Las EB13, EB15, Y EB18, no han recibido malos tratos por parte de sus empleadores, reciben un buen trato por parte de los integrantes de la familia, mientras que las EB14, EB16, EB17 han recibido malos tratos, se sienten insignificantes y expresan tener pensamiento de renunciar.
		EB14	Es bastante desmotivador cuando un jefe no lo trata bien a uno porque eso a veces lo hace pensar en renunciar	
		EB15	Hasta el momento no he sido trata de mal manera por parte de mi empleador. Siempre me tratan con mucho respeto hasta ahora me he tratado bien.	
		EB16	Cuando el empleador no tiene	

Modelo de Maslach • Despersonalización			un trato bueno conmigo me siento mal porque siento que soy insignificante	
		EB17	En ocasiones si he sido tratada de mala manera por mi jefe. Ejemplo cuando encontró la cocina muy desorganizada y esa función le tocaba a mi compañera y mi compañera no la realizó la empleadora me trato de mala manera, lo cual sentí renunciar	
		EB18	En mi función como empleada doméstica y en los años que llevo desempeñando este oficio no he recibido malos tratos de mis jefes siempre he sido tratado con respeto	
	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB13	No, adopto ninguna actitud distante soy una persona muy noble y muy servicial siempre estoy dispuesta para trabajar con personas	Las EB15 EB16 Y EB17 refieren que tienen que tomar distancia con sus compañeras de trabajo por indiferencias a la hora de realizar sus labores o por diferencia de personalidades
		EB14	No porque trabajo sola y siempre estoy con la señora que cuido y con ella	

		tampoco tomo actitudes distantes
	EB15	sí he tenido que tomar actitudes distantes con mis compañeras de trabajo por indiferencias en las labores a realizar
	EB16	En algunas ocasiones tengo que tomar actitudes distantes con mis compañeras porque a veces hacen cosas que me incomodan y tomo distancia para no pelear
	EB17	En algunas ocasiones tomo distancia con mis compañeras porque a veces no llegan de muy buen humor al trabajo y empiezan a responder mal y para evitar peleas tomo distancia
	EB18	No tomo actitudes de distancia porque permanezco sola todo el día

Tabla 19. Análisis despersonalización. Elaboración propia (2024).

Falta de realización personal: los resultados obtenidos entre las entrevistadas muestran que las trabajadoras domésticas piensan con frecuencia renunciar por los salarios bajos, horarios excesivos,

ambientes de trabajo negativo y falta de oportunidades de crecimiento. Ver Tabla 20. pero no lo hacen por la falta de oportunidades al no contar con educación formal dependen de su salario para sostener a sus familias y cubrir necesidades básicas.

Otro aspecto destacado en esta entrevista es que la mayoría han crecido a nivel personal y familiar, donde han cumplido sus sueños de montar su negocio propio, pagarles la universidad a sus hijos y darle un mejor bienestar a su familia. Sin embargo, dos de las trabajadoras se sienten insatisfechas, debido a los bajos salarios que reciben y falta de apoyo que reciben por parte de su empleador.

Tabla 20. Falta de realización personal Cali Valle

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB13	No pienso con frecuencia, porque me siento bien en mi trabajo	Se evidencia las EB14, EB15 EB16 y EB17, piensan con mucha frecuencia en renunciar, pero por la falta de oportunidad de empleo no lo hacen. EB13 Y EB18 no piensan en renunciar porque se siente muy bien en su trabajo y que gracias a su empleo y a la confianza que le han brindado pudo sacar adelante a sus hijos
		EB14	Algunas veces lo he pensado por la actitud de la señora que cuida y por la enfermedad de la señora que es depresiva	
		EB15	Últimamente todo el tiempo he pensado en renunciar porque no tengo un buen ambiente laboral	
		EB16	sí pienso con mucha frecuencia para cambiar de trabajo porque me siento muy estresada	

Modelo de Maslach

• Falta de realización personal

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

EB17 Muchas veces he pensado en cambiar de trabajo, pero no lo hago porque es difícil conseguir nuevamente empleo

EB18 No he pensado en renunciar a mi trabajo porque primero que todo me siento muy bien y segundo me ayudado a sacar adelante mis hijos

EB13 No, porque los salarios son muy bajos y no me han dado la oportunidad de adquirir algo más de lo necesario

EB14 sí, porque me ha dado la oportunidad de trabajar y de tener un ingreso para poder cubrir mis gatos y ayudar a mi mamá

EB15 sí me ayudado a crecer personalmente porque he pido tener una estabilidad para mí y para mi hija

EB16 No, no tenemos apoyo por parte del empleador por ese

Las respuestas de las 5 participantes son positivas, dicen haber obtenido logros a nivel personal y familiar gracias a su trabajo por el contrario EB13 opina que no ha podido crecer personalmente por los bajos salarios.

		motivo consideró que no tengo la oportunidad de crecer personalmente
	EB17	Sí, porque gracias a este empleo pude emprender en un negocio montar una cacharrería.
	EB18	siento que mi empleo me ayudado mucho a sacar a adelantes mis hijos, donde les he podido brindar las comodidades necesarias como ayudar a mi hijo llegar a una universidad

Tabla 20. Análisis falta de realización personal. Elaboración propia (2024).

Modelo de Karasek

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Karasek, centrándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

Demanda Psicológica: Los resultados resaltan la importancia de mejorar las condiciones laborales para las empleadas domésticas, ver Tabla 21. Se evidencia que la mayoría están de acuerdo que se debe mejorar sus salarios, contar con sus prestaciones de Ley y reducción de horas de trabajo, los cual sería algo muy positivo.

Se concluye que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, esto trae varias implicaciones positivas tanto para las empleadas como para los

empleadores, contribuye a un ambiente de trabajo más saludable lo que puede llevar a una mayor motivación y compromiso en sus tareas y reduciendo el estrés, la ansiedad y la posibilidad de desarrollar problemas mentales. La empleada EB15 ha experimentado actitudes hostiles por parte de una de sus compañeras, pero dice no causarle ninguna molestia para el desarrollo sus funciones, sin embargo, hay que tener en cuenta que si es muy repetitivo puede aumentar el estrés y la ansiedad, afectando negativamente la salud mental y física.

Tabla 21. *Demanda psicológica Cali Valle*

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB13	las condiciones de trabajo deberían de mejorar desde la parte de contratación que tengan salarios más dignos y estar afiliado a una seguridad social	De acuerdo con los resultados obtenidos se llega a la conclusión que las condiciones de trabajo se pueden mejorar donde se paguen salarios justos, cuenten con sus prestaciones de Ley y tener un buen ambiente de trabajo.
		EB14	contratos más formarles donde paguen todas las prestaciones sociales y seguridad social	
		EB15	Aumentar el sueldo, horarios de trabajos menos extensos.	
		EB16	Buen trato por parte del empleador, no critiquen el trabajo de uno	
		EB17	las condiciones de trabajo pueden mejorar a través del dialogo, más personal para que disminuyan	

Modelo de Karasek

• Demanda psicológica

		EB18	<p>las cargas laborales y así tener jornada de trabajo menos extensas</p> <p>Ambientes de trabajo saludable y respetar los horarios de trabajo</p>	
<p>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>	EB13	<p>No, cuando hay un buen trato, respeto y comprensión se hace más motivador las tareas que se le asigna a uno.</p>	<p>Se observa en los resultados que la mayoría de las empleadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo cual es algo muy positivo, sin embargo, EB15 dice que lo ha experimentado por parte de una compañera, pero no ha influido en la realización de sus tareas</p>	
	EB14	<p>Hasta el momento no he tenido que pasar por esas situaciones incomodas por parte de la señora que cuido.</p>		
	EB15	<p>En algunas ocasiones si he recibido malos tratos por parte de mi compañera de trabajo, pero no ha influido de en la realización de mis tareas</p>		
	EB16	<p>No, he experimentado actitudes hostiles por parte del empleador y compañeros, dentro lo que cabe hay respeto hacia cada uno de nosotros</p>		
	EB17			

	EB18	No hasta el momento no me ha pasado, no he experimentado actitudes hostiles por parte de mi jefe al contrario siempre he tenido una buena relación con ella
--	-------------	---

Tabla 21. Análisis demanda psicológica (2024).

Control sobre los resultados: según los resultados obtenidos, ver Tabla 22, en cuanto a la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario en las trabajadoras, pueden variar ampliamente según el contexto y las condiciones específicas de empleo. Sin embargo, algunas de las trabajadoras domésticas se encuentran limitadas en su autonomía.

Primeramente, EB14, EB16 y EB17, deben de seguir instrucciones al comenzar el día por parte del jefe. Por otro lado, EB1, EB3, EB6 pueden tomar sus decisiones de cómo realizan sus tareas. Esto trae un impacto positivo donde se puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral y se sienten más valoradas y respetadas en sus roles.

Tabla 22. Control sobre el trabajo en Cali Valle

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANALISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu	EB13	yo pienso que eso depende del lugar de trabajo y las actividades a realizar, por ejemplo, hay jefes más relajados que lo dejan a uno tomar la decisión que menú puede realizar el día de hoy o hay otros más exigentes que todos los días le dicen a uno	Los resultados obtenidos se concluyen que la mitad de las encuestadas no tienen limitaciones sin embargo las otras tres empleadas si tiene que seguir instrucciones por parte del empleador

trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral?
¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

EB14

que quieren que hagan de menú.

En algunas funciones me encuentro limitada porque la señora donde trabajo me exige que le cocine lo que ella quiere y con el tema del oficio de la casa si me divido por días el aseo

EB15

Tengo la autonomía para realizar mis labores ejemplo tengo la capacidad de decidir por donde empiezo a realizar el aseo como divido las tareas en diferentes días y escojo del menú de la comida

EB16

Me encuentro limitada porque tengo que seguir directrices por parte del empleador

EB17

sí, tengo limitaciones algunas para laborar, tengo que seguir procedimientos establecidos por el empleador

EB18

Gracias a la buena relación que tengo con mi jefe desde que inicie a trabajar ella me dijo que podía manejar mi tiempo

Modelo de Karasek

• Control sobre el trabajo

			para cumplir con mis funciones	
¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas? actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB13	Tengo la autoridad para manejar mi tiempo y realizar las actividades en el horario establecido	EB14, EB16 y EB17, deben de seguir instrucciones al comenzar el día por parte del empleador. Por otro lado, EB13, EB15, EB18 tienen la posibilidad de tomar sus decisiones de como llevan a cabo sus tareas.	
	EB14	sigo instrucciones más que todo en el tema de la cocina en lo otro si llevo a cabo mis tareas dependiendo de la necesidad de la casa		
	EB15	Tengo la forma de decidir cómo llevo a cabo las tareas de la casa, mi jefe me dio la libertad de decidir		
	EB16	sigo instrucciones todos los días por parte del empleador		
	EB17	Tengo que seguir instrucciones estrictas por parte del empleador de lo que tengo que hacer diario, aunque mi trabajo es rutinario y siempre hago lo mismo todos los días, entonces se lo		

		que tengo que llegar hacer
	EB18	sí puedo decidir en la forma de llevar a cabo mis funciones como lo dije en otras ocasiones mi jefe me dio la libertad

Tabla 22. Análisis control sobre el trabajo Elaboración propia (2024).

Apoyo social en el trabajo: los resultados obtenidos en las entrevistas se observan algo muy positivo, están recibiendo apoyo social en su trabajo lo cual trae muy buenos beneficios para las trabajadoras domésticas, donde puede aumentar el bienestar emocional, pueden ayudar a manejar el estrés y la ansiedad relacionados con las responsabilidades laborales y personales. Sin embargo, EB15 Y EB16 no cuentan con apoyo social en su trabajo, afectando su bienestar personal, laboral y emocional.

Tabla 23. Apoyo social en el trabajo en Cali Valle

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACIÓN	RESPUESTAS	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB13	sí, en mi caso en momentos de situaciones difícil me puede comunicar con mi jefe las persona que me contrato	De las entrevistadas solo la EB15, EB16 y EB17 refieren no contar con un apoyo dentro de su trabajo para acudir en situaciones relacionadas a su trabajo, EB13, EB14 Y EB18 refieren contar con apoyo en situaciones difíciles de parte de sus jefes o sus mismos compañeros
		EB14	En caso de situaciones difícil el esposo de la señora que cuido él está muy pendiente de mí y de cómo me siento	

<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social en el trabajo 		<p>EB15</p>	<p>No, porque no tengo con quien hablar ya que la señora donde yo trabajo es una señora de edad y la hija que es la que me contrata mantiene viajando</p>	
		<p>EB16</p>	<p>No tengo a quien acudir porque mi jefe no sabe escuchar y siempre les da la razón a las otras personas</p>	
		<p>EB17</p>	<p>No cuento con alguien para acudir a ciertas personas cuando lo necesito</p>	
		<p>EB18</p>	<p>sí cuento con el apoyo de mi jefe ya que tenemos una buena relación y tenemos confianza</p>	
	<p>¿considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezca su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>	<p>EB13</p>	<p>sí, porque me siento bien y muy cómoda, mis jefes están pendiente de mí y cuando ven que me siento como triste siempre me preguntan que me pasa y me terminan ayudando</p>	<p>Se observa que si reciben apoyo social es su trabajo lo cual es algo muy positivo para las trabajadoras domésticas mejorando el bienestar, autonomía y satisfacción laboral. Sin embargo, EB15 Y EB16 no cuentan con apoyo social en su trabajo, lo cual afecta su bienestar personal, laboral y emocional.</p>
	<p>EB14</p>			

		sí porque tengo la oportunidad de generar un ingreso y poder cubrir mis necesidades básicas
	EB15	No cuento con apoyo social porque no hay un buen ambiente laboral
	EB16	No recibo apoyo social en mi trabajo siento que se preocupan más por las tareas que toca realizar en vez de preocuparse por lo que pasa con cada uno de los trabajadores
	EB17	
	EB18	sí recibo apoyo emocionalmente por parte de mi jefe me motiva siempre a salir a delante y seguir estudiando para darle un mejor futuro a mis hijos
		sí recibo apoyo social por parte de mi jefe en la parte emocional siempre me escucha y me aconseja

Tabla 23. Análisis apoyo social en el trabajo. Elaboración propia (2024).

3.1.2 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

El cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Se aplicó el cuestionario a 18 trabajadoras domésticas (6) pertenecientes al municipio de Maní - Casanare, (6) pertenecientes al municipio de Arauca- Arauca y (6) pertenecientes a la ciudad de Cali - Valle de los cuales se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 24. Maslach Burnout Inventory (MBI.) Maní Casanare

<i>Criterio de evaluación</i>	<i>Puntuación</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>% de trabajadoras domésticas</i>
Cansancio emocional	0-18	BAJO	1	17%
	19-26	MEDIO	2	33%
	27-54	ALTO	3	50%
Despersonalización	0-5	BAJO	5	83%
	6-9	MEDIO	1	17%
	10-30	ALTO		
Realización personal	0-33	BAJO	2	33%
	34-39	MEDIO	2	33%
	40-56	ALTO	2	33%

Tabla 24. Maslach Burnout Inventory (MBI). Elaboración propia (2024).

INTERPRETACIÓN

De las 6 participantes se concluye que el 50% correspondiente a 3 participantes, de toda la población presenta altos niveles de cansancio emocional, siendo la que mayor tiempo lleva laborando en este oficio y reside en zona rural quien presenta mayor puntuación.

Se resalta que en segundo criterio de evaluación el 83% de la población equivalente a (5) participantes, está en bajo nivel de despersonalización, siendo algo muy positivo para ellas, ya que cada una puede reconocer ciertas actitudes de frialdad y distanciamiento. Como característica relevante (3) de ellas son madres y (2) residen en zona rural.

Finalmente, para el tercer criterio de evaluación se obtuvo una puntuación dividida, siendo así que un 33% correspondiente a (2) participantes presenta un nivel bajo de realización personal, como dato curioso es quien tiene menos y la otra con mucha experiencia en el cargo, el otro 33% equivalente a (2) participantes presenta nivel medio de realización personal donde se repiten los mismos tiempos de experiencia anteriormente expuesto y el 33% faltante que corresponde a (2) participantes está en nivel alto de realización personal, donde las dos son jóvenes y no tienen mucha experiencia, de lo que se deduce que no importa la edad ni el tiempo de experiencia para lograr una realización personal desde sus entornos laborales.

Tabla 25. Maslach Burnout Inventory (MBI.) Arauca Arauca

<i>Criterio de evaluación</i>	<i>Puntuación</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>% de trabajadoras domesticas</i>
Cansancio emocional	0-18	BAJO	5	83%
	19-26	MEDIO		
	27-54	ALTO	1	17%
Despersonalización	0-5	BAJO	6	100%
	6-9	MEDIO		
	10-30	ALTO		
Realización personal	0-33	BAJO	1	17%

34-39	MEDIO		
40-56	ALTO	5	83%

Tabla 25. Maslach Burnout Inventory (MBI). Elaboración propia (2024).

INTERPRETACIÓN

De las 6 participantes se concluye que el 17% correspondiente a 1 participante de toda la población presenta altos niveles de cansancio emocional, resaltando su tiempo en labor y su edad.

Por otro lado, un aspecto positivo a resaltar, indica que el 83% correspondiente a la muestra de 5 participantes, presentan bajos niveles de cansancio emocional.

Se resalta en el segundo criterio de despersonalización que el 100% de la población presenta bajos niveles del mismo, considerado como aspecto positivo ya que se evidencia el grado de reconocimiento de cada una en cuanto a denotar actitudes de frialdad o distanciamiento.

Finalmente, en cuanto a la escala de realización personal, se evidencia que el 83% correspondiente a una muestra de 5 participantes, puntuaron un nivel alto de este, valorando los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo, contrastado en las respuestas de la entrevista donde se destacó su satisfacción laboral. Por otro lado, un 17% evidenciado en 1 participante, presentó un nivel bajo de este, evidenciando por su tiempo en labor y falta de realización personal.

Tabla 26. Maslach Burnout Inventory (MBI.) Cali Valle

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
Cansancio emocional	0-18	BAJO	2	33%
	19-26	MEDIO	0	0%
	27-54	ALTO	4	66%
Despersonalización	0-5	BAJO	2	33%
	6-9	MEDIO	0	0%

	10-30	ALTO	4	66%
Realización personal	0-33	BAJO	0	0%
	34-39	MEDIO	4	66%
	40-56	ALTO	2	33%

Tabla 26. Maslach Burnout Inventory (MBI). Elaboración propia (2024).

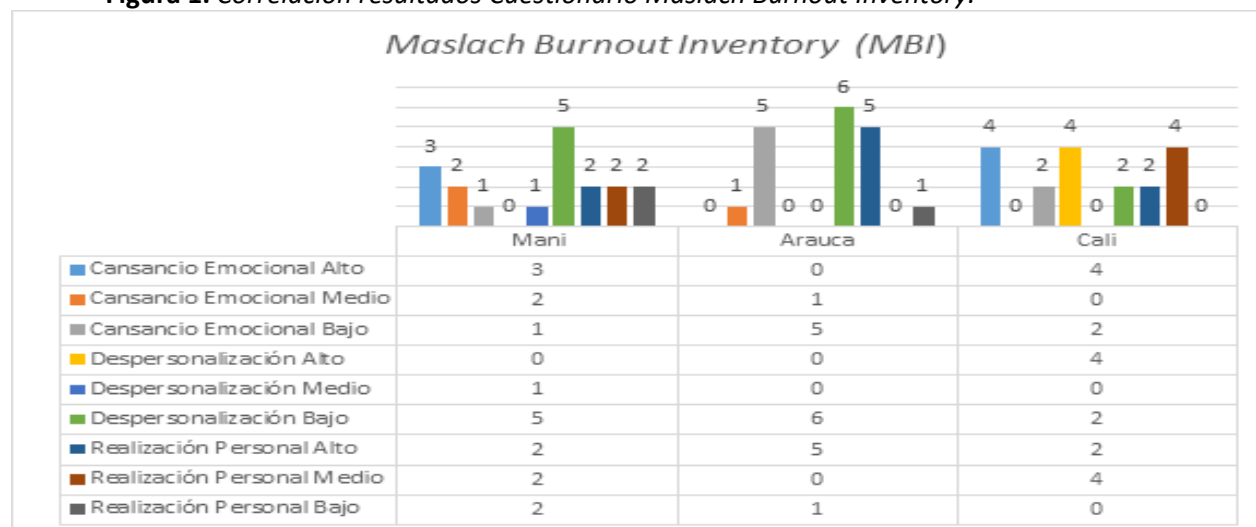
INTERPRETACIÓN

De los 6 trabajadores nos muestra que el 33% de las trabajadoras experimentan un nivel relativamente bajo de cansancio emocional, por otro lado, el 66% están experimentando un nivel significativo de más alto de cansancio emocional

Así mismo el 66% de las 4 trabajadoras entrevistadas tienen un nivel alto de despersonalización esto indica que puede afectar negativamente el desempeño y sus relaciones personales. Dos personas con el 33% tiene un nivel relativamente bajo de despersonalización.

Por último, la mayoría de las entrevistadas (66%) están en un nivel medio de realización personal, lo que indica que hay un buen nivel de satisfacción y el 33% tiene un nivel alto de realización personal, lo cual puede estar relacionado con un mayor bienestar y una mayor motivación personal.

Figura 1. Correlación resultados Cuestionario Maslach Burnout Inventory.



3.1.3 Escala estrés percibido (PSS)

Esta escala mide el nivel de estrés percibido durante el último mes con un formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones.

Se aplicó la escala a 18 trabajadoras domésticas (6) pertenecientes al municipio de Maní - Casanare, (6) pertenecientes al municipio de Arauca- Arauca y (6) pertenecientes a la ciudad de Cali - Valle de los cuales se obtuvieron los siguientes datos:

Municipio de Maní Casanare

Tabla 27. Escala estrés percibido (PSS). Maní Casanare

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	3
Eventual	15-28	3
Ausencia	0-14	0

Tabla 27. Escala estrés percibido (PSS). Elaboración propia (2024).

INTERPRETACIÓN

El 50% de la población equivalente a (3) participantes está presentando niveles de estrés frecuente, de las cuales (2) llevan muchos años laborando en este campo y residen en zona rural, la otra es la más joven y la que cuenta con menos experiencia en el campo laboral, de lo cual se puede deducir que la cantidad de tiempo laborado en el mismo trabajo y el sector de vivienda serían un factor de riesgo estresante.

El otro 50% que corresponde a (3) participantes faltantes está presentando un nivel de estrés eventual, siendo 2 de ellas jóvenes y con poca experiencia en el área, donde se concluye que la edad y la experiencia juegan un papel importante y desencadenante para medir ciertos niveles de estrés en el ámbito doméstico.

Municipio de Arauca Arauca

Tabla 28. Escala estrés percibido (PSS). Arauca Arauca

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	0
Eventual	15-28	3
Ausencia	0-14	3

Tabla 28. Escala estrés percibido (PSS). Elaboración propia (2024).

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la escala de estrés percibido, se obtuvo que el 50% correspondiente a la muestra de tres (3) están presentando niveles eventuales de estrés en donde se deduce que las trabajadoras con menor edad son quienes más inciden en este por razones que señalan a su deseo de capacitarse para conseguir un mejor empleo o situaciones externas que influyen en su trabajo siendo estos factores predisponentes.

Por consiguiente, el otro 50% que corresponde a tres (3) presenta ausencia de niveles de estrés, siendo este un aspecto positivo ya que se correlaciona a su satisfacción laboral y al buen trato que reciben en sus trabajos, aportando a su realización personal y bienestar emocional.

Ciudad de Cali Valle

Tabla 29. Escala estrés percibido (PSS). Cali Valle

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	0

Frecuente	29-42	0
Eventual	15-28	5
Ausencia	0-14	1

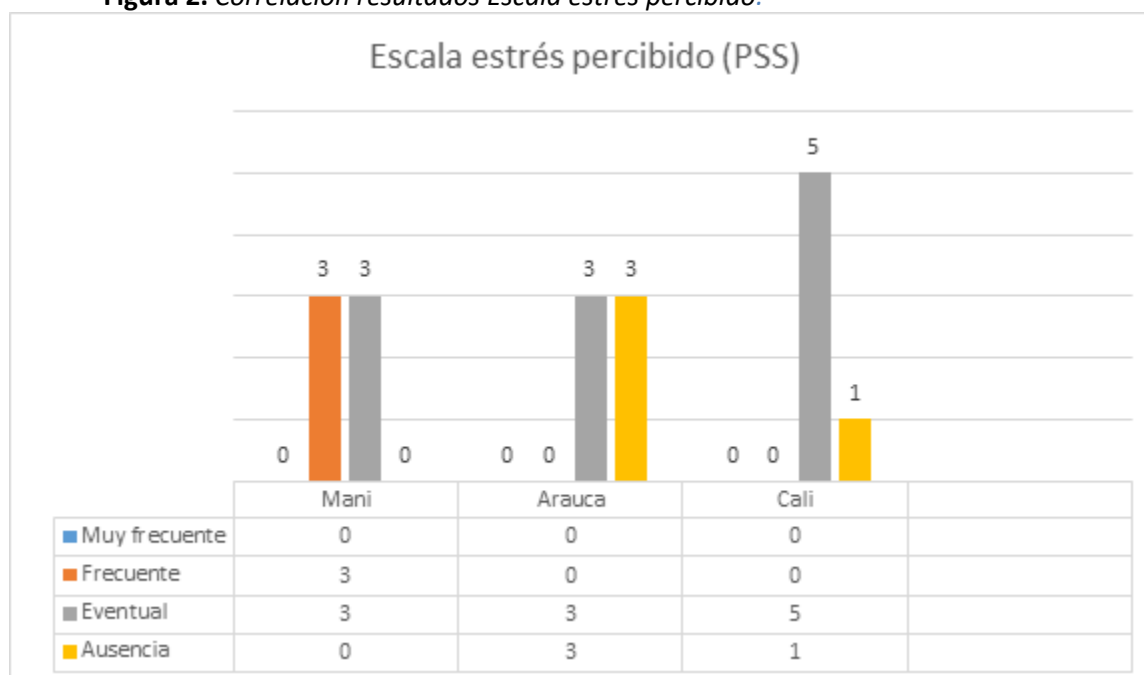
Tabla 29. Escala estrés percibido (PSS). Elaboración propia (2024).

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la escala del estrés percibido, se observa que el 83% de las trabajadoras presentan niveles de estrés eventual, esto se debe a que estas personas se sienten satisfechas en su trabajo y tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas situaciones o demandas inesperadas.

Por otro lado, el 16% corresponde a una (1) persona la cual tiene ausencia de estrés percibido, esto se debe a la satisfacción que tiene con su trabajo, el buen trato que recibe de parte de sus empleadores, crecimiento a nivel personal y el buen clima laboral que maneja.

Figura 2. Correlación resultados Escala estrés percibido.



Disertación y Conclusión

La aplicación del instrumento cualitativo a las 18 trabajadoras del sector doméstico de los municipios de Maní, Arauca y la ciudad de Cali, brindó información relevante para analizar las categorías que conforman el modelo de Maslach, centrándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los diferentes municipios, se encontró en el municipio de Maní y la ciudad de Cali, las trabajadoras en general presentan agotamiento emocional, debido a la sobrecarga laboral, extensas horas de trabajo, presión y desvaloración. Para intervenir el agotamiento emocional se debe de implementar medidas que puedan ayudar a las controlar el síndrome del Burnout a través de unas medidas que consisten, inicialmente, en analizar los horarios de trabajo e inclinarse por reducir las jornadas extensas, así como distribuir equitativamente las cargas laborales. Mientras tanto en el municipio de Arauca, a modo general perciben ausencia de agotamiento emocional en las trabajadoras, lo cual pueden impactar positivamente donde pueden experimentar menos ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental. Las trabajadoras de los municipios no sienten ninguna obligación frente a sus responsabilidades.

De esta manera, se evidencia que en el municipio de Arauca las trabajadoras presentan un buen nivel de satisfacción por su trabajo, lo que genera un impacto significativo y positivo en la vida de las trabajadoras, en su productividad y en las relaciones interpersonales. Por el contrario, en los 3 municipios se encontró que las trabajadoras del sector doméstico no reciben malos tratos por parte de sus empleadores, reciben un trato justo y responsable.

Por otro lado, se observa que las trabajadoras de los tres municipios han sentido deseo de renunciar, pero no lo hacen por varios motivos que puede estar relacionados con factores económicos, personales, sociales y laborales. Las principales razones para no renunciar es la falta de alternativa laborales con una remuneración similar, responsabilidades familiares como cuidar de hijos pequeños,

personas mayores o familiares discapacitados. La falta de nivel de escolaridad es otro de los factores que puede influir en estas decisiones, por motivo que afecta su capacidad para acceder a trabajos mejor remunerados y mejores condiciones laborales.

En cuanto al crecimiento personal y profesional en sus labores actuales se concluye que en los tres municipios han experimentados crecimiento en sus empleos actuales, mientras que otras no han tenido oportunidades lo cual puede traer consecuencias negativas para las trabajadoras, empleadores y el entorno laboral. Las trabajadoras que han logrado experimentar este crecimiento son personas que tienen mayor nivel de satisfacción, mientras las trabajadoras que no ven este crecimiento pueden sentirse desmotivada y menos satisfecha con su trabajo.

Por consiguiente, los resultados obtenidos resaltan la importancia de mejorar las condiciones laborales en los tres municipios. Las 18 trabajadoras entrevistadas están de acuerdo que se debe de mejorar sus salarios como primera medida, reducción de la carga laboral, horarios flexibles y días libres adecuados. Mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas es fundamental para asegurar su bienestar y satisfacción laboral.

Por otra parte, la mayoría de las entrevistadas no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus empleadores, lo que genera un aspecto favorable en el entorno laboral, en el bienestar emocional y psicológico de las trabajadoras.

Los resultados obtenidos en los diferentes municipios se observan que las respuestas son mixtas entre las trabajadoras, donde expresan que se sienten limitadas en su autonomía laboral y deben recibir instrucciones para realizar sus labores diarias, sin embargo, otros de los resultados dicen hacerlo de manera libre lo que permite que las trabajadoras estén más comprometidas con sus labores y permanezcan más tiempo en sus empleos, reduciendo la rotación del personal.

Finalmente, los resultados obtenidos en los municipios en mención, indican percepciones variadas ya que dentro de las entrevistadas indican que en situaciones difíciles pueden contar con sus

empleadores, lo cual es crucial para el bienestar y la estabilidad laboral, mientras otras manifiestan no contar con este apoyo de sus empleadores, si no con trabajadores que están alrededor.

Posteriormente se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a las mismas 18 trabajadoras domésticas de los cuales se obtuvieron los siguientes datos.

Se evidencia que en el municipio de Maní y la ciudad de Cali presentan niveles altos de cansancio emocional debido al tiempo que llevan ejerciendo esta labor, mientras que en Arauca la mayoría de las empleadas presentan niveles bajos. Por lo que se debe intervenir y tomar medidas para mitigar la problemática y disminuir los niveles altos de cansancio emocional en estos municipios con mayor índice.

Por otro lado, se observa que en los municipios de Maní y Arauca presentan niveles bajos de despersonalización lo que se considera un aspecto positivo en el bienestar emocional de cada una de ellas, a diferencia en Cali presentan niveles altos, por lo que se debe abordar este problema de manera integral y proactiva, a través de acciones y estrategias.

Finalmente, en los resultados obtenidos del municipio de Maní y la ciudad de Cali se observan que presentan un nivel medio de realización personal, al contrario, Arauca presenta nivel alto.

De lo cual se puede concluir que la ciudad de Cali se presentan niveles altos de cansancio emocional y despersonalización, lo cual es un indicativo que genera efectos negativos para las trabajadoras como para los empleadores, por eso es importante implementar estrategias que puedan ayudar a reducir estos niveles altos, mejorando el bienestar general de las trabajadoras y asegurándonos que reciban apoyo necesario para mantener su salud mental y emocional.

Para la escala de estrés percibido se evidencia que en el municipio de Maní es donde hay más nivel de frecuencia de estrés percibido atribuido al tiempo que se lleva laborando y la zona de residencia de las participantes, por otro lado en los tres municipios presentan resultados iguales donde el mayor número de personas encuestadas tiene un nivel de estrés eventual, por lo tanto, se debe tener en

cuenta que, aunque no es un estrés constante sus efectos pueden acumularse y eventualmente afectar su bienestar y desempeño laboral.

Dando respuesta a los objetivos se concluye que el municipio de Maní Casanare y la ciudad de Cali Valle son los más afectados frente al estrés y síndrome de Burnout presentando altos niveles de agotamiento emocional debido a la sobre carga laboral, el tiempo laborado, la experiencia, la zona de residencia y los extensos horarios. Debido a todos estos factores han sentido la necesidad de renunciar a su trabajo, pero las condiciones económicas y la falta de oportunidades no se los han permitido, siendo este un punto de partida para que sus niveles de estrés suban afectando su salud física y psicológica; siendo el municipio de Maní Casanare el que más presenta niveles de estrés frecuentes y eventuales atribuidos al tiempo que se lleva laborando y la zona de residencia de las participantes.

Aunque en su mayoría han experimentado un crecimiento personal y poco han tenido tratos hostiles por parte de sus empleadores desean que haya grandes cambios referente a sus salarios, reducción de carga laboral, horarios flexibles y días libres con el fin de mejorar sus condiciones y así poder disminuir esos factores de riesgo para su bienestar emocional y lograr una mejor satisfacción laboral.

Referencias

- Atalaya, P. M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Caicedo Girón, A., Fandiño Borrego, L. P., y Soto Mosquera, M. Y. (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*. [Trabajo de grado, Universidad ECCI]. Repositorio institucional Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/622>
- Cohen, S., y Williamson, G. (1988). Estrés percibido en una muestra probabilística de Estados Unidos. En S. Spacapan, & S. Oskamp (Eds.), *The Social Psychology of Health* Claremont Symposium on Applied Social Psychology (pp. 31-67). Newbury Park, CA Sage. <https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/scales/pdf/cohen,-s.-williamson,-g.-1988.pdf>
- Chavarría Islas, R. A., Colunga Gutiérrez, F. J., Loria Castellanos, J., & Peláez Méndez, K. (2017). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México. *Educación Médica*, 18(4), 254-261. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.09.001>
- DANE. (2022). Participación de las mujeres en el mercado laboral. DANE. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-participacion-mujer-mercado-laboral.pdf>
- De Ávila Rodríguez, U., Castro Trillos, L. F., y Zuluaga Baute, V. C. (2014). Caracterización del síndrome de Burnout en amas de casa residentes en el barrio Rodrigo de Bastidas de la ciudad de Santa Marta. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372014000200014
- Garduño M. A. y Márquez, M. S (1995). El estrés en el perfil de desgaste de las trabajadoras. *Cadernos De Saúde Pública*, 11(1), 65–71. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1995000100013>
- Gil-Monte, P. R.(2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología Em Estudo*, 7(1), 3–10. <https://doi.org/10.1590/S1413-7372200200010000>
- Gontero, S. y Velásquez Pinto, M. (2023). Trabajo doméstico remunerado en América Latina: claves para una ruta de formalización. Documentos de Proyectos (LC/TS.2023/82), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0ee7dabb-faf0-445c-985e-315cf4024bd9/content>
- Gutiérrez, R. y Guerra, D. (2023). Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v29n1/1729-4827-liber-29-01-e683.pdf>

- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. (Sexta edición ed.). México, DF. Pp. 92, 532-534. Mc Graw Hill.
- Martínez Pérez, A. (2010) El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense de Madrid, España.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2023). Cerca de 600 mil trabajadoras y trabajadores del servicio doméstico se beneficiarán con reforma laboral. Ministerio del trabajo.
<https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2023/marzo/cerca-de-600-mil-trabajadoras-y-trabajadores-del-servicio-domestico-se-beneficiaran-con-reforma-laboral#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Gran%20Encuesta%20Integrada,mil%20personas%20frente%20a%202021.>
- Ministerio del trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014. Por la cual se define la tabla de enfermedades laborales. Función pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>
- Morris Sarmiento, C. (2022). Trabajo doméstico en Colombia, reclamo de un sistema de inspección laboral, Convenio 189 de 2011 OIT. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional Universidad Santo Tomas.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43037/2022carolinamorris.pdf?sequence=1>
- Obando Mejía, I. A., Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., y Fernández Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. Revista Cubana de Medicina General Integral, 33(3), 345-351.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000300007&lng=es&tlng=es.
- ONU. (2020). Trabajo doméstico remunerado en Colombia: un aporte central de las mujeres. ONU.
<https://colombia.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Colombia/Documentos/Publicaciones/2020/01/trabajo%20domestico%20colombia.pdf>
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Velandia Duran, Y. del C., y Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana De Gerencia, 29(107), 1300-1317.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio Ordoñez, C. 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. (2023). (Eds.). Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica. Vol. XXII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, J. E. y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés Laboral: estudio de revisión. Diversitas, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Osorio Pérez, V. (2017). En el 6° aniversario del Convenio de OIT sobre trabajo doméstico, ¿en qué estamos en Colombia? Agencia de Información Laboral.
<https://ail.ens.org.co/informe-especial/6-aniversario-del-conveniooit-trabajo-domestico-estamos-colombia/>
- Quinchía Zapata, A. (2023, 5 abril). El 80% de las empleadas domésticas del país no cotiza a pensión. El Colombiano. [www.elcolombiano.com](https://www.elcolombiano.com/negocios/el-80-de-las-empleadas-domesticas-del-pais-no-cotizan-a-pension-FC20991567).
<https://www.elcolombiano.com/negocios/el-80-de-las-empleadas-domesticas-del-pais-no-cotizan-a-pension-FC20991567>

- Robert Segarra, A., Alcolea, M. R., Arribas Tutusaus, D., y Casado, X. (2022). Estudio cualitativo de burnout durante la pandemia entre profesionales de la Atención Primaria en Cataluña. <http://dx.doi.org/10.24038/mgyf.2022.058>
- Rodríguez García, A., Gutiérrez Bedmar, M., Bellon Saameño, J. A., Muñoz Bravo, C., y Fernández Navajas, J. (2015). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Volume 47, Issue 6, 2015. Pages 359-366. ISSN 0212-6567. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.09.003>
- Shen, H., y Huang, C. (2012). Domestic migrant workers in China's hotel industry: An exploratory study of their life satisfaction and job burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1283-1291. https://www.researchgate.net/publication/267210979_Domestic_migrant_workers_in_China's_hotel_industry_An_exploratory_study_of_their_life_satisfaction_and_job_burn_out

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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

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

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

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

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

Firma del participante

Fecha