



Los Niveles del Síndrome de Burnout y percepción de Estrés en la Salud Física y Mental de las
Trabajadoras Domésticas en los Departamentos de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca

Andrea Estrada Herrera

Yury Marcela Ríos León

María del Carmen Pinto Cervantes

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Agosto de 2024

Los Niveles del Síndrome de Burnout y percepción de Estrés en la Salud Física y Mental de las
Trabajadoras Domésticas en los Departamentos de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca

Andrea Estrada Herrera

Yury Marcela Ríos León

María del Carmen Pinto Cervantes

Trabajo De Grado

Presentado Como Requisito Para Optar Al Título De Especialista En Gestión Psicosocial En Contextos De
Trabajo

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magister En Prevención De Riesgos Laborales, Profesional en Salud Ocupacional

Psicólogo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Agosto de 2024

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial que con su amor incondicional nos guía en cada paso de nuestro camino, por llenarnos de sabiduría, fortaleza y perseverancia en la culminación de esta especialización.

A nuestros padres por su ejemplo y dedicación, gracias por su apoyo constante y creer en nosotras.

A nuestros hijos que nos impulsan a crecer y no dejar de soñar, a no desistir y seguir alcanzando nuestras metas.

Agradecimientos

A Dios principalmente, a nuestras familias quienes confiaron en nosotras en todo momento y nos brindaron su apoyo incondicional.

A nuestro tutor académico, profesor Cristian Camilo Osorio Ordoñez que con su sabiduría y constancia supo transmitirnos sus conocimientos, brindándonos su apoyo para la elaboración de nuestro proyecto de grado.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios por apoyarnos en la formación de nuestra especialización, a nuestros consejeros estudiantiles que siempre estuvieron prestos a colaborarnos en todos los requerimientos.

A todos nuestros amigos y compañeros que nos ayudaron a alcanzar esta importante meta.

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	7
Resumen	8
Abstract.....	9
1 Introducción.....	10
2 Planteamiento del problema	13
3 Justificación.....	15
4 Objetivos	17
4.1 Objetivo general.....	17
4.2 Objetivos específicos	17
5 Marco de referencia.....	18
5.1 Estado del arte o Antecedentes.....	18
5.2 Marco teórico.....	21
6 Diseño metodológico	23
6.1 Procedimiento del diseño metodológico.....	23
6.2 Entrevista semiestructurada	23
6.3 Población y Muestra	23
6.4 Instrumentos de Recolección de Datos	24
6.5 Procedimiento.....	26
7 Análisis de Datos	27
7.1 Análisis de resultados	27
7.1.1 Perfil Demográfico de las Encuestadas.....	27
7.1.2 Situación Laboral.....	28
7.2 Resultados de las encuestas	31
7.3 Resultados Escala MBI	65
8 Conclusiones	73
9 Referencias.....	75
10 Anexos.....	78

Lista de tablas

Tabla 1	Número de encuestas realizadas	27
Tabla 2	Descripción del código del encuestado	28
Tabla 3	Preguntas que se realizaron en la encuesta utilizando el modelo de Maslach y el modelo de Karasek	29
Tabla 4	Respuestas de las preguntas 1 y 2 para medir el agotamiento emocional	31
Tabla 5	Respuestas de las preguntas 3 y 4 para medir la despersonalización	36
Tabla 6	Respuestas de las preguntas 5 y 6 para medir la falta de realización personal	42
Tabla 7	Respuestas de las preguntas 7 y 8 para medir la demanda psicológica	48
Tabla 8	Respuestas de las preguntas 9 y 10 para medir el control sobre el trabajo	53
Tabla 9	Respuestas de las preguntas 11 y 12 para medir el apoyo social en el trabajo	59

Lista de figuras

Figura 1	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de agotamiento emocional	66
Figura 2	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de despersonalización	67
Figura 3	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de realización personal	68
Figura 4	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de estrés percibido	70
Figura 5	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de manejo de problemas	71
Figura 6	Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de percepción positiva	72

Resumen

La finalidad del estudio es determinar la prevalencia del estrés percibido por las trabajadoras domésticas en los departamentos de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca frente a la afectación causada por el síndrome de burnout y la presencia de síntomas de estrés. Esta investigación utiliza una metodología mixta con un análisis descriptivo y transversal. Se estudia a 18 trabajadoras domésticas para identificar los factores estresantes y evaluar el nivel de estrés, empleando el cuestionario de Burnout de Maslach y el cuestionario de síntomas de estrés. De igual forma, el agotamiento emocional, el componente del Burnout de mayor afectación y el estrés laboral percibido por las trabajadoras domésticas constituyen los mejores predictores del agotamiento emocional. También se recopiló datos mediante entrevista para conocer la percepción de los entrevistados frente al síndrome de burnout. Los factores que provocan mayor estrés son: el volumen de trabajo, salario inadecuado, síntomas de estrés a nivel afectivo, cognitivo y psicosomáticos están presentes en los tres componentes del Burnout. Los resultados confirman el carácter emocional del síndrome, su origen laboral y sus manifestaciones fisiológicas. Es esencial implementar cambios estructurales que fomenten un ambiente de trabajo respetuoso y de apoyo, condiciones laborales justas y la promoción de la autonomía. Estas medidas no solo mejorarían el bienestar y la satisfacción laboral, sino que también contribuirían a un entorno más justo y productivo para todos. Como resultado, se observaría una mejora en la salud mental y física de las trabajadoras, así como un aumento en su eficiencia y rendimiento laboral.

Palabras clave: Estrés Percibido, Síndrome Burnout, Trabajadoras Domésticas, Agotamiento Emocional.

Abstract

The purpose of this study is to determine the prevalence of stress perceived by domestic workers in the departments of Barranquilla, Boyacá and Cundinamarca compared to the impact caused by burnout syndrome and the presence of stress symptoms. This research uses a mixed methodology with a descriptive and transversal analysis. 18 domestic workers are studied to identify stressors and evaluate the level of stress, using the Maslach Burnout questionnaire and the stress symptoms questionnaire. Likewise, emotional exhaustion, the Burnout component most affected, age and work stress perceived by domestic workers constitute the best predictors of emotional exhaustion. Data were also collected through interviews to know the perception of the interviewees regarding burnout syndrome. The factors that cause greater stress in domestic workers are: Volume of work, inadequate salary, symptoms of stress at an emotional, cognitive and psychosomatic level are present in the three components of Burnout. The results confirm the emotional nature of the syndrome, its occupational origin and its physiological manifestations. It is essential to implement structural changes that foster a respectful and supportive work environment, fair working conditions, and the promotion of autonomy. These would not only improve well-being and job satisfaction, but also contribute to a fairer and more productive measurement environment for all. As a result, there would be an improvement in the mental and physical health of the workers, as well as an increase in their efficiency and work performance.

Keywords: Perceived Stress, Burnout Syndrome, Domestic Workers, Emotional Exhaustion.

1 Introducción

En varios campos laborales, el estrés y el síndrome de agotamiento se han vuelto problemas importantes; afectan tanto a los trabajadores en profesiones de alta responsabilidad como a los trabajadores en ocupaciones tradicionalmente desatendidas, como el trabajo doméstico. Las condiciones laborales desafiantes que enfrentan las trabajadoras domésticas en Colombia principalmente en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá pueden tener un impacto negativo en su desempeño laboral, así como en su salud física y mental.

El estrés laboral es una respuesta adaptativa del organismo a demandas y presiones excesivas del entorno laboral, que pueden resultar en problemas físicos y psicológicos (Chung et al., 2020). Según el Ministerio de Salud y Protección Social, la salud mental se define como un estado dinámico que se refleja en la vida diaria a través del comportamiento y la interacción, permitiendo a las personas y grupos utilizar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para enfrentar las situaciones cotidianas, trabajar, formar relaciones significativas y contribuir a sociedad.

El impacto de la salud mental en todas las facetas de la vida diaria se destaca en la definición que ofrece el Ministerio de Salud y Protección Social. El bienestar mental no solo influye en la capacidad de las personas para enfrentar los desafíos diarios, sino también en su capacidad para mantener relaciones significativas y contribuir positivamente a la comunidad, según este enfoque integral. Es fundamental reconocer el valor de la salud mental desde esta perspectiva para promover ambientes saludables y de apoyo, tanto en el ámbito personal como en el laboral. También enfatiza la importancia de políticas y programas que fomenten el desarrollo de recursos mentales, cognitivos y emocionales, los cuales son esenciales para una vida productiva y plena.

Por otro lado, el síndrome de burnout es una condición crónica de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, resultante de un estrés laboral prolongado (Maslach et al., 2001; Caicedo y Ordoñez, 2024).

El Síndrome de Burnout surge de un proceso multicausal y complejo, que ocasionan las variantes como agotamiento, crisis, inestabilidad, causales de factores como pobreza condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, desorientación profesional y aislamiento (Osorio et. Al., 2024).

Debido a la informalidad de su trabajo, la falta de acceso a servicios de salud y la falta de redes de apoyo social, las trabajadoras domésticas en Colombia se encuentran con frecuencia en condiciones de vulnerabilidad. Estos factores pueden empeorar los efectos del estrés y el agotamiento, lo que puede tener efectos graves en su rendimiento laboral y bienestar (Salvagioni et al., 2017). El agotamiento puede causar una variedad de problemas de salud física, como los trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares, así como problemas de salud mental, como la depresión y la ansiedad (Bailey, 2006).

Debido a su impacto significativo en el rendimiento organizacional y en la salud y el bienestar de los trabajadores, el estrés laboral ha motivado un creciente interés e investigación en las últimas décadas. El estudio del estrés laboral se ha vuelto aún más importante para entender y abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores en el mundo moderno a medida que cambian los entornos laborales y aumentan las demandas. Para distinguir las características de las ocupaciones, los trabajos y las organizaciones con ambientes laborales de alto estrés, es esencial evaluar y medir el estrés laboral. Esto no solo permite diagnosticar la problemática, sino también diseñar intervenciones oportunas (Patlán, 2019; Caicedo y Ordoñez, 2024).

Este estudio brindará una comprensión completa de la situación actual de las trabajadoras domésticas en Colombia, en particular en las ciudades de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca. Para mejorar sus condiciones laborales y su bienestar general, esto permitirá identificar áreas importantes que requieren intervención. Para facilitar la implementación de políticas públicas y programas que fomenten la equidad, la protección de los derechos y el desarrollo social de las trabajadoras domésticas

en estas regiones, los hallazgos ayudarán a una comprensión más amplia de los desafíos y necesidades particulares de este grupo laboral.

2 Planteamiento del problema

Las trabajadoras domésticas son esenciales para la economía y el bienestar de muchas familias en Colombia; sin embargo, con frecuencia enfrentan condiciones laborales difíciles que pueden provocar síndrome de cansancio y altos niveles de estrés. Con frecuencia, estas trabajadoras trabajan en un ambiente de informalidad laboral, sin acceso adecuado a redes de apoyo social y servicios de salud; esto empeora sus condiciones de trabajo y aumenta su vulnerabilidad a problemas de salud física y mental.

El estrés laboral es una respuesta del cuerpo a las altas demandas y presiones excesivas del ambiente laboral; puede causar problemas psicológicos, físicos, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, los cuales son síntomas del síndrome de Burnout, como resultado de una exposición prolongada al estrés laboral. La falta de reconocimiento, el maltrato verbal y físico y la falta de contratos formales que les aseguren los derechos laborales fundamentales empeoran estos problemas en el contexto de las trabajadoras domésticas (Rossi et al., 2023).

El agotamiento no solo afecta la salud mental de los trabajadores, causando depresión y ansiedad, sino que también tiene efectos significativos en la salud física, como trastornos del sueño y problemas cardiovasculares (Salvagioni et al., 2017). También se muestra un aumento de la intención de abandonar el empleo y una disminución de la productividad y la calidad del trabajo como resultado del estrés y el agotamiento en el desempeño laboral (APA, 2022).

La investigación sobre el impacto del burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en Colombia es insuficiente, a pesar de la relevancia de este tema. Comprender cómo estas condiciones afectan su salud y desempeño laboral es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren sus condiciones de trabajo y bienestar general.

Según estudios precedentes como el de Osorio et al. (2024), que examinan el síndrome de Burnout en empleados domésticos colombianos, quien investiga los niveles de estrés laboral y Burnout

en trabajadores domésticos del municipio de Tuluá, en donde se utilizaron herramientas validadas como el Maslach Burnout y la escala de estrés percibido, adaptada por el Dr. Eduardo R., para medir con precisión el nivel de estrés y fatiga que experimentan, con el objetivo de conocer los factores de riesgo específicos y niveles de estrés y Burnout pueden experimentar las trabajadoras del hogar en cada municipio.

Las trabajadoras domésticas realizan un gran número de tareas en el hogar, muchas de ellas residen en el lugar de trabajo y laboran largas jornadas, afectando su calidad de vida y salud, además tienen un exceso de actividades y presiones en el trabajo que va combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento, incrementando los sentimientos de agotamiento físico y emocional. A pesar de la importancia de este tema, existe una carencia notable de investigación específica sobre el impacto del estrés y el burnout en las trabajadoras domésticas en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá.

Comprender cómo estas condiciones afectan su salud y desempeño laboral es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren sus condiciones de trabajo y bienestar general.

Las trabajadoras domésticas, que realizan funciones como aseo, la limpieza, la cocina, el lavado, el planchado y el cuidado de los niños, suelen trabajar en jornadas prolongadas. Debido al estrés y la cantidad de tareas que deben realizar, estas largas jornadas pueden causar monotonía, conformismo, sedentarismo, carga emocional y agotamiento físico y mental. La urgencia de investigar y abordar los factores que contribuyen al estrés y al agotamiento en este grupo laboral para implementar intervenciones que fomenten su salud y bienestar se evidencia en esta situación.

Pregunta de Investigación

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

3 Justificación

El hecho de que las trabajadoras domésticas sean un grupo significativo y vulnerable en la fuerza laboral colombiana hace que sea crucial examinar sus condiciones de trabajo y su impacto en la salud física y mental. Las condiciones laborales desfavorables, que incluyen largas horas de trabajo, protección social insuficiente y contratos informales, son comunes para estas trabajadoras (OIT, 2021). Se puede aumentar la probabilidad de sufrir estrés crónico y agotamiento, lo cual puede afectar su calidad de vida y bienestar (Rossi et al., 2023)

El estrés laboral y el síndrome de burnout no solo tienen implicaciones serias para la salud física y mental de las trabajadoras, sino que también impactan negativamente en su desempeño laboral, ya que puede producir problemas de sueño, trastornos cardiovasculares y dolores musculares, según estudios (Salvagioni et al., 2017). Asimismo, la desmotivación, la ansiedad y la depresión están relacionadas con el estrés y el agotamiento persistentes, los cuales pueden disminuir significativamente la productividad y la calidad del trabajo (APA, 2022).

La situación de las trabajadoras domésticas es particularmente alarmante debido a la alta informalidad laboral en Colombia. La falta de servicios de salud y de protección social aumenta la vulnerabilidad de este grupo; por lo tanto, es necesario abordar e investigar estos problemas de manera urgente (OIT, 2021).

Además, el reconocimiento de estos desafíos es fundamental para el desarrollo de políticas públicas y estrategias de intervención que mejoren las condiciones laborales y promuevan el bienestar integral de las trabajadoras domésticas. Las necesidades y experiencias particulares de las trabajadoras domésticas pueden guiar la creación de programas de apoyo y capacitación destinados a aliviar los efectos del estrés y la fatiga, mejorando tanto su salud como su desempeño laboral (Rossi et al., 2023), ya que la mejora de las condiciones de salud y laboral no solo beneficia a las trabajadoras, sino también a sus familias y empleadores, y, en última instancia, a la economía y la sociedad en su conjunto.

Finalmente, este proyecto de investigación impacta y aporta positivamente en nuestra formación como estudiantes teniendo en cuenta que el estrés y síndrome de burnout pueden comprenderse mejor a través de la aplicación de diferentes instrumentos y herramientas necesarias para medir el estrés y burnout en trabajadoras domésticas de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca desde la propia experiencia, desarrollando estrategias efectivas de gestión para promover un bienestar integral además de aportar información valiosa y contribuir al conocimiento.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Determinar el impacto del estrés y del síndrome de burnout en la salud física y mental, así como en el desempeño laboral de las trabajadoras domésticas en Barraquilla, Boyacá y Cundinamarca.

4.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de estrés y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Barraquilla, Cundinamarca y Boyacá.
- Examinar los efectos del estrés y del síndrome de burnout en la salud física y mental de las trabajadoras domésticas.
- Determinar el impacto del estrés y del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las trabajadoras domésticas.

5 Marco de referencia

5.1 Estado del arte o Antecedentes

El estudio del impacto del estrés y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá, se enmarca dentro de una creciente preocupación por las condiciones laborales y su relación con la salud mental y física de los trabajadores en diversos sectores. A continuación, se presentan algunos de los antecedentes específicos que fundamentan esta investigación:

Condiciones Laborales y Salud de las Trabajadoras Domésticas: La Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2021, ha señalado que las trabajadoras domésticas en muchos países, incluida Colombia, suelen laborar en condiciones precarias. La informalidad laboral, la falta de acceso a la seguridad social y la carencia de derechos laborales formales son factores que contribuyen a su vulnerabilidad (OIT, 2021).

Estas condiciones incrementan significativamente el riesgo de estrés y burnout, afectando su bienestar general.

Impacto del Estrés y el Burnout en la Salud: Diversos estudios han demostrado que el estrés crónico y el burnout tienen efectos adversos tanto en la salud física como mental de los trabajadores. El síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, ha sido vinculado a problemas de salud física como trastornos cardiovasculares y musculoesqueléticos, así como a problemas de salud mental como ansiedad y depresión (Salvagioni et al., 2017). Estos hallazgos son consistentes con estudios realizados en otros contextos laborales, que destacan la gravedad de estas condiciones.

Estudios Previos en Trabajadoras Domésticas: Un estudio realizado por la Universidad de los Andes en Colombia exploró las condiciones laborales y el bienestar de las trabajadoras domésticas en Bogotá. Los resultados indicaron que muchas de estas trabajadoras enfrentan altos niveles de estrés

debido a la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento, lo que afecta negativamente su salud y desempeño laboral (Universidad de los Andes, 2018). Este estudio resalta la necesidad de intervenciones específicas para mejorar sus condiciones laborales y reducir el estrés y burnout.

Según Maslach et al. (2001), el estrés laboral y el síndrome de burnout son problemas de salud mental que afectan a una gran cantidad de trabajadores, especialmente aquellos que se desempeñan en ocupaciones de cuidado y servicios. Las trabajadoras domésticas representan un grupo particularmente vulnerable, dado que su labor se caracteriza por largas jornadas, baja remuneración y escaso reconocimiento social.

Según Carrasco M. (2021), en su artículo denominado “ Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados” evaluaron el índice de deterioro de la salud mental en el trabajo doméstico y de cuidados obteniendo como hallazgo; el alto grado de prevalencia de los problemas de salud mental que aquejan a las trabajadoras domésticas y que se derivan de factores psicosociales vinculados a circunstancias inherentes a su desempeño laboral, tales como; desprotección, ineficiencia del marco normativo específicamente diseñado para los mismos. Donde se pretende adherir a sus raíces históricas una concepción arcaica y denostada hacia la función doméstica y trufada a su vez de servilismo y desigualdad.

Por otra parte, Ramírez et al. (2018), en su artículo titulado: “estrés laboral en las trabajadoras domésticas en el sector de San Cristóbal tenía como objetivo; “establecer una relación entre el nivel de estrés y la carga laboral de los trabajadores domésticos de San Cristóbal en donde se obtuvieron hallazgos significativos debido a que esas trabajadoras domésticas de San Cristóbal, están sometida a una carga laboral pesada de acuerdo con los resultados obtenidos. Éstos nos indican que el consumo de energía de la media de las trabajadoras es de 5,084.4 kcal/jornada. Tanto la carga dinámica como la estática demandan mayor consumo de energía. De acuerdo con ello y mediante el análisis final del estudio se pudo determinar qué; el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas es alto.

De igual forma, Mantilla y Arévalo (2022), en su artículo titulado "Caracterización del Trabajo Doméstico Remunerado y No Remunerado en el Ámbito Urbano y Rural en Colombia", se propusieron identificar las características específicas de las actividades de trabajo doméstico realizadas por mujeres en zonas rurales y urbanas. Su análisis se enfocó en las diferencias y limitaciones presentes en estos entornos, revelando que las condiciones sociodemográficas juegan un papel crucial en las tareas domésticas. Esta investigación busca identificar la variedad de funciones asignadas a las trabajadoras domésticas según su origen (urbano-rural). Los resultados mostraron que, en el sector rural, las mujeres tienen cuatro jornadas de trabajo diarias, atendiendo la casa, el empleo, la familia, y adicionalmente, la producción agrícola y pecuaria (Alberti et al., 2014). Esto resulta en una mayor carga laboral, alcanzando hasta 14 horas diarias en comparación con el sector urbano, lo que sugiere que la población rural puede estar más expuesta a enfermedades laborales relacionadas con factores psicosociales debido al exceso de productividad.

Finalmente, Caicedo & Fandiño (2020), proponen en su artículo titulado "Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca" identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo doméstico por días, a través de empresas que tercerizan el servicio en el municipio de Tabio Cundinamarca. Sus hallazgos; el 40% de la población encuestada se encuentra en un riesgo Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención por la empresa que terceriza el servicio.

En este orden de ideas, partiendo de lo expreso en estos antecedentes: como presenta Camacho y Mayorga (2017), en su artículo "Riesgos laborales psicosociales". Desde un ángulo organizacional, jurídico y social, los riesgos psicosociales tienen una gran probabilidad de provocar daños en la salud física, mental y emocional de los trabajadores. Entre los factores recientes que afectan

la salud mental de los empleados se incluyen los tratos precarios, las nuevas formas de empleo, la inseguridad e inestabilidad laboral, las arduas horas de trabajo y el conflicto entre el trabajo y la familia. Esta investigación se centró en analizar el impacto en los trabajadores de la empresa, la organización y terceros, con especial atención a los grupos que históricamente han sido discriminados en el ámbito laboral: mujeres, migrantes, comunidad LGBT, personas con discapacidad, jóvenes y mayores de cincuenta años. Se realizó un estudio cualitativo para examinar los conceptos abordados de manera transversal en varias disciplinas, especialmente en psicología.

5.2 Marco teórico

Síndrome de Burnout de Maslach

El síndrome de Burnout, también denominado agotamiento profesional, fue desarrollado por Christina Maslach. Este síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal en el ámbito laboral. Es comúnmente observado en profesionales que trabajan en entornos de alta demanda emocional, tales como salud, educación y servicios sociales (Maslach et al., 2001). El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es una herramienta reconocida internacionalmente para medir este fenómeno.

Modelo de Demandas-Control-Apoyo de Karasek

El Modelo de Demandas-Control-Apoyo (DCS) de Karasek es una teoría que explora cómo las demandas laborales, el control sobre el trabajo y el apoyo social influyen en el estrés laboral y el bienestar de los empleados. Según esta teoría, el estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son elevadas y el control que los empleados tienen sobre su trabajo es bajo. Además, el modelo subraya que el apoyo social en el trabajo puede mitigar el estrés (Karasek, 1979).

Cuestionario de Síntomas de Estrés Percibido (PSS)

El Cuestionario de Síntomas de Estrés Percibido (PSS) es una herramienta psicológica desarrollada para medir el grado en que las personas perciben situaciones como estresantes. Creado

por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), este cuestionario evalúa la percepción de estrés durante el último mes. El PSS es ampliamente utilizado en investigaciones de psicología y salud para evaluar la percepción subjetiva del estrés.

6 Diseño metodológico

6.1 Procedimiento del diseño metodológico

Para obtener una comprensión completa del impacto del síndrome de burnout y del estrés en la salud física y mental de las trabajadoras domésticas en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá, esta investigación se enmarca en un diseño de estudio mixto. Utiliza tanto métodos cuantitativos como cualitativos.

El Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1981), es una herramienta compuesta por 22 ítems que evalúan, en una escala de frecuencia de siete niveles, los tres síntomas principales del burnout: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y baja Realización Personal en el Trabajo (RPT). Inicialmente, la escala incluía dos modalidades de valoración: frecuencia e intensidad. Los individuos respondían a cada ítem basándose en preguntas sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con su trabajo y desempeño habitual. No obstante, en la versión de 1986, la forma de intensidad fue eliminada ya que Maslach y Jackson determinaron que ambas modalidades se superponían, observando una alta correlación entre ambas dimensiones de evaluación ($r = 0,73$, con una media de $r = 0,56$).

6.2 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.

6.3 Población y Muestra

La población objetivo de este estudio fueron 18 trabajadoras domésticas en los departamentos de Barranquilla, Boyacá y Cundinamarca. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico, basado en la accesibilidad y disposición de las participantes para responder a las

encuestas. La muestra incluyó a trabajadoras domésticas de diferentes edades, niveles educativos y condiciones laborales, lo que permitió obtener una visión amplia y representativa de la situación.

6.4 Instrumentos de Recolección de Datos

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

Encuesta Sociodemográfica y Laboral: Esta encuesta se diseñó para recopilar información sobre las características sociodemográficas y laborales de las participantes. Incluyó preguntas sobre:

- Edad
- Género
- Nivel educativo
- Estado civil
- Número de personas a cargo
- Condiciones laborales (tipo de contrato, tiempo en el empleo actual, afiliación al sistema de seguridad social, entre otros)

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.

Encuesta sobre Estrés y Burnout: Basada en el Inventario de Burnout de Maslach y el Modelo de Demandas-Control-Apoyo de Karasek, esta encuesta evaluó los niveles de estrés y burnout entre las trabajadoras domésticas. Las dimensiones evaluadas incluyeron:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal
- Demandas psicológicas
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social en el trabajo

6.5 Procedimiento

Las encuestas se realizaron de manera presencial por los investigadores en distintos puntos de encuentro comunes para las trabajadoras domésticas, tales como parques, estaciones de transporte público y comunidades residenciales en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá. Antes de la administración de las encuestas, se les explicó a las participantes el propósito del estudio, garantizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. Las encuestas fueron completadas en un tiempo estimado de 30 a 40 minutos por participante.

7 Análisis de Datos

Se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas para examinar los datos:

- **Análisis cuantitativo:** Los datos cuantitativos de las encuestas se analizaron con el software Excel. Para caracterizar la muestra y examinar las tendencias y los comportamientos de los datos obtenidos, se llevaron a cabo análisis descriptivos.
- **Análisis cualitativo:** Se llevó a cabo un análisis temático para examinar las respuestas abiertas de la encuesta sobre las condiciones laborales y el agotamiento; se descubrieron patrones y temas recurrentes en las percepciones y experiencias de las trabajadoras domésticas.

Ética de la Investigación

Todas las participantes proporcionaron su consentimiento informado antes de participar en las encuestas. Se garantizó la confidencialidad de los datos y el anonimato de las participantes, y se les informó sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin repercusiones.

Tabla 1

Número de encuestas realizadas

Item	Municipios	Encuestas realizadas
1	Cundinamarca	6
3	Boyacá	6
3	Barranquilla	6

Nota. Elaboración propia.

7.1 Análisis de resultados

7.1.1 Perfil Demográfico de las Encuestadas

- **Género:** Predominantemente femenino.
- **Edad:** Rango de edades entre 18 y 65 años.

- **Ciudad - Departamento:** Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá.
- **Cabeza de Familia:** Un porcentaje significativo reporta ser cabeza de familia.
- **Personas a Cargo:** Varía entre 1 y más de 4 personas.
- **Número de Hijos:** Mayoritariamente entre 1 y 3 hijos.
- **Nivel de Estudios Alcanzado:** Desde primaria incompleta hasta educación superior.

7.1.2 Situación Laboral

- **Ocupación Actual:** Todos los encuestados trabajan como empleados domésticos.
- **Tiempo en el Trabajo Actual:** Varía desde menos de 6 meses hasta más de 5 años.
- **Tipo de Contrato:** Predominantemente contratos informales.
- **Afiliación al Sistema General de Seguridad Social:** Mayoritariamente no afiliadas.
- **Zona de Residencia:** Principalmente zonas urbanas.

Con el objetivo de proteger la privacidad de los encuestados, a cada uno de ellos se les asignó un código que se presenta a continuación:

Tabla 2

Descripción del código del encuestado.

Descripción	Encuestado 1	Encuestado 2	Encuestado 3	...	Encuestado 18
Código encuestado	TD-01	TD-02	TD-03	...	TD-18

Nota. Elaboración propia.

A continuación, se presentan las preguntas de las encuestas que se realizaron a los 18 participantes de los diferentes municipios, cabe resaltar que cada pregunta tiene un número de identificación:

Tabla 3

Preguntas que se realizaron en la encuesta utilizando el modelo de Maslach y el modelo de Karasek.

Categoría	Subcategoría	Pregunta
	Agotamiento emocional	<p>Q1: ¿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> <hr/> <p>Q2: ¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
Modelo de Maslach	Despersonalización	<p>Q3: ¿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> <hr/> <p>Q4: ¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>Q5: ¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p>

		<p>Q6: ¿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>
		<p>Q7: ¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p>
	Demanda psicológica	<p>Q8: ¿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>
Modelo de Karasek	Control sobre el trabajo	<p>Q9: 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>Q10: ¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o siguen instrucciones estrictas?</p>
	Apoyo social en el trabajo	<p>Q11: ¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p>

Q12: ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Nota. Elaboración propia.

7.2 Resultados de las encuestas

Después de haber definido los modelos y las preguntas de cada una de las encuestas realizadas, se procede a realizar el análisis de resultados. A continuación, se presenta dicho análisis teniendo en cuenta el modelo utilizado y la subcategoría de cada modelo, cabe resaltar que cada subcategoría se ve representada por dos preguntas que se puede visualizar en la tabla 3.

Tabla 4

Respuestas de las preguntas 1 y 2 para medir el agotamiento emocional.

Modelo de Maslach: Agotamiento Emocional		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
Q1	TD-01	A la fecha tengo bastantes oficios a la vez por ejemplo tengo que estar pendiente de las diferentes tareas que hay en el hogar asumiendo varias responsabilidades a la vez lo cual me causa cansancio físico, problemas para dormir y en algunas ocasiones dificultad para concentrarme teniendo en cuenta que debo cumplir con todas las tareas que se me asignan además de mantener una buena relación interpersonal con mi jefe directo.
	TD-02	si de pronto falta de motivación porque me esfuerzo mucho para desempeñar mi trabajo sin embargo el reconocimiento económico no ha sido muy bueno ya que el pago es a diario y por ejemplo no hay ayuda para un transporte o algo así. También el estrés porque a veces los jefes quieren todo para ya pero el tiempo no es el que trabaja sino uno.

TD-03	Si a veces sentía estrés e irritabilidad porque sentía presión del jefe ya que ella todo el tiempo estaba encima mía observando si yo cumplía con mis funciones para las cuales fui contratada.
TD-04	Sí, considero que las múltiples funciones que desempeño me generan sobrecarga emocional. Esto se manifiesta en cansancio físico constante, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad y dificultad para concentrarme, lo que afecta mi rendimiento y bienestar general.
TD-05	No, está el momento no gracias a Dios todo muy bien
TD-06	Cansancio emocional y físico por la cantidad de carga laboral que he tenido y las responsabilidades en mi sitio de trabajo debido a que son múltiples trabajo por desempeñar y a veces la colaboración de mis compañeros no es mayor cosa.
TD-07	Si, siento que últimamente me canso más de lo normal, me cuesta dormir y me siento desanimada.
TD-08	Realmente no, tengo un turno flexible.
TD-09	Últimamente me he sentido desanimada a causa de mi trabajo, ando muy irritable, todo me molesta, me cuesta realizar mis funciones muchas veces.
TD-10	Si, siento que últimamente me canso más de lo normal, me cuesta dormir y me siento desanimada.
TD-11	Realmente no, tengo un turno flexible.
TD-12	He sentido el cansancio físico más que emocional.
TD-13	Si, porque las diferentes funciones que se desarrolla mi trabajo pueden generar sobrecarga emocional debido a la naturaleza exigente y a menudo poco reconocida de estas tareas. El constante cuidado de un hogar, la realización de múltiples labores domésticas y la presión de cumplir con las expectativas de los empleadores pueden llevar a un cansancio físico y mental, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad y dificultad para concentrarse.

	TD-14	<p>Si, porque la carga emocional puede ser aún mayor cuando no se reciben muestras de aprecio o trato amable por parte de los mis jefes o sus hijos. Creo que esto ha sido uno de lo más difícil de mi trabajo, porque me ha generado mucha irritabilidad y desanimo.</p>
	TD-15	<p>Sí, considero que las diferentes funciones que se desarrollan en el trabajo doméstico pueden generar sobrecarga emocional. El constante desempeño de tareas como la limpieza, la cocina, el cuidado de los niños y otras responsabilidades del hogar</p>
	TD-16	<p>Sí, las diversas tareas realizadas en el ámbito del trabajo doméstico pueden generar una carga emocional adicional. El desempeño constante de labores como la limpieza, la cocina y el cuidado de los niños puede resultar en un agotamiento físico notable. Este cansancio físico puede provocar falta de motivación para llevar a cabo las actividades diarias, dificultades para conciliar el sueño debido al estrés acumulado, un estado de ánimo bajo a causa de la sensación de a brumamiento, irritabilidad por la presión constante y problemas de concentración en otras áreas debido a la preocupación por las responsabilidades del hogar.</p>
	TD-17	<p>Si, el desempeño continuo de las tareas domésticas ha afectado mi salud física y mental, manifestándose en problemas para dormir, falta de motivación, irritabilidad y dificultad para concentrarse. esto por la carga constante de trabajo repetitivo y exigente ha afectado mi bienestar porque he pensado en ocasiones en renunciar</p>
	TD-18	<p>Si, el desempeño continuo de tareas como la limpieza, la cocina y el cuidado de niños me ha provocado en ocasiones agotamiento físico y mental, lo que a su vez lo manifesté en problemas para dormir, falta de motivación, irritabilidad y dificultad para concentrarse.</p>
Q2	TD-01	<p>Cuando no hay otra persona que haga mi trabajo, yo soy quien debo asumir esas tareas lo cual me genera carga emocional por no poder delegar mis funciones a otro teniendo en cuenta que a la fecha no hay alguien que me remplace.</p>

TD-02	Si por ejemplo lavar baños cuando están muy sucios o por ejemplo recoger cosas personales en una casa; por ejemplo, un día tuve que recoger la ropa interior sucia de una patrona que había tirado en la sala de la casa, a mí me parece injusto porque ahí ya se ve involucrada mi situación emocional.
TD-03	No, porque yo ya se cuáles son las tareas que debo desarrollar entonces ya hace parte de mi rutina diaria.
TD-04	Sí, me siento obligado a realizar tareas que no estaban en mi acuerdo inicial de trabajo y que son emocionalmente demandantes, como manejar situaciones familiares delicadas sin el apoyo o la capacitación adecuada.
TD-05	No, para nada hasta el momento me ha ido bien, en los puestos que eh estado me ido super bien.
TD-06	No, para nada hasta el momento me ha ido bien, en los puestos que eh estado me ido super bien.
TD-07	Si, siempre hay tareas extras que exigen quedarse más tiempo o suspender el almuerzo.
TD-08	No, todas las funciones las realizo en calma, a veces se presentan actividades extras, pero no se me dificulta hacerlas.
TD-09	Si, me exigen realizar tareas que no me corresponden y eso me molesta.
TD-10	Si, siempre hay tareas extras que exigen quedarse más tiempo o suspender el almuerzo.
TD-11	No, todas las funciones las realizo en calma, a veces se presentan actividades extras, pero no se me dificulta hacerlas.
TD-12	Si, igual las hago por complacer a mi jefe.
TD-13	Sí, me veo forzada a llevar a cabo ciertas tareas en mi trabajo que me generan una carga emocional considerable. Estas labores suelen ser monótonas y extenuantes, y la falta de reconocimiento o apoyo de mis empleadores intensifica esta sensación, causando estrés y ansiedad constante.

TD-14	Sí, a menudo me siento presionada a realizar ciertas tareas en mi empleo doméstico que me generan un peso emocional considerable. Estas responsabilidades pueden ser muy agotadoras y, sin el debido reconocimiento, se acumula una sensación de frustración y agotamiento.
TD-15	Sí, frecuentemente me siento forzada a realizar ciertas labores que me provocan un desgaste emocional significativo. Estas tareas, debido a su naturaleza exigente y la falta de reconocimiento, generan en mí una sensación de sobrecarga y agotamiento.
TD-16	Sí, a menudo me siento obligada a realizar tareas que resultan emocionalmente agotadoras. Estas labores suelen ser repetitivas y demandantes, y la falta de empatía o reconocimiento por parte de mis empleadores aumenta significativamente mi nivel de estrés.
TD-17	Sí, me siento obligada a realizar ciertas tareas que me generan una carga emocional significativa. Estas labores suelen ser repetitivas y agotadoras, y la falta de reconocimiento o apoyo de mis empleadores agrava esta sensación, llevándome a un estado de estrés y ansiedad constante.
TD-18	Las tareas domésticas me agobian emocionalmente y, sin reconocimiento, me frustran y me cansan.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q1: Sobrecarga emocional en el trabajo

- De las 18 encuestadas, 14 reportaron experimentar una sobrecarga emocional significativa debido a múltiples responsabilidades y la presión del entorno laboral. Esto representa aproximadamente el 77.8% de las participantes.
- Solo 4 de las 18 encuestadas indicaron no sentir sobrecarga emocional, lo cual corresponde al 22.2%.

Pregunta Q2: Obligación de realizar tareas emocionalmente cargadas

- De las 18 encuestadas, 12 expresaron sentirse obligadas a realizar tareas que suponen una carga emocional adicional, lo que constituye el 66.7% de las participantes.

- 6 empleadas, o el 33.3%, indicaron que no sienten una carga emocional excesiva respecto a las tareas asignadas.

Un problema significativo en sus condiciones laborales es el agotamiento emocional que sufren la mayoría de las trabajadoras domésticas encuestadas (77.8%). Esto indica que las exigencias del puesto son demasiado elevadas o que carecen del respaldo necesario para manejarlas. Se deben revisar y ajustar las expectativas y los roles asignados para que sean justos, ya que el 66.7% de ellas se sienten obligadas a realizar tareas emocionalmente muy exigentes. En resumen, es imperativo que los empleadores y los reguladores tomen medidas para mejorar el ambiente de trabajo, brindando asistencia psicológica, capacitación en manejo del estrés y asegurando que las cargas de trabajo sean equilibradas.

Tabla 5

Respuestas de las preguntas 3 y 4 para medir la despersonalización.

Modelo de Maslach: Despersonalización		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
Q3	TD-01	En ocasiones me siento estresada o humillada ya que todas las personas merecemos respeto y si no se trata a la gente con un vocabulario adecuado no hay un ambiente adecuado para laborar. Por ejemplo, ha habido situaciones en las cuales han dudado de mi honestidad y mi capacidad de trabajo cuando haciendo las labores, aun el jefe considera que no desarrollo el trabajo para el cual fui contratada.
	TD-02	me he sentido desmotivada porque no me gustaría continuar trabajando allá cuando por ejemplo me han humillado en situaciones cuando uno no sabe desempeñar bien la actividad diciéndome palabras orientes como payasa o palabras groseras.

TD-03 Con mucha rabia porque me da mucha impotencia de ver las faltas de respeto y en algunas ocasiones tener que llevarle la razón así el jefe no la tenga.

TD-04 Me siento menospreciada y desmotivada. Un ejemplo de esto es cuando recibo críticas constantes sobre mi trabajo sin ningún reconocimiento por mis esfuerzos, o cuando se ignoran mis necesidades básicas como los descansos adecuados.

TD-05 Pues la verdad no he pasado por eso, mi jefe es muy comprensivo y amable

TD-06 Pues la verdad no he pasado por eso, mi jefe es muy comprensivo y amable

TD-07 Siento que en ocasiones no valoran mi trabajo, el esfuerzo que hago para que todo marche de forma satisfactoria, el trato suele ser muy tosco en muchas ocasiones, estoy en el baño y no dejan de llamarme hasta para recoger un papel que se les cayó.

TD-08 Afortunadamente el trato de mis superiores es muy bueno, me hacen sentir bien.

TD-09 Cuando no me tratan de forma amable siento ganas de reaccionar y decirle lo que se merece, pero sé que perdería el trabajo por eso, en una ocasión me gritó porque olvidé colocar jabón en el baño, pero preferí callar y llevar lo que necesitaba.

TD-10 Siento que en ocasiones no valoran mi trabajo, el esfuerzo que hago para que todo marche de forma satisfactoria, el trato suele ser muy tosco en muchas ocasiones, estoy en el baño y no dejan de llamarme hasta para recoger un papel que se les cayó.

TD-11 Afortunadamente el trato de mis superiores es muy bueno, me hacen sentir bien.

-
- TD-12 En ocasiones cuando amanece de mal humor es muy tosco en su forma de tratar, pero no le prestó atención.
-
- TD-13 Cuando no soy tratada con amabilidad por mi empleador, me siento desmotivada y desvalorizada. Por ejemplo, en ocasiones he sido reprendida injustamente por pequeños errores o por no cumplir expectativas poco claras, lo que me hace sentir insegura y menospreciada en mi trabajo diario.
-
- TD-14 Cuando mi empleador no me trata con respeto, me siento menospreciada y desmotivada. Por ejemplo, ha habido ocasiones en las que he sido criticada de forma injusta o despectiva por no cumplir expectativas poco claras, lo cual disminuye mi autoestima y motivación.
-
- TD-15 Cuando no soy tratada amablemente por mi empleador, me siento muy desanimada y poco valorada. Por ejemplo, he vivido situaciones donde se me ha hablado de forma brusca por errores mínimos, lo que disminuye mi motivación y autoestima, afectando mi rendimiento diario.
-
- TD-16 Cuando no recibo un trato amable de mi empleador, me siento profundamente desmotivada y triste. Por ejemplo, hubo una ocasión en la que fui criticada duramente por un error menor en la limpieza, lo que me hizo sentir muy insegura y menospreciada.
-

TD-17	Cuando no soy tratada de manera amable por mi empleador, me siento desmotivada y desvalorizada. Por ejemplo, en ocasiones he sido reprendida injustamente por errores menores o por no cumplir expectativas poco claras, lo que me hace sentir insegura y menospreciada en mi trabajo diario.	
TD-18	La falta de amabilidad de mi jefe me desmotiva y entristece. Una vez me criticó por un error menor, haciéndome sentir insegura y menospreciada.	
TD-01	las actitudes o diferencias que se puedan tener con otros compañeros por ejemplo en actitudes negativas; son barreras que dificultan el trabajo por eso mi postura ante ello es alejarme para así poder desempeñar mis actividades diarias sin que la forma de ser del otro afecte mi estado de ánimo.	
Q4	TD-02	Cuando no me reconocen bien mi trabajo frente al pago o que por ejemplo me pongan hacer más trabajo del que ya se había hablado con anterioridad.
TD-03	Cuando se forman chismes entre compañeros, la presión de los jefes también hace que me distancie un poco. Cuando mis compañeras de trabajo tienden a creerse más que yo.	
TD-04	Sí, cuando siento que no hay un ambiente de respeto o consideración hacia mi persona o mi labor, tiendo a aislarme para proteger mi bienestar emocional.	

TD-05	Con los compañeros ellos sin son un son muy problemáticos entonces es mejor estar por allá solito y con los funcionarios pues si porque a veces son como muy se creen más que uno pues miran a uno por encima del hombro entonces si a veces uno se siente incómodo pero bueno le toca uno trabajar
TD-06	Me siento triste y decepcionada porque no me traten bien ya que uno desde el primero momento trata de dar lo mejor en todo su trabajo y desempeñarse de tal forma que uno no pueda dar de que hablar negativamente y que lo sigan recomendando en otros trabajos.
TD-07	Si, he optado por hacer lo necesario e irme inmediatamente se cumple mi turno.
TD-08	No, se manejan buenas relaciones y dentro del respeto.
TD-09	Claro, el trato hostil de mi jefe me lleva a adoptar una actitud distante.
TD-10	Si, he optado por hacer lo necesario e irme inmediatamente se cumple mi turno.
TD-11	No, se manejan buenas relaciones y dentro del respeto.
TD-12	Cuando está el jefe en casa trato de estar en un lugar diferente a él, así evito que me ponga a hacer tareas extras.
TD-13	Sí, existen ciertas circunstancias que aumentan mi tendencia a adoptar una actitud distante, como la falta de comunicación clara, la indiferencia ante mis esfuerzos y la falta de reconocimiento. También, situaciones en las que se me carga con tareas adicionales sin previo aviso o sin consideración por mi bienestar.

TD-14 Sí, ciertas situaciones aumentan mi propensión a ser distante, como la falta de comunicación efectiva, la desvalorización de mi trabajo y el trato indiferente de mis empleadores. Además, la asignación de tareas adicionales sin previo aviso también contribuye a esta actitud.

TD-15 Sí, hay circunstancias específicas que me llevan a ser más distante, como la falta de aprecio por mi trabajo, la comunicación deficiente y el trato injusto. También, la acumulación de tareas sin previo aviso y sin consideración por mis límites personales intensifica esta actitud.

TD-16 Sí, ciertas situaciones aumentan mi tendencia a ser distante, como la falta de respeto y reconocimiento, además de la comunicación ineficaz. También, cuando se me asignan tareas adicionales sin previo aviso, me siento abrumada y esto me hace mantenerme al margen emocionalmente.

TD-17 Sí, existen ciertas circunstancias que aumentan mi tendencia a adoptar una actitud distante, como la falta de comunicación clara, la indiferencia ante mis esfuerzos y la falta de reconocimiento. También, situaciones en las que se me carga con tareas adicionales sin previo aviso o sin consideración por mi bienestar.

TD-18 La falta de respeto, el reconocimiento nulo y la mala comunicación me distancian. Las tareas sin previo aviso me sobrecargan, intensificando mi distanciamiento emocional.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q3:

- 14 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 77.8%) expresaron sentimientos de desvalorización, humillación o falta de respeto en su ambiente de trabajo, lo que afecta negativamente su estado emocional y su percepción de seguridad y valor en el trabajo.

- 4 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 22.2%) reportaron tener un trato respetuoso y considerado por parte de sus empleadores, indicando no experimentar despersonalización.

Pregunta Q4:

- de las 18 encuestadas (aproximadamente el 83.3%) mencionaron que ciertas situaciones en el trabajo, como la falta de reconocimiento, la mala comunicación y el trato injusto, los llevan a adoptar una actitud distante para proteger su bienestar emocional.
- 3 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 16.7%) indicaron que no experimentan un aumento en la distancia emocional, generalmente debido a relaciones laborales positivas y un ambiente de respeto.

Un problema grave de trato inadecuado es que una gran mayoría de las trabajadoras domésticas 77.8% se sienten humilladas o desvalorizadas en su trabajo. Esto tiene un impacto significativo en su desempeño laboral y en su bienestar emocional. Adicionalmente, para protegerse de la sobrecarga de trabajo no reconocida, la falta de respeto y la mala comunicación, el 83.3% adopta una actitud distante. Esto demuestra que el ambiente laboral no satisface sus necesidades fundamentales de respeto y reconocimiento. Es imperativo que se implementen políticas de respeto y reconocimiento, que se establezcan canales de comunicación efectivos y que se establezcan sistemas de apoyo que reconozcan el trabajo de estas trabajadoras.

Tabla 6

Respuestas de las preguntas 5 y 6 para medir la falta de realización personal.

Modelo de Maslach: Falta de realización personal		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
Q5	TD-01	Algunas veces, principalmente cuando hay mucha sobrecarga laboral y múltiples tareas a desarrollar y también cuando el balance económico no cumple con mis expectativas para continuar con mi proyecto de vida.

TD-02 Pienso seguido en cambiar de trabajo porque es pesado y me gustaría buscar otra opción mejor paga con todo lo ley porque e muchas oportunidades ser empleada doméstica es por días y no hay un sueldo digno y estable.

TD-03 Todos los días porque ya estoy cansada de la rutina constante, tanto tiempo en las mismas actividades y el escaso salario me llevan a pensar en querer un mejor trabajo.

TD-04 Frecuentemente, principalmente debido a la falta de aprecio y reconocimiento, y la alta carga emocional y física que experimento diariamente.

TD-05 Yo sí a veces que uno piensa porque a veces por el sueldo que a veces no le alcanza y si me gustaría porque a veces si uno puede mejorar un poquito la calidad de vida que uno tiene, porque veces los gastos no el sueldo no alcanza para tanto gasto entonces ojalá uno pudiera cambiar de trabajo muy bueno (se ríe).

TD-06 A menudo me gustaría cambiar de trabajo porque la carga laboral es harta y siento que no se me da el reconocimiento que merezco. Me gustaría ser independiente porque así podría manejar mi tiempo y también mi salario sin esperar nada a cambio.

TD-07 Todo el tiempo, no es un trabajo valorado y bien remunerado.

TD-08 Lo he pensado viendo la posibilidad de un lugar donde me paguen más, pero el trato cordial que me brindan aquí me genera tranquilidad.

TD-09 Todos los días pienso en el día de dejar este trabajo, me gustaría un trabajo donde me brinden un trato digno.

TD-10 Todo el tiempo, no es un trabajo valorado y bien remunerado.

TD-11 Lo he pensado viendo la posibilidad de un lugar donde me paguen más, pero el trato cordial que me brindan aquí me genera tranquilidad.

TD-12 Aún no lo he pensado.

TD-13 Pienso en cambiar de trabajo frecuentemente debido al estrés constante y la falta de reconocimiento en mi puesto actual. Mis razones incluyen la búsqueda de un ambiente laboral más respetuoso, mejores condiciones laborales y la posibilidad de crecimiento profesional y personal.

TD-14 Frecuentemente considero la posibilidad de cambiar de empleo debido al estrés constante y la falta de aprecio por mi trabajo. Busco un ambiente laboral donde se me respete más, se valoren mis esfuerzos y tenga la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

TD-15 Pienso en cambiar de trabajo con bastante frecuencia debido a la tensión constante y la falta de valoración en mi puesto actual. Mis razones incluyen la búsqueda de un entorno laboral más respetuoso y justo, mejores condiciones laborales y oportunidades de desarrollo profesional.

TD-16 Frecuentemente considero cambiar de trabajo debido al estrés constante y la falta de apreciación en mi puesto actual. Mis razones incluyen la necesidad de un ambiente laboral más respetuoso, mejores condiciones de trabajo y oportunidades para el crecimiento personal y profesional.

TD-17	Pienso en cambiar de trabajo con frecuencia debido al estrés constante y la falta de reconocimiento en mi puesto actual. Mis razones incluyen la búsqueda de un ambiente laboral más respetuoso, mejores condiciones laborales y la posibilidad de crecimiento profesional y personal.
TD-18	El estrés y la falta de reconocimiento me impulsan a buscar un nuevo empleo. Busco un ambiente respetuoso, mejores condiciones y oportunidades de crecimiento.
TD-01	en algunas cosas si porque me ha llevado aprender nuevos oficios, también me ha permitido ahorrar mi dinero y aprender administrar la economía de la casa, también he podido socializar con otras personas que hacen parte del trabajo.
TD-02	sí porque iniciando como empleada doméstica también me ha salido otros trabajos como en mueblería, restaurantes, hoteles, además también otras personas han conocido mi trabajo y han dado referencias positivas sobre mí. También mi trabajo me ha permitido ahorrar dinero y comprarme mis cositas personales.
Q6	
TD-03	No mucho porque he estado estancada en lo mismo por el tiempo al cuidar a mis hijos y por la falta de recursos económico. Me hubiera gustado estudiar algo para tener mejores oportunidades laborales.
TD-04	No realmente, siento que este trabajo limita mi crecimiento personal y profesional debido a la falta de oportunidades para desarrollar nuevas habilidades o avanzar en mi carrera.

TD-05	Si, gracias a eso he sacado a mi hijo adelante gracias a Dios no pasamos necesidades y hasta el momento me ha ido bien pues si con lo poquito que tengo me ha ido bien, gracias a Dios no nos he tenido que salir por ahí a buscar la dormida o una libra de arroz no.
TD-06	No porque el trabajo que tengo apenas me da para mi sustento económico y los gastos que se tienen en el hogar también son para darle a mis hijas lo que necesitan en su estudio; motivo por el cual no he podido ahorrar para hacer algo mejor.
TD-07	No, aquí no te brindan la oportunidad de crecimiento.
TD-08	Si, cuento con el apoyo de mis jefes en todo momento.
TD-09	No, no hay oportunidad de crecimiento.
TD-10	No, aquí no te brindan la oportunidad de crecimiento.
TD-11	Si, cuento con el apoyo de mis jefes en todo momento.
TD-12	Crecimiento personal y laboral no, en ocasiones me hacen favores personales.
TD-13	No, siento que el tipo de empleo en el que laboro no me ha ofrecido muchas oportunidades de crecimiento personal. La naturaleza repetitiva y las condiciones laborales limitadas han impedido que desarrolle habilidades nuevas o avance en mis proyecciones personales y profesionales.
TD-14	No, siento que mi empleo actual no ha facilitado mi crecimiento personal ni profesional. La rutina repetitiva y la falta de oportunidades para adquirir nuevas habilidades han limitado mis perspectivas de desarrollo.

TD-15 No, considero que el empleo que tengo no me ha brindado oportunidades para crecer personalmente. Las tareas repetitivas y la ausencia de retos y aprendizaje han limitado mi desarrollo y no han cumplido mis expectativas iniciales.

TD-16 No, no creo que mi empleo actual me haya brindado muchas oportunidades para el crecimiento personal. La naturaleza rutinaria del trabajo y la falta de desafíos han impedido que avance en mis objetivos personales y profesionales.

TD-17 No, siento que el tipo de empleo en el que laboro no me ha ofrecido muchas oportunidades de crecimiento personal. La naturaleza repetitiva y las condiciones laborales limitadas han impedido que desarrolle habilidades nuevas o avance en mis proyecciones personales y profesionales.

TD-18 Mi trabajo actual no me permite crecer. La rutina y la falta de desafíos frenan mi desarrollo personal y profesional.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q5

- 15 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 83.3%) expresaron que piensan en cambiar de trabajo frecuentemente, citando razones como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento, y el deseo de mejores condiciones laborales y remuneración.
- de las 18 encuestadas (aproximadamente el 16.7%) indicaron que no piensan en cambiar de trabajo o lo consideran menos frecuentemente, generalmente debido al trato cordial que reciben o la estabilidad que perciben en su posición actual.

Pregunta Q6:

- 14 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 77.8%) señalaron que no sienten que su empleo les haya ofrecido oportunidades significativas de crecimiento personal,

mencionando la falta de desarrollo de habilidades nuevas y la rutina repetitiva como limitaciones principales.

- 4 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 22.2%) afirmaron que su trabajo les ha proporcionado ciertas oportunidades de crecimiento, como aprender a administrar economía del hogar o adquirir habilidades en otros trabajos gracias a referencias obtenidas.

La insatisfacción con sus condiciones actuales está motivando a la mayoría de las trabajadoras domésticas 83.3% a considerar seriamente cambiar de trabajo. Esto demuestra que, principalmente debido al bajo reconocimiento y a las malas condiciones laborales, no se han realizado personal y profesionalmente en sus puestos. El 77.8% también cree que su trabajo no les brinda oportunidades de crecimiento profesional o personal, lo cual demuestra que el ambiente no fomenta ni apoya el desarrollo de los trabajadores. Estos resultados destacan la urgencia de mejorar las condiciones laborales y ofrecer oportunidades de desarrollo; esto podría disminuir la alta tasa de rotación de empleo y mejorar la satisfacción y la retención de las trabajadoras.

Tabla 7

Respuestas de las preguntas 7 y 8 para medir la demanda psicológica.

Modelo de Karasek: Demanda psicológica		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
Q7	TD-01	primero cuando hay un buen trato y buenos términos en los contratos pagando lo justo y cuando no se abusa de las funciones para las cuales fue contratada sin exigirle más de lo que debe hacer sin sobrecargas laborales y sin extender el horario laboral.
	TD-02	valorando mejor el trabajo de uno como empleada, dando también el respeto que uno se merece sin humillaciones. Yo creo que sería bueno que estas personas tengamos garantías de ley en un salario digno donde se valore el trabajo de nosotras sin que exista discriminación alguna y donde nuestro trabajo no sea menospreciado a diferencia de otras profesiones.

TD-03	Teniendo todo lo de ley, trabajando las horas que son, con unos contratos laborales dignos.
TD-04	Mejorar las condiciones de trabajo podría lograrse ofreciendo contratos claros, respetando los horarios acordados, proporcionando capacitaciones, y fomentando un ambiente de trabajo respetuoso y considerado.
TD-05	Pues tal vez teniendo dinero nos pague un poquito más, mejor un poquito el sueldo por que a veces hay mucho que hacer nada de plata entonces ojalá nos mejoren un poquito el sueldo.
TD-06	Que se nos mejorará el sueldo, que existiera un mejor trato por parte de los jefes hacia las empleadas domésticas y que nuestro trabajo tuviera más reconocimiento.
TD-07	Ofreciendo mejores condiciones laborales, pago justo y a tiempo, oportunidad de crecimiento y trato con respeto.
TD-08	Ofreciéndoles un salario justo y puntual, trato digno y oportunidades de realizar sus proyectos.
TD-09	Contrato laboral digno, trato con respeto y buen sueldo.
TD-10	Ofreciendo mejores condiciones laborales, pago justo y a tiempo, oportunidad de crecimiento y trato con respeto.
TD-11	Ofreciéndoles un salario justo y puntual, trato digno y oportunidades de realizar sus proyectos.
TD-12	Mejores ingresos, trato con respeto y flexibilidad en el horario.
TD-13	Las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas podrían mejorar con la implementación de contratos claros que incluyan derechos laborales básicos, horarios definidos y justos, y el acceso a beneficios como la seguridad social y capacitaciones profesionales. Además, fomentar un ambiente de respeto y comunicación abierta sería fundamental.
TD-14	Las condiciones laborales para las empleadas domésticas podrían mejorar mediante la implementación de contratos justos que incluyan

	derechos laborales claros, horarios razonables y acceso a beneficios como la seguridad social y programas de capacitación.	
TD-15	Las condiciones laborales para las empleadas domésticas pueden mejorar mediante la creación de contratos que aseguren derechos laborales, la implementación de horarios razonables, y el acceso a beneficios como la seguridad social y la formación continua. Fomentar el respeto y una comunicación abierta también es fundamental.	
TD-16	Las condiciones laborales para las empleadas domésticas podrían mejorar con la implementación de contratos justos que incluyan derechos laborales claros, horarios razonables y acceso a beneficios como la seguridad social y programas de capacitación. También es crucial fomentar un ambiente de respeto y buena comunicación.	
TD-17	Las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas podrían mejorar con la implementación de contratos claros que incluyan derechos laborales básicos, horarios definidos y justos, y el acceso a beneficios como la seguridad social y capacitaciones profesionales. Además, fomentar un ambiente de respeto y comunicación abierta sería fundamental.	
TD-18	Contratos justos, horarios razonables, seguridad social, capacitación y un ambiente respetuoso mejorarían las condiciones laborales de las empleadas domésticas.	
Q8	TD-01	En ocasiones sí. La actitud de mi jefe o compañeros de trabajo hace que yo pierda la motivación por ejemplo cuando uno delega una función y no la asumen o la reprochan y en cuanto a mi jefe cuando por ejemplo llega y no saluda o se va y no se despide o cuando da una orden sin tener empatía y lo hace de manera presumida y con altivez.
	TD-02	Si porque algunos jefes que he tenido han sido altaneros, groseros y humillantes esto hace que yo no pueda desempeñar mis tareas de manera adecuada porque ahí yo siento que mi trabajo a ellos no les puede llegar a gustar además me voy a sentir frustrada y triste por esa actitud.

TD-03	Si por parte de jefe porque la presión del trabajo hacía que fuera hostil en la manera en la cual daba las órdenes y esto hacía que yo no pudiera hacer las tareas adecuadamente, sentía fastidio que estuviera encima mío viendo como yo hacia el trabajo teniendo en cuenta que yo ya sabía cómo hacerlas, pero esta actitud del jefe hacía que yo por ejemplo me equivocaré en algunas tareas.
TD-04	Sí, la hostilidad que experimento de mi jefe y, ocasionalmente, de otros miembros del hogar me hace sentir insegura y estresada, lo que definitivamente impacta mi capacidad para realizar mis tareas eficientemente.
TD-05	No, acá en el transito hasta el momento me ha ido bien y yo ahí en el otro puesto trabajo sola y la supervisora super buena supervisora hasta el omento me a ido bien con ella y los compañeros de acá y realizo sin presiones mi labor donde quiera empezar y si termino no importa allá no ponen problema por nada
TD-06	No, acá en el trabajo el trato ha sido adecuado con los compañeros, no he tenido ningún problema con nadie y esto ha sido positivo para poder desempeñar bien mis labores diarias.
TD-07	Mi jefe y mis compañeros me tratan de manera hostigaste todo el tiempo, realizo las tareas que me tocan con mucho desánimo.
TD-08	Afortunadamente el trato de mis superiores es digno y bajo el respeto.
TD-09	Todos los días, el trato es irrespetuoso y me dificulta hacer mis tareas con tranquilidad.
TD-10	Mi jefe y mis compañeros me tratan de manera hostigaste todo el tiempo, realizo las tareas que me tocan con mucho desánimo.
TD-11	Afortunadamente el trato de mis superiores es digno y bajo el respeto.
TD-12	Siempre trato de cumplir con lo que me toca, pero el siempre busca alguna falla y me toca hacer tareas extras.
TD-13	Sí, en ocasiones experimento actitudes hostiles de parte de mi jefe y compañeros, lo cual afecta mi capacidad para realizar mis tareas de

	manera adecuada. El ambiente tenso y la falta de apoyo dificultan mi concentración y eficiencia, generando un entorno laboral insostenible.
TD-14	Sí, en ocasiones enfrento actitudes hostiles por parte de mi jefe y compañeros, lo que dificulta mi desempeño. Este ambiente hostil genera un nivel de estrés que afecta mi capacidad para completar mis tareas de manera eficiente.
TD-15	Sí, a veces enfrento actitudes hostiles de mi jefe y compañeros, lo que impacta negativamente en mi desempeño. Estas actitudes crean un ambiente de trabajo estresante y hostil, que dificulta la realización de mis tareas de manera eficiente y adecuada.
TD-16	Sí, en ocasiones enfrento actitudes hostiles de mi jefe y compañeros, lo cual afecta mi desempeño. Estas actitudes crean un entorno de trabajo tenso y hostil, dificultando la realización eficiente y adecuada de mis tareas diarias.
TD-17	Sí, en ocasiones experimento actitudes hostiles de parte de mi jefe y compañeros, lo cual afecta mi capacidad para realizar mis tareas de manera adecuada. El ambiente tenso y la falta de apoyo dificultan mi concentración y eficiencia, generando un entorno laboral insostenible.
TD-18	Actitudes hostiles de mi jefe y compañeros afectan mi desempeño. El ambiente tenso dificulta mi trabajo.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q7

- 18 de las 18 encuestadas (100%) expresaron que las mejoras en las condiciones de trabajo podrían lograrse a través de contratos justos, respeto a los horarios laborales, salarios dignos, reconocimiento adecuado y un trato respetuoso. Las sugerencias comunes incluyen la implementación de contratos claros, salarios justos y puntuales, y un ambiente de trabajo respetuoso.

Pregunta Q8:

- 15 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 83.3%) reportaron que las actitudes hostiles de jefes o compañeros afectan negativamente su capacidad para desempeñar sus tareas. Estas actitudes incluyen falta de respeto, comunicación agresiva, y expectativas poco razonables.
- de las 18 encuestadas (aproximadamente el 16.7%) informaron que no experimentan actitudes hostiles o que estas no afectan su desempeño, a menudo debido a un trato digno y respetuoso en sus lugares de trabajo

Todas las trabajadoras domésticas encuestadas coinciden en que es crucial mejorar las condiciones laborales, lo cual evidencia un problema serio en este sector. Estas mejoras son vitales para asegurar el bienestar y la eficiencia de las empleadas. Además, el 83.3% de ellas sienten que las actitudes hostiles de sus empleadores o compañeros afectan negativamente su capacidad para trabajar de manera efectiva, subrayando la importancia de fomentar un ambiente laboral respetuoso y de apoyo. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de realizar cambios estructurales, como establecer contratos justos y mejorar las condiciones laborales, así como promover cambios culturales que fomenten el respeto y la valoración del trabajo doméstico.

Tabla 8

Respuestas de las preguntas 9 y 10 para medir el control sobre el trabajo.

Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
Q9	TD-01	pues me siento capacitado para desempeñar mi labor sin que el jefe este encima tal vez por mi experiencia y conocimiento es que puedo tomar mis propias decisiones en mis labores diarias por ejemplo yo ya sé cuál es mi rutina de oficios y como hacer cada uno de ellos.

TD-02 por mi parte yo creo que uno se organiza como se debe mantener el orden en la casa y así mismo poder cumplir con las actividades que se me encomiendan. No tengo un jefe encima todo el tiempo, con sola vez que me digan cómo quieren las cosas yo entiendo la instrucción y voy desarrollando las actividades encomendadas.

TD-03 Me siento capaz para tomar mis decisiones laboralmente y poder coordinarla manera en la cual realizo mi trabajo.

TD-04 Me siento bastante limitada en mi autonomía laboral. Por ejemplo, debo seguir instrucciones muy específicas para la limpieza y el cuidado de los niños, sin espacio para tomar iniciativas o hacer cambios que considero podrían ser más eficientes.

TD-05 No, tengo limitaciones algunas para laborar, yo soy autónoma para empezar mis labores diarias, allá la coordinadora no me dice que tengo que hacer por tal parte no ella me dice que haga por donde yo quiera umm si quiero tirar agua tiro agua y sino no tiro agua, allá tomo mis decisiones.

TD-06 Si me siento limitada porque tengo que cumplir con las tareas que mi jefe me ordena dentro de un tiempo específico y esto en la mayoría de situaciones hace que yo no pueda desempeñar mi trabajo por iniciativa propia, sino que se encuentran al pendiente de la supervisión de mis actividades diarias.

TD-07 En mi caso simplemente hago lo que me corresponde y lo que se presente en el día a día.

TD-08 Tengo autonomía laboral, cumplo con mis funciones diarias y libertad de tomar decisiones en algunas tareas.

TD-09 Me encuentro limitada en mi autonomía laboral, tengo mucha presión diaria.

TD-10	En mi caso simplemente hago lo que me corresponde y lo que se presente en el día a día.
TD-11	Tengo autonomía laboral, cumplo con mis funciones diarias y libertad de tomar decisiones en algunas tareas.
TD-12	Si, pocas veces puedo tomar decisiones con referencia a mis actividades diarias.
TD-13	En mi experiencia, me siento limitada en mi autonomía laboral. Generalmente, las decisiones sobre mi trabajo diario son tomadas por mis empleadores sin consultar mi opinión. Por ejemplo, en varias ocasiones se me ha cambiado el horario o las tareas sin previo aviso, lo que afecta mi planificación y bienestar.
TD-14	En mi experiencia, me encuentro limitada en mi autonomía laboral. Las decisiones sobre mi trabajo son generalmente impuestas por mis empleadores sin tomar en cuenta mi opinión. Por ejemplo, se me asignan tareas adicionales sin consulta previa, afectando mi planificación diaria.
TD-15	En mi experiencia, mi autonomía laboral está bastante limitada. Las decisiones sobre mi trabajo suelen ser tomadas sin mi participación. Por ejemplo, se me han cambiado las tareas y horarios sin previo aviso, afectando mi capacidad para planificar y manejar mi jornada de manera eficaz.
TD-16	En mi experiencia, siento que mi autonomía laboral está muy limitada. Generalmente, las decisiones sobre mi trabajo son tomadas por mis empleadores sin considerar mi opinión. Por ejemplo, se han cambiado mis tareas y horarios de manera repentina, afectando mi capacidad para planificar y gestionar mi jornada de manera eficaz.

		<p>En mi experiencia, me siento limitada en mi autonomía laboral. Generalmente, las decisiones sobre mi trabajo diario son tomadas por mis empleadores sin consultar mi opinión. Por ejemplo, en varias ocasiones se me ha cambiado el horario o las tareas sin previo aviso, lo que afecta mi planificación y bienestar.</p>
	TD-17	
	TD-18	<p>Mi autonomía es limitada. Las decisiones las toman mis jefes sin consultarme. Cambios repentinos afectan mi organización.</p>
	TD-01	<p>puedo decidir la forma en que yo misma desarrollo mis oficios. A veces si tengo que recibir órdenes ocasionales, pero con frecuencia yo ya sé lo que tengo que hacer.</p>
	TD-02	<p>Yo busco lógica para que me resulte más fácil hacer mis oficios. Lo importante es que el jefe quede a gusto con lo que me encomendó. Yo creo que tengo autonomía para desarrollar mis actividades.</p>
Q10	TD-03	<p>Yo llego a mi trabajo y puedo decidir la manera en la cual inicio mis oficios. Lógicamente mis jefes ordenan lo que se quiere, pero ya con la experiencia puedo realizar estas actividades sin que estén todo el tiempo supervisando mi trabajo.</p>
	TD-04	<p>Sigo instrucciones estrictas y tengo poco margen para decidir cómo realizar mis tareas, lo que a veces me frustra porque siento que podría optimizar mi tiempo y esfuerzo.</p>
	TD-05	<p>Yo llego a mi trabajo y primero organizo la oficina de la coordinadora y así por donde yo quiera, si quiero sigo con las entradas, o hago los salones, o si ya mirare o el baño ya yo miro por donde porque lo importante es que le haga la oficina a la coordinadora</p>

TD-06	Yo llego y me tienen que decir cuáles son las tareas que tengo que realizar durante el día, las debo hacer en orden y dentro del tiempo acordado. Tengo que limpiar muy bien cada rincón de la casa y estar barriendo y trapeando continuamente.
TD-07	Siempre recibo instrucciones de tareas específicas y otras que hago de forma regular y rutinaria.
TD-08	Ambas, sigo instrucciones de mis superiores y desarrollo funciones rutinarias.
TD-09	Sigo instrucciones estrictas.
TD-10	Siempre recibo instrucciones de tareas específicas y otras que hago de forma regular y rutinaria.
TD-11	Ambas, sigo instrucciones de mis superiores y desarrollo funciones rutinarias.
TD-12	Sigo instrucciones estrictas.
TD-13	No, generalmente sigo instrucciones estrictas sobre cómo llevar a cabo mis tareas. Mis empleadores suelen especificar métodos y tiempos exactos para cada actividad, lo que limita mi capacidad para organizar mi trabajo de manera más eficiente y según mis preferencias.
TD-14	Normalmente, sigo instrucciones estrictas sobre cómo realizar mis tareas. Mis empleadores suelen indicar métodos específicos y tiempos exactos para cada actividad, lo que reduce mi capacidad para organizar mi trabajo de manera más eficiente y adaptada a mi estilo.

TD-15 Generalmente, sigo instrucciones muy estrictas sobre cómo realizar mis tareas. Mis empleadores especifican detalladamente cómo y cuándo debe hacerse cada actividad, lo que restringe mi capacidad para organizar y optimizar mi trabajo según mis propios métodos y preferencias.

TD-16 Normalmente, sigo instrucciones muy detalladas sobre cómo realizar mis tareas. Mis empleadores especifican los métodos y tiempos exactos para cada actividad, lo que reduce mi capacidad para organizar mi trabajo de manera más eficiente y acorde a mis propias preferencias.

TD-17 No, generalmente sigo instrucciones estrictas sobre cómo llevar a cabo mis tareas. Mis empleadores suelen especificar métodos y tiempos exactos para cada actividad, lo que limita mi capacidad para organizar mi trabajo de manera más eficiente y según mis preferencias.

TD-18 Sigo instrucciones detalladas. Mis jefes especifican métodos y tiempos para cada actividad, limitando mi capacidad para organizar mi trabajo.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q9

- 8 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 44.4%) reportaron sentirse capaces y autónomas para tomar decisiones en sus labores diarias, destacando la capacidad de gestionar sus tareas basadas en su experiencia y conocimiento.
- 10 de las 18 encuestadas (aproximadamente el 55.6%) expresaron sentirse limitadas en su autonomía laboral, ya sea por tener que seguir instrucciones específicas o por la supervisión constante de sus empleadores que restringe su capacidad de tomar iniciativas.

Pregunta Q10:

- 9 de las 18 encuestadas (50%) sienten que tienen cierta flexibilidad para decidir cómo realizar sus tareas, aunque algunas mencionan recibir instrucciones ocasionales.
- 9 de las 18 encuestadas (50%) reportaron que deben seguir instrucciones estrictas sin margen para personalizar su enfoque en las tareas, lo que a menudo conduce a frustración y una sensación de ineficacia.

Las encuestas muestran una división casi igual entre las trabajadoras domésticas que sienten tener control sobre sus tareas y aquellas que se ven restringidas por instrucciones estrictas. Esta variabilidad en la gestión laboral impacta significativamente su percepción de eficacia y satisfacción en el trabajo. Un 55.6 % de las encuestadas que reportan limitaciones en su autonomía laboral sugiere que muchas podrían beneficiarse de una mayor flexibilidad en sus roles. La falta de autonomía no solo reduce la eficiencia, sino que también afecta negativamente la motivación y satisfacción en el trabajo. Estos resultados resaltan la necesidad de encontrar un equilibrio entre proporcionar instrucciones claras y permitir suficiente autonomía para que las empleadas utilicen sus habilidades y conocimientos de manera efectiva. Fomentar la autonomía puede aumentar la eficiencia y satisfacción laboral.

Tabla 9

Respuestas de las preguntas 11 y 12 para medir el apoyo social en el trabajo.

Modelo de Karasek: Apoyo social en el trabajo		
Pregunta	Entrevista	Respuesta
	TD-01	Si claro, algunos compañeros que son comprensivos y me escuchan además de recibir un apoyo dentro del ambiente laboral.
Q11	TD-02	Según al sitio de trabajo al que vaya porque la persona a la que uno le trabaja, no siempre son las mismas. La verdad es que yo considero que no.
	TD-03	Si, una compañera es quien me ayuda, me escucha y me apoya en situaciones difíciles del trabajo.

TD-04	No, lamentablemente no tengo a quien acudir en el trabajo cuando enfrento situaciones difíciles; esto me deja sola para manejar el estrés y los problemas que surgen.
TD-05	Si, gracias a Dios he dado con buenas compañeras, he podido contar con ellas y con la supervisora hasta ahora me a salido bien con la supervisora, y si con las compañeras no todas pro si algunas.
TD-06	Si, gracias a Dios tenido buenos compañeros en los cuales puedo confiar y con quien me puedo desahogar frente a situaciones que pasan con los jefes en el área de trabajo.
TD-07	No, me toca manejar ciertas situaciones estresantes encerrándome en el baño y respirando profundo, luego vuelvo a mis quehaceres.
TD-08	Usualmente no se presentan situaciones estresantes, pero sé que cuento con mis superiores para resolver los inconvenientes.
TD-09	No tengo a quien acudir, me toca resolver sola.
TD-10	No, me toca manejar ciertas situaciones estresantes encerrándome en el baño y respirando profundo, luego vuelvo a mis quehaceres.
TD-11	Usualmente no se presentan situaciones estresantes, pero sé que cuento con mis superiores para resolver los inconvenientes.
TD-12	En ocasiones cuento con mi jefe cuando necesito favores personales.

-
- TD-13 No, en mi trabajo no siento que tenga a alguien a quien acudir en situaciones difíciles o estresantes. La falta de una figura de apoyo o un canal de comunicación efectivo hace que me sienta aislada y sin recursos para manejar problemas laborales.
-
- TD-14 No, no siento que tenga a alguien a quien acudir dentro de mi trabajo en situaciones difíciles o estresantes. La falta de una red de apoyo y de canales de comunicación claros me deja sin recursos para enfrentar problemas laborales.
-
- TD-15 No, no siento que tenga a alguien a quien acudir dentro de mi trabajo en situaciones difíciles o estresantes. La falta de una red de apoyo o de canales de comunicación efectivos me deja sin recursos para enfrentar y resolver problemas laborales.
-
- TD-16 No, no siento que tenga a alguien a quien acudir en mi lugar de trabajo en situaciones difíciles o estresantes. La ausencia de una red de apoyo y de canales de comunicación efectivos me deja sin recursos para enfrentar y resolver problemas laborales.
-
- TD-17 No, en mi trabajo no siento que tenga a alguien a quien acudir en situaciones difíciles o estresantes. La falta de una figura de apoyo o un canal de comunicación efectivo hace que me sienta aislada y sin recursos para manejar problemas laborales.
-
- TD-18 En el trabajo no tengo a quién acudir en situaciones difíciles. Falta de apoyo y comunicación dificulta resolver problemas.
-

Q12

TD-01	Si claro, en algunos compañeros me he sentido respaldada, me han colaborado, me han dado su confianza, me han tendido la mano inclusive me han ayudado a resolver problemas que en ocasiones se presentan dentro del trabajo.
TD-02	pues si ha existido ese respaldo por parte de los jefes ya que cuando yo hago mis oficios he sido contratada sola pero mis jefes me han respaldado y me han brindado su apoyo.
TD-03	Si, en mis compañeros de trabajo he recibido apoyo en situaciones de enfermedad incluso en temas económicos. Con mis jefes no tanto.
TD-04	No recibo suficiente apoyo social en el trabajo. La falta de un sistema de apoyo contribuye a mi insatisfacción laboral y afecta negativamente mi calidad de vida.
TD-05	Si, con la coordinadora me siento muy apoyada con ella, ella es muy buena gente, me mira como una compañera más y vive pendiente de mi hijo para ayudarme
TD-06	Si, mis compañeros siempre están pendientes de mi vida personal y de mi vida laboral. En ocasiones algunos jefes también me apoyan y me ayudan económicamente, también valoran y reconocen mi trabajo es algo de lo cual me siento muy agradecida.
TD-07	No, realmente aquí no me brindan ningún tipo de beneficio.
TD-08	Si, cuento con el apoyo de mis superiores.
TD-09	Desafortunadamente no, no obtengo apoyo de ninguna clase.
TD-10	No, realmente aquí no me brindan ningún tipo de beneficio.

TD-11 Si, cuento con el apoyo de mis superiores.

TD-12 Siento que no recibo apoyo para mejorar mi calidad de vida.

TD-13 No, considero que no recibo suficiente apoyo social en el trabajo que fortalezca mi calidad de vida y satisfacción laboral. La falta de reconocimiento y la ausencia de un entorno colaborativo y comprensivo hacen que mi experiencia laboral sea más desafiante y menos gratificante.

TD-14 No, no considero que reciba suficiente apoyo social en el trabajo para mejorar mi calidad de vida y satisfacción laboral. La ausencia de reconocimiento y de un entorno de apoyo contribuye a que mi experiencia laboral sea más desafiante y menos gratificante.

TD-15 No, no considero que reciba suficiente apoyo social en el trabajo que mejore mi calidad de vida y satisfacción laboral. La falta de reconocimiento y un ambiente de trabajo poco solidario hacen que mi experiencia laboral sea más desafiante y menos satisfactoria.

TD-16 No, no considero que reciba suficiente apoyo social en el trabajo para mejorar mi calidad de vida y satisfacción laboral. La falta de reconocimiento y de un entorno de apoyo contribuyen a que mi experiencia laboral sea más desafiante y menos satisfactoria.

TD-17 No, considero que no recibo suficiente apoyo social en el trabajo que fortalezca mi calidad de vida y satisfacción laboral. La falta de reconocimiento y la ausencia de un entorno colaborativo y comprensivo hacen que mi experiencia laboral sea más desafiante y menos gratificante.

TD-18 No recibo suficiente apoyo social en el trabajo. Falta de reconocimiento y apoyo hacen mi experiencia laboral menos satisfactoria.

Nota. Elaboración propia.

Pregunta Q11

- 6 de 18 respuestas (33.3%) indicaron que reciben apoyo de sus compañeros o supervisores, lo cual les ayuda a manejar situaciones difíciles.
- 12 de 18 respuestas (66.7%) expresaron que no tienen a quien acudir en situaciones difíciles, lo que los deja solos para manejar el estrés.

Pregunta Q12

- 7 de 18 respuestas (38.9%) reportaron que el apoyo de compañeros y supervisores mejora su calidad de vida y satisfacción laboral.
- 11 de 18 respuestas (61.1%) mencionaron que no reciben suficiente apoyo, lo cual afecta negativamente su calidad de vida y aumenta la insatisfacción laboral.

El nivel de apoyo social que reciben los trabajadores varía mucho, con más del 60% indicando que no es adecuado. Esto resalta la importancia de mejorar los sistemas de apoyo de la organización. Según los datos, un 38.9% de los trabajadores cree que el apoyo recibido tiene un impacto positivo en su bienestar y satisfacción laboral. No obstante, la mayoría (61.1%) cree que la falta de apoyo tiene un impacto negativo en su satisfacción en el trabajo y en su calidad de vida. Para mejorar la calidad de vida

y la satisfacción laboral, mejorar este aspecto debería ser una prioridad organizacional, ya que la falta de apoyo social tiene un impacto negativo en más de la mitad de los trabajadores.

7.3 Resultados Escala MBI

Agotamiento Emocional

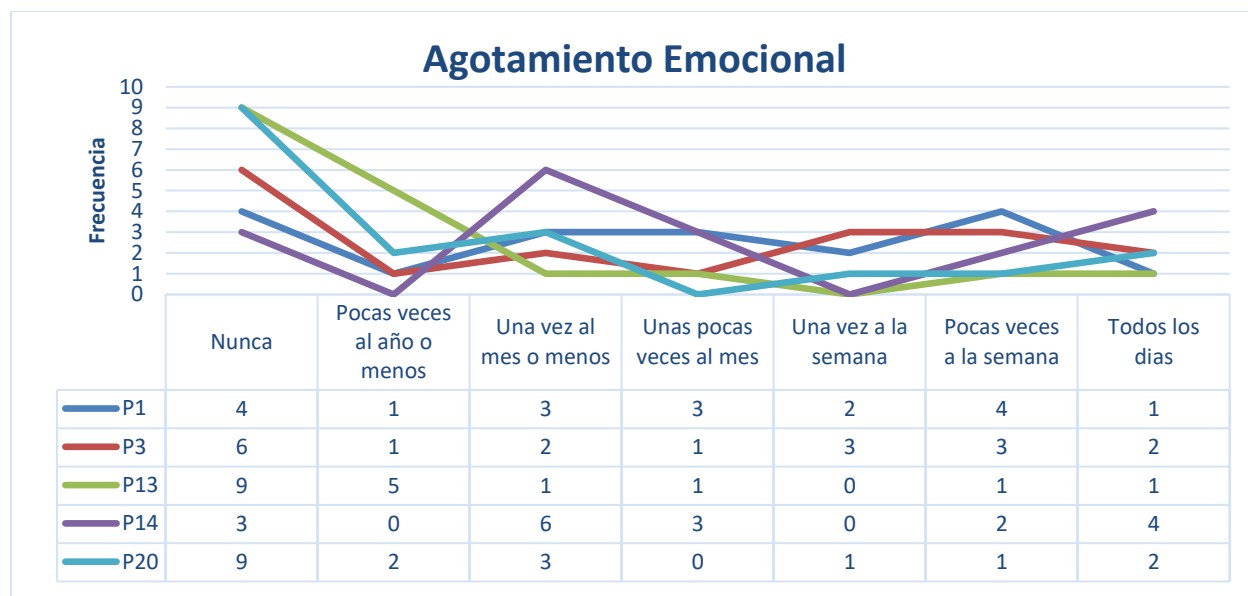
Estas preguntas evalúan el grado de cansancio emocional que experimenta una persona debido a su trabajo.

- 1. Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.
- 2. Me siento cansado al final de la jornada laboral.
- 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
- 8. Me siento "quemado" por mi trabajo.
- 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
- 14. Creo que estoy trabajando demasiado.
- 20. ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?

Para analizar el agotamiento emocional, se seleccionaron las preguntas que más destacan este factor. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 1

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de agotamiento emocional.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados no experimenta agotamiento emocional severo en su trabajo, con una alta frecuencia de respuestas indicando "Nunca" sentirse emocionalmente agotados o frustrados (P1 y P13). Sin embargo, hay una minoría significativa que siente que trabaja demasiado (P14) y se siente acabado al límite de sus posibilidades (P20) en frecuencias menores, lo cual sugiere la presencia de factores de estrés laboral que afectan a ciertos individuos.

Despersonalización

Estas preguntas evalúan el grado en que una persona se vuelve insensible o indiferente hacia las personas con las que trabaja.

- 5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.
- 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
- 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.
- 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
- 22. ¿Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas?

Para analizar la despersonalización, se seleccionaron las preguntas que más destacan este factor. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 2

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de despersonalización.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados no experimenta altos niveles de despersonalización en su trabajo, ya que las respuestas predominantes indican "Nunca" para tratar a las personas como objetos impersonales (P5), volverse insensibles (P10), o preocuparse por endurecimiento emocional (P11). Sin embargo, hay una minoría que ocasionalmente experimenta estos sentimientos, lo que sugiere que ciertos individuos podrían beneficiarse de intervenciones que aborden el estrés y la despersonalización en el entorno laboral.

Realización Personal

Estas preguntas evalúan el grado en que una persona siente un sentido de logro y éxito en su trabajo.

- 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
- 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.

- 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.
- 12. Me siento muy activo.
- 17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.
- 18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.
- 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
- 21. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?

Para analizar de realización personal, se seleccionaron las preguntas que más destacan este factor. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 3

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de realización personal.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados experimenta una alta realización personal en su trabajo, sintiendo que influyen positivamente en la vida de los demás (P9), se sienten estimulados por el contacto con personas (P18), y han logrado muchas cosas útiles en su profesión (P19) de manera constante, con una frecuencia alta de respuestas en "Todos los días". Esto sugiere un fuerte sentido de propósito y satisfacción profesional entre los participantes.

Estrés Percibido

Estas preguntas evalúan la frecuencia con la que una persona se siente estresada o abrumada por situaciones en su vida diaria.

- 1. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido afectado por algo que ocurrió inesperadamente?
- 2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?
- 3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?
- 8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?
- 11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?
- 14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Para analizar el estrés percibido, se seleccionaron las preguntas que más destacan este factor. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 4

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de estrés percibido.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados generalmente no experimenta un alto nivel de estrés percibido, ya que muchos indican que nunca se sienten incapaces de controlar las cosas importantes en su vida (P2) o afectados por eventos inesperados (P1). Sin embargo, existe una variabilidad significativa en cómo los encuestados manejan el estrés, con algunos reportando sentimientos de estrés y acumulación de dificultades con mayor frecuencia, especialmente "Una vez al mes o menos" y "Unas pocas veces al mes" (P3, P8, y P14). Esto sugiere la necesidad de estrategias de manejo del estrés y apoyo para aquellos que experimentan estrés moderado regularmente.

Manejo de Problemas

Estas preguntas evalúan la capacidad de una persona para manejar y afrontar problemas y situaciones estresantes en su vida.

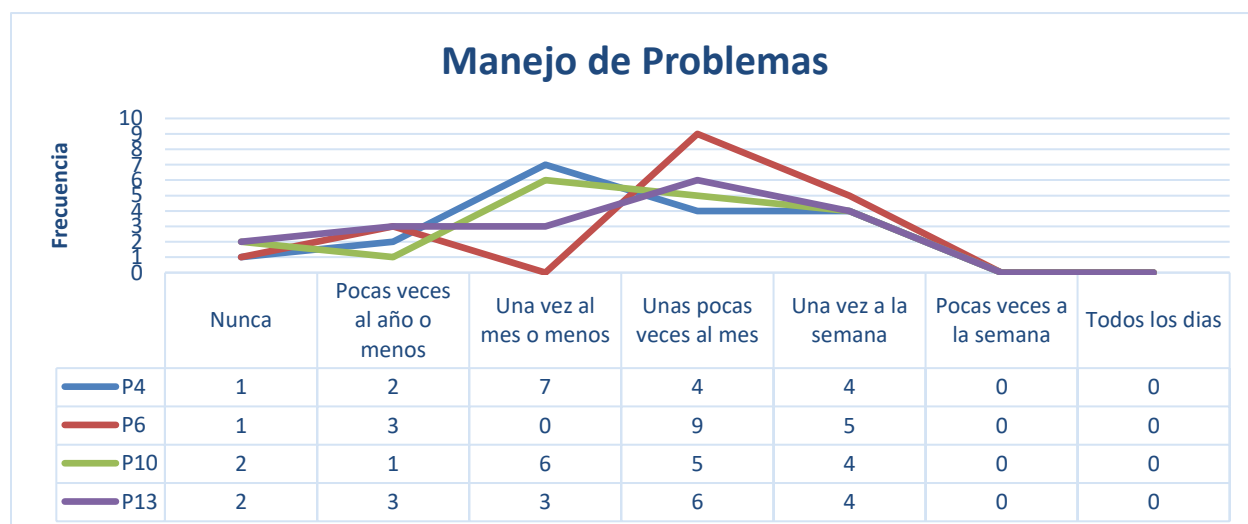
- 4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?
- 5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

- 6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?
- 9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?
- 10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?
- 13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Para analizar el manejo de problemas, se seleccionaron las preguntas que más destacan este factor. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 5

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de manejo de problemas.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados maneja los problemas personales y laborales con éxito con una frecuencia de "Una vez al mes o menos" o "Unas pocas veces al mes", y sienten que tienen el control de sus vidas en esas mismas frecuencias (P4, P6, P10). No hay una concentración significativa en las categorías extremas de "Nunca" o "Todos los días", lo que sugiere que, aunque enfrentan desafíos, son capaces de manejarlos de manera efectiva la mayor parte del tiempo. Esto indica un nivel general de autoconfianza y habilidades de manejo de problemas entre los encuestados.

Percepción Positiva

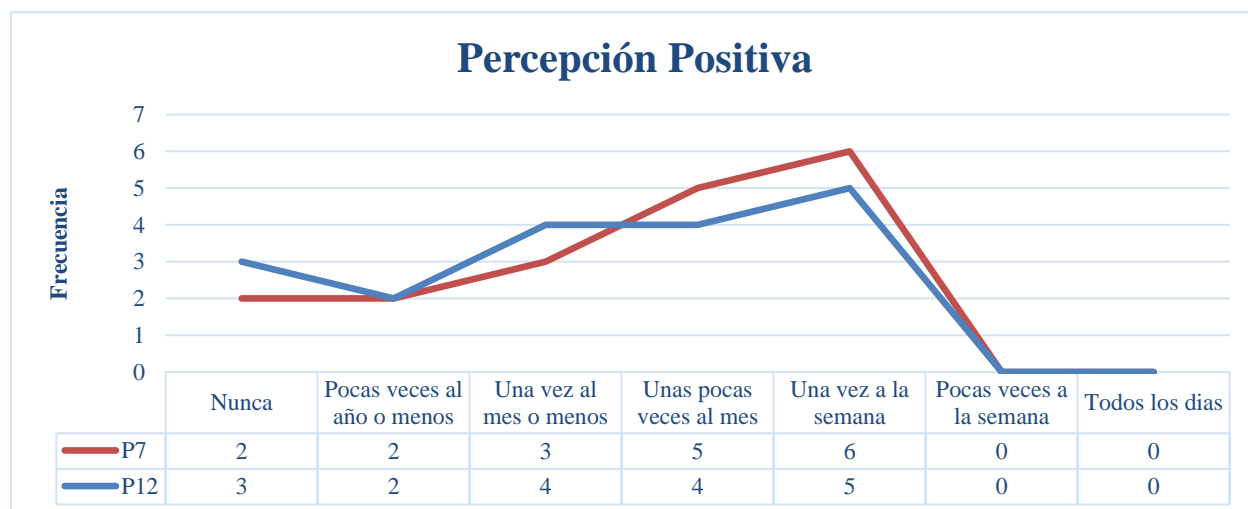
Estas preguntas evalúan la percepción positiva que una persona tiene sobre su capacidad para manejar situaciones y su bienestar general.

- 7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?
- 12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le faltan por hacer?

Para analizar la percepción positiva. A continuación, se muestra la representación gráfica junto con su respectivo análisis.

Figura 6

Frecuencia de respuestas para las preguntas más relevantes de percepción positiva.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva de su progreso y manejo de tareas, sintiendo que las cosas les van bien y pensando en las cosas que faltan por hacer con mayor frecuencia "Una vez a la semana" o "Unas pocas veces al mes" (P7 y P12). Esto sugiere que los encuestados tienen una actitud positiva y proactiva hacia sus responsabilidades, aunque hay una minoría que experimenta desafíos con menos frecuencia. Esta tendencia indica un nivel general de satisfacción y percepción positiva entre los encuestados respecto a su manejo del trabajo y las tareas pendientes.

8 Conclusiones

Brindando respuesta al objetivo se evidencio que, debido a las condiciones laborales injustas, la falta de reconocimiento y el apoyo social insuficiente, las trabajadoras domésticas en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá, sufren de síndrome de burnout y estrés laboral. Para mejorar su bienestar físico y emocional, es fundamental implementar políticas que fomenten mejores condiciones de trabajo y brinden oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

La importancia de mejorar las condiciones de trabajo son las trabajadoras domésticas. Un ambiente de trabajo respetuoso, contratos justos y salarios dignos son parte de esto. La importancia de establecer un entorno laboral que no solo respete sus derechos, sino que también fomente su bienestar y satisfacción es destacada por la despersonalización y las altas demandas psicológicas.

La falta de reconocimiento y apoyo es una fuente significativa de agotamiento emocional y desmotivación. Las trabajadoras desean ser valoradas por su trabajo, sugiriendo que el reconocimiento efectivo podría mejorar su motivación y percepción de valor profesional. Además, fomentar un ambiente de apoyo ayudaría a mitigar las actitudes hostiles y la despersonalización.

Cerca de la mitad de las trabajadoras siente que su capacidad para tomar decisiones está limitada, lo que afecta su eficiencia y satisfacción laboral. Proveer mayor autonomía y oportunidades de desarrollo personal y profesional no solo empoderaría a las trabajadoras, sino que también mejoraría la calidad y eficiencia de su trabajo. Esta promoción debe ir acompañada de capacitaciones y apoyo continuo.

La variabilidad en el nivel de apoyo social recibido resalta la necesidad de mejorar estos sistemas en el entorno laboral. Un 61.1% de las trabajadoras indicó que la falta de apoyo afecta negativamente su calidad de vida y satisfacción laboral. Mejorar el apoyo social debería ser una prioridad organizacional para manejar el estrés y aumentar la satisfacción en el trabajo.

En conclusión, el análisis muestra que las trabajadoras domésticas en Barranquilla, Cundinamarca y Boyacá enfrentan desafíos significativos en su ambiente laboral, como la despersonalización, la falta de apoyo y reconocimiento, el estrés y el agotamiento emocional. Es fundamental llevar a cabo cambios estructurales que incluyan un ambiente de trabajo respetuoso y de apoyo, condiciones laborales justas y la promoción de la autonomía para mejorar su bienestar y satisfacción laboral. En un ambiente más justo y productivo para todos, estas medidas no solo mejorarían la salud mental y física de las trabajadoras, sino que también aumentarían su eficiencia y rendimiento laboral.

9 Referencias

- Alberti Manzanares, P., Zavala Hernández, M., Salcido Ramos, B., & Real-Luna, N. (2014). *Género, economía del cuidado y pago del trabajo doméstico rural en Jilotepec, Estado de México*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-54722014000300007&script=sci_abstract&tlng=es
- American Psychological Association (APA). (2022). *Burnout and stress are everywhere*. Link <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress>
- Bailey, D. S. (2006). *Burnout harms workers' physical health through many pathways*. <https://www.apa.org>. <https://www.apa.org/monitor/jun06/burnout>
- Caicedo, A. G. & Fandiño, P. (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*. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/622>
- 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>
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Prolegómenos. *Derechos y Valores*, XX (40), 159-172. Link <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87652654011>
- Carrasco, M. C. (2021). *Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados*. *Lex Social Revista de Derechos Sociales*, 11(1), 431-448. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.5493>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *A global measure of perceived stress*. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Chung, S., Kim, H. J., Ahn, M. H., (2020). *Development of the Stress and Anxiety to Viral Epidemics-9 (SAVE-9) scale for assessing work-related stress and anxiety in healthcare workers in response to COVID-19*. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. Link <https://osf.io/preprints/psyarxiv/a52b4>
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. Link <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Maslach, C. & Jackson, S. E. MBI. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. Link <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Mantilla, K., & Arévalo, K. E. (2022). *Caracterización del trabajo doméstico remunerado y no remunerado en el ámbito urbano y rural en Colombia*. 11396/7373. <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/7373>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Trabajadoras del hogar: Asegurando derechos laborales para todas*. Link <https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/lang-es/index.htm>
- Osorio, J. E. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Link <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Osorio, 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-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). *Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo*. *Poliantea*, 18(1). Link <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>.
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). *Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. Link <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio, J. E. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Link <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Retrieved September 03, 2023. Link http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.
- Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. (2020). *PLOS ONE*. Link <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0185781>
- Ramírez, L. M., Ferreras, J., & Benzant, G. (2018). *Estrés laboral en los trabajadores domésticos del municipio de San Cristóbal del 2018*. Sección 01. Link https://www.academia.edu/38183877/ESTR%C3%89S_LABORAL_EN_LAS_EMPLEADAS_DOM%C3%89STICA_Definit%C3%ADvo
- Robert, A. (2022). *Estudio cualitativo de burnout durante la pandemia entre profesionales de la Atención Primaria en Cataluña*. Link <http://dx.doi.org/10.24038/mgyf.2022.058>
- Rossi, M. F., Gualano, M. R., Magnavita, N., Moscato, U., Santoro, P. E., & Borrelli, I. (2023). *Coping with burnout and the impact of the COVID-19 pandemic on workers' mental health: A systematic review*. *Frontiers In Psychiatry*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1139260>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Link http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es

Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & De Andrade, S. M. (2017). *Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies*. *PLoS ONE*, *12*(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

Universidad de los Andes. (2018). *Condiciones laborales y bienestar de las trabajadoras domésticas en Bogotá*. Link <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/43727>

Wei, Y. (2023). *Interventions to reduce stress and burnout among teachers: A scoping review*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Link <https://doi.org/10.3390/ijerph20095625>

10 Anexos

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

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

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

Anexo 3: Resultados MBI – PSS: Presenta los resultados de los cuestionarios Maslach Burnout Inventory (MBI) y Perceived Stress Scale (PSS) aplicados a todas las participantes del estudio. Este anexo ofrece un análisis cuantitativo detallado de los niveles de burnout y estrés percibido.

Anexo 4: Encuesta Cundinamarca: Contiene los resultados detallados de las encuestas aplicadas a las trabajadoras domésticas en el departamento de Cundinamarca. Este anexo incluye los datos recopilados y las respuestas individuales de las participantes.