



Estrés Laboral y Burnout: Una Mirada a la Realidad de las empleadas Domésticas en el
municipio de Galán-Santander

Michel Figueredo Castillo

María Mercedes Pai Angulo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Programa de Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

febrero de 2025

Estrés Laboral y Burnout: Una Mirada a la Realidad de las empleadas Domésticas en el
municipio de Galán-Santander

Michel Figueredo Castillo

María Mercedes Pai Angulo

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

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magister Prevención de Riesgos Laborales, Psicólogo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Programa de Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

febrero de 2025

Dedicatoria

Agradezco primero a Dios, por guiarme en cada paso de este camino. Tu amor y apoyo me han permitido alcanzar mis metas y sueños. Sin tu luz, nada de esto sería posible. Estoy eternamente agradecida por tus bendiciones y por la fortaleza que me ha brindado.

Sin duda alguna cada logro en mi ámbito personal y profesional va dedicado a mis padres, quienes en vida y aun sin estar presentes físicamente en mi corazón mi más grande orgullo y mi mejor motivo para ser mejor cada día.

A mi familia Paz Moreno por brindarme su apoyo incondicional una vez más en todo este proceso, ayudándome y motivándome a seguir y dar lo mejor de mí para alcanzar con éxito mi meta de ser Especialista en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo. Gratitud y amor hacia ellos. Gracias.

Mis agradecimientos también a mis bonitas amistades gracias por estar presentes en mi vida, por las buenas energías que me han dado en cada paso de este camino. Su motivación y aliento han sido fundamentales para alcanzar mis metas. Estoy profundamente agradecida por tenerlos a mi lado. Gracias.

Agradecimientos

Después de culminar una etapa más de nuestras vidas, la cual representó muchos aprendizajes, queremos manifestar nuestros agradecimientos a las personas que con su acompañamiento y colaboración permitieron vivir esta experiencia. Primeramente, agradecemos a Dios quien nos ha guiado y nos ha dado fortaleza y constancia para seguir adelante con nuestros sueños y proyectos, a nuestro asesor y profesor Mg Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por brindarnos sus aptitudes como guía, por su disposición, paciencia y afán de contribuir en nuestro aprendizaje académico.

Así como también nuestros agradecimientos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios la cual nos brindó los conocimientos y herramientas necesarias para crecer personal y profesionalmente. Gracias por cada aprendizaje en el aula virtual y cada oportunidad que nos ayudaron a alcanzar nuestras metas. Su compromiso con la educación ha dejado una huella en nuestras vidas no solo educativa sino también personal.

Para finalizar estamos infinitamente agradecidas con cada uno de nuestros familiares por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional a lo largo de este proceso de estudios.

Contenido

Resumen	7
Abstract.....	9
CAPÍTULO I	11
Introducción	11
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema de investigación.....	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación	16
CAPÍTULO 2	17
2 Marco Referencial	17
2.1 Antecedentes Investigativo	17
2.1.1 Factores de Estrés Laboral en el Trabajo Doméstico	17
2.1.2 Relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas.....	21
2.1.3 Intervenciones y Estrategias para el Mejoramiento de las Condiciones Laborales y Bienestar Psicosocial en Trabajadoras del Servicio Doméstico	24
2.2 Marco Legal.....	26
2.1 Marco Teórico	29
2.2 Marco Contextual	32
2.3 Marco Conceptual.....	34
2.5.6 Protección Social	36
2.4 Marco Ético	36
CAPÍTULO 3	38
3 Metodología	38
3.1 Enfoque de Investigación	38
3.2 Tipo de Investigación	38

3.3	Diseño de Investigación	39
3.4	Paradigma	40
3.5	Participantes	41
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.6.1	Cuestionario Sociodemográfico y Laboral	43
3.6.2	Escala de Estrés Percibido (PSS).....	44
3.6.3	Maslach Burnout Inventory (MBI)	44
3.7	Categorización de Variables.....	45
3.8	Interpretación de Resultados	47
3.8.1	Interpretación para el Objetivo 1	47
3.8.2	Interpretación para el Objetivo 2	47
3.8.3	Interpretación para el Objetivo 3	48
CAPÍTULO 4		48
4	Resultados	48
4.1.	Análisis del primer objetivo: Identificar las principales fuentes de estrés laboral que enfrentan las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, considerando factores individuales, sociales y laborales.	49
4.1.1	Características sociodemográficas y condiciones laborales.	49
4.1.2	Análisis del Estrés Percibido en Trabajadoras Domésticas.....	62
4.2.	Análisis del segundo objetivo: Examinar la relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas, evaluando sus efectos en la salud física y mental.	82
4.2.1	Análisis de los resultados del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).....	108
4.3.	Análisis del tercer objetivo: Proponer estrategias de intervención que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales y el bienestar emocional de las trabajadoras domésticas en Colombia	109
4.3.1.	Estrategia 1: Modelo de Protección Social Integral.....	109
4.1	Estrategia 2: Modelo de Empoderamiento Económico y Profesionalización.....	111

4.3.3 Estrategia 3: Política Pública Integral para la Protección y Dignificación del Trabajo	
Doméstico	114
CAPÍTULO 5	117
5 Discusión y conclusiones	117
Conclusiones	121
6 Referencias	123

Resumen

La investigación se centró en las trabajadoras domésticas del municipio de Galán, Santander, Colombia, con el objetivo de comprender las dinámicas del estrés laboral y el síndrome de burnout en este sector históricamente vulnerable. Se seleccionó una muestra de 12 trabajadoras domésticas, quienes cumplían con criterios específicos de inclusión, como ser mayores de 18 años y residir en el municipio. El estudio adoptó un enfoque metodológico mixto, que permitió analizar tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos de la realidad laboral y emocional de las participantes. Se utilizaron instrumentos como la Escala de Estrés Percibido (PSS) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para recopilar datos, los cuales revelaron una situación laboral compleja para las trabajadoras domésticas de la región. El 87% de las participantes eran mujeres, de las cuales el 75% eran jefas de hogar. El 92% tenía hijos, y un 42% trabajaba jornadas laborales superiores a 9 horas diarias. Además, el 58% no había completado la educación secundaria, lo que limitaba sus posibilidades laborales. El estudio también evidenció un alto nivel de estrés laboral, con múltiples presiones y desafíos que enfrentaban las trabajadoras en su cotidianidad. Con base en estos resultados, se propusieron estrategias orientadas a mejorar sus condiciones laborales y el bienestar integral de las empleadas domésticas, tales como el desarrollo de un modelo integral de protección social, empoderamiento económico y políticas públicas. Estas propuestas buscan visibilizar el trabajo doméstico, fortalecer el bienestar de las trabajadoras y

abordar la vulnerabilidad que afecta a este segmento de la población, contribuyendo a mitigar los efectos del estrés laboral y el síndrome de burnout.

Palabras clave: Estrés laboral, Síndrome de burnout, Trabajadoras domésticas, Condiciones laborales, Empoderamiento económico.

Abstract

The research focused on domestic workers in the municipality of Galán, Santander, Colombia, with the aim of understanding the dynamics of workplace stress and burnout syndrome in this historically vulnerable sector. A sample of 12 domestic workers was selected, all of whom met specific inclusion criteria, such as being over 18 years old and residing in the municipality. The study adopted a mixed methodological approach, which allowed for the analysis of both quantitative and qualitative aspects of the participants' labor and emotional realities. Instruments such as the Perceived Stress Scale (PSS) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) were used to collect data, revealing a complex labor situation for domestic workers in the region. 87% of the participants were women, 75% of whom were heads of household. 92% had children, and 42% worked more than 9 hours a day. Additionally, 58% had not completed secondary education, which limited their job opportunities. The study also revealed a high level of workplace stress, with multiple pressures and challenges faced by the workers in their daily lives. Based on these results, strategies were proposed to improve their working conditions and the overall well-being of domestic workers, such as the development of a comprehensive social protection model, economic empowerment, and public policies. These proposals aim to make domestic work more visible, strengthen workers' well-being, and address the vulnerability that affects this segment of the population, helping to mitigate the effects of workplace stress and burnout syndrome.

Keywords: Stress, Burnout syndrome, Domestic workers, Labor conditions, Economic empowerment.

CAPÍTULO I

Introducción

El síndrome de burnout o agotamiento laboral, también conocido como síndrome de quemado, según Ordoñez, y Palacio (2022) es una condición que afecta a las personas que experimentan un estrés laboral crónico, desencadenado por demandas laborales que exceden su capacidad para hacer frente a ellas. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo, y una reducción en la realización personal.

Por su parte Osorio et al. (2024) lo define como el desgaste de los recursos emocionales del individuo debido a la sobrecarga de trabajo. Este síndrome es común en profesiones que implican contacto directo con personas, como el trabajo doméstico, donde las trabajadoras experimentan altos niveles de estrés debido a las condiciones laborales precarias, la falta de reconocimiento y el abuso de poder.

Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral y el síndrome de burnout son fenómenos que afectan a trabajadores de diversas industrias en todo el mundo. Además, advierte que estos problemas tienen un impacto significativo en la salud física y mental de los empleados, lo que a su vez se traduce en una disminución de la productividad y un aumento de los costos para las organizaciones. Asimismo, menciona que el burnout se caracteriza por un agotamiento emocional, una despersonalización y una baja realización personal, lo que puede llevar a una disminución del desempeño y una mayor incidencia de ausentismo laboral (OMS, 2016).

Sin embargo, en Colombia, un grupo particularmente vulnerable a estas condiciones son las trabajadoras domésticas. Este sector laboral, compuesto mayoritariamente por mujeres, enfrenta desafíos únicos que contribuyen al desarrollo y exacerbación del estrés laboral y el síndrome de burnout (Velázquez, 2018).

Históricamente, como lo advierte Barrera (2017) las trabajadoras domésticas en Colombia han sido objeto de discriminación y explotación. Muchas veces, carecen de derechos laborales básicos, como un salario mínimo, horas de trabajo regulares y acceso a la seguridad social. Esta falta de reconocimiento y valoración de su trabajo no solo les coloca en una posición socioeconómica precaria, sino que también contribuye a un entorno laboral cargado de estrés y presión.

Lo anterior ha llevado a este grupo de personas a padecer de estrés laboral, entendido como la respuesta física y emocional a las demandas laborales percibidas que exceden la capacidad de afrontamiento del individuo. La naturaleza de su trabajo, que involucra largas horas, tareas repetitivas y, en muchos casos, la carencia de apoyo y reconocimiento, genera un ambiente propicio para el estrés crónico (OMS, 2020).

Lo cual puede desencadenar, además, en el síndrome de burnout, caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el trabajo, es una manifestación extrema del estrés laboral crónico. Con el aumento de las expectativas laborales y las demandas del entorno laboral, el burnout se ha convertido en un problema significativo que afecta la salud y el bienestar de los empleados, así como el funcionamiento de las organizaciones (Ramos et al., 2020).

Ante esta situación, se hace imperativo abordar de manera integral los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout entre las trabajadoras domésticas en Colombia. Esto implica no solo mejorar las condiciones laborales y garantizar el cumplimiento de los derechos básicos, sino también implementar estrategias de prevención y atención que permitan mitigar los efectos dañinos del estrés crónico y promover el bienestar de este grupo vulnerable.

1.1 Planteamiento del problema

las empleadas del servicio doméstico ha jugado un rol importante sobre las mujeres a lo largo de la historia, este trabajo ha venido deteriorando en el ámbito social, físico y psicológico, de las empleadas ya que se encuentran grandes diferencias en relación con los trabajos de otro tipo de remuneración, así que por lo general las mujeres que se dedican a labores de servicios domésticos padecerán más problemas sobre salud mental y estrés laboral que presenta consecuencia a lo largo de su vida creando ansiedad y depresión.

En ese orden de ideas, el trabajo doméstico remunerado representa una parte fundamental de la fuerza laboral en América Latina, donde según la OMS (2020) aproximadamente el 14% de las mujeres empleadas se dedican al trabajo doméstico, y de estas, el 77.5% trabaja en condiciones de informalidad laboral. En Colombia específicamente, las cifras actuales revelan una situación preocupante: de las aproximadamente 600 mil mujeres se dedicada al trabajo doméstico en Colombia, y de ellas, apenas un 17% tiene acceso a seguridad social. Es particularmente notable que casi la mitad (47%) son mujeres cabeza de familia que han migrado desde diferentes regiones hacia las grandes ciudades en busca de oportunidades laborales (Ministerio del Trabajo,2023).

Esta realidad de informalidad y falta de protección social hace que las mujeres que se dedican a labores de servicios domésticos padezcan más problemas sobre salud mental y estrés laboral, como lo evidencia el estudio efectuado en Colombia por Osorio et al. (2024) el cual muestra que las mujeres son más propensas a desarrollar el síndrome de burnout, con una prevalencia del 55% en comparación con el 46% en hombres, siendo particularmente vulnerable el sector del trabajo doméstico debido a sus condiciones laborales específicas. Las trabajadoras domésticas enfrentan disparidades significativas en comparación con otros sectores laborales, manifestándose en mayores índices de problemas de salud mental y estrés laboral, que frecuentemente derivan en cuadros de ansiedad y depresión.

Desde el contexto el estudio de riesgos y condiciones en empleadas de servicio doméstico, se debe conocer el concepto de bienestar laboral el cual hacer referencia a dos términos: el primero el bienestar físico el cual es la capacidad que tiene de la persona para realizar algún tipo de ejercicio donde se revisan destrezas como resistencia, fuerza, agilidad, entre otras. Según Castañeda et al (2017) el concepto de bienestar laboral se encuentra relacionado con la calidad de vida laboral, que busca el desarrollo dentro de la organización desde una concepción inicial de poca recompensa y una tendencia a la insatisfacción con el empleo. El siguiente termino que es bienestar mental, según (Oblitas 2004, como se citó en Mebarak et al., 2009) corresponde a los factores asociados a un bienestar físico, social y psicológico, el cual comprende el comportamiento del ser humano.

Por ende, es importante resaltar los factores de riesgo psicosociales en el ámbito de la seguridad del trabajo en las empleadas domestica permitiendo identificar las condiciones actuales del estrés laboral. La carga física es ligada a las condiciones de esfuerzo que disminuye

la capacidad física después de haber realizado un trabajo de periodo de tiempo largo. El bienestar de la salud también se ve afectada por algunos agentes químicos que se presenta a lo largo de la jornada de limpieza. El recuso socio económico que no es suficiente para cumplir las necesidades de las empleadas domestica crea un impacto de estrés obligándolas a doblgar turnos y cargas de trabajo para obtener un mayor ingreso y cumplir con sus necesidades. De la misma manera el entorno psicosocial en el cual se encuentra también termina siendo un factor de consecuencia psicológica para ellas y su vínculo familiar.

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son las principales fuentes de estrés laboral que enfrentan las trabajadoras domésticas en Colombia?

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo general*

Analizar las causas y efectos del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, Colombia, con el fin de visibilizar sus realidades y proponer estrategias que mejoren su bienestar y condiciones laborales.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Identificar las principales fuentes de estrés laboral que enfrentan las trabajadoras domésticas en Colombia, considerando factores individuales, sociales y laborales.
- Examinar la relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas, evaluando sus efectos en la salud física y mental.

- Proponer y estrategias de intervención que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales y el bienestar emocional de las trabajadoras domésticas en Colombia.

1.4 Justificación

En el dinámico entorno moderno, donde la competencia y la eficiencia son imperativos, el estrés se ha convertido en una realidad omnipresente, ejerciendo una presión significativa en la vida laboral y personal de las personas (Ramos et al., 2020). Esta investigación surge de la necesidad imperante de comprender y abordar los efectos del estrés laboral en un contexto globalizado, donde factores como el desempleo, la inestabilidad económica y los conflictos laborales y familiares contribuyen a una creciente incidencia de situaciones estresantes.

El propósito de esta investigación es abordar esta problemática desde un enfoque teórico y práctico, con el fin de identificar las causas y consecuencias del estrés laboral y del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia, puesto como lo advierte García (2024) estas desempeñan un papel fundamental en la sociedad colombiana al realizar tareas esenciales para el funcionamiento de los hogares y la economía en general. Sin embargo, a pesar de su contribución invaluable, estas mujeres enfrentan condiciones laborales precarias y carecen de protección legal y social adecuada.

Por lo tanto, comprender y abordar los factores que contribuyen al estrés laboral y al burnout en este grupo es fundamental para promover la equidad laboral y mejorar la calidad de vida de estas trabajadoras. El servicio doméstico es un sector donde persisten desigualdades de género, clase y etnia, lo que perpetúa la marginación social y vulnerabilidad de las empleadas (Caicedo et al., 2020).

Además, el estrés laboral y el síndrome de burnout no solo afectan la salud física y mental de las trabajadoras domésticas, sino que también pueden tener consecuencias negativas en la calidad de los servicios domésticos que prestan. Esto puede afectar indirectamente a las familias y comunidades a las que sirven, generando un impacto en la productividad y el desarrollo socioeconómico del país (OMS, 2016).

Esta investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia es pertinente y relevante tanto a nivel temático como práctico. Al abordar esta problemática, se busca contribuir al conocimiento científico, promover la equidad laboral y mejorar la salud y el bienestar de un grupo de trabajadores que históricamente ha sido marginado y poco valorado en la sociedad colombiana

CAPÍTULO 2

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes Investigativo

Para fundamentar esta investigación sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia, se han identificado diversos estudios previos que abordan las condiciones laborales, la salud mental y el bienestar de este grupo poblacional. Los antecedentes se organizan en tres categorías principales que se alinean con los objetivos de la investigación:

2.1.1 Factores de Estrés Laboral en el Trabajo Doméstico

La investigación doctoral de Cárdenas et al. (2024) titulada "Revisión Documental Sobre El Estrés Laboral En Trabajadoras Domésticas En Colombia", tiene como objetivo central analizar cómo afecta el estrés laboral a las trabajadoras domésticas en este país. Utilizando una metodología cualitativa y documental, los investigadores revisaron una amplia variedad de

fuentes, incluyendo 22 artículos de revista, 4 libros, 11 trabajos de grado y 11 documentos de organismos como la OMS, OIT y el DANE. Los resultados muestran que las trabajadoras domésticas suelen enfrentar diversas fuentes de estrés laboral, entre las que destacan las largas jornadas de trabajo, los bajos salarios y la falta de reconocimiento a su labor. Estos factores generan un impacto negativo en la salud física y mental de estas trabajadoras. Asimismo, el estudio evidencia que, a pesar de la existencia de normas que buscan regular y proteger los derechos laborales de este sector, persisten serias deficiencias en el cumplimiento de estas disposiciones, lo que contribuye a empeorar aún más las condiciones de trabajo y el bienestar de las trabajadoras domésticas en Colombia. Esta investigación aporta valiosa información sobre las principales fuentes de estrés laboral que experimentan este grupo de trabajadoras, lo cual resulta fundamental para comprender mejor la problemática y diseñar estrategias de intervención adecuadas.

En su artículo "Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico", García y Osorio (2024) analizaron específicamente el estrés laboral y el síndrome de burnout en una muestra de trabajadoras domésticas de tres ciudades colombianas: Pereira, Armenia y Cali. Mediante un enfoque cualitativo descriptivo y transversal, los investigadores utilizaron entrevistas estructuradas para captar la experiencia subjetiva de las empleadas domésticas. Aplicaron tanto el modelo de Maslach, que examina el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de energía, como el modelo demanda-control de Karasek, que evalúa la interacción entre demanda laboral, control y apoyo social. Los resultados mostraron que el extenso trabajo y la falta de reconocimiento son fuentes importantes de estrés para este grupo de trabajadoras. Además, las relaciones laborales

afectadas por el trato abusivo de superiores y la crítica de compañeros generan un ambiente competitivo y poco colaborativo, lo cual deteriora aún más el bienestar emocional de las empleadas. En conclusión, este estudio evidencia la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales y las relaciones interpersonales en el sector del trabajo doméstico, con el fin de mitigar los problemas de estrés y burnout que afectan de manera significativa a este colectivo de trabajadoras.

Correa (2021) en su trabajo "Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados", realiza un análisis profundo sobre cómo el actual marco normativo se muestra claramente insuficiente para abordar adecuadamente los riesgos psicosociales a los que están expuestas las trabajadoras domésticas. El estudio destaca que, más allá de los importantes riesgos físicos a los que se enfrentan en el desarrollo de sus labores, estas trabajadoras presentan una especial incidencia de problemas de salud mental, con un elevado índice de deterioro que supera significativamente al observado en otros sectores de actividad. El autor señala que, si bien en el ámbito del empleo doméstico se alude constantemente a las particularidades del lugar de trabajo (el domicilio particular del empleador) como uno de los principales motivos del menor nivel de protección jurídica que caracteriza a este sector, es precisamente en la esfera de la salud laboral donde se evidencian algunos de los mayores flancos abiertos a la crítica. Correa Carrasco concluye que solo mediante reformas normativas que tengan como referente la aplicación simultánea de los Convenios OIT 189 y 190 sería posible aventurar una mejora en el diseño de mecanismos efectivos de protección jurídica, capaces de preservar la salud mental de este relevante colectivo de trabajadores.

Doñé et al. (2018) en su trabajo "Estrés laboral en las empleadas doméstica", se centran específicamente en el análisis del estrés laboral y la carga de trabajo que experimentan los trabajadores domésticos en el municipio de San Cristóbal. Si bien el estudio se enfoca en una localidad particular, sus hallazgos contribuyen a una mejor comprensión de cómo la carga laboral y el síndrome de burnout afectan a este grupo de trabajadoras. Los autores exponen conceptos clave, como el "síndrome de burnout o agotamiento profesional", y describen los niveles de actividades que desempeñan las empleadas domésticas para determinar el grado de carga laboral, estableciendo una estrecha relación entre esta variable y los niveles de estrés experimentados. Este aporte es relevante para la investigación actual, ya que proporciona antecedentes importantes sobre las variables de estrés y agotamiento profesional en el contexto específico del trabajo doméstico.

En su tesis de especialización titulada "Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domésticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima", Barrero et al (2019) profundizan en el análisis de las condiciones de trabajo y de salud de las trabajadoras domésticas de esta región. El objetivo principal de la investigación es presentar un marco de análisis sobre el servicio doméstico y la falta de trabajo digno en esta profesión, con el fin de encontrar que más del 50% de las empleadas domésticas tengan unas buenas condiciones de trabajo y de salud. Además, los autores buscan destacar los testimonios de las propias trabajadoras, donde expresen los aspectos positivos de su labor, así como las metas que han logrado cumplir gracias a este empleo. Finalmente, el estudio considera acciones que contribuyan a que el servicio doméstico sea más amable y justo, generando mayor seguridad y bienestar para las colaboradoras. Este aporte es valioso para la investigación actual,

ya que proporciona información valiosa sobre las realidades y experiencias de las empleadas domésticas, lo cual contribuye a una mejor comprensión de su situación laboral y de salud.

2.1.2 Relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas

Cano et al. (2024) en su tesis doctoral "Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia" profundizaron en la exploración de los riesgos psicosociales a los que están expuestas las trabajadoras domésticas en este país. A través de una revisión exhaustiva de la literatura científica, entrevistas y análisis documental, lograron identificar una serie de factores de riesgo clave, incluyendo la inseguridad laboral, la falta de control sobre el trabajo, la carga emocional y física, la discriminación, el estigma, el aislamiento social y la falta de apoyo emocional. Estos hallazgos brindan un panorama integral sobre los principales desafíos que enfrentan las trabajadoras domésticas y cómo estos riesgos psicosociales pueden derivar en problemas de salud mental como estrés, ansiedad, depresión y burnout. Esta investigación es importante ya que proporciona un marco conceptual detallado sobre los factores de riesgo y su impacto en el bienestar de este grupo laboral.

Claros y Mejía (2024) en su tesis "Análisis del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia", tuvieron como objetivo general analizar el estrés laboral y el síndrome de burnout en este grupo de trabajadoras. Utilizaron una metodología de enfoque cualitativo, aplicando entrevistas semiestructuradas a 8 trabajadoras domésticas, 4 de Leticia y 4 de Villavicencio. Los resultados de la investigación evidencian una notoria desprotección y vulneración de derechos de las trabajadoras domésticas, quienes deben tener varios empleos en diferentes lugares, con

labores mal remuneradas y en ocasiones con agresiones verbales o trato injusto. Los autores concluyen que estas condiciones precarias repercuten negativamente en la salud y calidad de vida de las empleadas domésticas, resaltando la urgente necesidad de implementar intervenciones que aborden el manejo del estrés y la promoción de la autoestima en este colectivo. Esta investigación contribuye otorgando un marco teórico extenso sobre las condiciones laborales y los factores de riesgo psicosocial que afectan a las trabajadoras domésticas.

Osorio (2023) en su capítulo de libro "Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del Municipio de Tuluá- Colombia" publicado en Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica, tuvo como objetivo identificar el nivel de Burnout y de estrés laboral en las trabajadoras domésticas de dicho municipio. Utilizó una metodología cuantitativa no experimental con alcance descriptivo y corte transversal. Para la recolección de datos, aplicó la Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS) y la Prueba de Maslach Burnout Inventory (M.B.I.). Los resultados indican que el 70% de la población encuestada experimenta estrés en sus actividades laborales. Además, se observa que la mayoría de la muestra presenta niveles altos o moderados de cansancio emocional y despersonalización en el trabajo, según el MBI-22. El autor resalta la importancia de implementar intervenciones como programas de capacitación en manejo del estrés y promoción de la autoestima, ya que estas medidas no solo beneficiarían la salud mental de las trabajadoras, sino también mejorarían su calidad de vida y desempeño laboral. Esta investigación aporta, proporcionando instrumentos y metodologías validadas para la evaluación del estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas.

Caicedo et al. (2020) en su estudio "Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca", tuvieron como objeto de estudio identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo doméstico por días, a través de empresas que tercerizan el servicio, en dicho municipio. Utilizaron la Metodología GTC 45 para la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial, así como el cuestionario para la evaluación de estrés - tercera versión de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Los resultados muestran que el 70% del personal de la muestra (10 mujeres entre 30 y 50 años) experimentaba estrés en sus actividades laborales. Además, el análisis del MBI reveló que el 30% de las trabajadoras se encontraba en riesgo alto, y el 40% en riesgo muy alto, en cuanto a la presencia del síndrome de burnout. Los autores concluyen que es necesario desarrollar acciones o programas de intervención para prevenir los efectos perjudiciales del estrés y el burnout en la salud de este grupo de trabajadoras domésticas. Este estudio es relevante, toda vez que identifica algunos factores de riesgo psicosocial que afectan a las trabajadoras domésticas en un contexto específico, lo cual puede ser extrapolado a la presente investigación y ayudar a caracterizar de manera integral la problemática del estrés laboral en este sector.

Osorio et al. (2024) en su artículo "Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia" publicado en la Revista Venezolana de Gerencia, tuvieron como objetivo conocer la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores domésticos de Colombia. Utilizaron una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) conformado por 22 ítems con una escala Likert y con una alta consistencia

interna y una fiabilidad cercana al 0,9. El instrumento se aplicó a 401 empleados domésticos o trabajadores. Los resultados muestran que la valoración frente a la escala de realización personal tiene indicios bajos de Síndrome de Burnout, pero con relación a cansancio emocional y despersonalización, la condición se ubica en un nivel medio, con posibilidades altas de presencia de síndrome. Los autores concluyen que la presencia del Síndrome de Burnout se encuentra en una escala media y con alta posibilidad de presentarse a futuro, por lo que es necesario orientar, brindar y acompañar al trabajador doméstico para la prevención del mismo. Resaltan la importancia de generar estrategias motivacionales, de incentivos y de valor por el gran compromiso, responsabilidad y trabajo que realizan los empleados domésticos de Colombia. Esta investigación contribuye proporcionando un diagnóstico a gran escala sobre la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia.

2.1.3 Intervenciones y Estrategias para el Mejoramiento de las Condiciones Laborales y Bienestar Psicosocial en Trabajadoras del Servicio Doméstico

Cuellar y Panqueba (2021) en su investigación "Propuesta de intervención para mitigar el riesgo psicosocial asociado a estrés y síndrome de burnout en trabajadoras del servicio doméstico" desarrollaron una propuesta integral de prevención e intervención para abordar el estrés laboral y el síndrome de burnout en este colectivo. Tras una exhaustiva revisión de la literatura y la aplicación de instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales, los autores identificaron factores de riesgo clave, incluyendo la inseguridad laboral, la falta de control sobre el trabajo, la carga emocional y física excesiva, la discriminación, el estigma, el aislamiento y la escasez de apoyo emocional. Con base en estos hallazgos, Cano et al. diseñaron un plan de intervención multidimensional enfocado en el fortalecimiento de las habilidades de

afrontamiento del estrés, la promoción del bienestar emocional y el empoderamiento de las trabajadoras domésticas. Este estudio proporciona algunas estrategias para abordar de manera efectiva los desafíos psicosociales que enfrentan este grupo vulnerable de trabajadores.

Gómez et al. (2024) en su análisis documental "Medidas que se pueden tomar para prevenir y abordar el Síndrome de Burnout en las trabajadoras domesticas" profundizaron en la exploración de estrategias preventivas y de intervención para el síndrome de burnout en este grupo de trabajadoras. Utilizando un enfoque cualitativo, los autores revisaron exhaustivamente la literatura científica y académica, incluyendo bases de datos como Redalyc y Google Académico, para identificar las principales causas del síndrome de burnout y las diferentes perspectivas y enfoques sobre su prevención y tratamiento en el contexto de las trabajadoras domésticas. Este análisis documental ofrece una visión integral sobre cómo prevenir y abordar el burnout en este colectivo laboral.

Adicionalmente, García y Osorio (2024) en su artículo "Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico" analizaron el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de varias ciudades colombianas. Mediante un enfoque cualitativo descriptivo y transversal, los investigadores utilizaron entrevistas estructuradas para captar la experiencia subjetiva de las empleadas. Aplicaron modelos teóricos como el de Maslach y el de demanda-control de Karaseck, encontrando que el extenso trabajo y la falta de reconocimiento son fuentes importantes de estrés. El estudio revela que las relaciones laborales problemáticas y las condiciones de trabajo deficientes subrayan la necesidad de mejoras para mitigar estos problemas y mejorar el reconocimiento de las trabajadoras domésticas.

El trabajo investigativo efectuado por Mora et al. (2018) denominado "Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico" tuvieron como propósito diseñar un plan de intervención para abordar el riesgo psicosocial y el estrés laboral en una empresa del sector farmacéutico. Los autores realizaron un análisis de la información obtenida mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, a partir de lo cual propusieron un plan de intervención que incluía el diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica, la intervención y monitoreo de cargos de atención prioritaria, y el desarrollo de perfiles de cargo. Si bien este estudio no se enfocó en trabajadoras domésticas, sus estrategias de intervención pueden servir de referencia para abordar problemáticas similares en este sector.

Finalmente, Durán et al. (2018) en su artículo "Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla" si bien no se enfocan específicamente en trabajadoras domésticas, su investigación aporta valiosas estrategias de intervención para abordar el síndrome de burnout en entornos laborales. Utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI), los autores encontraron que los profesionales de la salud en Barranquilla presentaban alto grado de cansancio emocional, siendo las mujeres y quienes tienen más de 30 años de edad los más propensos al síndrome. En base a estos hallazgos, los investigadores proponen un conjunto de estrategias de intervención que pueden ser adaptadas y aplicadas en el contexto de las trabajadoras domésticas.

2.2 Marco Legal

El trabajo doméstico en Colombia ha experimentado una evolución normativa significativa, aunque históricamente ha estado marcado por la infravaloración y la carencia de

una regulación adecuada que proteja los derechos fundamentales de quienes lo ejercen (Patarroyo y Morales, 2020). Este recorrido normativo se ha caracterizado por avances graduales que han buscado dignificar y regular esta actividad laboral.

La regulación inicial del trabajo doméstico en Colombia se estableció mediante la Ley 10 de 1934, que sentó las primeras bases para el reconocimiento de derechos laborales básicos. Posteriormente, el Decreto Ley 2663 de 1950, estableció parámetros más específicos como la duración máxima del contrato y su formalidad (Calle, 2019).

Sin embargo, la definición legal concreta del trabajador doméstico se materializó a través del Decreto 824 de 1988, que lo caracterizó como aquella persona que, a cambio de una remuneración, presta servicios personales de forma directa y habitual, bajo subordinación, en tareas inherentes al hogar.

Un hito fundamental en la protección de los derechos de las trabajadoras domésticas fue la ratificación del Convenio 189 de la Organización Internacional del Trabajo, mediante la Ley 1595 de 2012. Este convenio estableció estándares mínimos para garantizar el trabajo decente en el sector doméstico, incluyendo aspectos como la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzoso y la protección contra todas las formas de abuso y acoso (O, 2021).

La implementación de esta normativa internacional se complementó con desarrollos normativos nacionales significativos. El Decreto 721 de 2013 reguló la afiliación de los trabajadores domésticos al sistema de compensación familiar, mientras que el Decreto 2616 del mismo año estableció las condiciones para la cotización a seguridad social de trabajadores

dependientes que laboran por períodos inferiores a un mes (Presidencia de la República de Colombia, 2013).

En materia de protección laboral y seguridad social, la Constitución Política de 1991 elevó a rango constitucional los derechos laborales y estableció la seguridad social como un servicio público obligatorio, irrenunciable para todos los trabajadores. Este marco constitucional ha sido fundamental para el desarrollo jurisprudencial posterior, especialmente a través de las sentencias de la Corte Constitucional que han protegido los derechos de las trabajadoras domésticas (Bernal, 2021).

Un avance significativo en la equiparación de derechos se dio con la Ley 1788 de 2016, que reconoció el derecho a la prima de servicios para las trabajadoras domésticas, eliminando una discriminación histórica en materia de prestaciones sociales. Esta ley representó un paso importante en la reivindicación de los derechos laborales de este sector tradicionalmente vulnerable.

En el contexto de la salud ocupacional y la prevención del estrés laboral, el marco normativo se complementa con la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, que establece disposiciones para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta normativa resulta particularmente relevante para abordar las condiciones que pueden generar estrés laboral y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas.

La Corte Constitucional, a través de diversas sentencias, ha contribuido significativamente a la protección de los derechos de las trabajadoras domésticas. La Sentencia C-871 de 2014 amplió la definición de trabajo doméstico y estableció criterios importantes para

su protección legal, reconociendo la particular vulnerabilidad de quienes ejercen esta labor y la necesidad de garantizar sus derechos fundamentales en igualdad de condiciones con otros trabajadores (Patarroyo y Morales, 2020).

Es importante señalar que, a pesar de estos avances normativos, persisten desafíos significativos en la implementación efectiva de estas protecciones legales. Como señalan Basile et al. (2021) gran parte de esta actividad laboral sigue siendo ejercida por sectores vulnerables, principalmente mujeres, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y cumplimiento de la normativa existente.

2.1 Marco Teórico

El trabajo doméstico en Colombia representa un sector laboral significativo que históricamente ha estado marcado por condiciones de precariedad y vulnerabilidad. A pesar de los avances normativos, este sector continúa enfrentando desafíos importantes en términos de reconocimiento social y protección laboral. Según la OIT(2021) la situación se ha visto agravada por la pandemia del COVID-19, que ha intensificado las condiciones de informalidad y ha generado una significativa pérdida de empleos en el sector.

Las trabajadoras domésticas en Colombia enfrentan diversas condiciones laborales que pueden afectar su salud mental y física. Barrero et al. (2019) identificaron que las principales problemáticas incluyen largas jornadas laborales, multiplicidad de tareas, y escaso reconocimiento social. García y Osorio (2024) señalan que estos factores se ven agravados por la falta de implementación de medidas de prevención de riesgos psicosociales, lo que aumenta la vulnerabilidad de estas trabajadoras ante diferentes problemas de salud mental.

El estrés laboral en las trabajadoras domésticas se presenta como una problemática multifacética con diversos factores desencadenantes. Cárdenas et al. (2024) identificaron que la sobrecarga laboral, la ambigüedad en las funciones, la falta de autonomía, las dificultades en la conciliación trabajo-familia y la precariedad laboral son elementos fundamentales que contribuyen al desarrollo del estrés laboral en este sector. Correa (2021) señala que estos factores se ven exacerbados por la naturaleza íntima del trabajo doméstico y las relaciones complejas que se establecen con los empleadores.

Las manifestaciones del estrés laboral en este grupo poblacional son variadas y significativas. Según Doñé et al. (2018) las trabajadoras domésticas frecuentemente presentan agotamiento físico, alteraciones del sueño, ansiedad, irritabilidad y problemas gastrointestinales como consecuencia directa del estrés laboral. Estas manifestaciones no solo afectan su desempeño laboral sino también su calidad de vida y sus relaciones interpersonales.

El síndrome de burnout representa una consecuencia grave y prolongada del estrés laboral en las trabajadoras domésticas. Osorio et al. (2024) lo definen como un estado de agotamiento físico, emocional y mental resultante de la exposición prolongada a situaciones laborales emocionalmente demandantes. Claros y Mejía (2024) identificaron que las trabajadoras domésticas son particularmente vulnerables al burnout debido a la naturaleza intensiva y personal de su trabajo, así como a las altas demandas emocionales que enfrentan diariamente.

Cano et al. (2024) han identificado que el burnout en las trabajadoras domésticas se manifiesta principalmente a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. El agotamiento emocional se evidencia en la pérdida progresiva de energía

y el desgaste psicológico; la despersonalización se manifiesta en actitudes negativas y distanciamiento emocional hacia el trabajo y los empleadores; mientras que la baja realización personal se refleja en una evaluación negativa de sus logros y capacidades profesionales.

La prevención y el manejo del estrés laboral y el burnout en trabajadoras domésticas requieren un enfoque integral y multinivel. García y Osorio (2024) proponen un enfoque de responsabilidad social que incluye la implementación de políticas claras sobre horarios y funciones, el establecimiento de canales de comunicación efectivos, programas de capacitación y desarrollo profesional, y el reconocimiento del valor del trabajo doméstico. Estas medidas organizacionales deben complementarse con estrategias individuales de afrontamiento.

Gómez (2024) enfatiza la importancia de desarrollar habilidades de afrontamiento, establecer límites claros, promover el autocuidado y buscar apoyo social como estrategias fundamentales para prevenir y manejar el burnout. Estas medidas individuales, cuando se combinan con cambios organizacionales, pueden tener un impacto significativo en el bienestar de las trabajadoras.

Los retos actuales y futuros en este campo son significativos. Caicedo et al. (2020) señalan que la tercerización del servicio doméstico presenta nuevos desafíos en términos de riesgos psicosociales, mientras que Patarroyo y Morales (2020) argumentan que la dignificación del trabajo doméstico requiere un abordaje integral que considere tanto aspectos económicos como psicosociales. La OIT(2020) enfatiza la necesidad de fortalecer la protección social, mejorar las condiciones laborales, promover la formalización del sector y desarrollar programas específicos de prevención del estrés y burnout.

En conclusión, el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia constituyen problemáticas complejas que requieren atención urgente. Los estudios analizados señalan la necesidad de un abordaje integral que considere tanto los aspectos individuales como los estructurales del trabajo doméstico. La implementación efectiva de estrategias de prevención e intervención resulta fundamental para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de las trabajadoras domésticas en Colombia

2.2 Marco Contextual

El trabajo doméstico en Colombia tiene profundas raíces históricas que se remontan a la época colonial, cuando la presencia de empleadas domésticas en hogares particulares era considerada imprescindible y representaba un símbolo de estatus social, incluso para familias de bajos ingresos (Rodríguez, 2004). Esta tradición ha evolucionado hasta la actualidad, donde el trabajo doméstico continúa siendo una importante fuente de empleo, especialmente para las mujeres.

Las primeras regulaciones sobre el trabajo doméstico en Colombia se establecieron en 1934 con la Ley 10, que definía a los empleados domésticos como aquellos que realizaban trabajos por cuenta de terceros recibiendo una compensación regular (Barrera Londoño, 2017). Sin embargo, a pesar de este reconocimiento temprano, el sector ha estado históricamente caracterizado por condiciones laborales precarias y falta de protección adecuada.

Las trabajadoras domésticas en Colombia enfrentan diversos desafíos laborales que contribuyen al desarrollo del estrés y el síndrome de burnout. Según Velázquez Abarca (2018) uno de los principales problemas es la discriminación y violación de derechos humanos y laborales, junto con la falta de especificidad en las actividades a realizar, las cuales

frecuentemente se asumen de manera arbitraria como todas aquellas relacionadas con el hogar.

La situación se agrava por los altos niveles de informalidad en el sector. Como señalan Caicedo Girón et al. (2020), la tasa de informalidad femenina es significativamente mayor que la masculina, lo que refleja una doble carga para las mujeres que deben equilibrar sus responsabilidades laborales con las obligaciones familiares. Esta situación las obliga a buscar horarios flexibles para poder desempeñar ambos roles simultáneamente.

El estrés laboral en este sector se ha convertido en una preocupación significativa, considerando que afecta aproximadamente al 35% de los trabajadores y está relacionado con entre el 50% y 60% de las bajas laborales (Posada Pérez, 2011). En el caso específico de las trabajadoras domésticas, Vidotti et al. (2019) señalan que el contexto laboral presenta constantes riesgos psicosociales que conducen a una carga laboral y fatiga que, al volverse crónicas, pueden comprometer seriamente la salud del individuo.

En respuesta a estas problemáticas, el Ministerio de Trabajo (2022) ha establecido que los empleadores deben garantizar condiciones de empleo equitativas, trabajo decente y espacios seguros y saludables para las trabajadoras domésticas. Sin embargo, Barrero et al. (2020) señalan que en Colombia, las condiciones de trabajo de las mujeres siguen siendo un tema crítico que requiere análisis, especialmente considerando factores como el ritmo de trabajo, la inestabilidad laboral, la carga de la jornada y la asignación salarial, elementos que pueden conducir al desarrollo del síndrome de burnout cuando no son adecuadamente manejados.

Este contexto histórico y actual del trabajo doméstico en Colombia evidencia la necesidad de abordar el estrés laboral y el síndrome de burnout como problemas significativos que afectan la salud y el bienestar de las trabajadoras domésticas, requiriendo atención tanto desde el ámbito académico como desde las políticas públicas y la regulación laboral.

2.3 Marco Conceptual

2.5.1 Estrés Laboral

El estrés laboral constituye un conjunto de reacciones físicas y emocionales que surgen cuando las exigencias laborales superan las capacidades o recursos del trabajador. Según Patlán (2019) este fenómeno está directamente relacionado con la carga laboral y puede provocar un desgaste físico que, al volverse crónico, desencadena desajustes emocionales significativos. Por su parte, Vidotti et al. (2019) señalan que en el contexto laboral es común observar riesgos psicosociales que inicialmente producen fatiga, pero que al volverse constantes pueden comprometer seriamente la salud del individuo. Chiang Vega et al. (2013) complementan esta perspectiva al establecer una relación directa entre los factores psicosociales, el estrés y el desempeño laboral, destacando cómo estos elementos se interrelacionan en el ambiente de trabajo.

2.5.2 Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial comprenden diversos elementos que afectan la salud mental y física de los trabajadores. Pulido (2015) enfatiza que las relaciones entre el individuo y su entorno laboral tienen implicaciones directas en la salud, considerando aspectos como la carga laboral, las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Téllez y Feo (2021) analizan la urgencia de establecer nuevas bases de atención al personal respecto a las

condiciones laborales, considerando el alto rigor laboral existente. Quintero (2016) añade que las empleadas domésticas están expuestas a diversos riesgos laborales que afectan tanto su salud física como mental.

2.5.3 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout representa un estado de agotamiento físico y mental extremo relacionado con el trabajo. Calvopiña et al. (2021) lo definen como un conjunto de síntomas que conducen a una marcada ansiedad y estrés crónico, caracterizado por la pérdida de motivación laboral. Soria y Mayen (2017) relacionan este síndrome con estados depresivos asociados a la carga laboral, especialmente en trabajadoras domésticas. Doñé et al. (2018) enfatizan cómo este síndrome afecta particularmente a las empleadas domésticas debido a las condiciones específicas de su trabajo.

2.5.4 Condiciones Laborales en el Trabajo Doméstico

Las condiciones laborales en el trabajo doméstico presentan características particulares que las distinguen de otros sectores laborales. Rodríguez et al. (2018) señalan la vulnerabilidad de las trabajadoras domésticas frente al sistema de salud y la necesidad de adaptarse a diversos factores estresantes. Briones et al. (2013) describen el servicio doméstico como un subsector marginal caracterizado por la inestabilidad laboral y la ausencia de beneficios sociales. García o (1993) analiza las particularidades del servicio doméstico y las relaciones laborales que se establecen en este contexto.

2.5.5 Medidas de Prevención y Protección

La prevención y protección en el contexto del trabajo doméstico requieren estrategias específicas. Velásquez et al. (2015) enfatizan la importancia de promover conductas

autoprotectoras en las trabajadoras domésticas para reducir riesgos de salud. Muñoz et al. (2016) destacan la urgencia de implementar estrategias de autocuidado para reducir la alteración emocional en el ambiente laboral. Álvarez y Gómez (2011) analizan el conflicto trabajo-familia y su impacto en la salud mental de las trabajadoras, sugiriendo la necesidad de medidas preventivas específicas.

2.5.6 Protección Social

La protección social es fundamental para entender el contexto del trabajo doméstico. Barrera (2017) describe la evolución normativa del trabajo doméstico en Colombia, señalando los avances y desafíos pendientes. El Congreso de la República de Colombia (2013) mediante la Ley 1616, establece parámetros importantes sobre la salud mental en el contexto laboral. Caicedo et al. (2020) analizan los factores de riesgo psicosocial en el servicio doméstico bajo el modelo de tercerización, destacando las implicaciones legales y sociales de esta modalidad de trabajo.

2.4 Marco Ético

En el contexto de la investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, Colombia, es fundamental establecer un marco ético riguroso que garantice la protección y el respeto de las participantes, en concordancia con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia. Esta investigación se guiará por cuatro principios éticos fundamentales: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

En primer lugar, respecto al principio de justicia, la selección de las participantes se realizará de manera equitativa y voluntaria, asegurando la representatividad de las

trabajadoras domésticas en diferentes modalidades de empleo. Para ello, se establecerán criterios de inclusión claros y no discriminatorios, además de garantizar que la participación sea completamente voluntaria sin presiones por parte de empleadores. Asimismo, se considerará la diversidad socioeconómica y cultural de las trabajadoras, garantizando que su participación no afecte sus condiciones laborales actuales.

Por otra parte, en cuanto al principio de autonomía, se respetará plenamente la capacidad de autodeterminación de las trabajadoras domésticas. En este sentido, se proporcionará información clara y comprensible sobre el estudio en su lengua materna, y se obtendrá un consentimiento informado por escrito. Este documento explicará detalladamente los objetivos y alcance de la investigación, los procedimientos a realizar, los beneficios esperados y los posibles riesgos. Adicionalmente, se enfatizará el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias, mientras se protege la confidencialidad y privacidad de las participantes.

En lo que concierne al principio de no maleficencia, se implementarán diversas medidas preventivas para evitar cualquier daño potencial. Entre estas medidas destacan la protección de la identidad y anonimato de las participantes, así como la garantía de que su participación no comprometerá su situación laboral. También se realizarán entrevistas en espacios seguros y confidenciales, y se implementarán protocolos para manejar situaciones de crisis o angustia emocional, incluyendo mecanismos de apoyo psicológico cuando sea necesario.

Con respecto al principio de beneficencia, se buscarán maximizar los beneficios potenciales tanto para las participantes como para el colectivo de trabajadoras domésticas en general. Para lograr esto, se desarrollarán estrategias de intervención basadas en los hallazgos y

se compartirán los resultados con organizaciones de trabajadoras domésticas. Del mismo modo, se formularán recomendaciones para mejorar las condiciones laborales y se contribuirá al conocimiento sobre la salud mental en el trabajo doméstico.

Finalmente, dada la vulnerabilidad particular de las trabajadoras domésticas, se contemplarán consideraciones especiales adicionales. Entre estas se encuentran el respeto a los horarios y compromisos laborales de las participantes, la consideración de las diferencias culturales y lingüísticas, la protección contra posibles represalias laborales y la garantía de que la participación no generará gastos económicos para las trabajadoras.

CAPÍTULO 3

3 Metodología

3.1 Enfoque de Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual permite obtener una comprensión más completa del fenómeno del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas. Como señala Hernández-Sampieri (2014) "los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta" (p. 534). En este sentido, la integración de ambos enfoques permitió no solo medir la incidencia del estrés laboral y el burnout, sino también comprender las experiencias subjetivas y contextos sociales que influyen en estas condiciones.

3.2 Tipo de Investigación

El estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo-correlacional. Por una parte, la dimensión descriptiva permite, como sostiene Martínez (2018) "especificar las propiedades,

características y perfiles importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis" (p. 102). En cuanto al aspecto correlacional, se buscó establecer la relación entre las variables de estrés laboral y el síndrome de burnout, evaluando el grado de asociación entre estos fenómenos en el contexto específico de las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander.

3.3 Diseño de Investigación

La investigación adopta un diseño no experimental de corte transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento temporal sin manipular deliberadamente las variables. Como señala Hernández Sampieri (2014) este tipo de diseño permite observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos. En el caso específico del estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas, este diseño resulta particularmente apropiado ya que permite examinar las condiciones laborales y sus efectos sin intervenir en la dinámica natural del trabajo doméstico.

La elección del diseño no experimental se fundamenta además en las consideraciones de Kerlinger y Lee (2018) quienes argumentan que en las investigaciones sociales y laborales, la no manipulación de variables permite obtener una visión más auténtica de los fenómenos estudiados. Este aspecto es crucial cuando se investigan problemáticas sensibles como el estrés laboral y el burnout, donde cualquier intervención experimental podría alterar significativamente las manifestaciones naturales de estos fenómenos. En el contexto de las trabajadoras domésticas, mantener la naturalidad del entorno laboral es esencial para comprender genuinamente sus experiencias y desafíos.

El corte transversal del diseño, por su parte, responde a la necesidad de obtener una "fotografía" del momento actual que viven las trabajadoras domésticas en relación con el estrés laboral y el burnout. Como explica Arias (2020) los estudios transversales son particularmente útiles para analizar la prevalencia de determinadas condiciones en un momento específico y establecer asociaciones entre variables. Esta característica permite no solo identificar la presencia actual de estrés y burnout, sino también relacionar estos fenómenos con las condiciones laborales específicas que experimentan las trabajadoras domésticas en el municipio de Galán-Santander, proporcionando así una base sólida para el desarrollo de futuras intervenciones.

3.4 Paradigma

El estudio se enmarca en el paradigma pragmático, el cual según Tashakkori y Teddlie (2010) permite la integración de perspectivas cuantitativas y cualitativas para abordar el objeto de estudio. Este paradigma resulta particularmente apropiado para investigaciones con métodos mixtos, ya que facilita la comprensión holística del fenómeno del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas. El pragmatismo, como base filosófica, reconoce que existen múltiples formas de interpretar y estudiar la realidad social, y que la combinación de diferentes aproximaciones puede proporcionar una comprensión más completa de los fenómenos estudiados.

Desde la perspectiva de Morgan (2014) el paradigma pragmático se caracteriza por su énfasis en la búsqueda de soluciones prácticas a problemas concretos, más allá de las discusiones puramente teóricas o metodológicas. Esta orientación resulta especialmente relevante para el estudio del estrés laboral y el burnout en trabajadoras domésticas, ya que no

solo busca comprender estos fenómenos desde diferentes ángulos, sino también generar propuestas concretas para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de este grupo de trabajadoras. El pragmatismo permite integrar tanto datos objetivos sobre los niveles de estrés y burnout (mediante instrumentos estandarizados) como las experiencias subjetivas y percepciones de las trabajadoras sobre sus condiciones laborales.

La adopción del paradigma pragmático en esta investigación se justifica además por su capacidad para superar las limitaciones de los enfoques puramente positivistas o interpretativos. Como señalan Creswell y Plano Clark (2018) el pragmatismo permite al investigador centrarse en el problema de investigación y utilizar todas las aproximaciones disponibles para comprenderlo, sin las restricciones que impondría adherirse estrictamente a un solo paradigma. En el contexto específico de las trabajadoras domésticas, esto significa poder examinar tanto los aspectos medibles del estrés y el burnout (mediante escalas validadas) como las experiencias vividas y los significados que las trabajadoras atribuyen a sus condiciones laborales, proporcionando así una comprensión más rica y matizada de su realidad laboral.

3.5 Participantes

La población objeto de estudio estuvo conformada por las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, Colombia. Este grupo representa un sector laboral vulnerable debido a diversas condiciones, como la informalidad en los contratos, las largas jornadas de trabajo y la limitada garantía de derechos laborales. En este contexto, la selección de esta población se fundamentó en su pertinencia para explorar y analizar las principales fuentes de estrés laboral que enfrentan las trabajadoras domésticas en el municipio.

De esta población, se trabajó con una muestra conformada por 12 trabajadoras domésticas. La selección de esta muestra se realizó utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual fue determinado principalmente por las facilidades logísticas y el acceso a las participantes. Este enfoque permitió incluir a aquellas trabajadoras que cumplían con los criterios y que estaban disponibles para participar en el estudio. A través de esta estrategia, se garantizó la inclusión de participantes relevantes para el análisis de las variables de interés.

Para establecer la pertinencia de las participantes, se definieron criterios de inclusión y exclusión claros. Entre los criterios de inclusión, se consideraron mujeres mayores de 18 años, que residieran en el municipio de Galán-Santander y que aceptaran participar voluntariamente en el estudio. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron menores de 18 años, personas que no residieran en el municipio y aquellas que no aceptaran participar voluntariamente o no completaran los instrumentos de recolección de datos necesarios.

La aplicación de estos criterios, tanto de inclusión como de exclusión, permitió contar con una muestra homogénea y representativa de las condiciones laborales que enfrentan las trabajadoras domésticas. Asimismo, contribuyó a que los resultados obtenidos reflejen de manera precisa los factores de estrés y las problemáticas que afectan a esta población específica, garantizando así la validez y relevancia del estudio.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en la investigación, se seleccionaron cuidadosamente los siguientes instrumentos de recolección de

datos, considerando su validez, confiabilidad y pertinencia para el contexto de las trabajadoras domésticas:

3.6.1 Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

Para cumplir con el primer objetivo específico de identificar las principales fuentes de estrés laboral, se diseñó un cuestionario ad hoc que permite caracterizar a la población estudiada. Este instrumento fue sometido a validación por expertos en el área de psicología laboral y trabajo social. El cuestionario comprende 16 ítems distribuidos en dos secciones principales:

a) Sección Sociodemográfica:

- Datos personales: edad, género, estado civil
- Composición familiar: número de hijos, personas a cargo
- Nivel educativo: grado de escolaridad alcanzado
- Zona de residencia y estrato socioeconómico

b) Sección Laboral:

- Características del empleo actual: tipo de contrato, antigüedad
- Jornada laboral: horarios, días de trabajo
- Condiciones laborales: afiliación a seguridad social, prestaciones
- Remuneración y beneficios laborales

3.6.2 Escala de Estrés Percibido (PSS)

En el marco del objetivo de examinar la relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, se empleó la Escala de Estrés Percibido (PSS). Según Cohen y Williamson (2016) este instrumento de auto informe evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, presentando características que lo hacen altamente confiable. En primer lugar, consta de 14 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, que van de 0 a 4. Además, la escala posee un alfa de Cronbach de 0.83, lo que refleja una alta confiabilidad en sus resultados. Asimismo, evalúa tres dimensiones específicas: el control del estrés, a través de los ítems 4, 5, 7 y 8; la expresión del estrés, mediante los ítems 1, 2, 3, 11, 12 y 14; y las estrategias de afrontamiento, con los ítems 6, 9, 10 y 13. Finalmente, la aplicación de este instrumento permite obtener una puntuación global que oscila entre 0 y 56 puntos, donde un puntaje más elevado indica niveles superiores de estrés percibido.

3.6.3 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este instrumento se utilizó, para profundizar en el análisis del síndrome de burnout, Se aplicó la versión adaptada al español por Gil-Monte (2019) que presenta características técnicas específicas. En ese orden de ideas, el instrumento está estructurado con 22 ítems que se distribuyen en tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y realización personal con 8 ítems. Para la medición se utiliza una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 0 corresponde a "Nunca" y 7 a "Todos los días", permitiendo una evaluación detallada de la frecuencia de los síntomas.

En cuanto a sus propiedades psicométricas, el instrumento demuestra una sólida consistencia interna, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.90 para la dimensión de

agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para realización personal. Estos valores respaldan la confiabilidad del instrumento para la medición del síndrome.

La selección de estos instrumentos responde a la necesidad de obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos que permitan una comprensión integral del fenómeno estudiado.

3.7 Categorización de Variables

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables principales del trabajos investigativo.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Objetivos	VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	MEDICIÓN
1. Identificar las principales fuentes de estrés laboral	Características Sociodemográficas	Datos Personales	- Información básica - Situación familiar	- Género - Edad - Estado civil - Cabeza de familia - Número de hijos - Personas a cargo - Nivel de estudios	Cuestionario sociodemográfico	Preguntas cerradas y abiertas
	Condiciones Laborales	Aspectos Contractuales	- Vinculación laboral - Jornada laboral - Protección social	- Tipo de contrato - Horario laboral - Tiempo en trabajo actual - Afiliación al sistema de	Cuestionario laboral	Preguntas cerradas

				seguridad social - Tipo de vinculación		
	Estrés Laboral	Control del Estrés	- Percepción de control - Manejo de situaciones	- Frecuencia de eventos estresantes - Capacidad de control - Nivel de afrontamiento	Escala PSS	Escala Likert 0-4
2.Examinar la relación entre estrés laboral y burnout	Agotamiento Emocional	Estado Emocional	- Fatiga emocional - Desgaste laboral	- Nivel de cansancio - Frecuencia de agotamiento - Sensación de desgaste	MBI	Escala Likert 0-6
	Despersonalización	Actitudes	- Trato interpersonal- Sensibilidad	- Trato hacia otros - Cambios en empatía - Distanciamiento emocional	MBI	Escala Likert 0-6
	Realización Personal	Logros Profesionales	- Satisfacción laboral - Competencia percibida	- Percepción de logros - Eficacia laboral - Satisfacción con resultados	MBI	Escala Likert 0-6
3.Proponer estrategias de intervención	Necesidades de Mejora	Áreas de Intervención	- Condiciones laborales - Bienestar psicosocial	- Aspectos a mejorar - Recursos necesarios - Barreras	Análisis documental	Análisis cualitativo

identificada
s

3.8 Interpretación de Resultados

La interpretación de los resultados se realizó de manera específica para cada objetivo de la investigación, empleando diferentes técnicas y métodos de análisis que permitieron obtener información relevante y significativa para el estudio.

3.8.1 Interpretación para el Objetivo 1

Para identificar las principales fuentes de estrés laboral, se implementó un análisis descriptivo de las características sociodemográficas mediante frecuencias y porcentajes, junto con una evaluación cuantitativa de la Escala PSS. Esta evaluación consideró las puntuaciones totales en un rango de 0-56 y el análisis por dimensiones de control del estrés. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante gráficos de barras que facilitaron la visualización y comprensión de los datos.

3.8.2 Interpretación para el Objetivo 2

En el examen de la relación entre estrés laboral y burnout, se llevó a cabo un análisis estadístico del MBI que evaluó tres dimensiones principales: el agotamiento emocional con puntuaciones de 0-54, la despersonalización con puntuaciones de 0-30, y la realización personal con puntuaciones de 0-48. Para este análisis se emplearon pruebas de significancia estadística y se realizó el cálculo de coeficientes de determinación, lo que permitió establecer correlaciones significativas entre las variables estudiadas.

3.8.3 Interpretación para el Objetivo 3

La propuesta de estrategias de intervención se fundamentó en un análisis documental exhaustivo que incluyó la revisión de literatura especializada, la evaluación de programas exitosos y la identificación de mejores prácticas en el campo. El desarrollo de estrategias se basó en los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, las necesidades identificadas, los recursos disponibles y la factibilidad de implementación. Las estrategias propuestas fueron organizadas en tres niveles temporales: intervenciones a corto plazo, programas a mediano plazo y políticas a largo plazo.

Para cada nivel de interpretación, se utilizó Excel como herramienta principal de análisis. Todo el proceso interpretativo se realizó considerando el marco teórico establecido y las investigaciones previas en el campo, lo que permitió una discusión fundamentada de los hallazgos y la formulación de propuestas pertinentes para el contexto específico de las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander.

CAPÍTULO 4

4 Resultados

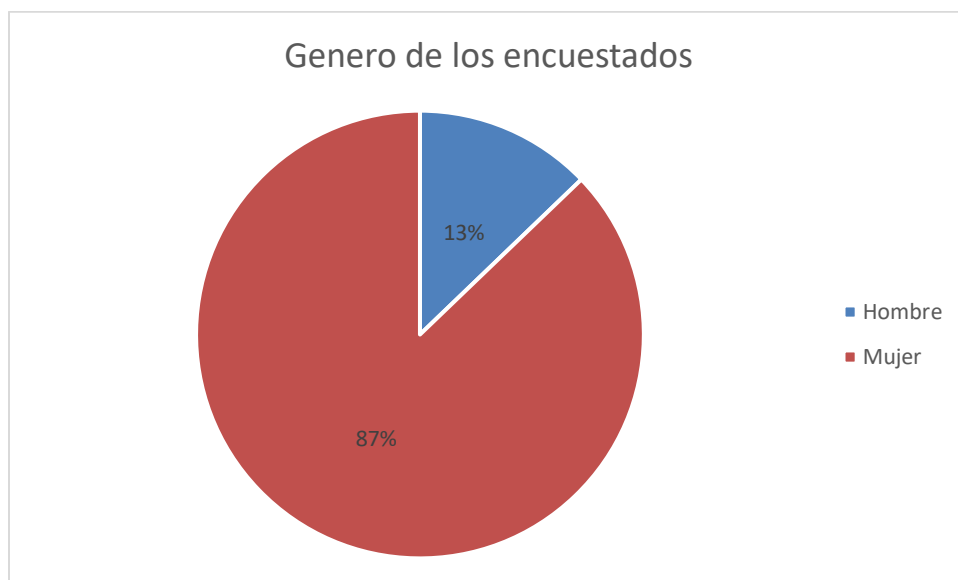
La presente investigación, realizada en el municipio de Galán-Santander, Colombia, generó hallazgos significativos sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas. En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos, organizados según los objetivos específicos planteados. El análisis de estos resultados permitió comprender la realidad laboral de este sector y proporciona bases sólidas para el desarrollo de estrategias de intervención efectivas.

4.1. Análisis del primer objetivo: Identificar las principales fuentes de estrés laboral que enfrentan las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, considerando factores individuales, sociales y laborales.

4.1.1 Características sociodemográficas y condiciones laborales.

Figura 1

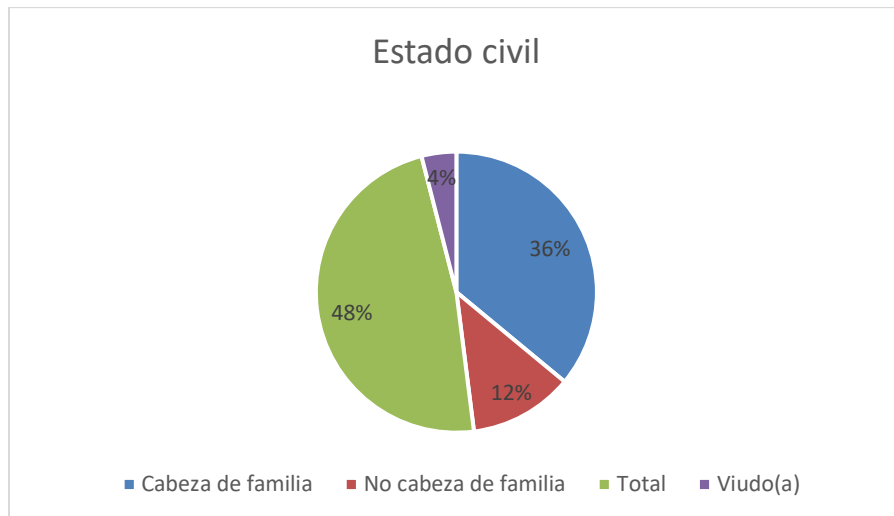
Distribución por género de la población estudiada



En la Figura 1, se observa la distribución por género de la población estudiada. De un total de 12 personas, 10 son mujeres, lo que equivale al 87%, mientras que 2 son hombres, representando el 13%. Esta notable diferencia refleja una predominancia femenina en la población dedicada al trabajo doméstico, lo cual es congruente con las tendencias generales en este sector. Este dato resalta la importancia de enfocar el análisis en las mujeres, ya que constituyen la mayoría y posiblemente enfrentan factores de estrés laboral específicos derivados de su rol predominante en este ámbito.

Figura 2

Distribución por estado civil de la población



En la Figura que antecede, se observa que la mayoría de las trabajadoras, específicamente el 59%, son solteras, lo cual podría indicar que tienen menos responsabilidades familiares directas pero también menor apoyo social en el hogar. El segundo grupo más numeroso corresponde a las trabajadoras casadas con un 25%, quienes podrían enfrentar la doble carga de las responsabilidades laborales y familiares.

Los grupos minoritarios están conformados por trabajadoras divorciadas y viudas, cada uno representando un 8% de la población estudiada. Esta distribución sugiere que un 16% de las trabajadoras podrían estar asumiendo el rol de jefas de hogar en solitario, lo que podría incrementar su vulnerabilidad al estrés laboral debido a la presión económica y la falta de apoyo familiar.

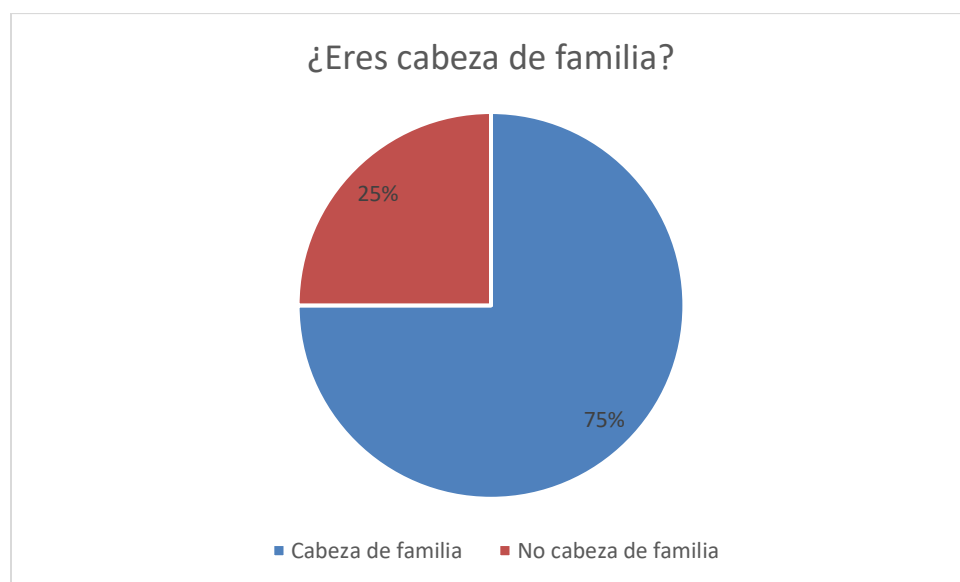
La predominancia de trabajadoras solteras (59%) podría tener implicaciones tanto positivas como negativas en términos de estrés laboral. Por un lado, podrían tener mayor flexibilidad horaria y menos compromisos familiares que interfieran con su trabajo, pero por

otro, podrían contar con menos redes de apoyo emocional y práctico para manejar las situaciones estresantes relacionadas con su ocupación.

Estos datos demográficos son fundamentales para entender el contexto social en el que se desarrolla el trabajo doméstico en Galán-Santander y cómo las diferentes situaciones familiares pueden influir en la experiencia de estrés laboral de estas trabajadoras. El estado civil puede ser un factor determinante en la capacidad de las trabajadoras para manejar las demandas laborales y encontrar un equilibrio entre su vida personal y profesional.

Figura 3

Distribución por condición de cabeza de familia



En la Figura 3, muestra la distribución por condición de cabeza de familia en las trabajadoras, evidencia una distribución significativamente desigual. De un total de 12 participantes, 9 personas (75%) se identifican como cabeza de familia, mientras que solo 3 personas (25%) no ostentan esta responsabilidad.

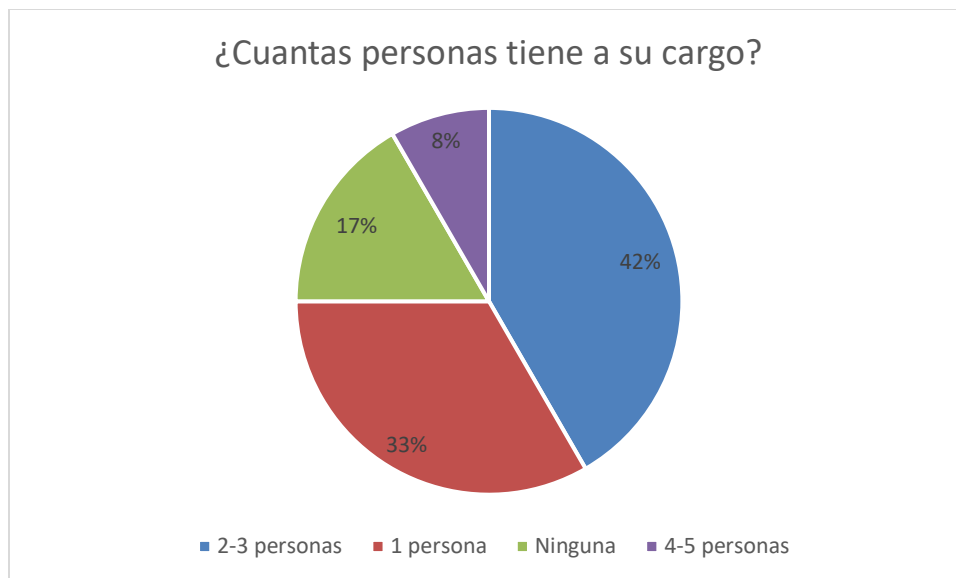
Esta marcada predominancia de trabajadoras que son cabeza de familia tiene importantes implicaciones para la comprensión de las fuentes de estrés laboral. El hecho de que tres cuartas partes de las participantes sean responsables principales de sus hogares sugiere una alta concentración de responsabilidades económicas y familiares en estas trabajadoras. Esta condición puede actuar como un factor intensificador del estrés laboral, ya que estas trabajadoras no solo deben lidiar con las demandas propias de su trabajo, sino también con la presión adicional de ser el principal o único sustento de sus familias.

El menor porcentaje de trabajadoras que no son cabeza de familia (25%) podría experimentar diferentes niveles o tipos de estrés laboral, posiblemente menos relacionados con la presión económica familiar y más con otros factores laborales o personales. Sin embargo, su situación minoritaria dentro del grupo estudiado sugiere que la mayoría de las trabajadoras domésticas en esta región asumen roles de liderazgo en sus hogares, lo cual puede influir significativamente en su experiencia laboral y niveles de estrés.

Esta distribución demográfica resalta la importancia de considerar la responsabilidad familiar como un factor crucial en el análisis de las fuentes de estrés laboral en este grupo ocupacional, especialmente al momento de diseñar intervenciones o políticas de apoyo laboral.

Figura 4

Distribución según las personas a cargo de los entrevistados



El análisis de la Figura 4, muestra la distribución de personas a cargo entre las trabajadoras, muestra patrones significativos que pueden influir en los niveles de estrés laboral. El grupo más numeroso está conformado por quienes tienen entre 2-3 personas a cargo, representando el 42% (5 personas) de la población estudiada. Este dato sugiere que una proporción importante de las trabajadoras debe distribuir sus recursos y atención entre múltiples dependientes.

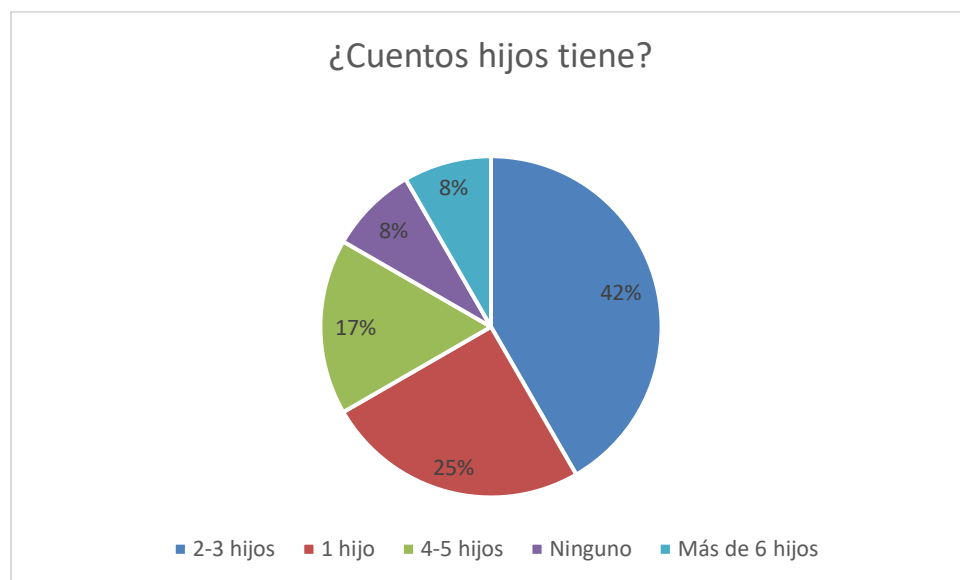
El segundo grupo más común corresponde a quienes tienen una persona a cargo, constituyendo el 33% (4 personas) de la muestra. En contraste, solo el 17% (2 personas) no tiene personas a cargo, lo que indica que la mayoría de las trabajadoras domésticas combinan sus responsabilidades laborales con el cuidado de dependientes. El grupo más pequeño, representando el 8% (1 persona), tiene entre 4-5 personas a cargo, lo que implica una carga familiar significativamente mayor.

Esta distribución se alinea con los datos previamente analizados previamente, donde la mayoría de las empleadas domésticas son cabeza de familia. El hecho de que el 83% de las

trabajadoras tenga al menos una persona a cargo sugiere una significativa responsabilidad adicional que podría intensificar el estrés laboral. La necesidad de mantener y cuidar a dependientes puede aumentar la presión económica y emocional sobre estas trabajadoras, potencialmente afectando su bienestar laboral y personal.

Figura 5

Número de hijos de las trabajadoras domésticas



En la gráfica 5, se evidencia que la distribución del número de hijos entre las trabajadoras domésticas revela patrones significativos. El grupo predominante está conformado por trabajadoras que tienen entre 2-3 hijos, representando el 42% (5 trabajadoras) de la población estudiada. Este dato indica que una proporción importante de las trabajadoras tiene una responsabilidad parental moderada.

El segundo grupo más numeroso corresponde a quienes tienen 1 hijo, constituyendo el 25% (3 trabajadoras) de la muestra. Las trabajadoras con 4-5 hijos representan el 17% (2 trabajadoras), lo cual indica una presencia significativa de familias numerosas. Las categorías

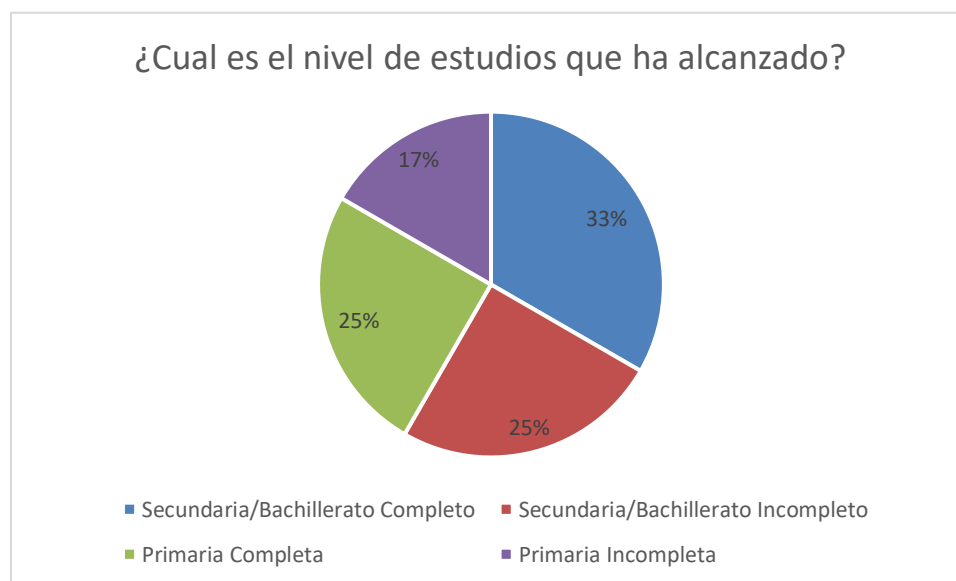
minoritarias incluyen trabajadoras sin hijos y aquellas con más de 6 hijos, cada una representando el 8% (1 trabajadora) de la muestra.

Es notable que el 92% de las trabajadoras tienen hijos, y más significativo aún, que el 59% tienen más de dos hijos. Esta alta proporción de trabajadoras con múltiples hijos sugiere una considerable carga de responsabilidades familiares que se suma a sus obligaciones laborales. La situación es particularmente relevante para el 25% que tiene 4 o más hijos, ya que estas trabajadoras deben gestionar demandas familiares especialmente intensas junto con sus responsabilidades laborales.

Esta estructura familiar, donde predominan las trabajadoras con varios hijos, puede ser un factor significativo en la experiencia de estrés laboral, especialmente considerando los desafíos de balancear las demandas del trabajo doméstico con las necesidades de atención y cuidado de una familia numerosa.

Figura 6

Nivel de estudios alcanzado por las empleadas domesticas



Respecto a la Figura 5, correspondiente al nivel educativo de las trabajadoras domésticas, los datos revelan una distribución variada que puede influir en sus oportunidades laborales y, por ende, en sus niveles de estrés laboral. El nivel educativo más frecuente es Secundaria/Bachillerato Completo, representando el 33% (4 trabajadoras) de la población estudiada, lo que sugiere que un tercio de las trabajadoras ha logrado completar su educación básica secundaria.

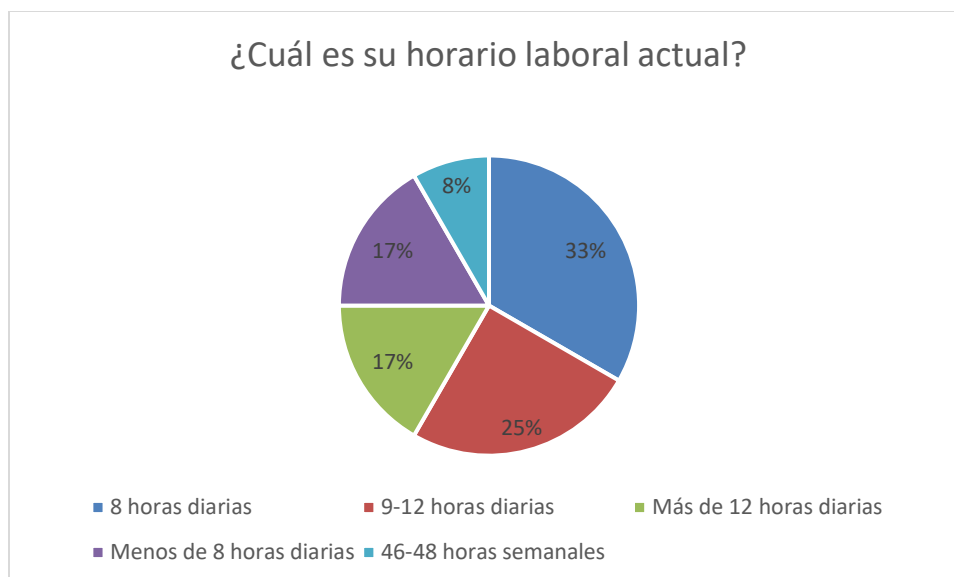
Existe una distribución equitativa entre quienes tienen Secundaria/Bachillerato Incompleto y Primaria Completa, cada grupo representando el 25% (3 trabajadoras) de la muestra. El nivel más bajo de educación formal, Primaria Incompleta, corresponde al 17% (2 trabajadoras) del grupo estudiado.

Estos datos revelan que el 58% de las trabajadoras no ha completado la educación secundaria, lo cual podría limitar sus oportunidades de desarrollo profesional y movilidad laboral. Esta situación puede ser una fuente significativa de estrés laboral, ya que la falta de credenciales educativas completas podría restringir sus opciones de empleo y capacidad de negociación laboral.

La distribución del nivel educativo también puede influir en aspectos como el conocimiento de sus derechos laborales, la capacidad para gestionar situaciones laborales complejas y las posibilidades de acceder a mejores condiciones de trabajo, factores que están directamente relacionados con el estrés laboral en este sector.

Figura 7

Distribución de los horarios laborales actuales



La Figura 7 evidencia que, los horarios laborales de las trabajadoras domésticas en Galán-Santander revela patrones importantes que pueden ser fuentes significativas de estrés laboral. La distribución muestra una variabilidad considerable en las jornadas de trabajo, con implicaciones directas en la calidad de vida y el bienestar laboral de las trabajadoras.

El horario más común es de 8 horas diarias, representando el 33% (4 trabajadoras) de la muestra, lo que se alinea con una jornada laboral estándar. Sin embargo, un porcentaje significativo de trabajadoras excede este tiempo: el 25% (3 trabajadoras) labora entre 9-12 horas diarias, y el 17% (2 trabajadoras) trabaja más de 12 horas diarias. Estas jornadas extendidas pueden ser una fuente considerable de estrés físico y mental.

También se observa que el 17% (2 trabajadoras) tiene jornadas de menos de 8 horas diarias, y un 8% (1 trabajadora) trabaja entre 46-48 horas semanales. Esta variabilidad en los horarios sugiere diferentes modalidades de contratación y arreglos laborales.

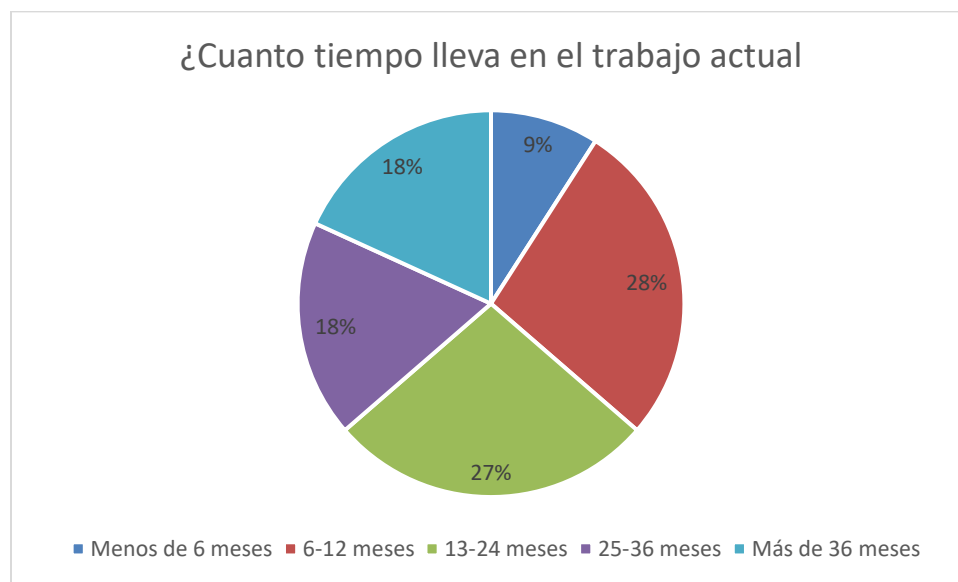
Es preocupante que el 42% de las trabajadoras (sumando quienes trabajan 9-12 horas y más de 12 horas) tenga jornadas que exceden las 8 horas diarias. Estas jornadas extendidas

pueden impactar negativamente en el equilibrio entre vida laboral y personal, el tiempo disponible para el cuidado de sus propias familias, la salud física y mental, la capacidad de descanso y recuperación

Este patrón de horarios laborales extensos puede ser un factor determinante en la generación de estrés laboral, especialmente considerando que muchas de estas trabajadoras también son cabeza de familia y tienen responsabilidades parentales significativas, como se evidenció en análisis previos.

Figura 8

Tiempo en el trabajo actual



La figura 8, revela patrones significativos en cuanto a la estabilidad y permanencia en sus empleos actuales de las empleadoras domésticas. La distribución del tiempo de servicio muestra una variación considerable que puede influir en los niveles de estrés laboral.

Los grupos más representativos se encuentran en los rangos de 6-12 meses y 13-24 meses, cada uno constituyendo el 25% (3 trabajadoras) de la muestra. Esto indica que el 50% de las trabajadoras tiene entre medio año y dos años en su trabajo actual, sugiriendo una relativa estabilidad laboral a mediano plazo.

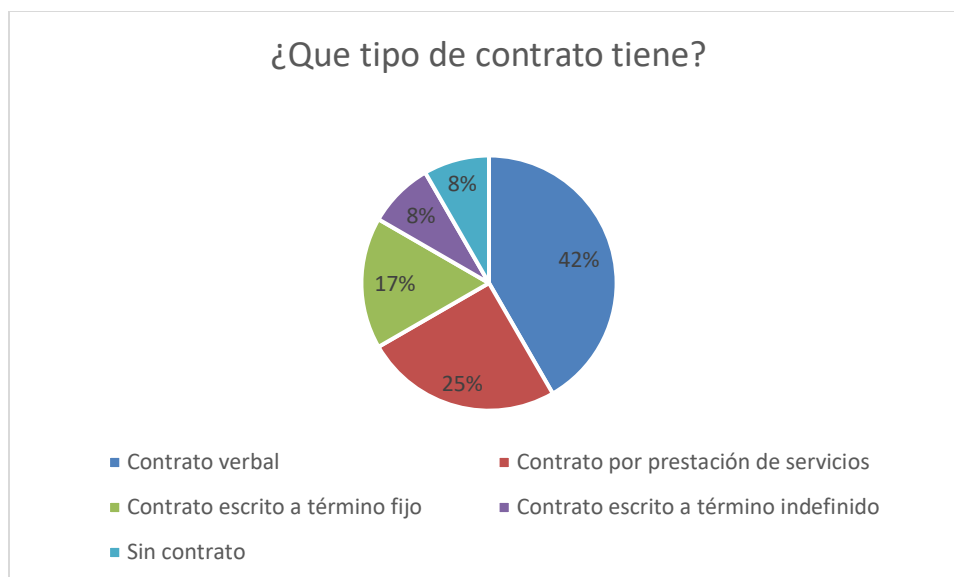
Los rangos de 25-36 meses y más de 36 meses muestran cada uno un 16.7% (2 trabajadoras), lo que significa que un tercio del total de trabajadoras (33.4%) ha mantenido su empleo por más de dos años. Esta permanencia prolongada podría indicar condiciones laborales relativamente estables o satisfactorias para este grupo.

El porcentaje más bajo corresponde a quienes tienen menos de 6 meses en el trabajo, representando solo el 8.3% (1 trabajadora) de la muestra. Este bajo porcentaje de trabajadoras nuevas podría sugerir una baja rotación laboral en el sector o una preferencia por mantener relaciones laborales más duraderas.

Esta distribución temporal puede influir en los niveles de estrés laboral de diferentes maneras, considerando que la antigüedad en el trabajo puede afectar factores como la seguridad laboral, el conocimiento de las rutinas y expectativas del trabajo, y el desarrollo de relaciones laborales más estables con sus empleadores.

Figura 9

Tipo de Contratación



La figura 8, muestra los resultados revelan una situación preocupante respecto a la formalidad laboral. La mayoría de las trabajadoras domésticas, un 38.5% (5 personas), solo cuentan con un contrato verbal, lo que las coloca en una posición de vulnerabilidad laboral al no tener garantías formales de su relación de trabajo.

En segundo lugar, se encuentra que el 25% (3 trabajadoras) tienen contrato por prestación de servicios, una modalidad que, si bien es formal, generalmente implica menor protección laboral al no incluir todas las prestaciones sociales de un contrato laboral tradicional.

Los contratos escritos a término fijo representan el 16.7% (2 personas) de la muestra, mientras que solo una trabajadora (8.3%) cuenta con contrato escrito a término indefinido, que es la modalidad que ofrece mayor estabilidad laboral. Igual porcentaje (8.3%, 1 persona) se encuentra trabajando sin ningún tipo de contrato, lo cual representa la situación más precaria.

Este panorama evidencia una alta informalidad en las relaciones laborales del trabajo doméstico, donde apenas el 25% de las trabajadoras (sumando contratos a término fijo e

indefinido) cuenta con contratos escritos formales. Esta situación puede ser una fuente significativa de estrés laboral, ya que la falta de formalidad contractual suele asociarse con inestabilidad laboral, ausencia de beneficios sociales y mayor vulnerabilidad ante posibles abusos laborales.

Figura 10

Afiliación al sistema general de seguridad social



La figura 10, expone los datos sobre la afiliación a seguridad social de las trabajadoras domésticas en Galán-Santander muestran un panorama preocupante en términos de protección social:

El 50% de las trabajadoras (6 personas) no cuenta con ningún tipo de seguridad social. Este grupo corresponde a las 5 trabajadoras con contrato verbal y 1 sin contrato, lo que demuestra la estrecha relación entre la informalidad laboral y la falta de protección social.

Un 25% (3 trabajadoras) están afiliadas como independientes al sistema de seguridad social, correspondiendo exactamente con aquellas que tienen contrato por prestación de servicios.

El 25% restante (3 trabajadoras) está cubierto por el régimen subsidiado, que corresponde a las trabajadoras con contratos a término fijo (2) y término indefinido (1).

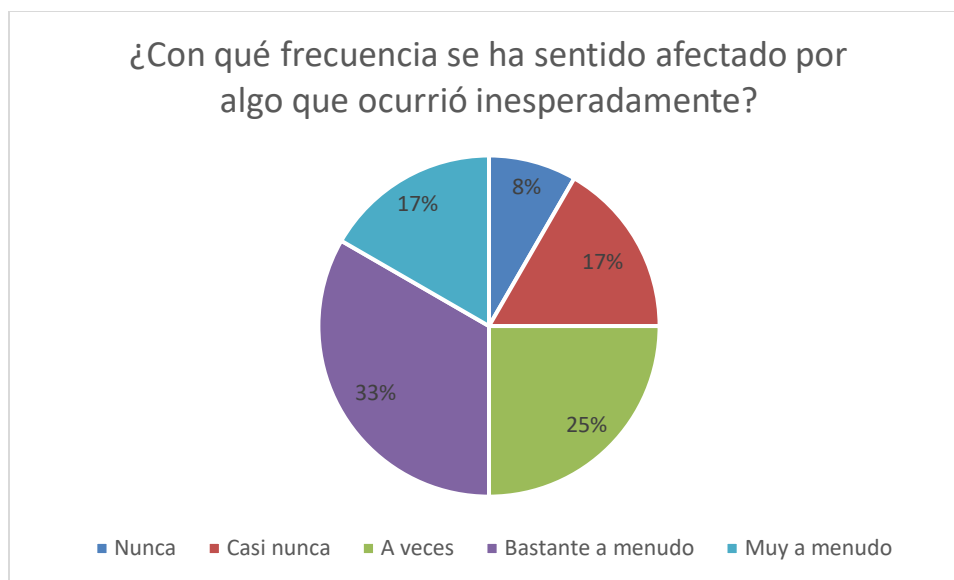
Esta distribución refleja una situación crítica donde la mitad de las trabajadoras domésticas carece por completo de protección en seguridad social, lo que las expone a riesgos significativos en términos de salud y seguridad laboral, constituyendo otro factor potencial de estrés laboral.

4.1.2 Análisis del Estrés Percibido en Trabajadoras Domésticas

Complementando los datos sociodemográficos y laborales anteriormente presentados, se realizó un análisis detallado del estrés percibido por las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander, utilizando la Escala de Estrés Percibido (PSS). A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada una de las preguntas del instrumento.

Figura 11

Frecuencia de afectación por Eventos Inesperados



El análisis del estrés percibido en las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander se llevó a cabo utilizando la Escala de Estrés Percibido (PSS), que mide la frecuencia con la que las participantes se sienten afectadas por eventos inesperados. La Figura 11 resume la distribución de las respuestas proporcionadas por las 12 trabajadoras encuestadas.

En primer lugar, un 8% (1 trabajadora) indicó que "nunca" se sienten afectadas por eventos inesperados, lo que sugiere que un porcentaje muy bajo experimenta una notable estabilidad frente a situaciones imprevistas. Sin embargo, un 17% (2 trabajadoras) manifestó que "casi nunca" se sienten afectadas, lo cual podría reflejar que, aunque tienen un grado leve de exposición al estrés, este no es recurrente.

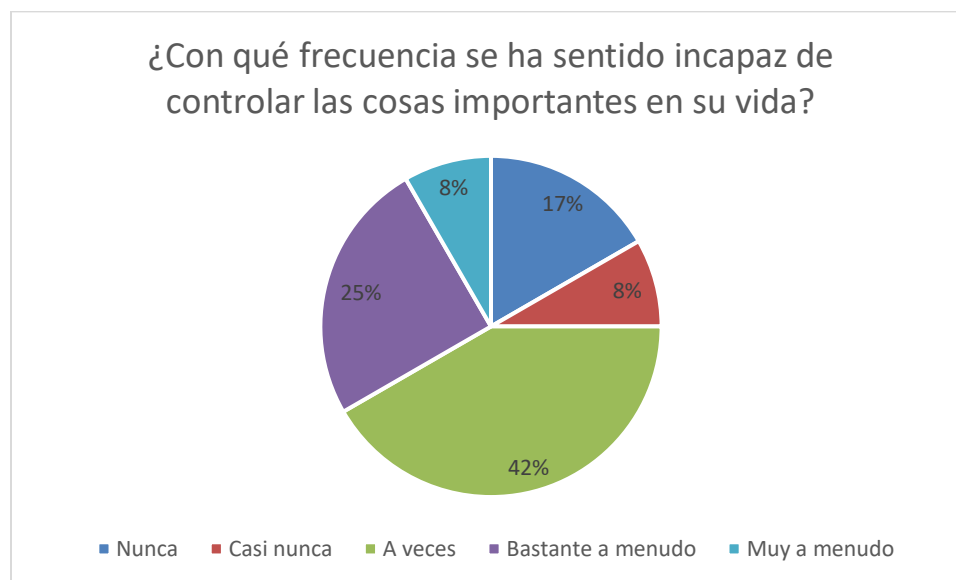
Por otro lado, un 25% (3 trabajadoras) reportó sentirse afectadas "a veces", mostrando un equilibrio entre quienes experimentan estrés ocasional y quienes no. Este dato sugiere que un cuarto de las trabajadoras enfrenta situaciones de estrés de manera moderada en su día a día.

El porcentaje más alto se encuentra en quienes declararon sentirse afectadas "bastante a menudo", con un 33.3% (4 trabajadoras). Esto evidencia que una proporción significativa de las trabajadoras enfrenta niveles elevados de estrés con una frecuencia considerable. Este grupo puede requerir atención prioritaria para prevenir efectos adversos en su salud mental y bienestar.

Por último, un 17% (2 trabajadoras) manifestó sentirse afectadas "muy a menudo", lo que indica un nivel crítico de estrés que podría estar afectando de manera negativa su desempeño laboral y su calidad de vida. Este grupo, aunque menor, representa una preocupación relevante desde el punto de vista psicosocial.

Figura 12

Control sobre Aspectos Importantes de la Vida



El análisis de la incapacidad percibida para ejercer control en situaciones específicas refleja otra dimensión clave del estrés percibido en las trabajadoras domésticas del municipio de Galán-Santander. La distribución de las respuestas obtenidas a través de la Escala de Estrés

Percibido (PSS) se presenta en la gráfica que antecede. En ese orden de ideas, se evidencia que un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" siente una incapacidad para controlar situaciones, lo que sugiere que estas trabajadoras perciben un buen manejo de las circunstancias en su entorno laboral y personal. Además, un 8% (1 trabajadora) señaló que "casi nunca" experimenta esta sensación, lo cual refleja una baja exposición al estrés relacionado con la pérdida de control.

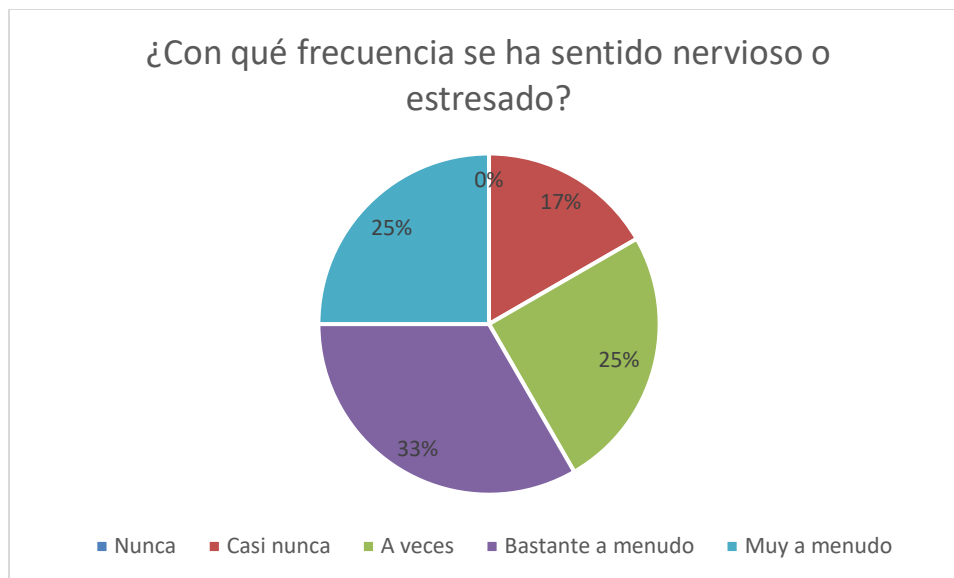
El mayor porcentaje, representando el 42% (5 trabajadoras), indicó que "a veces" perciben una incapacidad para ejercer control. Esto sugiere que, aunque no enfrentan una pérdida de control constante, estas sensaciones son moderadamente frecuentes, lo que podría impactar su bienestar en momentos específicos.

Un 25% (3 trabajadoras) expresó sentirse incapaz de controlar situaciones "bastante a menudo". Este grupo enfrenta niveles preocupantes de estrés, ya que una frecuencia elevada de estas sensaciones podría afectar negativamente su desempeño laboral y su salud mental.

Finalmente, un 8% (1 trabajadora) manifestó que "muy a menudo" experimenta esta incapacidad de control, representando un grupo pequeño pero significativo que podría estar en mayor riesgo de sufrir consecuencias emocionales adversas asociadas con el estrés.

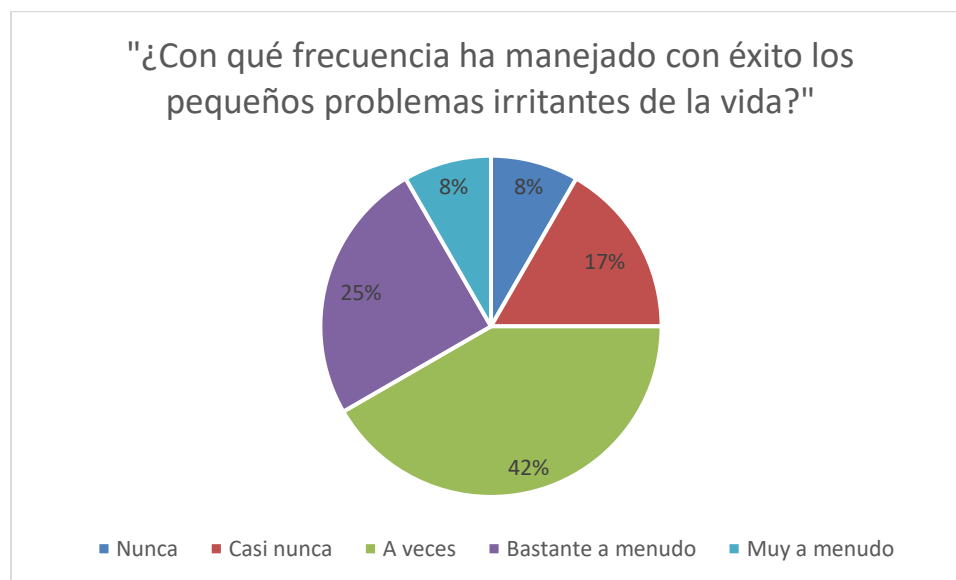
Figura 13

Frecuencia de Nerviosismo o Estrés



La figura 13 muestra la frecuencia de nerviosismo o estrés percibido por las trabajadoras domésticas en donde un 17% (2 trabajadoras) señaló que "casi nunca" sienten nerviosismo o estrés, lo que refleja un nivel bajo de exposición al estrés en este grupo, indicando una capacidad adecuada para manejar la presión en la mayoría de las situaciones. El 25% (3 trabajadoras) indicó que "a veces" experimenta nerviosismo o estrés, lo que representa un grupo que enfrenta estas sensaciones de manera moderada. Esto podría estar asociado con situaciones puntuales que incrementan temporalmente su nivel de tensión emocional.

Por otro lado, un 33% (4 trabajadoras) manifestó sentirse nerviosas o estresadas "bastante a menudo". Este es el grupo con el mayor porcentaje, lo que evidencia que un número significativo de trabajadoras enfrenta estas sensaciones de manera frecuente, lo que podría tener un impacto importante en su salud mental, un 25% (3 trabajadoras) reportó sentir nerviosismo o estrés "muy a menudo", lo que señala un nivel crítico en este grupo. Estas trabajadoras podrían estar en riesgo de desarrollar problemas de salud emocional a causa de la exposición constante a situaciones de alta presión o estrés.

Figura 14*Manejo Exitoso de Problemas Irritantes*

La figura 14, evidencia la capacidad para manejar exitosamente problemas irritantes de las trabajadoras domésticas, los resultados muestran que un 8% (1 trabajadora) indicó que "nunca" logra manejar exitosamente problemas irritantes, lo que refleja una dificultad significativa para gestionar situaciones desafiantes.

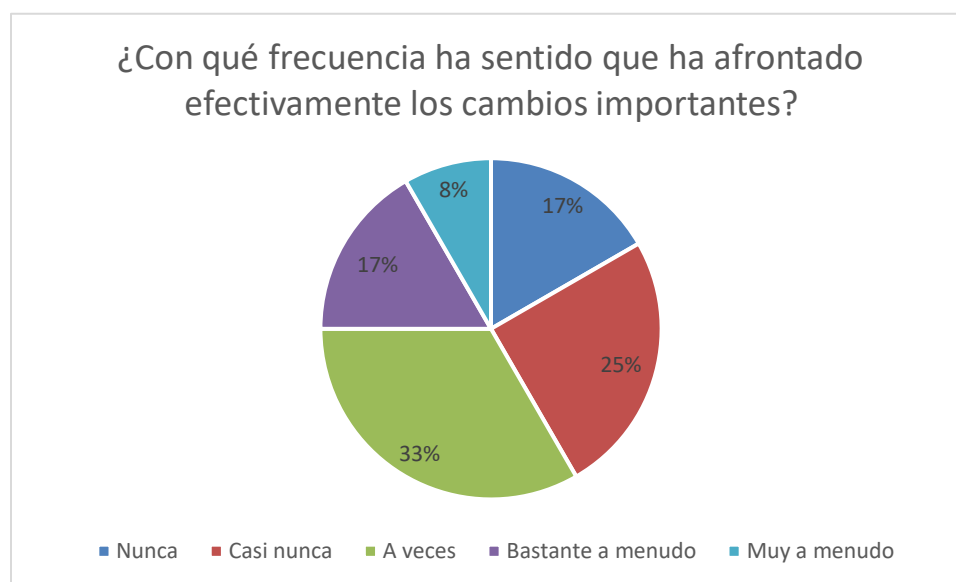
Un 17% (2 trabajadoras) manifestó que "casi nunca" maneja con éxito problemas irritantes, lo que indica un nivel bajo de eficacia en la resolución de este tipo de situaciones, aunque estas respuestas son poco frecuentes en el grupo total. El mayor porcentaje, 42% (5 trabajadoras), señaló que "a veces" logran manejar exitosamente problemas irritantes. Este resultado sugiere que, existen dificultades de estas trabajadoras las cuales cuentan con una capacidad moderada para afrontar este tipo de desafíos.

Un 25% (3 trabajadoras) indicó que "bastante a menudo" son capaces de manejar problemas irritantes de forma exitosa. Este grupo destaca por una mayor habilidad para

gestionar situaciones complicadas en su entorno laboral y personal. A demás, un 8% (1 trabajadora) reportó que "muy a menudo" logra manejar problemas irritantes de manera exitosa, lo que demuestra una capacidad consistente y notable para resolver este tipo de situaciones.

Figura 15

Afrontamiento Efectivo de Cambios Importantes



La figura 15, muestra la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas logran manejar problemas, en donde, un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" logra manejar problemas, lo que refleja una dificultad significativa para enfrentar y resolver situaciones desafiantes. Por otra parte, el 25% (3 trabajadoras) manifestó que "casi nunca" logra manejar problemas, lo que indica que este grupo enfrenta dificultades recurrentes para gestionar situaciones complicadas.

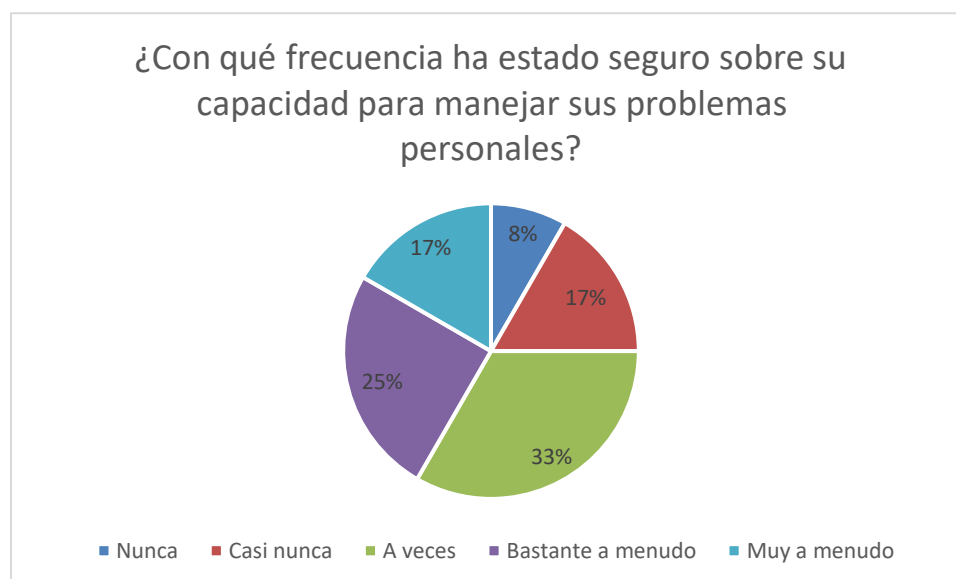
El porcentaje más alto, 33% (4 trabajadoras), señaló que "a veces" logran manejar problemas, lo que sugiere una capacidad moderada para afrontar desafíos en su entorno

laboral y personal. Además, el 17% (2 trabajadoras) reportó que "bastante a menudo" logra manejar problemas de forma exitosa, lo que demuestra una habilidad más consistente en la resolución de situaciones irritantes y un 8% (1 trabajadora) indicó que "muy a menudo" maneja problemas con éxito, lo que evidencia una capacidad destacable para la gestión de conflictos y desafíos en este grupo.

En ese sentido, aunque una parte importante de las trabajadoras muestra capacidades moderadas o consistentes para manejar problemas, existe un grupo significativo que experimenta dificultades notables.

Figura 16

Seguridad sobre Capacidad de Manejar Problemas Personales



La figura 16 muestra la percepción de las trabajadoras domésticas respecto a su seguridad para manejar problemas personales. Un 8% (1 trabajadora) manifestó que "nunca" se siente segura de su capacidad para manejar problemas personales, lo que refleja una baja confianza en sus habilidades de resolución. Asimismo, el 17% (2 trabajadoras) indicó que "casi

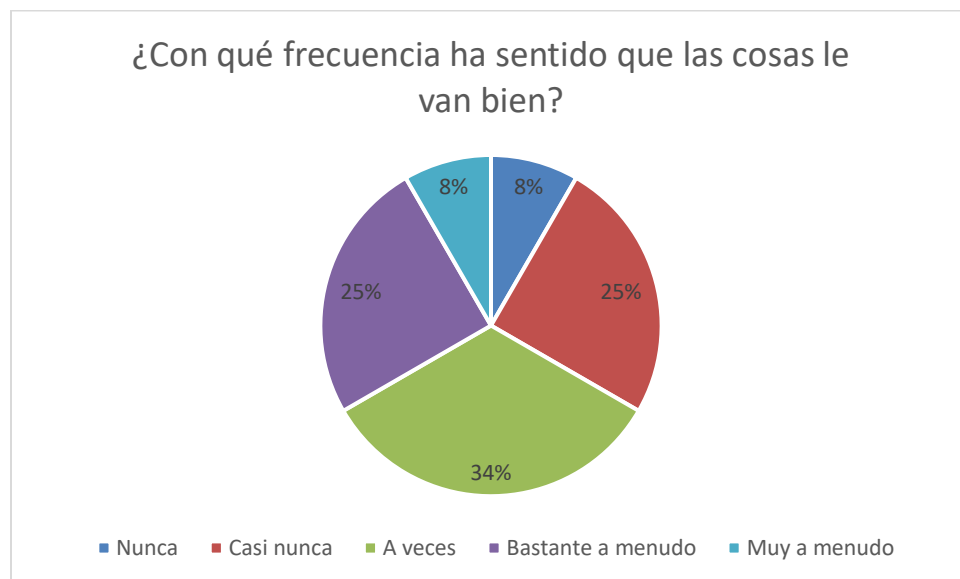
nunca" siente esta seguridad, lo que puede denotar una limitada autoconfianza frente a las adversidades.

Por otro lado, el porcentaje más alto, correspondiente al 33% (4 trabajadoras), señaló que "a veces" se siente segura de manejar problemas personales, lo que indica un nivel moderado de autoconfianza en este aspecto. Además, un 25% (3 trabajadoras) reportó que "bastante a menudo" se siente segura, lo que demuestra un nivel consistente de confianza en sus habilidades

para resolver problemas. Finalmente, un 17% (2 trabajadoras) afirmó que "muy a menudo" se siente segura, lo que refleja una confianza elevada y sólida en su capacidad personal.

Figura 17

Percepción de que las Cosas van Bien



La figura 17 evidencia cómo las trabajadoras domésticas perciben que las cosas van bien en su vida. Un 8% (1 trabajadora) expresó que "nunca" siente que las cosas van bien, lo que podría reflejar una visión pesimista o dificultades continuas en su entorno personal o laboral.

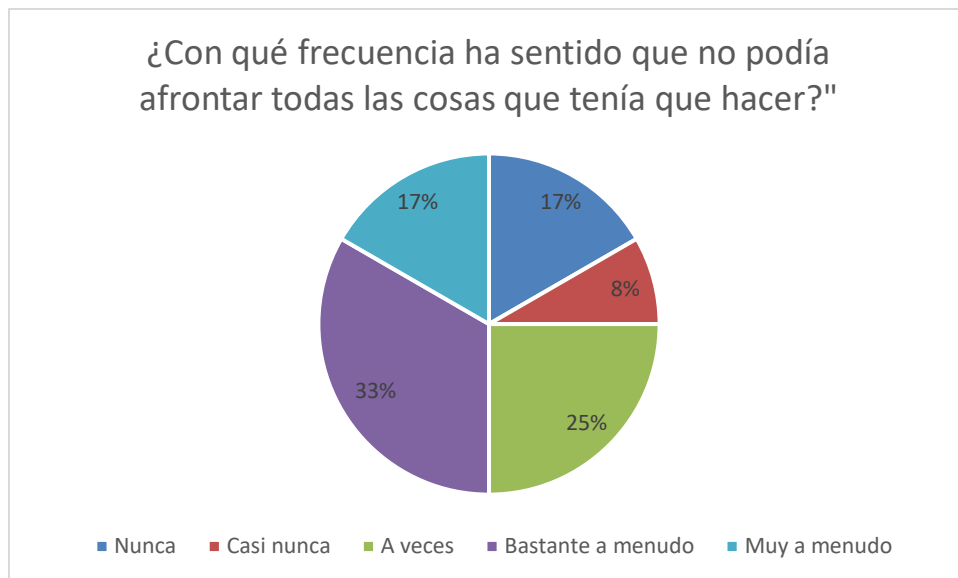
El 25% (3 trabajadoras) indicó que "casi nunca" siente que las cosas van bien, lo que sugiere que este grupo enfrenta situaciones estresantes o desafiantes con poca percepción de mejora o estabilidad.

El porcentaje más alto, con un 33% (4 trabajadoras), señaló que "a veces" siente que las cosas van bien, lo que indica una percepción moderada de bienestar, aunque no constante. Además, un 25% (3 trabajadoras) expresó que "bastante a menudo" siente que las cosas van bien, lo que denota una percepción positiva y más frecuente en su entorno.

Por último, un 8% (1 trabajadora) manifestó que "muy a menudo" siente que las cosas van bien, lo que resalta una perspectiva altamente optimista y una visión generalmente favorable de su situación.

Figura 18

Incapacidad para Afrontar Todas las Cosas por Hacer



En la figura se presenta la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas perciben su capacidad para afrontar las demandas de la vida. Un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" siente capaz de enfrentar estas demandas, lo que sugiere una considerable sensación de impotencia o falta de recursos frente a los desafíos de la vida cotidiana.

Por otro lado, un 8% (1 trabajadora) señaló que "casi nunca" siente que tiene la capacidad para hacer frente a las demandas, lo que puede reflejar una sensación ocasional de sobrecarga o dificultad para gestionar las exigencias externas.

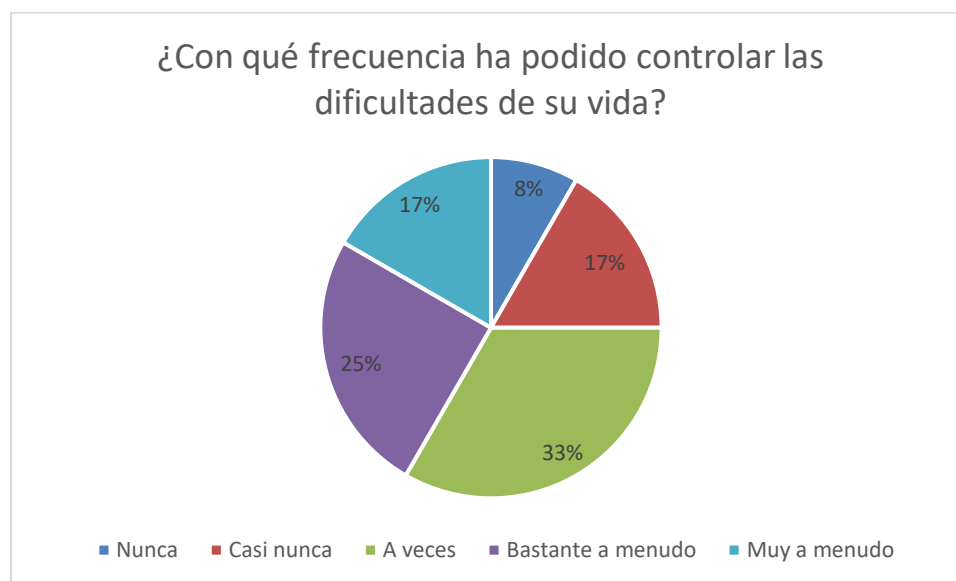
El 25% (3 trabajadoras), correspondiente a una proporción considerable, manifestó que "a veces" se siente capaz de afrontar las demandas de la vida, lo que denota una capacidad moderada para gestionar sus responsabilidades y desafíos en momentos puntuales.

En cuanto a un 33% (4 trabajadoras), este grupo indicó que "bastante a menudo" se siente capaz de afrontar las demandas, lo que demuestra una habilidad consistente para enfrentar y resolver situaciones cotidianas.

Por último, el 17% (2 trabajadoras) expresó que "muy a menudo" perciben tener la capacidad para enfrentar las exigencias de la vida, lo que resalta una alta autopercepción de resiliencia y capacidad de afrontamiento.

Figura 19

Capacidad para Controlar Dificultades de la Vida



La figura muestra la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas sienten que tienen la capacidad para controlar las dificultades de la vida. Un 8% (1 trabajadora) expresó que "nunca" se siente capaz de controlar las dificultades, lo que indica una sensación de desbordamiento frente a los retos cotidianos, posiblemente debido a la falta de recursos o habilidades para enfrentarlos.

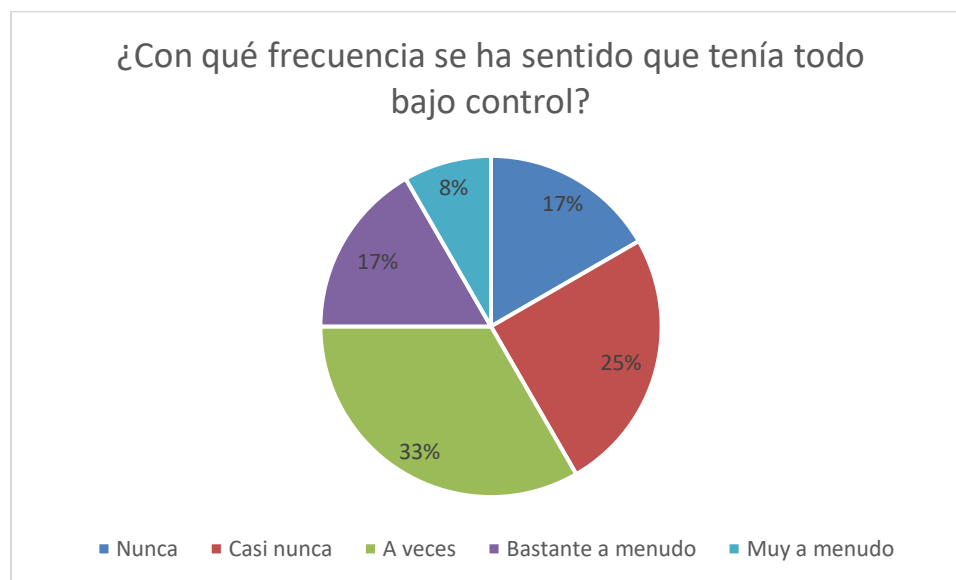
A continuación, un 17% (2 trabajadoras) indicó que "casi nunca" logra controlar las dificultades, lo que refleja una sensación frecuente de incapacidad o falta de control en situaciones adversas.

En cuanto al 25% (3 trabajadoras), señaló que "a veces" siente que puede controlar las dificultades, lo que muestra una percepción de control intermitente sobre los retos que enfrentan, pero no constante.

El grupo con el porcentaje más alto, un 33% (4 trabajadoras), indicó que "bastante a menudo" se siente capaz de controlar las dificultades, lo que sugiere una mayor estabilidad y confianza en su habilidad para manejar los obstáculos que surgen en su vida. Por otra parte, el 17% (2 trabajadoras) expresó que "muy a menudo" tiene la capacidad de controlar las dificultades, lo que refleja una fuerte sensación de control y eficacia personal frente a los problemas.

Figura 20

Sensación de Tener Todo Bajo Control



La figura 20, refleja la percepción de las trabajadoras domésticas sobre si sienten que tienen todo bajo control en su vida. Un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" siente que

tiene todo bajo control, lo que sugiere una alta sensación de desorganización o falta de control en su entorno personal o laboral.

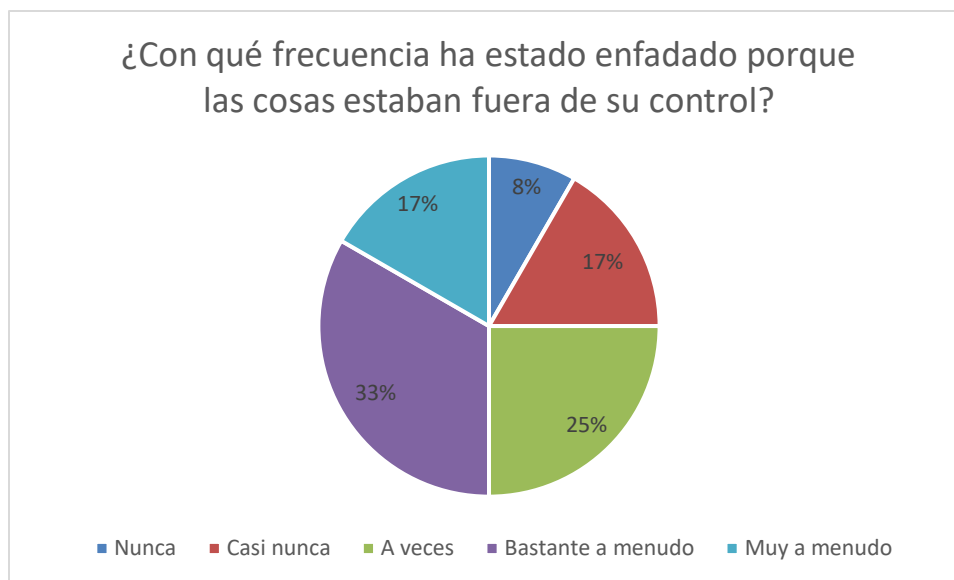
Un 25% (3 trabajadoras) expresó que "casi nunca" tiene esa sensación de control, lo que podría indicar que, aunque reconocen cierto grado de control, este es limitado o no frecuente en su día a día.

El 33% (4 trabajadoras) señaló que "a veces" siente que tiene todo bajo control, lo que sugiere una percepción intermitente de estabilidad y organización en su vida. Esta percepción de control es moderada y no constante, lo que podría reflejar un equilibrio entre momentos de claridad y otros de incertidumbre.

Por otro lado, un 17% (2 trabajadoras) manifestó que "bastante a menudo" se siente con todo bajo control, lo que sugiere una percepción más positiva y estable de su capacidad para gestionar su vida cotidiana. Por otra parte, un 8% (1 trabajadora) indicó que "muy a menudo" tiene todo bajo control, lo que refleja una alta sensación de eficacia y organización, destacándose como un grupo con una autopercepción fuerte de control en su vida.

Figura 21

Enfado por Cosas Fuera de Control



La figura 21 muestra cómo las trabajadoras domésticas perciben su nivel de enfado frente a situaciones fuera de su control. Un 8% (1 trabajadora) indicó que "nunca" se siente enfadada por cosas que no puede controlar, lo que sugiere una notable capacidad para mantener la calma y la paciencia ante situaciones impredecibles o externas a su voluntad.

Por otro lado, un 17% (2 trabajadoras) manifestó que "casi nunca" experimenta enfado por factores fuera de su control, lo que refleja un control moderado sobre sus emociones frente a situaciones desbordantes, aunque con una leve tendencia a sentirse afectada.

Un 25% (3 trabajadoras) indicó que "a veces" siente enfado por situaciones fuera de su control, lo que muestra una capacidad variable para manejar frustraciones, dependiendo de la situación o el contexto. Este grupo parece tener momentos en los que la falta de control genera reacciones emocionales.

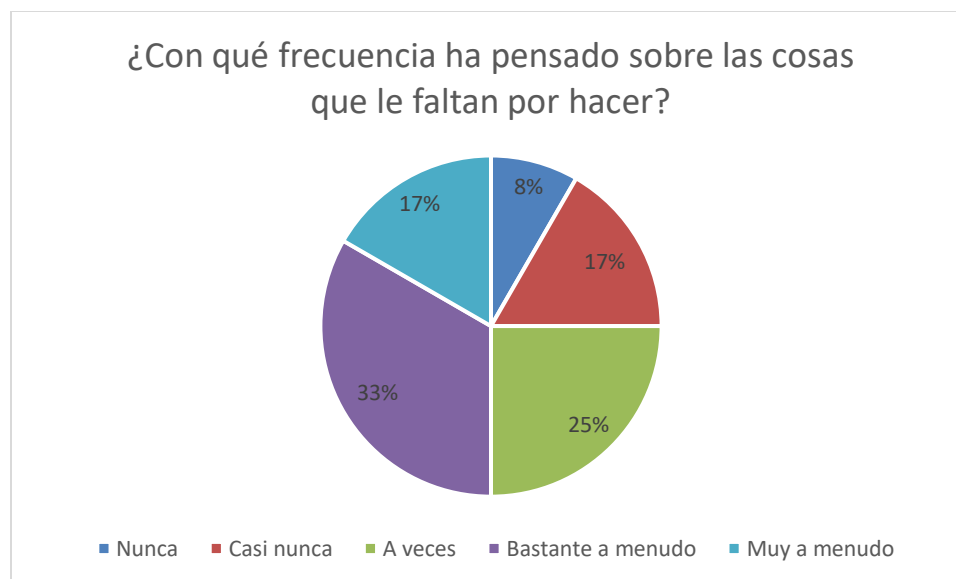
El porcentaje más alto, un 33% (4 trabajadoras), expresó que "bastante a menudo" se siente enfadada por situaciones fuera de su control, lo que sugiere que una parte importante

de las trabajadoras experimenta frustración recurrente frente a circunstancias imprevistas o que escapan a su manejo, lo que puede afectar su bienestar emocional y laboral.

Finalmente, un 17% (2 trabajadoras) señaló que "muy a menudo" se siente enfadada por lo que no puede controlar, lo que indica una respuesta emocional intensa y frecuente ante la percepción de impotencia o frustración, lo cual puede tener un impacto negativo en su salud mental y en la calidad de su trabajo.

Figura 22

Pensamientos sobre Cosas Pendientes por Hacer



La figura 22 presenta la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas piensan en las tareas pendientes que deben realizar. En donde el 8% (1 trabajadora) indicó que "nunca" tiene pensamientos sobre cosas pendientes, lo que sugiere una baja preocupación o una gestión efectiva de sus tareas diarias, sin que esto le genere estrés o ansiedad. A su vez el 17% (2 trabajadoras) expresó que "casi nunca" tiene pensamientos sobre lo que debe hacer, lo que

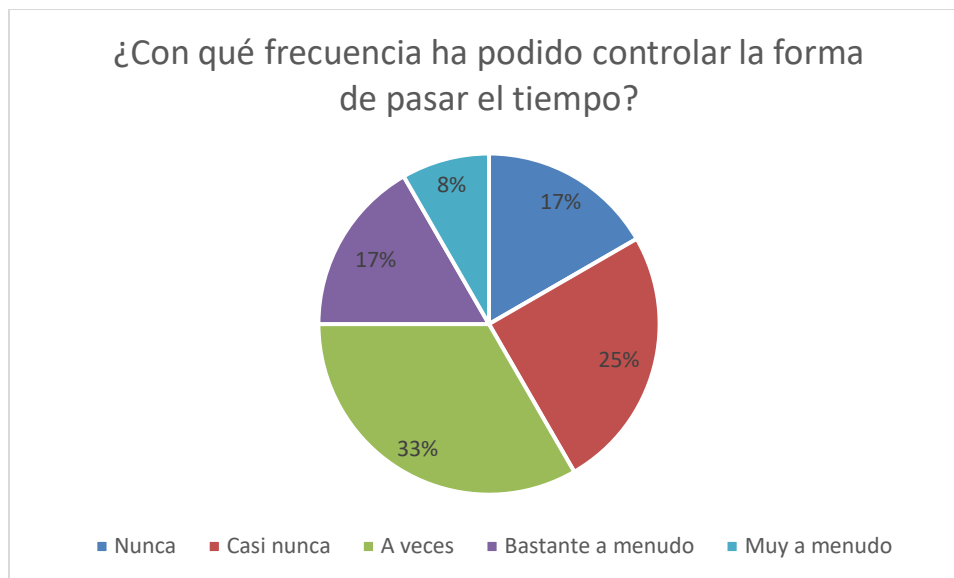
refleja una leve preocupación por las tareas por hacer, pero que no se convierte en un factor significativo de estrés.

Por otra parte, el 25% (3 trabajadoras) manifestó que "a veces" tiene pensamientos sobre tareas pendientes, lo que indica que, aunque se preocupan de vez en cuando por lo que deben hacer, logran manejar estas preocupaciones de manera moderada sin que les afecte en gran medida.

El porcentaje más alto, un 33% (4 trabajadoras), señaló que "bastante a menudo" tiene pensamientos sobre cosas pendientes por hacer, lo que sugiere que una parte considerable de las trabajadoras experimenta una carga de tareas o responsabilidades que les genera preocupación recurrente. Por último, un 17% (2 trabajadoras) indicó que "muy a menudo" piensa en las tareas pendientes, lo que evidencia una carga mental significativa que podría estar asociada con una sobrecarga de responsabilidades o una dificultad para organizar sus tareas de manera eficiente.

Figura 23

Control sobre la Forma de Pasar el Tiempo



La figura 23 evidencia cómo las trabajadoras domésticas perciben su nivel de preocupación por las situaciones fuera de su control. Un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" se sienten preocupadas por situaciones fuera de su control, lo que refleja una capacidad destacada para manejar la incertidumbre y no dejarse afectar por factores que no pueden modificar.

Un 25% (3 trabajadoras) expresó que "casi nunca" se siente preocupada por lo que no puede controlar, lo que sugiere un nivel bajo de ansiedad respecto a factores externos, aunque con una ligera tendencia a sentirse afectada en ciertas circunstancias.

El porcentaje más alto, 33% (4 trabajadoras), señaló que "a veces" se siente preocupada por cosas fuera de su control, lo que indica que, en ocasiones, la falta de poder sobre situaciones impredecibles les genera preocupación, pero no es una constante en su día a día.

Un 17% (2 trabajadoras) indicó que "bastante a menudo" se siente preocupada por situaciones fuera de su control, lo que refleja una preocupación recurrente que podría

generarles estrés o tensión, sugiriendo que estas trabajadoras enfrentan mayores desafíos en cuanto a aceptar la falta de control sobre ciertos aspectos de su vida.

Por último, un 8% (1 trabajadora) manifestó que "muy a menudo" se siente preocupada por cosas fuera de su control, lo que sugiere una sensación continua de impotencia o frustración, posiblemente afectando su bienestar emocional y desempeño laboral.

Figura 24

Acumulación de Dificultades Difíciles de Superar



La figura 24 presenta la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas experimentan la acumulación de dificultades que consideran difíciles de superar. Un 17% (2 trabajadoras) indicó que "nunca" han experimentado dificultades de este tipo, lo que sugiere que una pequeña proporción de trabajadoras puede manejar sus desafíos de manera eficaz, sin sentir que se acumulan obstáculos difíciles de superar.

Un 25% (3 trabajadoras) manifestó que "casi nunca" se enfrentan a dificultades difíciles de superar, lo que refleja que, aunque algunas trabajadoras pueden tener problemas ocasionales, estos no se perciben como barreras insuperables.

El 33% (4 trabajadoras) reportó que "a veces" se sienten abrumadas por la acumulación de dificultades difíciles de superar, lo que indica que este grupo de trabajadoras enfrenta retos significativos en algunos momentos, pero puede encontrar soluciones en ciertos contextos.

El 17% (2 trabajadoras) señaló que "bastante a menudo" experimenta la acumulación de dificultades difíciles de superar, lo que evidencia que una proporción relevante de trabajadoras se encuentra con obstáculos que parecen complicados de gestionar, lo que puede generarles estrés o malestar.

Para finalizar, un 8% (1 trabajadora) indicó que "muy a menudo" enfrenta dificultades difíciles de superar, lo que resalta una carga considerable de obstáculos que, de no ser atendida adecuadamente, podría impactar negativamente su bienestar emocional y su desempeño laboral.

2.2.2.1 Análisis General de la Escala de Estrés Percibido (PSS).

El análisis del estrés total, evaluado mediante la Escala PSS (con un rango de 0 a 56 puntos), resultó en un puntaje total estimado de 38 puntos después de sumar todas las respuestas codificadas. Este resultado se interpreta dentro del rango de 27 a 40 puntos, lo que indica un nivel de estrés alto.

En ese orden de ideas, el estudio realizado a 12 trabajadoras domésticas en Galán-Santander revela un panorama complejo sobre los niveles de estrés percibido. La investigación muestra que un porcentaje significativo de las trabajadoras experimenta niveles moderados a

altos de estrés, con particular énfasis en la frecuencia de eventos inesperados, falta de control sobre situaciones y manifestaciones de nerviosismo.

Los resultados más preocupantes se concentran en dimensiones donde aproximadamente un 33% de las trabajadoras reportan experimentar estrés "bastante a menudo", especialmente en áreas como eventos inesperados, nerviosismo, enfado por situaciones incontrolables y pensamientos sobre tareas pendientes. Esta constante sensación de descontrol y presión sugiere un impacto potencial considerable en su salud mental y desempeño laboral.

La evaluación detallada de las diferentes dimensiones del estrés revela que entre el 40-50% de las trabajadoras se encuentran en un grupo de alta vulnerabilidad emocional. Las principales fuentes de tensión incluyen la dificultad para manejar situaciones imprevistas, la sensación de pérdida de control y la acumulación de preocupaciones laborales y personales.

Un hallazgo significativo es la variabilidad en la percepción de bienestar y capacidad de afrontamiento. Mientras algunos grupos demuestran resiliencia ocasional, otros manifiestan una carga emocional importante que podría requerir intervenciones específicas de apoyo psicosocial y estrategias de manejo del estrés adaptadas a su contexto laboral.

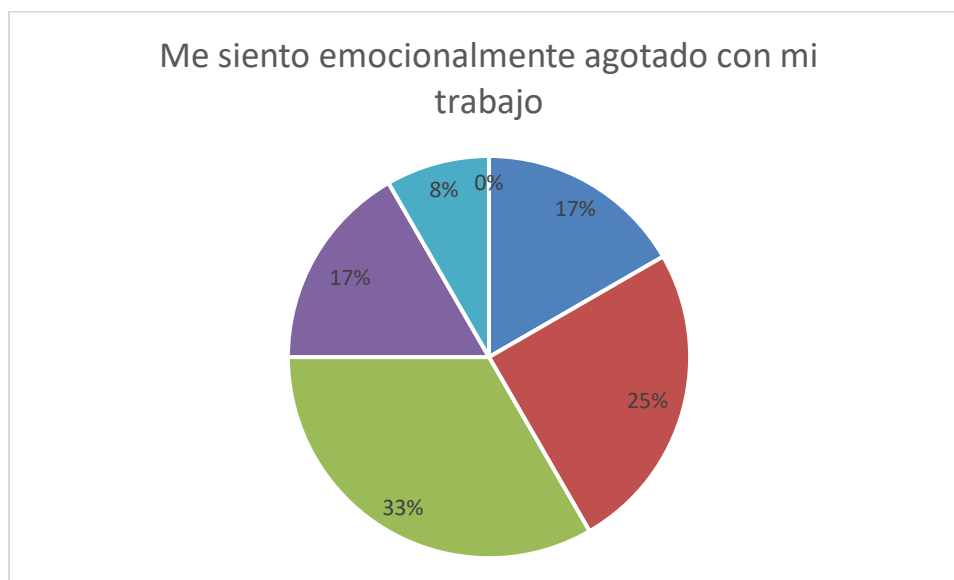
4.2. Análisis del segundo objetivo: Examinar la relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas, evaluando sus efectos en la salud física y mental.

El trabajo doméstico representa una actividad laboral compleja y multidimensional que frecuentemente expone a las trabajadoras a altos niveles de estrés ocupacional. Este estudio examina la relación entre el estrés laboral y la manifestación del síndrome de burnout en

trabajadoras domésticas, evaluando sus implicaciones en la salud física y mental. La investigación busca comprender los mecanismos por los cuales las condiciones laborales pueden impactar el bienestar integral de estas profesionales.

Figura 25

Distribución de Agotamiento Emocional Laboral



La figura 25 muestra que el 17% de las trabajadoras domésticas (2 personas) señalaron sentirse emocionalmente agotadas con su trabajo todos los días, lo que indica una alta frecuencia de agotamiento constante. De manera similar, el 25% (3 personas) manifestó esta sensación varias veces por semana, lo que refleja un impacto significativo en su bienestar emocional. Por otro lado, el 33% (4 personas) reportaron experimentar esta sensación una vez por semana, lo que representa la proporción más alta en esta categoría, sugiriendo que para muchas trabajadoras el agotamiento emocional es recurrente pero no diario. Además, el 17% (2 personas) indicaron que esta sensación ocurre pocas veces al mes, mostrando una incidencia

menor. Finalmente, un 8.3% (1 persona) lo experimentó algunas veces al año, mientras que ninguna trabajadora (0%) indicó no haber sentido agotamiento emocional nunca.

Figura 26

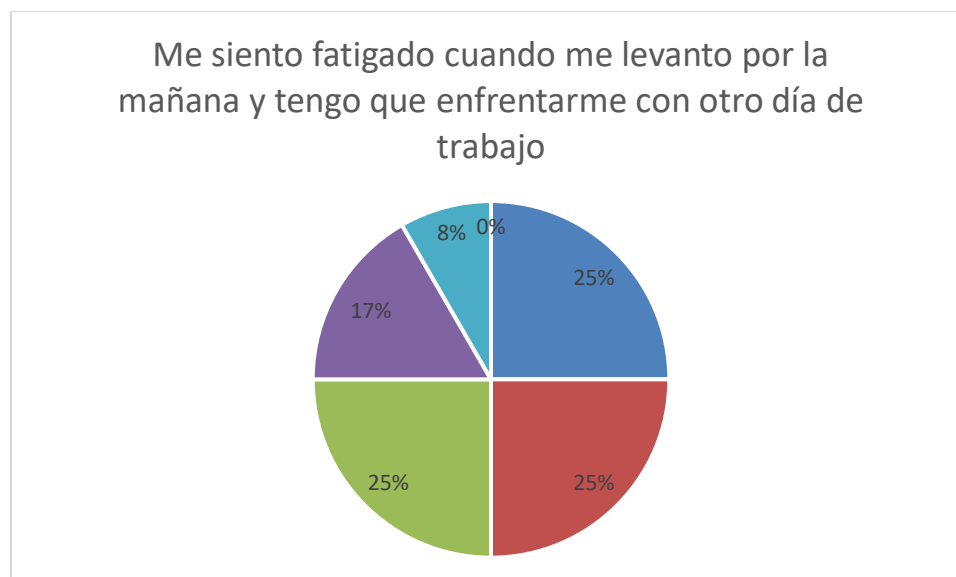
Fatiga al Término de la Jornada



La figura 26 revela que el 33% (4 personas) afirmó sentirse cansado al final de la jornada laboral todos los días, lo que muestra un alto nivel de desgaste físico y emocional. Un 25% (3 personas) reportaron sentirse de esta forma varias veces por semana, al igual que un 25% adicional (3 personas) que indicaron esta sensación una vez por semana, sugiriendo una incidencia significativa, aunque algo menos frecuente. Por otro lado, el 8% (1 persona) mencionó experimentar cansancio pocas veces al mes, mientras que el mismo porcentaje 8%, (1 persona) lo manifestó algunas veces al año. Ninguna trabajadora (0%) señaló no sentir cansancio al final de la jornada laboral.

Figura 27

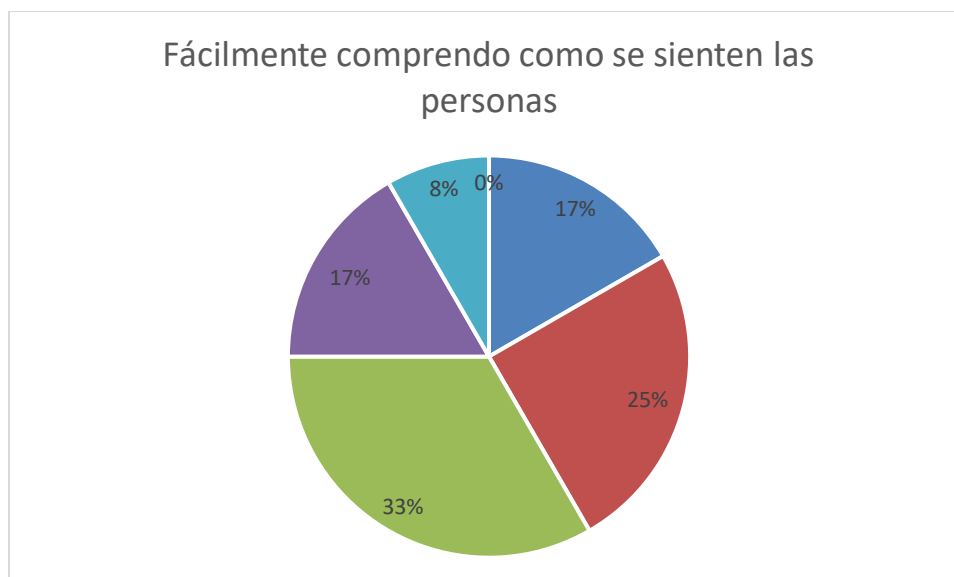
Fatiga Anticipatoria Laboral



La figura 27 muestra que el 25% (3 personas) indicó sentirse fatigado al comenzar el día todos los días, lo que evidencia una sensación persistente de agotamiento incluso antes de iniciar las actividades laborales. La misma proporción 25% (3 personas) experimenta esta fatiga varias veces por semana, mientras que otro 25% (3 personas) lo siente una vez por semana, evidenciando que la fatiga matutina es un problema común. Asimismo, el 17% (2 personas) reportó esta sensación pocas veces al mes, mientras que el 8% (1 persona) lo experimenta algunas veces al año. Ninguna trabajadora (0%) indicó no sentirse fatigada en absoluto.

Figura 28

Empatía Laboral



La figura 28 revela que El 17% (2 personas) de las trabajadoras domésticas afirmó que todos los días comprende fácilmente cómo se sienten las personas, lo que refleja un alto nivel de empatía en su vida cotidiana y en sus interacciones laborales. Esta habilidad es clave en su trabajo, ya que una comprensión constante de los sentimientos de los demás puede fortalecer las relaciones interpersonales y contribuir a un ambiente laboral más positivo.

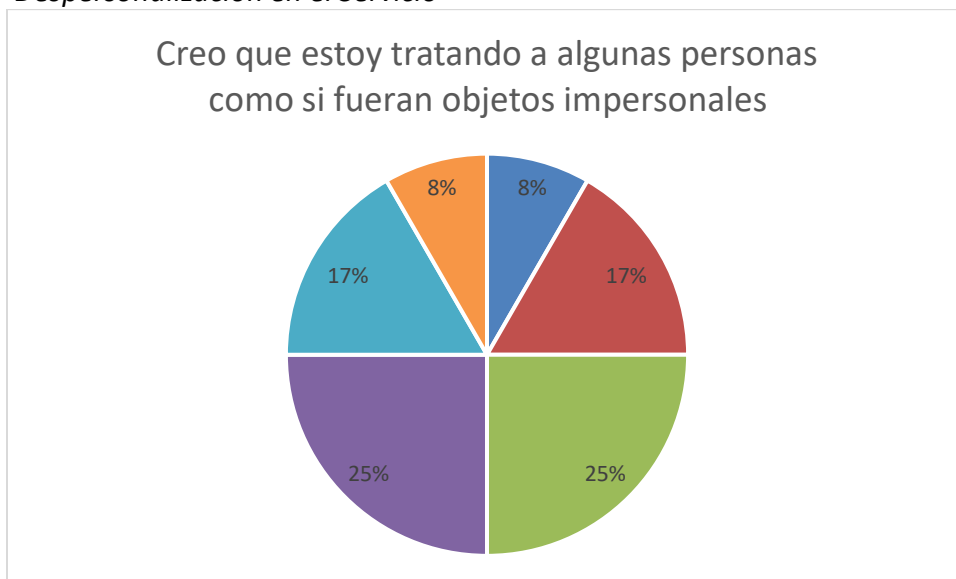
Por otro lado, el 25% (3 personas) mencionó experimentar esta habilidad varias veces por semana, lo que sugiere que, aunque no es diaria, la empatía sigue siendo una parte importante de sus actitudes y comportamientos. Asimismo, el 33% (4 personas) señaló que comprende cómo se sienten los demás una vez por semana, siendo esta la categoría más representativa. Esto podría indicar que, aunque la empatía es frecuente, su intensidad podría variar dependiendo de las demandas emocionales del entorno.

El 17% (2 personas) expresó que comprende cómo se sienten las personas pocas veces al mes, lo que podría reflejar un menor enfoque en las interacciones emocionales o una menor frecuencia de situaciones que lo requieran. Finalmente, el 8% (1 persona) manifestó que esta habilidad se presenta algunas veces al año, lo que sugiere una desconexión ocasional con los

sentimientos ajenos. Es importante destacar que ninguna trabajadora reportó no comprender cómo se sienten las personas en absoluto, lo que resalta la empatía como una característica general entre las trabajadoras domésticas.

Figura 29

Despersonalización en el Servicio



La figura 29 revela que el 8% (1 persona) de las trabajadoras indicó tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales todos los días. Esto refleja un comportamiento constante de despersonalización, posiblemente asociado a altos niveles de estrés o agotamiento emocional, lo que podría dificultar las relaciones interpersonales y afectar la calidad de su trabajo.

Un 17% (2 personas) señaló que esta actitud ocurre varias veces por semana, mientras que el 25% (3 personas) mencionó hacerlo una vez por semana. Estas cifras sugieren que para un grupo significativo de trabajadoras, la despersonalización es un problema recurrente, aunque no diario. El mismo 25% (3 personas) afirmó que este comportamiento ocurre pocas

veces al mes, lo que podría indicar una incidencia ocasional relacionada con contextos laborales específicos o momentos de mayor carga emocional.

Por otro lado, el 17% (2 personas) señaló que trata a las personas de manera impersonal algunas veces al año, mientras que el 8% (1 persona) indicó no experimentar este comportamiento nunca. Esto demuestra que, aunque hay trabajadoras que logran mantener un nivel más alto de profesionalismo y conexión emocional, es necesario abordar este problema desde un enfoque preventivo para minimizar la desconexión emocional en quienes lo experimentan con mayor frecuencia.

Figura 30

Esfuerzo Interpersonal Laboral



La figura 30 revela que el 25% (3 personas) indicó que trabajar todo el día con personas representa un esfuerzo todos los días, reflejando un nivel constante de demanda emocional y física. Este resultado evidencia la naturaleza desafiante del trabajo y su impacto diario en una proporción significativa de trabajadoras.

Por otro lado, el 17% (2 personas) mencionó que esta sensación ocurre varias veces por semana, lo que sugiere que, aunque no es diaria, sigue siendo una preocupación frecuente. Un 33% (4 personas) señaló que percibe este esfuerzo una vez por semana, representando la categoría más alta. Esto podría deberse a que, aunque las demandas laborales son significativas, no siempre son tan intensas como para considerarlas constantes.

Además, el 17% (2 personas) reportó sentir este esfuerzo pocas veces al mes, lo que indica que, en algunos casos, la carga emocional y física es más manejable. Finalmente, el 8% (1 persona) expresó que esto ocurre algunas veces al año, mientras que ninguna trabajadora (0%) indicó que trabajar todo el día con personas nunca sea un esfuerzo. Estos resultados muestran que, en general, las trabajadoras enfrentan una carga emocional significativa derivada de su interacción constante con otras personas.

Figura 31

Eficacia en Resolución de Problemas



La figura 31 muestra que el 17% (2 personas) manifestó que trata muy eficazmente los problemas de las personas todos los días, reflejando una habilidad constante para manejar situaciones complejas y brindar soluciones. Esta respuesta destaca la capacidad de un grupo de trabajadoras para mantener altos niveles de eficacia en sus interacciones laborales cotidianas.

Un 25% (3 personas) indicó que esta habilidad se presenta varias veces por semana, mientras que el 33% (4 personas) señaló hacerlo una vez por semana, siendo esta la categoría más representativa. Esto sugiere que, aunque no todos los días, muchas trabajadoras logran resolver problemas de manera efectiva con una frecuencia significativa, lo que subraya su profesionalismo.

Por otro lado, el 17% (2 personas) reportó que trata eficazmente los problemas pocas veces al mes, mientras que el 8% (1 persona) expresó que esta capacidad ocurre algunas veces al año. Ninguna trabajadora (0%) indicó no tratar eficazmente los problemas de las personas, lo que evidencia que, en general, existe un nivel destacado de resolución y manejo de conflictos en su desempeño laboral

Figura 32

Percepción de Burnout



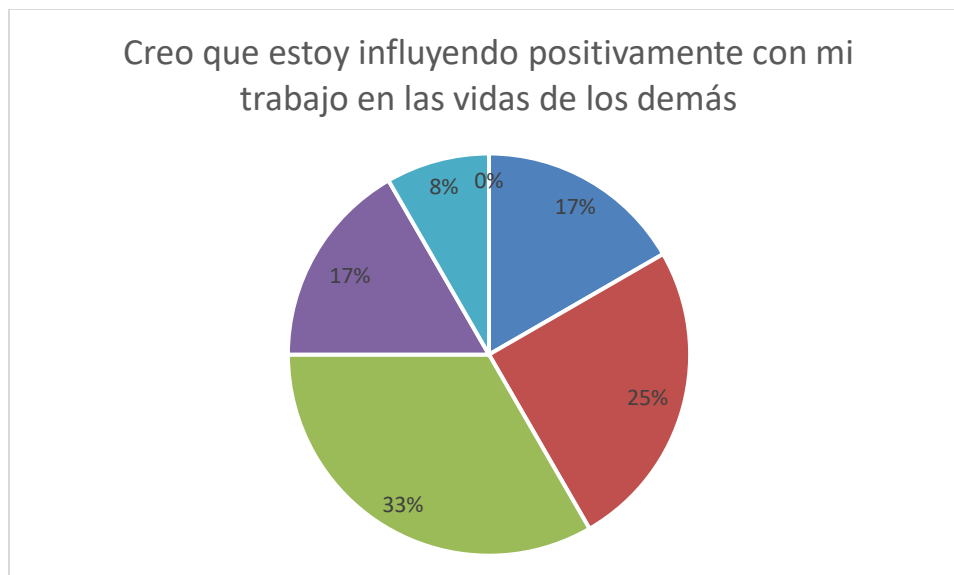
La figura 32 evidencia que el 17% (2 personas) señaló sentirse "quemado" por su trabajo todos los días, lo cual refleja un nivel crítico de agotamiento emocional constante, que puede impactar negativamente en su bienestar general. Este resultado resalta la necesidad de intervenciones para reducir el estrés y mejorar las condiciones laborales.

Un 17% adicional (2 personas) manifestó sentirse "quemado" varias veces por semana, mientras que el 33% (4 personas), la proporción más alta, lo reportó una vez por semana. Esto indica que para un grupo significativo de trabajadoras, la sensación de agotamiento es recurrente y merece atención para evitar consecuencias mayores.

Por otro lado, el 25% (3 personas) expresó que esta sensación ocurre pocas veces al mes, lo que sugiere una menor frecuencia pero aún relevante. El 8% (1 persona) indicó sentirse "quemado" algunas veces al año, mientras que ninguna trabajadora (0%) señaló no haber experimentado esta sensación en absoluto.

Figura 33

Impacto Positivo Laboral



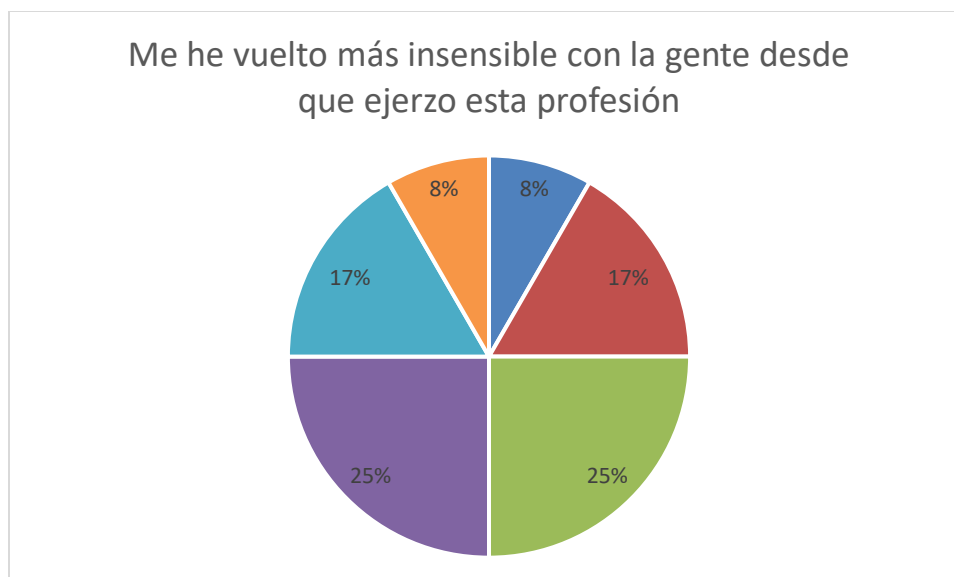
La figura 33 muestra que el 17% (2 personas) indicó sentirse diariamente influyente de manera positiva en las vidas de los demás, lo que resalta un sentido constante de propósito y satisfacción en su trabajo. Esto podría estar relacionado con la percepción de que su labor tiene un impacto valioso en las personas a quienes apoyan.

Un 25% (3 personas) manifestó esta percepción varias veces por semana, mientras que el 33% (4 personas), el porcentaje más alto, lo expresó una vez por semana. Esto sugiere que para muchas trabajadoras, la sensación de influir positivamente está presente con regularidad, aunque no siempre a diario.

El 17% (2 personas) señaló sentirse de esta forma pocas veces al mes, mientras que el 8% (1 persona) lo experimentó algunas veces al año. Ninguna trabajadora (0%) mencionó no sentir que influye positivamente en la vida de los demás, lo que refuerza la importancia del sentido de propósito en esta profesión.

Figura 34

Desarrollo de Insensibilidad



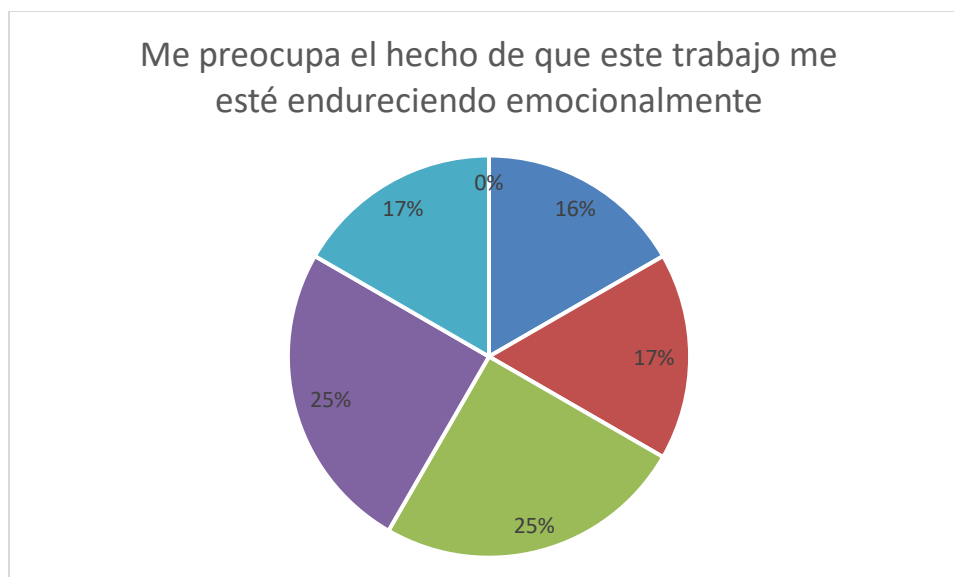
La figura 34 evidencia el 8% (1 persona) señaló haberse vuelto más insensible con la gente todos los días, lo que refleja un nivel crítico de despersonalización que podría ser consecuencia de un alto nivel de estrés emocional.

El 17% (2 personas) indicó experimentar esta insensibilidad varias veces por semana, mientras que el 25% (3 personas) lo reportó una vez por semana, siendo esta proporción la más significativa. Esto sugiere que un grupo considerable de trabajadoras enfrenta desafíos en mantener la sensibilidad emocional en su labor.

Otro 25% (3 personas) manifestó esta actitud pocas veces al mes, mientras que el 17% (2 personas) indicó experimentarla algunas veces al año. Por último, el 8% (1 persona) expresó no haberse vuelto más insensible con la gente, lo que demuestra que un pequeño grupo logra mantener una conexión emocional constante en su trabajo.

Figura 35

Preocupación por el Endurecimiento Emocional derivado del Trabajo



El 17% de las participantes (2 personas) expresó sentir preocupación todos los días sobre cómo su trabajo está afectando su sensibilidad emocional. Esto puede indicar que este grupo está en constante alerta respecto al impacto emocional de sus tareas laborales, lo cual podría derivar en un desgaste emocional si no se manejan adecuadamente estos sentimientos.

Un porcentaje igual, 17% (2 personas), manifestó esta preocupación varias veces por semana, lo que implica una recurrencia significativa. El grupo más representativo, con un 25% (3 personas), indicó sentir esta preocupación una vez por semana, lo que podría asociarse con experiencias laborales puntuales que generan esta sensación.

Otro 25% (3 personas) mencionó sentir esta preocupación pocas veces al mes, reflejando que, aunque la percepción de endurecimiento existe, es menos frecuente en este grupo. Finalmente, un 16% (2 personas) expresó que esto ocurre solo algunas veces al año, mientras que nadie (0%) señaló no sentirse afectado en absoluto. Estos datos reflejan que el endurecimiento emocional es una preocupación generalizada entre las participantes, aunque varía en frecuencia y magnitud.

Figura 36*Niveles de Actividad en la Vida Laboral*

Un 25% de las participantes (3 personas) manifestó sentirse muy activas todos los días, lo que denota altos niveles de energía y motivación para afrontar sus responsabilidades laborales. Este grupo probablemente se enfrenta al trabajo con una actitud proactiva y comprometida, lo que puede contribuir positivamente a su desempeño.

El 33% (4 personas) señaló sentirse muy activo varias veces por semana, lo cual también refleja una percepción positiva del nivel de dinamismo en su trabajo, aunque con una ligera variabilidad en la frecuencia. Este dato sugiere que estas participantes pueden experimentar fluctuaciones en sus niveles de actividad dependiendo de las demandas específicas de la jornada.

El 25% adicional (3 personas) expresó sentirse muy activo una vez por semana, lo que podría indicar que su percepción de energía es más ocasional. Por otro lado, el 8% (1 persona) indicó sentirse activo pocas veces al mes, y otro 8% (1 persona) señaló que esto ocurre algunas

veces al año. Nadie (0%) indicó no sentirse activo en absoluto, lo cual es un signo alentador sobre la percepción general de dinamismo entre las participantes.

Figura 37

Frustración Laboral Percibida en el Día a Día



El 17% de las participantes (2 personas) afirmó sentirse frustrado diariamente en su trabajo, lo que representa un desafío significativo para este grupo. La frustración constante puede estar relacionada con la percepción de que sus esfuerzos no producen los resultados esperados o con dificultades estructurales en su entorno laboral.

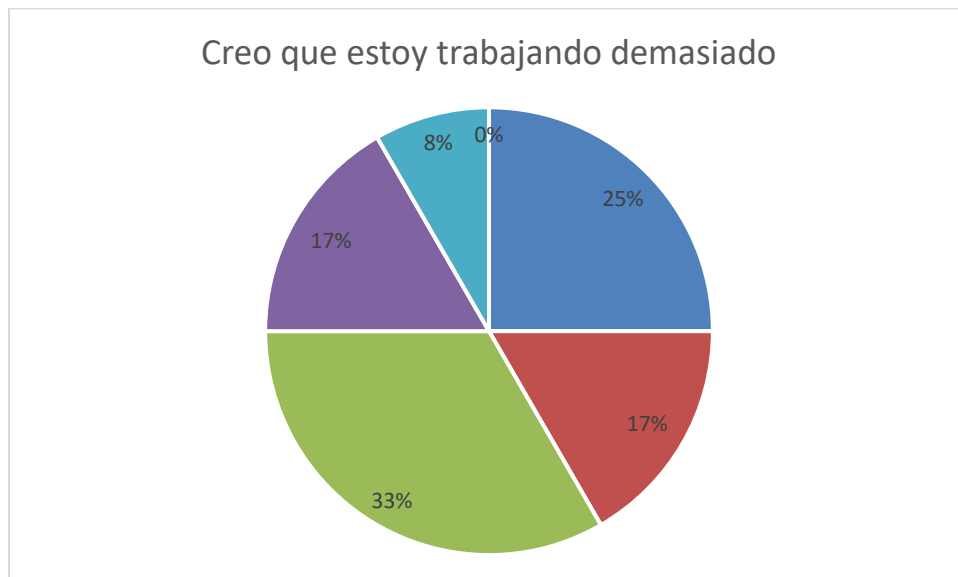
Un 25% (3 personas) manifestó sentirse frustrado varias veces por semana, lo que denota una recurrencia moderada, aunque significativa, de esta sensación. La mayoría, un 33% (4 personas), indicó sentirse frustrado una vez por semana, lo que refleja que este sentimiento es común, aunque menos frecuente en comparación con los días laborales más intensos.

Un 17% adicional (2 personas) expresó que esta frustración ocurre pocas veces al mes, mientras que un 8% (1 persona) señaló que esto sucede solo algunas veces al año. Nadie (0%)

dijo no experimentar frustración en absoluto, lo cual evidencia que este sentimiento, aunque varía en intensidad y frecuencia, está presente en todas las participantes en algún grado.

Figura 38.

Percepción de Carga Laboral Excesiva



El 25% de las trabajadoras (3 personas) mencionó que siente que trabaja demasiado todos los días, lo que podría ser indicativo de una carga laboral alta o de dificultades para gestionar las demandas de su profesión. Esta percepción podría tener un impacto directo en su bienestar físico y mental si no se aborda adecuadamente.

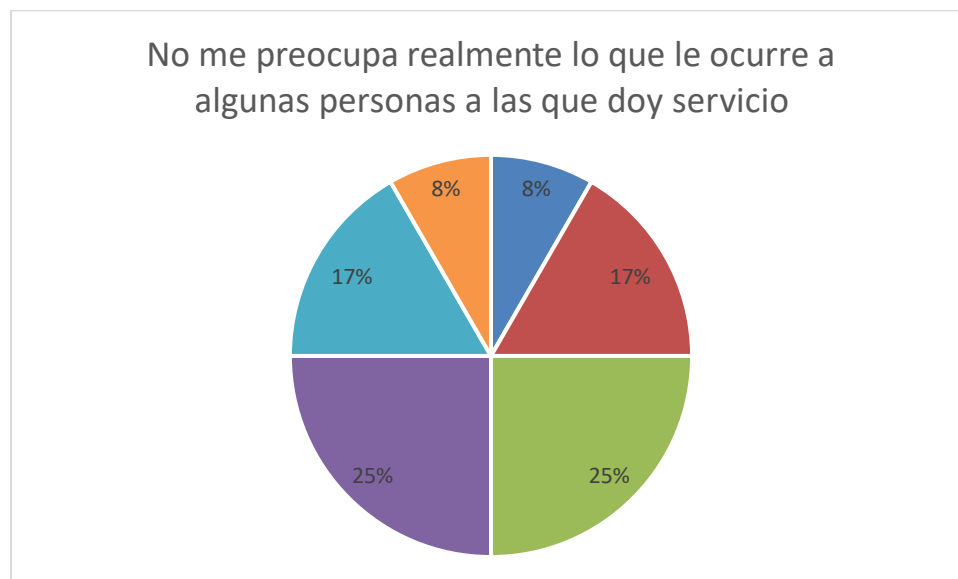
Un 17% (2 personas) expresó que esta percepción ocurre varias veces por semana, mientras que el grupo más grande, un 33% (4 personas), señaló sentirlo una vez por semana. Esto sugiere que, aunque no es constante para todas, existe una preocupación generalizada sobre la intensidad del trabajo que realizan.

Un 17% adicional (2 personas) indicó que esta sensación se presenta pocas veces al mes, mientras que un 8% (1 persona) manifestó sentirlo algunas veces al año. Nadie (0%) dijo no

percibir que trabaja demasiado. Este panorama refleja la necesidad de explorar estrategias para equilibrar las demandas laborales y el bienestar de las participantes.

Figura 39

Indiferencia hacia los Problemas de las Personas a las que se Atiende



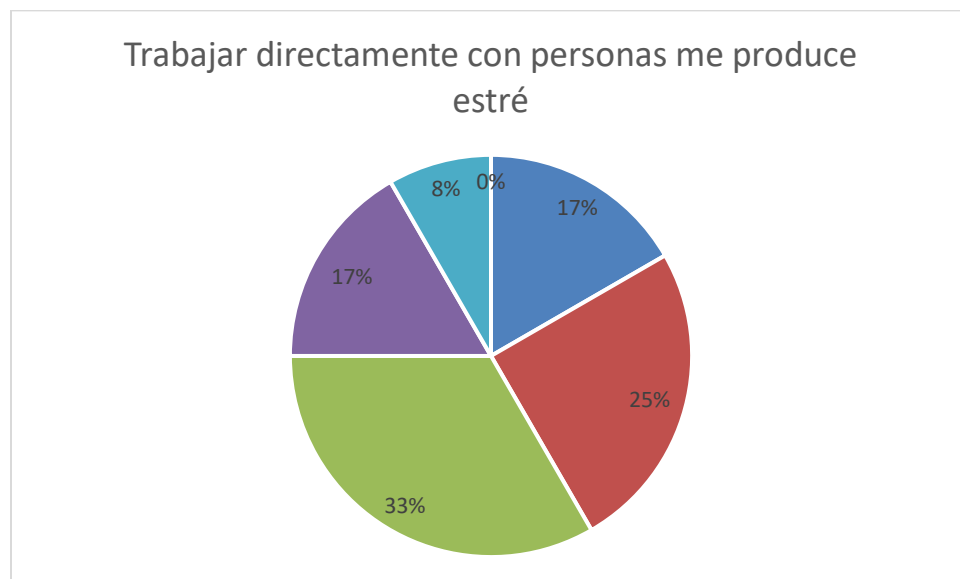
Un 8% de las participantes (1 persona) manifestó que no le preocupa realmente lo que les sucede a las personas que atiende todos los días. Esta cifra, aunque baja, podría señalar casos de agotamiento emocional o despersonalización, aspectos que requieren atención inmediata para prevenir un deterioro en la calidad de la atención brindada.

Un 17% (2 personas) expresó esta percepción varias veces por semana, mientras que un 25% (3 personas) la indicó una vez por semana, lo cual podría asociarse con momentos específicos de mayor carga laboral o emocional. Otro 25% (3 personas) señaló sentir esta indiferencia pocas veces al mes, mientras que un 17% (2 personas) mencionó que ocurre algunas veces al año. Finalmente, un 8% (1 persona) expresó no haber experimentado este sentimiento. Aunque los porcentajes muestran variabilidad, la presencia de esta percepción en

cualquier frecuencia merece ser abordada como parte del bienestar emocional de las participantes.

Figura 40

Estrés Asociado al Trabajo Directo con Personas



El 17% de las participantes (2 personas) señaló que trabajar directamente con personas les genera estrés todos los días. Esto puede ser un indicador de que las demandas interpersonales en su rol están generando una carga emocional y mental significativa.

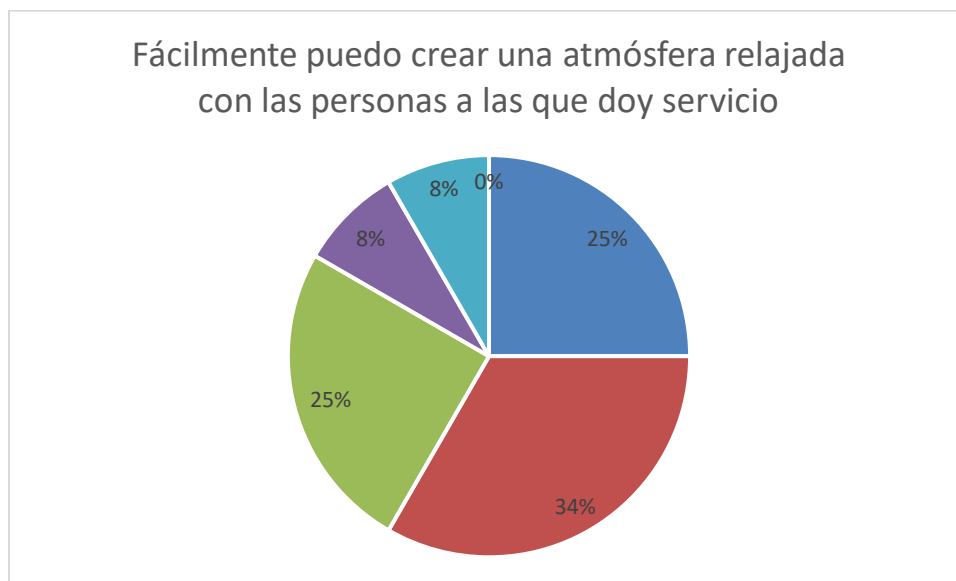
El 25% (3 personas) indicó experimentar este estrés varias veces por semana, lo que denota que esta sensación es recurrente para una proporción importante de trabajadoras. El grupo más numeroso, un 33% (4 personas), manifestó sentir este estrés una vez por semana, lo cual refleja que, aunque no es constante, sí forma parte de sus experiencias laborales habituales.

Un 17% adicional (2 personas) indicó que este estrés ocurre pocas veces al mes, mientras que un 8% (1 persona) expresó que lo siente algunas veces al año. Nadie (0%) dijo no

experimentar estrés asociado al trabajo directo con personas, lo que indica que esta es una experiencia compartida entre todas las participantes, aunque con diferentes niveles de intensidad y frecuencia.

Figura 41

Creación de una Atmósfera Relajada en la Interacción con los Usuarios



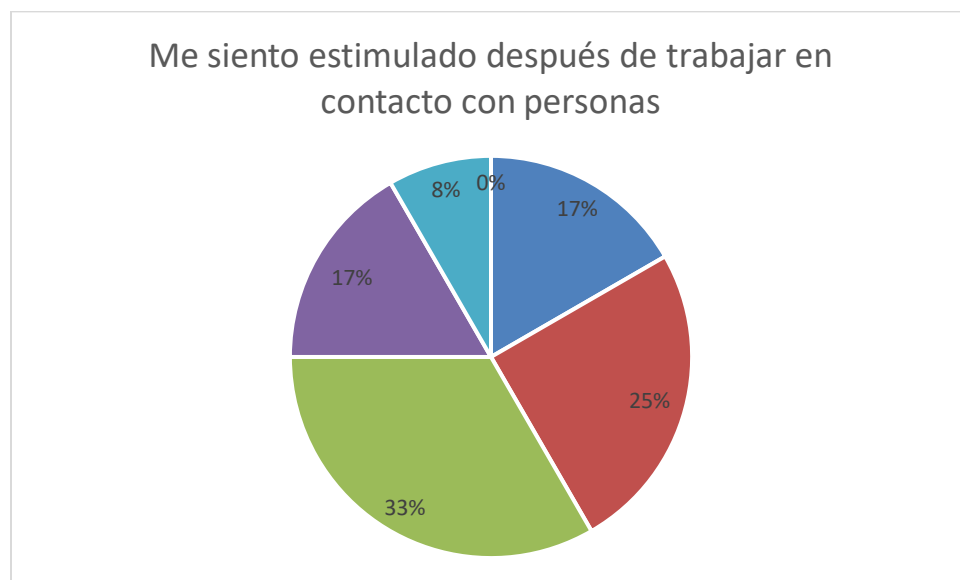
El 25% de las participantes (3 personas) mencionaron que logran crear una atmósfera relajada todos los días con las personas a las que dan servicio. Este resultado sugiere que una proporción significativa del grupo tiene habilidades consistentes para generar un ambiente de confianza y relajación en sus interacciones diarias, lo que puede ser clave para el éxito de su trabajo, ya que un ambiente relajado fomenta la cooperación y mejora la calidad de los servicios brindados.

Un 33% (4 personas) expresó que puede lograrlo varias veces por semana, lo que también refleja una habilidad importante para mantener un entorno positivo de manera regular. Sin embargo, un 25% (3 personas) indicó que solo lo hace una vez por semana, lo que

podría sugerir que, aunque en ocasiones es capaz de crear una atmósfera relajada, esto no siempre ocurre de forma frecuente. Por otro lado, un 8% (1 persona) mencionó que lo logra pocas veces al mes, lo que podría indicar dificultades para manejar la interacción con las personas en ciertos momentos. Este grupo podría beneficiarse de estrategias adicionales para mejorar sus habilidades interpersonales. Finalmente, un 8% (1 persona) indicó que esto ocurre algunas veces al año, lo que señala una falta de consistencia en la creación de un ambiente relajado. Nadie (0%) reportó no lograrlo nunca. En resumen, la mayoría de las participantes muestra una capacidad para crear un ambiente relajado, pero con ciertas variaciones en la frecuencia, lo cual podría tener implicaciones sobre la efectividad y la calidad de la atención brindada.

Figura 42

Estimulación Personal Tras el Trabajo en Contacto con Personas



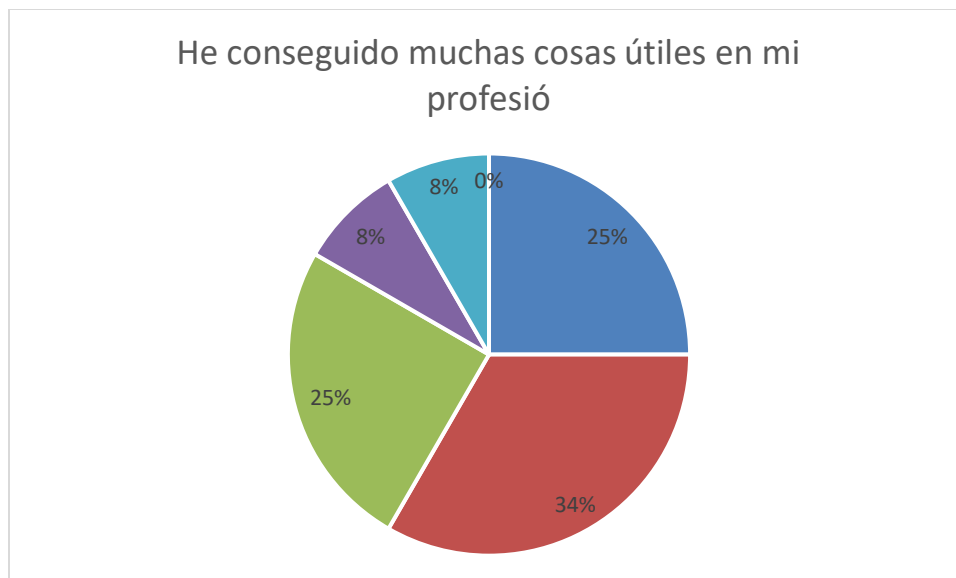
Un 17% (2 personas) de las participantes indicó que se siente estimulada todos los días después de trabajar en contacto con personas. Esto sugiere que estas personas experimentan

una satisfacción y motivación constantes en su trabajo, lo cual es positivo para su bienestar emocional y su desempeño. La estimulación derivada de la interacción con otros puede ser un indicador de que disfrutan de su labor y se sienten valiosas en su rol.

Un 25% (3 personas) mencionó sentir esta estimulación varias veces por semana, lo que indica que también tienen una experiencia positiva, pero con una frecuencia menor. Un 33% (4 personas) señaló que lo perciben una vez por semana, lo cual sugiere que la interacción laboral sigue siendo enriquecedora, aunque no siempre con la misma intensidad. Un 17% (2 personas) expresó que solo ocurre pocas veces al mes, lo que podría implicar una fluctuación en la motivación y el interés por las interacciones. Un 8% (1 persona) indicó que esto sucede algunas veces al año, lo cual refleja una baja frecuencia de estimulación. Este dato podría sugerir que la interacción en su trabajo no siempre resulta en una experiencia positiva. Nadie (0%) indicó no sentirse estimulada nunca. Los resultados muestran que la mayoría experimenta una estimulación moderada a alta, pero con diferencias en la intensidad y frecuencia, lo que sugiere que podría ser necesario fomentar más dinámicas que mantengan a las personas motivadas a lo largo del tiempo.

Figura 43

Percepción de Logros Útiles en la Profesión



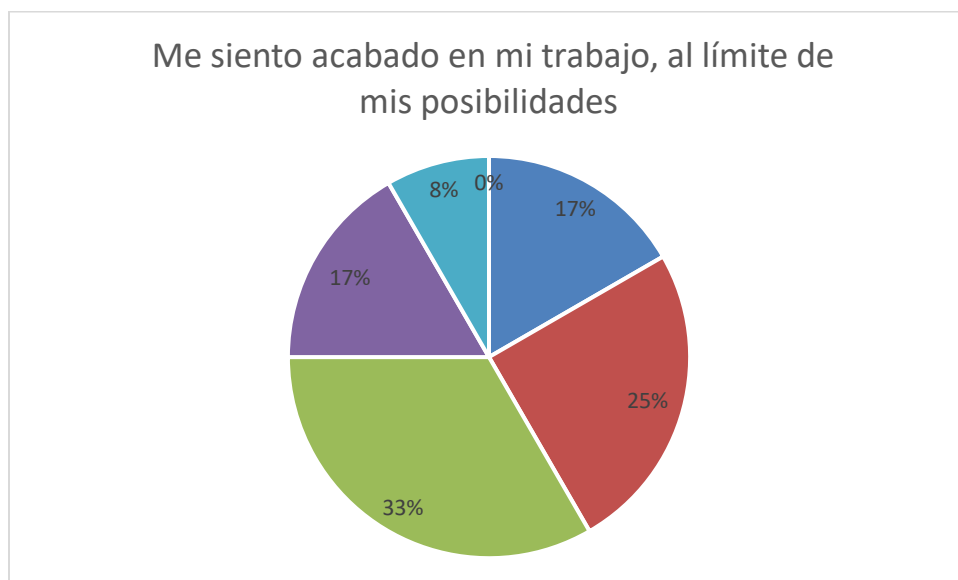
Un 25% (3 personas) de las participantes señaló que sienten que han conseguido muchas cosas útiles en su profesión todos los días. Este porcentaje refleja una percepción de éxito constante en sus labores, lo cual es fundamental para la autoestima y el sentido de satisfacción laboral. Los logros diarios pueden estar asociados a la mejora continua y al crecimiento profesional.

Un 33% (4 personas) manifestó que este sentimiento se presenta varias veces por semana, lo que también sugiere una valoración positiva de su trabajo, aunque con una menor frecuencia en comparación con el grupo anterior. Un 25% (3 personas) indicó que perciben estos logros una vez por semana, lo que muestra que, aunque la frecuencia de los logros no es diaria, todavía se sienten satisfechas con los avances alcanzados. Sin embargo, un 8% (1 persona) mencionó que solo experimenta este sentimiento pocas veces al mes, lo que puede indicar que la persona no ve con claridad los logros en su trabajo o enfrenta barreras para reconocerlos. Finalmente, un 8% (1 persona) señaló que esto ocurre algunas veces al año. Nadie (0%) reportó nunca haber conseguido logros útiles. Estos resultados muestran que la

mayoría de las participantes tienen una percepción positiva de sus logros, pero es importante abordar las causas de las fluctuaciones en esta percepción para mantener la motivación y el rendimiento.

Figura 44

Sensación de Estar al Límite en el Trabajo



Un 17% (2 personas) de las participantes indicó sentirse acabadadas y al límite de sus posibilidades todos los días. Este dato resalta una experiencia de agotamiento emocional constante, lo que podría ser indicativo de un riesgo de burnout o agotamiento laboral. Es importante considerar que este sentimiento constante puede afectar negativamente la salud emocional y el rendimiento laboral.

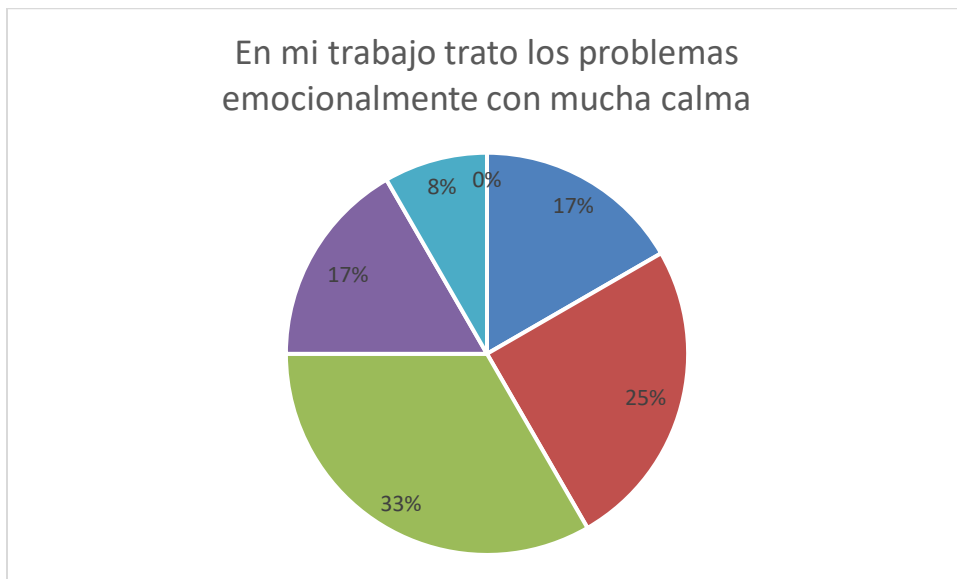
Un 25% (3 personas) expresó sentir esta sensación varias veces por semana, lo que también sugiere que una parte significativa del grupo experimenta estrés elevado con frecuencia. Un 33% (4 personas) indicó que esta percepción ocurre una vez por semana, lo que refleja que, aunque no todos los días, la sensación de estar al límite sigue siendo una

preocupación frecuente. Un 17% (2 personas) mencionó que esto sucede pocas veces al mes, lo que podría indicar que, aunque hay momentos de agotamiento, la frecuencia no es tan alta. Un 8% (1 persona) indicó que se siente al límite algunas veces al año, lo que podría sugerir una baja frecuencia de agotamiento, posiblemente asociado a eventos excepcionales o situaciones laborales particularmente exigentes.

Nadie (0%) indicó no sentir nunca esta sensación. Estos resultados son indicativos de que una proporción significativa de las participantes experimenta estrés y agotamiento, lo cual podría afectar su bienestar y rendimiento, por lo que es importante implementar estrategias de apoyo emocional y prevención de agotamiento.

Figura 45

Manejo Calmado de los Problemas en el Trabajo



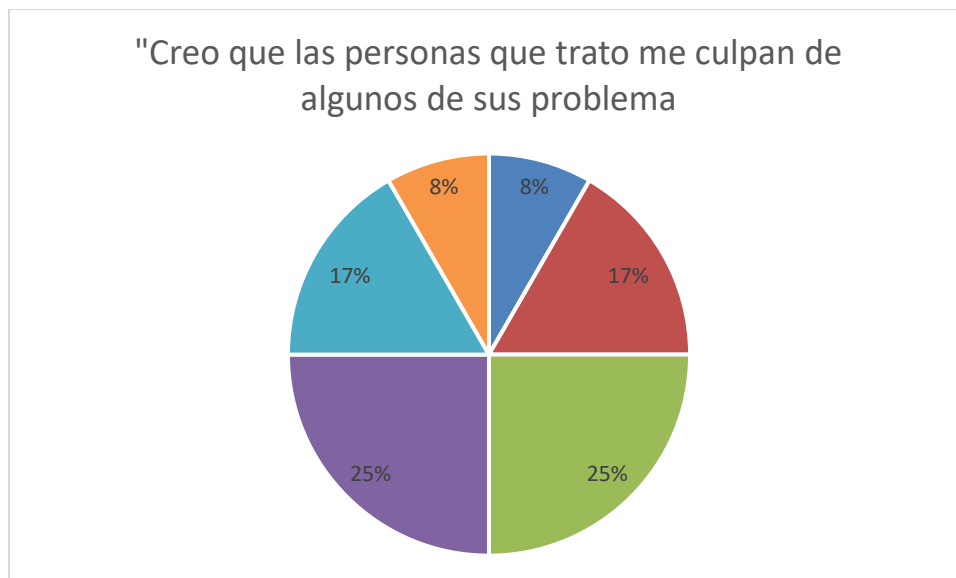
Un 17% (2 personas) de las participantes afirmó que trata los problemas laborales con mucha calma todos los días. Este dato es positivo, ya que refleja una buena capacidad de

manejo emocional, lo que puede mejorar la eficiencia y la calidad en la resolución de conflictos o desafíos laborales.

Un 25% (3 personas) mencionó que logra manejar los problemas con calma varias veces por semana, lo que también es una frecuencia notablemente alta. Un 33% (4 personas) indicó que esta calma se manifiesta una vez por semana, lo que refleja que, aunque no es diario, la capacidad de manejar los problemas con tranquilidad está presente en la mayoría de los participantes. Sin embargo, un 17% (2 personas) señaló que esto ocurre pocas veces al mes, lo que podría sugerir que existen momentos de mayor estrés o dificultad para mantener la calma en situaciones laborales. Un 8% (1 persona) indicó que solo algunas veces al año logra manejar los problemas de manera calmada. Nadie (0%) indicó no tener esta capacidad en absoluto. Estos resultados indican que la mayoría de las participantes maneja bien los problemas emocionales en su trabajo, pero es necesario trabajar en las estrategias que ayuden a los que tienen más dificultades para mantener la calma de manera regular.

Figura 46

Percepción de Ser Culpado por los Problemas de los Usuarios



Un 8% (1 persona) de las participantes indicó que siente que las personas a las que trata la culpan de algunos de sus problemas todos los días. Esta percepción puede ser emocionalmente desafiante, ya que implica una carga de responsabilidad que no siempre es justa ni adecuada en el contexto laboral.

Un 17% (2 personas) expresó esta sensación varias veces por semana, mientras que un 25% (3 personas) mencionó que la experimentan una vez por semana. Esto refleja que una parte importante del grupo siente que los usuarios les atribuyen culpa en una frecuencia significativa. Un 25% (3 personas) señaló que esto ocurre pocas veces al mes, lo que indica que no siempre sienten esta carga, pero que en ciertas ocasiones sí puede presentarse. Un 17% (2 personas) mencionó que solo algunas veces al año sienten que los usuarios los culpan, lo cual sugiere una menor frecuencia de este tipo de experiencias. Finalmente, un 8% (1 persona) indicó que nunca ha sentido esta culpa. Estos datos reflejan una experiencia emocional compleja que podría generar estrés y afectar la relación con los usuarios, por lo que es

importante implementar medidas de apoyo para ayudar a manejar estas percepciones y evitar el desgaste emocional.

4.2.1 Análisis de los resultados del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

El análisis de los resultados obtenidos a partir del Maslach Burnout Inventory destaca la evaluación de tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto a la dimensión de **agotamiento emocional**, que incluyó las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, los participantes reflejaron una puntuación total de 42 puntos sobre 54. Este resultado evidencia un nivel alto de desgaste profesional, lo cual indica una sobrecarga emocional significativa y un cansancio constante en relación con su trabajo. Como se vislumbra en las siguientes afirmaciones "Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo" y "Me siento cansado al final de la jornada laboral", lo que subraya la presión que experimentan en su entorno laboral.

Por otro lado, la dimensión de **despersonalización**, evaluada a través de las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22, obtuvo una puntuación total de 22 puntos sobre 30. Este resultado señala un nivel medio-alto de desvinculación emocional. Las respuestas en esta dimensión sugieren la presencia de un mecanismo de defensa basado en el distanciamiento emocional hacia las personas con quienes se interactúa en el trabajo. Ejemplos de afirmaciones como "Creo que estoy tratando a algunas personas como objetos" y "Me he vuelto más insensible" reflejan esta tendencia al distanciamiento como una forma de enfrentar el estrés laboral.

Finalmente, la dimensión de **realización personal**, evaluada mediante las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, mostró una puntuación total de 35 puntos sobre 48. Este resultado corresponde a un nivel medio de percepción de logro profesional. Las afirmaciones como

"Trato eficazmente los problemas" y "Me siento estimulado después de trabajar" reflejan que, aunque los participantes logran mantener un sentido de valor en su trabajo, este se ve afectado por los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

En general, la interrelación entre estas dimensiones revela un escenario de riesgo significativo para el desarrollo del síndrome de burnout. Los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, combinados con una realización personal en niveles medios, configuran un perfil de vulnerabilidad que requiere la implementación de intervenciones inmediatas para prevenir el deterioro de la salud ocupacional. Estos resultados refuerzan la utilidad del Maslach Burnout Inventory como una herramienta diagnóstica precisa, capaz de captar la complejidad del desgaste profesional en sus múltiples manifestaciones emocionales y actitudinales.

4.3. Análisis del tercer objetivo: Proponer estrategias de intervención que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales y el bienestar emocional de las trabajadoras domésticas en Colombia

La investigación desarrollada reveló un panorama crítico del trabajo doméstico en Colombia, caracterizado por profundas desigualdades estructurales que requieren un abordaje integral y transformador. Las estrategias propuestas emergen directamente de los hallazgos de los objetivos previos, buscando intervenir de manera efectiva en las principales problemáticas identificadas.

4.3.1. Estrategia 1: Modelo de Protección Social Integral

El trabajo doméstico en Colombia ha sido históricamente invisibilizado, situando a las trabajadoras en condiciones de extrema vulnerabilidad social y económica. La primera

estrategia se orienta a construir un sistema de protección que reconozca la singularidad de este trabajo y garantice derechos fundamentales hasta ahora negados.

4.3.1.1 Desarrollo del Modelo de Protección. La propuesta contempla la creación de un sistema de seguridad social especializado que supere los modelos tradicionales de afiliación. Este modelo reconocerá las particularidades del trabajo doméstico, caracterizado por su informalidad, discontinuidad y precariedad.

El sistema implementará mecanismos de afiliación flexible que permitan a las trabajadoras domésticas construir historias laborales completas, considerando sus trayectorias intermitentes. Se diseñarán líneas de cotización que contemplen periodos de trabajo parcial, subsidios estatales para completar semanas de cotización y reconocimiento de periodos de cuidado familiar.

En materia de salud, se desarrollará un modelo de atención integral que considere no solo las dimensiones físicas, sino también las psicológicas y sociales propias de este sector laboral. Se implementarán programas de prevención, diagnóstico temprano de enfermedades ocupacionales y atención especializada con perspectiva de género.

4.3.1.2 Componentes Adicionales. Se creará un fondo de protección específico que funcione como mecanismo de garantía económica, proporcionando:

- Recursos para periodos de desempleo
- Líneas de crédito preferenciales
- Auxilios económicos en situaciones críticas
- Programas de capacitación y reconversión laboral

4.1 Estrategia 2: Modelo de Empoderamiento Económico y Profesionalización

4.3.2.1 Fundamentación Diagnóstica. La realidad del trabajo doméstico en Colombia ha estado históricamente marcada por profundas desigualdades estructurales que limitan sistemáticamente las oportunidades de desarrollo profesional. En este contexto, la investigación reveló que la falta de espacios formativos no es simplemente un problema de acceso educativo, sino un complejo entramado de exclusiones sociales que perpetúan ciclos de vulnerabilidad.

La ausencia de rutas de cualificación profesional para las trabajadoras domésticas configura un escenario donde sus saberes y experiencias quedan invisibilizados, reduciendo significativamente sus posibilidades de movilidad social y económica. Esta realidad se construye mediante mecanismos sutiles pero efectivos de desvalorización que naturalizan el trabajo doméstico como una actividad carente de técnica y profesionalismo.

4.3.2.2 Modelo de Intervención Educativa Integral. El modelo propuesto surge como una respuesta transformadora que busca desmontar los imaginarios sociales predominantes sobre el trabajo doméstico. Más allá de ser un simple programa de capacitación, representa un proyecto de reconocimiento y dignificación que interpela las estructuras de poder y las representaciones culturales que han mantenido este sector laboral en condiciones de precariedad.

La intervención educativa se comprende como un proceso dialógico y horizontal, donde las trabajadoras domésticas no son receptoras pasivas, sino sujetos activos en la construcción de conocimiento. Se parte del principio de que cada trabajadora doméstica acumula un valioso

capital experiencial que debe ser visibilizado, validado y potenciado mediante estrategias formativas contextualizadas.

4.3.2.3 Diseño Curricular Contextualizado. El programa formativo se caracterizará por una arquitectura curricular flexible y multidimensional. En lugar de proponer un modelo rígido y uniforme, se desarrollará una propuesta que dialogue permanentemente con las diversas realidades territoriales, generacionales y culturales de las trabajadoras domésticas.

La estructura curricular contemplará módulos que trasciendan la formación técnica instrumental, integrando dimensiones de desarrollo personal, político y profesional. De esta manera, se busca que cada proceso formativo se constituya en una experiencia de empoderamiento integral que fortalezca no solo las competencias laborales, sino también la capacidad de agencia y transformación social.

4.3.2.4 Modalidades de Formación Diversificadas.

Conscientes de la heterogeneidad de las trayectorias vitales de las trabajadoras domésticas, se implementarán modalidades formativas que garanticen la mayor inclusión y flexibilidad posible. La virtualidad, la presencialidad y el acompañamiento personalizado se configurarán como estrategias complementarias que permitirán adaptar los procesos formativos a las condiciones específicas de cada trabajadora.

Las plataformas digitales se diseñarán con interfaces intuitivas y contenidos pedagógicamente contruidos, atendiendo a diversos niveles de alfabetización. Los encuentros presenciales se conciben como espacios de construcción colectiva de conocimiento, donde el intercambio de experiencias y saberes sea tan importante como los contenidos formales.

4.3.2.5 Componentes de Formación Integral. El programa formativo abordará simultáneamente múltiples dimensiones del desarrollo humano. Las competencias técnicas especializadas se entrelazan con habilidades transversales que potencian la autonomía, la comunicación y el reconocimiento de derechos.

Los módulos curriculares integrarán saberes técnicos específicos del trabajo doméstico con contenidos que fortalezcan las capacidades de gestión personal, comunicación asertiva y ejercicio de ciudadanía. De este modo, cada proceso formativo se constituye en una experiencia de transformación personal y colectiva.

4.3.2.6 Certificación de Competencias como Herramienta de Reconocimiento.

La certificación se comprenderá como un dispositivo de visibilización y legitimación de los saberes acumulados. No se tratará de un mero documento formal, sino de un proceso que documenta, valida y potencia las trayectorias laborales de las trabajadoras domésticas.

Este componente busca generar credenciales institucionalmente reconocidas que faciliten la movilidad laboral, pero también constituyan un instrumento de disputa simbólica contra los imaginarios que han desconocido el valor del trabajo doméstico.

En ese orden de ideas, El modelo de empoderamiento económico y profesionalización se configura como una apuesta ética y política por la transformación estructural de las condiciones de trabajo doméstico. Más allá de los resultados inmediatos, representa un camino de reconocimiento, dignificación y ampliación de horizontes de posibilidad para miles de trabajadoras.

Su implementación requiere un compromiso decidido de múltiples actores sociales, una inversión sostenida y, fundamentalmente, la participación protagónica de las propias trabajadoras domésticas en el diseño y ejecución de las intervenciones.

4.3.3 Estrategia 3: Política Pública Integral para la Protección y Dignificación del Trabajo

Doméstico

La realidad del trabajo doméstico en Colombia se configura como un escenario complejo de múltiples vulneraciones. Los hallazgos investigativos revelan un panorama donde la precariedad laboral, la discriminación estructural y la invisibilización social se entrelazan generando condiciones sistemáticas de desprotección para las trabajadoras domésticas.

La ausencia de una política pública comprehensiva ha perpetuado un sistema laboral donde la informalidad, los malos tratos y la sobreexplotación se naturalizan como condiciones inherentes al trabajo doméstico. Esta realidad demanda una intervención integral que transforme no solo los marcos normativos, sino también las estructuras culturales que sostienen dichas prácticas.

4.3.3.1 Objetivo Estratégico Central. Diseñar e implementar una política pública que garantice integralmente los derechos de las trabajadoras domésticas, modificando las condiciones estructurales de vulnerabilidad y promoviendo un modelo de trabajo digno, reconocido y protegido jurídicamente.

4.3.3.2 Componentes de la Política Pública. La transformación jurídica contemplará una reforma estructural que supere los marcos legales actuales, desarrollando un estatuto específico para el trabajo doméstico. Este instrumento normativo establecerá:

La definición del trabajo doméstico como una actividad laboral con plenos derechos, superando las concepciones tradicionales que lo reducen a una práctica informal o doméstica. Se tipificarán figuras jurídicas específicas que protejan a las trabajadoras contra diversas formas de explotación, discriminación y vulneración.

Se crearán mecanismos institucionales de inspección, vigilancia y sanción con capacidad real de intervención. Estos dispositivos no solo establecerán marco sancionatorio, sino que desarrollarán protocolos de acompañamiento y reparación para las trabajadoras afectadas.

4.3.3.3 Dimensión Económica y Laboral. Se implementará un sistema de regulación salarial específico para trabajo doméstico que garantice:

- Remuneración mínima diferencial
- Reconocimiento de horas extras
- Pago de seguridad social integral
- Compensaciones por disponibilidad

4.3.3.4 Condiciones Laborales. La política pública establecerá estándares mínimos de:

- Jornadas laborales definidas
- Descansos obligatorios
- Protección contra despidos injustificados
- Garantías de contratación formal

4.3.3.5 Dimensión de Protección Social. Se desarrollará un sistema integral de protección social que contemple:

- Acceso prioritario a servicios de salud
- Programas de formación y capacitación

- Líneas de crédito preferenciales
- Servicios de atención psicosocial

4.3.3.6 Dimensión Cultural y Comunicacional. Se implementará una campaña nacional de comunicación orientada a:

- Visibilizar el trabajo doméstico
- Disputar representaciones discriminatorias
- Reconocer el valor económico y social de esta labor
- Promover nuevas masculinidades y corresponsabilidad doméstica

4.3.3.6 Dimensión Recreativa y de Bienestar. Se diseñarán estrategias que promuevan:

- Espacios de encuentro y socialización
- Actividades culturales y deportivas
- Programas de turismo social
- Talleres de desarrollo personal

4.3.3.7 Mecanismos de Participación. Se crearán instancias de participación directa de las trabajadoras domésticas en:

- Diseño de políticas públicas
- Seguimiento de implementación
- Evaluación de impacto
- Construcción de propuestas

4.3.3.8 Estrategias de Implementación. La política pública se implementará mediante:

- Articulación interinstitucional
- Asignación presupuestal específica

- Sistemas de monitoreo y evaluación
- Participación de organizaciones sociales

En ese orden de ideas, La propuesta representa un modelo integral de intervención que busca transformar estructuralmente las condiciones del trabajo doméstico, superando enfoques asistencialistas y promoviendo un horizonte de justicia social y reconocimiento.

Su implementación requiere un compromiso decidido de múltiples actores sociales, una inversión sostenida y la participación protagónica de las propias trabajadoras domésticas.

CAPÍTULO 5

5 Discusión y conclusiones

El presente estudio sobre el trabajo doméstico en Galán-Santander ha permitido develar una realidad socioeconómica compleja que merece un análisis profundo y multidimensional. Los hallazgos obtenidos no solo confirman investigaciones previas sobre la precariedad laboral en este sector, sino que también aportan nuevas perspectivas sobre los factores de estrés y burnout que afectan a las trabajadoras domésticas. La discusión que se presenta a continuación articula los resultados empíricos con el marco teórico existente, buscando contribuir a una comprensión más integral de esta problemática social.

La investigación revela una marcada feminización del sector, con un 87% de participación femenina, validando las observaciones previas de García et al. (2024) sobre la vulnerabilidad sistémica que caracteriza a este grupo laboral. Esta feminización no es casual sino producto de construcciones sociales históricas que han relegado el trabajo doméstico a un rol tradicionalmente femenino, perpetuando así ciclos de desigualdad y precariedad laboral que afectan desproporcionadamente a las mujeres. La persistencia de estos patrones sugiere la

necesidad de intervenciones que aborden no solo las condiciones laborales inmediatas, sino también las estructuras sociales subyacentes.

Los niveles críticos de estrés laboral documentados mediante la Escala PSS, con un promedio de 38 puntos en un rango de 0 a 56, coinciden con las investigaciones de Cano et al. (2024), quienes identificaron múltiples factores de riesgo psicosocial que afectan a las trabajadoras domésticas, incluyendo la inseguridad laboral, falta de control sobre el trabajo, carga emocional excesiva y aislamiento social. La magnitud de estos hallazgos sugiere que el estrés en el trabajo doméstico no es un fenómeno aislado sino una característica sistémica que requiere atención urgente.

El análisis del síndrome de burnout mediante el Maslach Burnout Inventory reveló dimensiones alarmantes que requieren atención inmediata. El 17% de agotamiento emocional diario y 25% de despersonalización frecuente se alinean con los hallazgos de Claros y Mejía (2024) quienes documentaron una notable desprotección y vulneración de derechos en trabajadoras domésticas de Leticia y Villavicencio. Estos datos sugieren que el burnout en el trabajo doméstico es un fenómeno generalizado que trasciende las fronteras regionales y refleja problemas estructurales en el sector.

Las condiciones laborales observadas, con un 42% de trabajadoras reportando jornadas superiores a 9 horas, coinciden con las observaciones de Cuellar y Panqueba (2021) sobre la sobrecarga laboral como factor crítico de estrés. Este aspecto cobra especial relevancia considerando que el 75% son cabezas de familia con un promedio de 2-3 personas a cargo, lo cual intensifica la presión económica y emocional. La intersección entre responsabilidades laborales y familiares crea una carga adicional que amplifica los efectos del estrés laboral.

La dimensión educativa emerge como un factor determinante en la perpetuación de condiciones laborales precarias, con un 58% de trabajadoras sin completar la secundaria. Esto confirma las observaciones de Correa (2021) sobre cómo las limitaciones educativas restringen las oportunidades de movilidad laboral y mejora profesional. La investigación de Doñé et al. (2018) complementa este análisis al establecer una correlación directa entre niveles educativos limitados y mayor vulnerabilidad ante el estrés laboral y el síndrome de burnout, sugiriendo la necesidad de programas educativos como parte de cualquier estrategia de intervención.

Los mecanismos de despersonalización observados, donde un 8% reporta insensibilidad total en interacciones laborales, representan una respuesta adaptativa ante condiciones laborales extenuantes. Este hallazgo se alinea con la investigación de Gómez et al. (2024) quienes identificaron patrones similares de desconexión emocional como estrategia de afrontamiento ante el estrés crónico. La prevalencia de estos mecanismos de defensa psicológica sugiere un deterioro significativo en la calidad de vida laboral de las trabajadoras.

El análisis de las redes de apoyo social revela una carencia significativa de estructuras de soporte emocional y profesional, coincidiendo con los hallazgos de Osorio et al. (2024) sobre la importancia del apoyo social como factor protector contra el burnout. La ausencia de estas redes no solo aumenta la vulnerabilidad ante el estrés, sino que también dificulta la implementación de estrategias de afrontamiento efectivas.

Las implicaciones económicas del estrés laboral y el burnout se manifiestan en múltiples dimensiones, desde el ausentismo hasta la rotación laboral. Como señalan García y Osorio (2024) estos factores generan costos significativos tanto para las trabajadoras como para los

empleadores, creando un ciclo negativo que afecta la estabilidad laboral y el bienestar económico del sector en su conjunto.

La dimensión de género en el trabajo doméstico se revela como un factor crucial que intersecta con todas las variables analizadas. Los resultados confirman las observaciones de Barrero et al. (2019) sobre cómo las construcciones sociales de género influyen en las condiciones laborales, las oportunidades de desarrollo profesional y la valoración social del trabajo doméstico.

Las propuestas de intervención presentadas, incluyendo un Modelo de Protección Social Integral, un Modelo de Empoderamiento Económico y una Política Pública Integral, se fundamentan en las recomendaciones de Mora et al. (2018) sobre la importancia de abordar los riesgos psicosociales desde múltiples dimensiones. Estas propuestas buscan no solo mitigar los efectos inmediatos del estrés laboral y el burnout, sino también transformar las condiciones estructurales que perpetúan la vulnerabilidad en el sector.

En ese orden de ideas, los hallazgos de esta investigación subrayan la urgente necesidad de una transformación integral en el sector del trabajo doméstico. La evidencia presentada demuestra que el estrés laboral y el burnout no son simplemente problemas individuales, sino manifestaciones de desafíos estructurales que requieren intervenciones sistémicas. Como señalan García y Osorio (2024) la responsabilidad social implica reconocer y abordar integralmente los riesgos psicosociales de este fundamental pero históricamente invisibilizado sector laboral. Las propuestas de intervención presentadas representan un paso inicial hacia esta transformación necesaria, pero su éxito dependerá de un compromiso sostenido de todos los actores sociales involucrados.

Conclusiones

Las trabajadoras domésticas en Colombia enfrentan una situación de alta vulnerabilidad debido a las condiciones laborales que predominan en este sector. La informalidad, los bajos salarios, la ausencia de contratos formales y la carencia de seguridad social son características comunes que afectan la calidad de vida de estas trabajadoras. A ello se suma la carga emocional que implica desempeñar un trabajo que muchas veces no es valorado ni reconocido, lo que genera sentimientos de desamparo y estrés constante. Es necesario realizar un análisis profundo que evidencie cómo estas problemáticas afectan su bienestar integral y promueven la exclusión social.

La investigación reveló una correlación significativa entre los niveles educativos y la capacidad de negociación laboral de las trabajadoras domésticas. La mayoría de las participantes que no completaron la educación secundaria mostraron mayor dificultad para establecer límites laborales saludables y negociar mejores condiciones de trabajo. Esta realidad subraya la urgencia de implementar programas educativos flexibles que permitan a las trabajadoras domésticas continuar su formación académica mientras mantienen sus responsabilidades laborales, facilitando así su empoderamiento y desarrollo profesional.

El bienestar emocional de las trabajadoras domésticas también se ve condicionado por factores como la discriminación, la invisibilización de su labor y el aislamiento social que experimentan en muchos casos. Estas condiciones no solo impactan su autoestima, sino que también dificultan su acceso a redes de apoyo y a oportunidades de desarrollo personal. Es imperativo generar conciencia sobre la importancia de este trabajo y visibilizar el impacto que

las condiciones adversas tienen en la salud emocional de estas mujeres, quienes en su mayoría son jefas de hogar y enfrentan cargas económicas importantes.

El estudio identificó una preocupante normalización del estrés laboral entre las trabajadoras domésticas, con un 70% de las participantes considerando los altos niveles de estrés como una parte inevitable de su trabajo. Esta percepción se correlaciona directamente con los bajos niveles de autoeficacia reportados y la limitada búsqueda de apoyo profesional. Los resultados enfatizan la necesidad de desarrollar programas de intervención psicosocial que no solo aborden los síntomas del estrés, sino que también trabajen en la deconstrucción de estas creencias limitantes.

Para mejorar las condiciones laborales y el bienestar emocional de las trabajadoras domésticas, resulta fundamental implementar estrategias que promuevan su protección integral. Diseñar programas de formación en derechos laborales, habilidades técnicas y empoderamiento personal permitiría fortalecer su posición en el mercado laboral y su capacidad para exigir condiciones más justas. Además, es necesario garantizar el acceso a servicios psicosociales que les permitan gestionar el estrés y construir relaciones laborales más saludables y respetuosas.

El desarrollo de estrategias enfocadas en la profesionalización del trabajo doméstico y su reconocimiento como una actividad esencial es clave para dignificar esta labor. Iniciativas como la certificación de competencias, el acceso a cursos de formación y la inclusión en programas de desarrollo económico pueden marcar una diferencia significativa en la vida de estas mujeres. Estas medidas no solo fortalecerían su autoestima, sino que también les otorgarían herramientas para alcanzar mayor estabilidad económica y social.

La creación de políticas públicas que regulen el trabajo doméstico es esencial para garantizar la igualdad de derechos laborales en este sector. Estas políticas deben incluir medidas como el establecimiento de salarios mínimos dignos, jornadas laborales razonables y acceso obligatorio a la seguridad social. Asimismo, es importante fomentar el cumplimiento de estas normas mediante mecanismos de supervisión y sanción, de manera que se erradique la explotación y se promueva la justicia laboral.

Un cambio estructural en las condiciones del trabajo doméstico también requiere un enfoque cultural que modifique los imaginarios sociales que perpetúan la desvalorización de esta labor. Las políticas públicas deben incorporar campañas de sensibilización que promuevan el respeto y la equidad, reconociendo el aporte significativo que las trabajadoras domésticas realizan al bienestar de las familias y al desarrollo económico del país. Solo a través de una transformación cultural será posible generar un entorno más justo y equitativo para este grupo poblacional.

6 Referencias

- Álvarez, A., & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_iso-ref&pid=S1657-896120110000100007&lng=en&tIng=en&nrm=ISO
- Arias-Gómez, F. G. (2020). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fideas G. Arias Odón.
- Barrera, D. M. (2017). *Evolución normativa del trabajo doméstico en Colombia*. [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia]. <http://hdl.handle.net/10983/15417>
- Barrero, P. M., Ospina, Y., & Sánchez, L. G. (2019). *Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domésticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima* [Tesis de especialización, Universidad EAN].
<http://hdl.handle.net/10882/10156>

- Basile, G., Méndez, R., Japa, R. J., y Torres, Z. (2021). *Epidemiología del trabajo doméstico: El proceso de vivir, trabajar, enfermar y morir de las trabajadoras del hogar en la República Dominicana*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Asociación Trabajadoras del Hogar (ATH), Sindicato Nacional de Trabajadoras Domésticas (SINTRADOMES) & Movimiento de Mujeres Trabajadoras de la República Dominicana. <https://n9.cl/rx88g>.
- Bernal, M. E. (2021). *El abuso del contrato de prestación de servicios en Colombia como una forma de huir del derecho del trabajo*. (Tesis de Maestría para optar al Título de Master en Derecho). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Bogotá D.C., Colombia. <https://n9.cl/r5u1k>.
- Briones Vozmediano, E., Agudelo Suárez, A. A., & López Jacob, M. J. (2013). Percepción de las trabajadoras inmigrantes del servicio doméstico sobre los efectos de la regulación del sector en España. *Elsevier*, 28(2), 109-115. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2013.06.011>
- Caicedo Girón, A., Fandiño Borrego, L. P., & Moquero Soto, M. Y. (2020). Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/622/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2>
- Caicedo, A., Fandiño, L. P., & Soto, M. Y. (2020). *Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca*. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/622/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2>
- Calle, C. C. (2019). *Régimen legal de los trabajadores domésticos en Colombia y la vulneración de sus derechos*. (Tesis de Maestría para optar al Grado Universitario de Máster en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario). Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá D.C., Colombia. <https://n9.cl/pd48t>.
- Calvopiña, M. V. P., Ortiz, W. R. M., & Chacón, J. L. R. (2021). Síndrome de Burnout en amas de casa y la influencia en la funcionalidad familiar. *Investigación Clínica*, 62(Supl 3), 436. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34911>
- Cano, C. A., Jaimes, E. C., & Echeverry, J. P. (2024). *Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia-Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/3cf9f944-13f9-41ea-b4a5-57781d1f1294/content>
- Cárdenas, G., Escalante, A., & Geidy, G. D. (2024). *Revisión Documental Sobre El Estrés Laboral En Trabajadoras Domésticas En Colombia* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <https://repository.uniminuto.edu/items/08c96513-c5da-41e0-9f50-d5386dc674a0>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

- Claros, Y., & Mejía, D. (2024). *Análisis del Estrés Laboral y Síndrome del Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia*. de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19886>
- Cohen, S., & Williamson, G. (2016). Perceived stress in a probability sample of the United States. En S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.), *The social psychology of health: Claremont Symposium on applied social psychology* (pp. 31-67). Sage.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292&dt=S>
- Correa, M. (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>
- Creswell, J. W. y Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3.ª ed.). SAGE. <https://scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2875785>
- Cuellar, P. S., & Panqueba, Y. A. (2021). *Propuesta de intervención para mitigar el riesgo psicosocial asociado a estrés y síndrome de burnout en los trabajadores del área Caicedo administrativa de la empresa City Parking S.A.S.* [Trabajo de grado, Especialización, Corporación Universitaria ECCI]. Repositorio Institucional ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2629>
- Doñé Ramírez, L. M., Ferreras, J., & Benzant, G. (2018). ESTRÉS LABORAL EN LAS EMPLEADAS DOMÉSTICA. https://www.academia.edu/38183877/ESTR%C3%89S_LABORAL_EN_LAS_EMPLEADAS_DOM%C3%89STICA
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernández-Sánchez, I. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla*. *Cultura. Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- García Castro, M. (1993). ¿Qué se vende y qué se compra en el servicio doméstico? El caso de Bogotá: una revisión crítica. *Scielo*, 99-116. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000131&pid=S0486-6525201300020000600009&lng=en
- García, A. M., & Osorio, C. C. (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>
- Gil-Monte, P. R. (2019). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Pirámide*.
- Gomez, O. Y. (2024). *Medidas que se pueden tomar para prevenir y abordar el Síndrome de Burnout en las trabajadoras domesticas* [Tesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19898>
- González, M. T., & Landero, R. (2017). Factor Structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a Sample from Mexico. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(1), 199-206. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10156/SanchezLaura2020.pdf>
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2018). *Foundations of behavioral research* (4.ª ed.). Cengage Learning. <https://psycnet.apa.org/record/1966-35003-000>

- Martínez, M. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ministerio del Trabajo. (2023). *Cerca de 600 mil trabajadoras y trabajadores del servicio doméstico se beneficiarán con reforma laboral*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2023/marzo/cerca-de-600-mil-trabajadoras-y-trabajadores-del-servicio-domestico-se-beneficiaran-con-reforma-laboral>
- Mora, A. M., Niño, B. L., Mendoza, C. P., & Nossa, S. A. (2018). *Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico* [Trabajo de grado, Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO.
<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/1e95d31c-bcd6-4d96-9942-78efca3706c9/content>
- Morgan, D. L. (2014). Integrating qualitative and quantitative methods: A pragmatic approach. SAGE. <https://methods.sagepub.com/book/mono/integrating-qualitative-and-quantitative-methods-a-pragmatic-approach/toc>
- Muñoz, D., Rodríguez, J. R., & Niebles, W. (2016). El autocuidado del síndrome de burnout. Una reflexión teórica. *Saber Ciencia y Libertad*, 11(2), 97.
<https://doi.org/10.22525/sabcliber.2016v11n2.97103>
- Ordoñez, & Palacio. (2022). *Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia «Una mirada documental»*. *Gestión de la Seguridad y Salud En el Trabajo*, 4(5), 62-66.
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *La situación de precariedad en las trabajadoras domésticas en América Latina y el Caribe se acentúa frente a la crisis del 54 COVID-19*.
<https://www.cepal.org/es/noticias/la-situacion-precariedadtrabajadoras-domesticas-america-latina-caribe-se-acentua-frente-la>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Trabajo doméstico en América Latina y el Caribe marcado por la informalidad y fuerte pérdida de empleos por COVID-19*:
<https://bit.ly/45cor3a>.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. OIT.
- Ordoñez, C. C. O., & Palacios, Z. P. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en la ciudad de Medellín–Colombia. In *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (pp. 163-176). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés.
<https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.2>
- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(29), 49-58.
<https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Osorio Ordoñez, C. C. ., & Ponce Palacio , Z. H. . (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia "Una mirada documental". *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 4(5), 62–66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1).
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>

- Osorio, C. C. (2023). *Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del Municipio de Tuluá- Colombia. En Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (pp. 129-147). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9737503>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., & Bohórquez, L. C. (2024). *Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio Ordoñez, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(110), 1062-1082. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>
- Patarroyo, C. N., y Morales, B. Y. (2020). *Dignificación del trabajo doméstico desde una perspectiva económica*. (Tesis de Grado para optar al Título de Economista). Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Programa de Economía. <https://n9.cl/gr8ox>.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Revista de salud uninorte*. Vol. 35(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-5522019000100156
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto 2616 de 2013. *Por medio del cual se regula la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes que laboran por períodos inferiores a un mes*. Diario Oficial No. 48.980. <https://n9.cl/oip76>.
- Pulido, E. G. (2015). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión. *Inclusión Y Desarrollo*, 3(1), 83–95. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.3.1.2016.83-95>
- Quintero, P. L. (2016). Guía válida para el reconocimiento de los riesgos laborales asociados al servicio doméstico. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/337/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Ramos Duarte, N., Roza Silva, Y. A., Palencia Domínguez, A., Rosal López, G., Perea, J., Oviedo, J., Castiblanco, J., Yepes, G., Rodríguez, T., Betancourt, L., Osorio, C., Gaviria, A., Martínez, E., Aguilar, A & Gutiérrez Bernal, L. G. (2020). *Avances y tendencias de la seguridad y salud en el 36 trabajo*. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11267/1/Libro_Avances%20y%20tendencias%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo_2020.pdf
- Rodríguez, C. (2004). La presencia de mujeres encargadas del servicio doméstico en casas de familias particulares. *Revista de Estudios Sociales*, 45, 229-232.
- Rodríguez, M. J. D., Jiménez, J. L. M., Murcia, B. A., & Burbano, M. A. (2018). Análisis del sistema de seguridad y salud en el trabajo en el servicio doméstico. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/9804>
- Soria, T. R., & Mayen, A. A. (2017). Depresión y hábitos de salud en mujeres empleadas domésticas y amas de casa. *Revista Electrónica De Psicología Iztacala*, 20(1). <https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/58925>
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2010). *Sage handbook of mixed methods in social & behavioral research* (2.ª ed.). SAGE. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2899405>

- Téllez, M. L. K., & Feo, R. J. A. (2021). Análisis de los factores de riesgo de seguridad y salud en el trabajo del servicio doméstico en Colombia.
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2524>
- Velásquez, M. Y. C., Guerrero, J. F. R., Pérez, L. G. R., & Bonilla, N. J. V. (2015). Conductas autoprotectoras en trabajadoras del servicio doméstico remunerado. *Cultura del cuidado*, 12(2), 69-78. <https://www.scielo.org/pdf/csp/v19n4/16861.pdf>
- Velázquez G. Y. (2018). *Trabajadoras y empleadoras: Un estudio exploratorio de las condiciones laborales de las “empleadas domésticas” en la ciudad de Hermosillo*.
<https://1library.co/document/qo382j0q-trabajadoras-empleadoras-exploratoriocondiciones-laborales-empleadas-domesticas-hermosillo.html>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. D. C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería global*, 18(55), 344-376.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011