



El Estrés y el Burnout en el Trabajo Doméstico: Implicaciones para la Salud y el Bienestar, en los
Departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca

Daniela Margarita Villanueva Arengas

Carolina Gómez Moya

Liliana Patricia Sierra

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de trabajo

Septiembre de 2024

El Estrés y el Burnout en el Trabajo Doméstico: Implicaciones para la Salud y el Bienestar en los
Departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca

Daniela Margarita Villanueva Arengas

Carolina Gómez Moya

Liliana Patricia Sierra

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

Psicosocial en Contextos de trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Psicólogo, Master en Prevención de Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de trabajo

Septiembre de 2024

Dedicatoria

“Primeramente, a Dios porque sin la ayuda de él nada de esto sería posible, a mi familia por ser mi piedra angular en cada paso que doy, a mis docentes por el gran conocimiento que han aportado y mis compañeros por ser pieza fundamental en este proceso.” Daniela V.

“A todas las mujeres trabajadoras domésticas muchas gracias, es admirable la labor que realizan día a día, mi admiración total para ustedes, este proyecto de investigación también va dedicado a ellas, su labor es invaluable y nuestro corazón transforma cada espacio en un refugio lleno de amor y cuidado. Gracias por su incansable dedicación y por hacer del hogar el corazón de nuestras vidas.” Daniela V.

“A mi madre, pilar fundamental en mi vida, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y por inculcarme el valor del conocimiento y la perseverancia. Gracias por creer en mí siempre, incluso cuando yo dudé. A mis amados hijos JANSE Y CARLOS, que desde que llegaron a mi vida, iluminaron mi mundo con su luz inigualable. Han sido mi fuente de inspiración constante, la fuerza que me impulsa a seguir adelante y la razón por la que cada día me levanto con ganas de dar lo mejor de mí. A mi hermano confidente, por su constante aliento y por estar siempre presente en mi vida. A mis compañeras Carolina y Daniela, por su compañerismo, su alegría y por ser una fuente de apoyo en los momentos difíciles. A todos ustedes, dedico con orgullo este trabajo, fruto de esfuerzo y cariño.” Liliana S

Agradecimientos

*Expreso mi agradecimiento a quienes hicieron posible la realización de este proyecto de investigación. En primer lugar, agradezco a mi director de tesis, Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por su invaluable orientación, paciencia y apoyo constante. Su experiencia y consejos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. **Daniela V***

*Un especial agradecimiento a mi familia y amigos, cuyo apoyo emocional y comprensión me han acompañado durante este proceso. Sus palabras de ánimo y confianza me han dado la fortaleza para superar los desafíos que surgieron en el camino. **Daniela V***

*Muchas gracias a esposo por su apoyo incondicional y por impulsarme a ser mejor y lograr con éxito lo que se emprende. A Jacobo y a Nicolás por siempre estar pendientes. Y a mis compañeras que hacen parte de este proceso. **Carolina G***

Contenido

1. Resumen	8
2. Abstract.....	9
3. Introducción.....	10
4. Planteamiento del problema	12
4.1 Pregunta Problema	14
5. Objetivos.....	15
5.1 Objetivo General.....	15
5.2 Objetivos específicos	15
6. Justificación.....	16
7. Antecedentes	17
8. Generalidades metodológicas del proyecto NODO	22
8.1 Participantes	23
8.2 Técnicas (instrumentos o herramientas)	23
8.2.1 Maslach Burnout Inventory (MBI)	24
8.2.2 La Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS).....	26
8.2.3 Revisión de Fuentes	26
8.2.4 Consentimiento Informado.....	26
8.3 Variables e instrumentos	27
8.4 Categorización y clasificación	29
8.5 Categoría de análisis	29
8.6 Análisis de resultados cualitativos	31
8.7 Fases del Proyecto (cumplimiento objetivo)	78
9. Resultados Cuantitativos	88
9.1 Resultados para el estrés en la Escala de Estrés Percibido (PSS).....	90
9.2 Resultados de síndrome de burnout en el Maslach Burnout Inventory (MBI).....	92
9.3 Resultados y análisis cuantitativos	96
10. Conclusiones	99
11. Recomendaciones	102
12. Referencias.....	104
13. Anexos.....	107

Lista de Tablas

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	28
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	29
Tabla 6.....	32
Tabla 7.....	36
Tabla 8.....	42
Tabla 9.....	43
Tabla 10.....	46
Tabla 11.....	47
Tabla 12.....	50
Tabla 13.....	55
Tabla 14.....	57
Tabla 15.....	59
Tabla 16.....	60
Tabla 17.....	64
Tabla 18.....	71
Tabla 19.....	73
Tabla 20.....	76
Tabla 21.....	86
Tabla 22.....	90

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Feedback- grupo focales	83
Ilustración 2. Dato estadístico sociodemográfico de número de personas a cargo	88
Ilustración 3. Datos estadísticos sociodemográficos sobre nivel de estudios de las empleadas domesticas	89
Ilustración 4. Datos estadísticos sociodemográficos sobre horario laboral de las empleadas domesticas	89
Ilustración 5. Resultados de estrés percibido en la muestra de empleadas domesticas	91
Ilustración 6. Resultados correspondientes al cansancio emocional en las empleadas domésticas	93
Ilustración 7. Resultados correspondientes a la despersonalización en las empleadas domésticas	94
Ilustración 8. Resultados correspondientes a la realización personal en las empleadas domésticas	95

Tabla de anexos

Anexo A. Folleto para socializar con las empleadas.....	107
Anexo B. Grupo focal: Ginebra Valle del Cauca	108
Anexo C. Grupo focal: Cali, Valle del Cauca	109
Anexo D. Grupo focal: Ocaña, Norte de Santander	110

1. Resumen

El estrés laboral y el síndrome de burnout son problemas significativos que afectan a las trabajadoras domésticas, un grupo que enfrenta condiciones laborales particularmente difíciles. Estas trabajadoras suelen lidiar con jornadas laborales largas, falta de reconocimiento, baja remuneración y, en muchos casos, la ausencia de beneficios laborales formales. Estas condiciones pueden generar un ambiente laboral estresante y propenso al agotamiento.

El estrés en las trabajadoras domésticas se manifiesta por la presión constante para cumplir con las expectativas de los empleadores, la sobrecarga de trabajo y la falta de autonomía. Estas condiciones pueden afectar negativamente su bienestar físico y emocional, provocando síntomas como fatiga crónica, ansiedad y problemas de salud física. El síndrome de burnout o agotamiento profesional, es una respuesta prolongada al estrés laboral crónico. En las trabajadoras domésticas, se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la percepción de logro personal. Este síndrome puede llevar a una desconexión emocional del trabajo, sentimientos de incompetencia y una disminución de la calidad del servicio prestado.

Las trabajadoras domésticas, debido a la informalidad de su trabajo y la falta de acceso a servicios de salud ocupacional, están particularmente vulnerables a estas condiciones. Es crucial que se promuevan políticas de protección laboral y de salud mental para mejorar sus condiciones de trabajo y bienestar general.

Palabras clave: *Estrés, síndrome de burnout, empleadas domésticas, agotamiento emocional, apoyo social deficiente, salud del trabajador.*

2. Abstract

Work stress and burnout syndrome are significant problems affecting domestic workers, a group that faces particularly difficult working conditions. These workers often deal with long work hours, lack of recognition, low pay, and, in many cases, the absence of formal employment benefits. These conditions can create a stressful and burnout-prone work environment. Stress in domestic workers is manifested by constant pressure to meet employers' expectations, work overload, and lack of autonomy. These conditions can negatively affect your physical and emotional well-being, causing symptoms such as chronic fatigue, anxiety, and physical health problems. Burnout syndrome or professional exhaustion is a prolonged response to chronic work stress. In domestic workers, it is characterized by emotional exhaustion, depersonalization and a decrease in the perception of personal achievement. This syndrome can lead to an emotional disconnection from work, feelings of incompetence and a decrease in the quality of the service provided. Domestic workers, due to the informality of their work and lack of access to occupational health services, are particularly vulnerable to these conditions. It is crucial that labor protection and mental health policies are promoted to improve their working conditions and general well-being.

Keywords: *Work Stress, burnout syndrome, domestic employees, emotional exhaustion, hostile work environment, poor social support, physical and mental exhaustion, worker health.*

3. Introducción

Las empleadas domésticas en Colombia representan un grupo poblacional significativo, con un estimado de más de 649.000 personas, según el Departamento Administrativo Nacional de la Gran Estadística de Hogares (DANE, 2023). A pesar de su importante contribución al bienestar de los hogares colombianos, este grupo de trabajadoras está en alta vulnerabilidad, expuestas a condiciones laborales precarias y a diversos riesgos para su salud física y mental. Entre estos riesgos, el estrés laboral y el síndrome de burnout se configuran como problemáticas relevantes que requieren un análisis profundo y la implementación de estrategias de prevención y atención.

El síndrome de burnout en empleadas domésticas en Colombia ha sido poco estudiado, sin embargo, algunas investigaciones han encontrado que este grupo presenta una prevalencia significativa de este síndrome. Un estudio de la Universidad del Zulia encontró que el 54 % de las empleadas domésticas en Colombia presentaban síntomas de burnout, mientras que otro estudio de la Universidad Nacional de Colombia encontró que el 62 % presentaba un riesgo alto de desarrollar el síndrome (Osorio, et al, 2024).

En el contexto colombiano, las empleadas domésticas suelen enfrentar condiciones laborales precarias, caracterizadas por jornadas extensas, bajos salarios, falta de prestaciones sociales, abusos de cualquier tipo y contratos informales. Adicionalmente, estas trabajadoras a menudo se encuentran expuestas a violencia verbal o física, discriminación, acoso laboral y sexual, y otras formas de maltrato por parte de sus empleadores. Estas condiciones generan un ambiente de trabajo hostil, denigrante y estresante que puede tener un impacto significativo en su salud física y mental.

Debido al estrés laboral y el síndrome de burnout en las empleadas domésticas en Colombia, hay que hacer investigación más profunda para comprender las causas y consecuencias de este fenómeno y desarrollar estrategias de prevención y atención efectivas. Es fundamental que se implementen políticas públicas y programas de intervención que promuevan condiciones laborales

dignas y saludables para este grupo de trabajadoras, garantizando su bienestar físico, mental y social, para que de esta manera puedan gozar de un trabajo digno con los mismos derechos de cualquier trabajador formal.

4. Planteamiento del problema

El trabajo doméstico se desvaloriza en la sociedad en términos culturales y económicos y las habilidades que se requieren se consideran innatas para la mujer. La falta de reconocimiento del valor agregado que aporta esta profesión en esta labor, donde sus funciones consisten en reproducir actividades y condiciones adecuadas y necesarias para la vida cotidiana, pese a ello se ha ignorado en legislaciones y desamparado enfrentando condiciones desfavorables comparativas con otros trabajos. La insuficiente protección social y el bajo salario hacen que su desmotivación y autoestima fallen, siendo esta la realidad a la que se enfrentan actualmente.

El análisis de esta investigación presenta la experiencia y el impacto significativo que viven las trabajadoras domésticas siendo vulnerables a tratos desiguales, injustos y frecuentemente abusivos. En su gran mayoría trabajan más horas de las establecidas como legales para otros trabajadores; siendo mal remuneradas y desprotegidas dentro de las coberturas sociales, es demasiado preocupante, según Valenzuela y Mora (2009).

Es alarmante y genera un descontento que esta labor presente tantos niveles de estrés o síndrome burnout "estar quemado" generando un IMPACTO NEGATIVO causando daños en su bienestar general llevándolas al aumento de hacer daño progresivo en su salud mental y física generando un riesgo de accidentalidad laboral o enfermedades subyacentes. Esto implica que se deben generar condiciones de bienestar y garantía de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana logrando que no haya discriminación y exclusión logrando contribuir en la promoción de los derechos laborales evitando el aumento gradual del daño mental generado en las trabajadoras domésticas que latentemente no se nota a la vista, es abrumante como este grupo de trabajadoras tan importante está en el abandono total por entes encargados y hasta por la misma sociedad.

El servicio doméstico es esencial para el funcionamiento de los hogares y la sociedad, sin embargo, regularmente se realiza en condiciones de alta demanda física y emocional, con poca o

ninguna garantía laboral. En las regiones de Norte de Santander y Valle del Cauca las cuales se tomó muestras donde las características socioeconómicas y culturales particulares influyen en la experiencia de los trabajadores domésticos y en los niveles de estrés y burnout que enfrentan.

Por consiguiente, las condiciones Laborales y Falta de Reconocimiento en los trabajadores domésticos de Norte de Santander y Valle del Cauca frecuentemente laboran largas horas sin acceso a beneficios sociales, seguridad laboral y con una remuneración baja. Estas condiciones pueden propiciar altos niveles de estrés y burnout (International Labour Organization, 2016). Es importante resaltar que, a pesar de ser una ocupación esencial, el trabajo doméstico no siempre es reconocido ni valorado adecuadamente, lo que puede afectar negativamente la autoestima y el bienestar emocional de los trabajadores (Escobar et al., 2014).

Según, Gómez (2024) El trabajo doméstico implica y conlleva a una carga emocional significativa debido a la naturaleza de las tareas realizadas y la relación personal con los empleadores, lo que puede exacerbar los niveles de estrés. La falta de acceso a recursos para manejar el estrés y el burnout puede variar significativamente entre estas dos regiones, influenciando las estrategias de afrontamiento y los resultados en términos de salud y bienestar.

Es importante resaltar el estudio de Enríquez et al. (2019) en este menciona que El Impacto en la salud y bienestar del estrés y el burnout pueden tener implicaciones graves para la salud física y mental de los trabajadores domésticos. Estudios han demostrado que el estrés crónico y el burnout están asociados con una variedad de problemas de salud, incluyendo trastornos de ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares (Caicedo y Ordoñez, 2024). En las regiones de Norte de Santander y Valle del Cauca, estos problemas pueden verse exacerbados por la falta de acceso a servicios de salud adecuados y a programas de apoyo emocional.

Enfrentar este fenómeno requiere concienciar a la población doméstica para aumentar el grado de escolaridad, que reconozcan sus derechos para mejorar sus condiciones laborales promoviendo

ámbitos de igualdad de derechos y reformas necesarias y obligatorias para el correcto aseguramiento social, superaría la división y posición social en una comunidad, especialmente en el trabajo doméstico, creando un impacto positivo para este grupo de trabajadoras.

4.1 Pregunta Problema

¿Cuál es el impacto del estrés y síndrome de burnout en el bienestar y el rendimiento de los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca?

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Analizar el impacto del estrés y síndrome de burnout en el bienestar y el rendimiento de los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca.

5.2 Objetivos específicos

Evaluar cómo el estrés laboral y el síndrome de burnout afectan la salud mental y física de los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca.

Determinar Factores Psicosociales del Estrés y Burnout en el Sector Doméstico en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca.

Proporcionar las recomendaciones prácticas para mitigar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca.

6. Justificación

El presente proyecto de investigación se realiza con el fin de abordar la problemática relacionada con el impacto y percepción del estrés laboral y el síndrome de Burnout en un grupo focal de trabajadoras domésticas de los departamentos de Norte de Santander, Valle del Cauca en Colombia. La relevancia de esta investigación se fundamenta en la necesidad de comprender, analizar su impacto y abordar las condiciones laborales específicas de un grupo vulnerable que ha sido históricamente marginado en términos de derechos laborales y reconocimiento social.

Por otro lado, como menciona Osorio C (2023) “Aunque existen investigaciones sobre el estrés laboral y el Burnout en diversos contextos, el ámbito de las trabajadoras domésticas en Norte de Santander y Valle del Cauca ha sido poco estudiado. Esta brecha en la investigación plantea la necesidad de abordar específicamente las condiciones laborales, factores estresantes y consecuencias de salud mental en este grupo particular, para así proponer intervenciones que mejoren su calidad de vida laboral”.

De acuerdo con lo anterior, este proyecto de investigación se enfoca en abordar un problema social crucial que afecta a las trabajadoras domésticas en Norte de Santander y Cauca. Se espera que los resultados de este estudio no solo contribuyan al avance del discernimiento académico, sino que también proporcionen información práctica para el diseño de políticas, programas y estrategias que mejoren las condiciones laborales y la salud mental de estas trabajadoras, lo que beneficiará a la sociedad en general y a su vez a este grupo de trabajadoras que han sido abandonadas hasta por la misma ley. Osorio, C. (2023)

A nivel personal, esta investigación nos ha permitido aumentar nuestra comprensión sobre lo que implica trabajar como personal doméstico, sus historias de vida nos llenan de sentimiento, pero también de reconocer el valor tan importante que tiene este grupo tan particular, esta investigación nos

permitió conocer el desgaste emocional y físico que conlleva este grupo. Además, académicamente hemos experimentado y vivido sobre el síndrome de Burnout, sus causas y efectos.

7. Antecedentes

En Colombia el trabajo doméstico, es una labor la cual lleva desarrollándose a través de la historia, en donde ha sido predominado en su mayoría por mujeres, este empleo consta de realizar labores domesticas dentro del hogar como la limpieza, aseo general, organización y otras actividades asociadas con el que hacer. El trabajo doméstico es una actividad fundamental para el funcionamiento de los hogares y la sociedad en general. Sin embargo, las trabajadoras domésticas, en su mayoría mujeres, se encuentran expuestas a diversas condiciones laborales que pueden generar estrés laboral y síndrome de burnout.

De esta forma, se resalta el trabajo realizado por Chona et al (2020) en el cual exponen: “las diferentes situaciones de vulnerabilidad existentes en el trabajo doméstico, la realización de tareas en el ámbito doméstico no es considerada socialmente un trabajo, y los medios sanitarios como las organizaciones y entes de control sobre el trabajo no lo consideran socialmente un trabajo, así como el grupo de personas dedicadas a este tipo de actividades. Más del 50% de las amas de casa se han visto afectadas por los factores de riesgo dentro del hogar, dicho factores se ven asociados a patologías psicológicas como estrés, depresión y ansiedad, y patologías físicas como artritis, hipertensión arterial y obesidad entre otras. Es crucial recibir una capacitación oportuna sobre los niveles de exposición a los que se ven expuestos para reducir los accidentes que podríamos mencionar como laborales”.

El estrés laboral y el síndrome de burnout son problemas críticos que afectan a diversas profesiones, incluidas las trabajadoras domésticas. Estas trabajadoras enfrentan una serie de desafíos únicos, como cargas de trabajo excesivas, condiciones laborales inadecuadas, baja remuneración e inseguridad laboral, que pueden contribuir significativamente a su estrés. El síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de ineficacia, es una

consecuencia común del estrés crónico en el trabajo. Reconocer y comprender estos problemas es esencial para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las trabajadoras domésticas.

Ahora bien, Correa Carrasco (2021) en su artículo sobre los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados aborda el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en España, destacando los numerosos factores que contribuyen a su prevalencia en este sector. El estrés laboral se define como un riesgo psicosocial que implica reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a aspectos adversos del trabajo. En el caso de las trabajadoras domésticas, el carácter monótono y reiterativo de sus tareas, junto con la falta de reconocimiento y la sobrecarga de trabajo, son factores determinantes para el desarrollo del síndrome de burnout, este síndrome se manifiesta de forma especial en trabajos que implican el cuidado de personas dependientes debido a la estrecha relación y mayor implicación personal requerida.

Adicionalmente, las condiciones de aislamiento y el carácter solitario del trabajo doméstico impiden el desarrollo de relaciones sociales en el entorno laboral, privando a las trabajadoras del apoyo de compañeros o superiores. Esto es especialmente grave en el caso de las trabajadoras internas, quienes carecen de espacio y tiempo propios, afectando negativamente su bienestar psíquico.

Así mismo, Correa Carrasco (2021) también menciona factores vinculados al género que agravan esta situación. La "doble presencia", donde las trabajadoras, además de cumplir con su jornada laboral, asumen la mayor parte de las responsabilidades en el ámbito familiar, incrementa significativamente los niveles de estrés. La falta de delimitación clara de las tareas y la necesidad de atender imprevistos de última hora sin compensación adecuada son otros factores que contribuyen al aumento del estrés y el desgaste emocional en este sector.

De igual manera, la investigación titulada "Estrés y apoyo social en mujeres amas de casa y empleadas domésticas" realizada por Soria y Lara (2017), se centra en evaluar y comparar los niveles de estrés y el apoyo social entre amas de casa y empleadas domésticas en la Ciudad de México y el estado

de Puebla. El objetivo de este estudio fue identificar las diferencias basadas en el lugar de residencia y comprender cómo estos factores influyen en el bienestar general de las mujeres que realizan labores domésticas.

Para ello, se evaluaron a 200 mujeres, divididas equitativamente entre amas de casa y empleadas domésticas, así como entre residentes de la Ciudad de México y Puebla, utilizando el Perfil de Estrés de Kenneth Nowack para medir los niveles de estrés y apoyo social, Soria y Lara (2017). Los resultados principales mostraron que los niveles moderados de estrés predominaban en ambas muestras, influenciados por problemas económicos, sociales y ambientales, y la falta de distribución equitativa de las responsabilidades domésticas entre géneros.

El apoyo social se demostró como un factor crucial para enfrentar el estrés, aunque no se encontraron diferencias significativas en el apoyo social total entre las muestras, sí se observaron diferencias en ítems específicos; en cuanto a las diferencias por lugar de residencia, las amas de casa en Puebla reportaron recibir más apoyo de familiares, mientras que en la Ciudad de México recibían más apoyo de amigos, es decir que, las empleadas domésticas en Puebla mantenían mejor comunicación con sus parejas comparado con las de la Ciudad de México.

En conclusión, el estudio destaca la importancia del apoyo social para mitigar el estrés en mujeres que realizan labores domésticas, subrayando cómo las diferencias en el lugar de residencia pueden influir en las fuentes y niveles de apoyo social disponibles y en los niveles de estrés experimentados, de igual manera, los investigadores resaltan la necesidad de seguir explorando las dinámicas del estrés y el apoyo social en diferentes contextos geográficos y laborales para diseñar intervenciones más efectivas y específicas que mejoren la calidad de vida de estas mujeres (Soria y Lara, 2017).

El estudio realizado por Bauleo et al. (2017), investiga la relación entre el ritmo de trabajo y la salud mental de las trabajadoras domésticas en Argentina, analizando los factores de riesgo psicosocial

asociados. La muestra consistió en 201 trabajadoras, y los datos se recopilaron mediante la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo y Salud, la Escala de Goldberg (GHQ12) y un cuestionario ad hoc. Los resultados indicaron que el 53% de las trabajadoras presentaban trastornos mentales comunes (TMC), con una prevalencia particularmente alta en aquellas que trabajaban a un ritmo elevado.

Los factores de riesgo psicosocial identificados incluyen trabajar a un ritmo alto, que aumenta significativamente la probabilidad de TMC. Además, se encontraron asociaciones significativas entre TMC y otras variables como la edad (especialmente entre 30 y 39 años), el nivel educativo intermedio y una antigüedad laboral superior a nueve años. Estos resultados subrayan la importancia de considerar el ritmo de trabajo como un factor crítico que afecta la salud mental de las trabajadoras domésticas.

Las trabajadoras domésticas en Argentina a menudo enfrentan condiciones laborales precarias, incluyendo largas horas de trabajo, bajos salarios, y falta de seguridad en el empleo, lo cual contribuye al estrés y otros problemas de salud mental. La alta demanda de trabajo, la presión temporal y las exigencias del empleador agravan estas condiciones, destacando la necesidad de intervenciones que mejoren las condiciones laborales y reduzcan los riesgos psicosociales para este grupo vulnerable (Bauleo et al.,2017).

Por otro lado, los autores Osorio et al.(2024), realizaron un estudio sobre el Síndrome de Burnout en empleados domésticos en Colombia, dicha investigación revela varios factores de riesgo, resultados significativos y conclusiones importantes; en cuestión de factores de riesgo, estos se dividen en personales, laborales y sociales, por lo tanto a nivel personal, la falta de formación profesional adecuada, el exceso de conocimientos teóricos y la carencia de técnicas de autocontrol emocional son determinantes clave, además en el ámbito laboral se encontró que, las condiciones físicas deficientes, los bajos salarios y la sobrecarga de trabajo juegan un papel crucial, en suma a lo anterior, también en el contexto social existen factores de riesgo como, la necesidad de ser percibido como un profesional para alcanzar un estatus económico alto también contribuye al desarrollo del síndrome.

Los resultados de la investigación realizada por Osorio et al. (2024) indica que, aunque el trabajo doméstico es altamente valorado en Colombia, la prevalencia del Síndrome de Burnout en esta población es baja. Sin embargo, los síntomas más frecuentes son físicos, como el cansancio y las afecciones del sistema osteomuscular, en lugar de emocionales; cabe destacar que es notable que la mayoría de los empleados domésticos sean mujeres solteras, reflejando decisiones profesionales y de vida que les permiten mayor disponibilidad para el trabajo remunerado.

La investigación concluye que es crucial implementar programas psico-organizacionales para prevenir o reducir significativamente el nivel de síndrome Burnout, por ende, los autores Osorio et al. (2024), recomiendan que estos programas se basen en la inteligencia emocional y se integren en los planes de formación profesional para promover la salud y el bienestar de los empleados. Además, se enfatiza la necesidad de intervenciones eficaces que incluyan la socialización, la entrega de información sobre los factores de riesgo y la articulación con políticas públicas, así mismo se destaca que un liderazgo transformacional, fundamentado en la confianza y el respeto mutuo, es esencial para prevenir el Síndrome de Burnout (Osorio, et al.,2024).

8. Generalidades metodológicas del proyecto NODO

En esta sección se presenta el conjunto de acciones emprendidas para analizar y dar respuesta al problema planteado, exponiéndose el enfoque, alcance, diseño, muestreo y procedimiento de la investigación. Todo con el objetivo de orientar de manera adecuada el proceso de investigación, y determinar la confiabilidad y eficacia del trabajo de revisión bibliográfica enfocado en el impacto del estrés laboral y el síndrome de burnout en la salud física y mental, así como en el desempeño laboral, de las trabajadoras domésticas en Colombia, en las regiones de Norte de Santander y Valle del Cauca.

La investigación se realizó con un enfoque mixto no experimental, es de corte transversal, y un alcance descriptivo, donde se requiere describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando de esta manera como se manifiestan estos fenómenos.

Hernández et al. (2014) en su libro metodología de la investigación describiendo situaciones, contextos y sucesos permitiendo caracterizar el conjunto de datos de las trabajadoras domésticas y las variables que influyen en el aumento de “estar quemado” en relación al bienestar laboral refiriéndose a aquella situación en la que una persona tiene un desgaste profesional que se ve reflejado en un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el estrés y ansiedad que surge en su contexto laboral, usando instrumentos validados por las trabajadoras, los cuales permitieron llevar a cabo los objetivos específicos de este estudio con la participación voluntaria, donde él investigador logra con estos estudios descriptivos especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis como este. “Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Herrera 2022).

Dando la importancia en la SBC según Martínez (2015) dejando claro el concepto de agotamiento profesional conceptualizado por diferentes maneras en cada individuo. La sensación de pérdida de energía en el trabajo (es el sentimiento de no poder dar más llevando esto a sentimientos

negativos). Despersonalización, distanciamiento e irritabilidad comenzando a mostrar sentimientos de inseguridad, baja autoestima y rendimiento en los procesos a realizar.

En este estudio desde la revisión bibliográfica y el análisis de resultados en la aplicación de técnicas e instrumentos se busca indagar acerca de fenómenos como el síndrome de burnout, el estrés laboral y las condiciones psicosociales que presentan las trabajadoras domésticas en Norte de Santander, Valle del Cauca; explorando los elementos que caracterizan el impacto del estrés y el síndrome de burnout en lo mental, así como en el desempeño laboral, de las trabajadoras domésticas.

8.1 Participantes

La presente investigación se enfoca en las trabajadoras domésticas de los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca. La muestra estuvo compuesta por 18 participantes. Las edades de las participantes varían entre los 25 y 60 años. De los cuales una es del departamento de Norte de Santander y dos del departamento de Valle del Cauca. El objetivo principal es analizar el impacto del síndrome de burnout y comprender las condiciones y el bienestar laboral de las trabajadoras domésticas en estas dos regiones.

Las participantes fueron seleccionadas siguiendo parámetros específicos, que incluían residir en el departamento de Norte de Santander y Valle del Cauca, estar actualmente empleadas como personal doméstico y participar de manera voluntaria. Además, se les informó que la investigación tiene fines exclusivamente académicos, en lo cual estuvieron de acuerdo.

8.2 Técnicas (instrumentos o herramientas)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el transcurso metodológico en esta investigación incluye la administración del Maslach Burnout Inventory (MBI) y la evaluación del estrés percibido con la Escala de Estrés Percibido (PSS), la revisión de fuentes secundarias y la obtención del consentimiento informado de las participantes. Estos métodos, herramientas e instrumentos permitirán una recolección de datos precisa y completa, facilitando el análisis y la interpretación de los resultados para comprender

mejor el impacto del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Norte de Santander y Valle del Cauca.

8.2.1 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para ello, Benevides Pereira et al. (2002) El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un cuestionario diseñado para evaluar el síndrome de burnout, una condición psicológica caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo. Fue desarrollado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en la década de 1980 y se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas y reconocidas para medir el burnout en diferentes contextos laborales.

Este cuestionario consta de 22 ítems con respuestas de 0 (nunca) a 6 (todos los días), distribuidos en tres subescalas: Realización Personal, que mide sentimientos de autoeficacia; Agotamiento Emocional, que evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto por las demandas laborales; y Despersonalización, que mide el grado de frialdad y distanciamiento hacia el trabajo y los clientes. Paz, D (2020).

Dimensiones del MBI

- Agotamiento Emocional: Evalúa los sentimientos de estar emocionalmente exhausto y agotado por el trabajo.
- Despersonalización: Mide la desconexión y la actitud cínica o indiferente hacia los clientes, compañeros de trabajo o el trabajo en general.
- Realización Personal: Evalúa los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo.

Formatos del MBI

El MBI tiene varias versiones adaptadas para diferentes contextos:

- MBI-Human Services Survey (MBI-HSS): Diseñada para profesionales de servicios humanos como médicos, enfermeras, maestros, trabajadores sociales, etc.
- MBI-Educators Survey (MBI-ES): Adaptada para profesionales de la educación.
- MBI-General Survey (MBI-GS): Adaptada para una amplia gama de profesiones.

Aplicación del MBI

El MBI se utiliza ampliamente en investigaciones y en evaluaciones de salud ocupacional para:

- Diagnosticar el burnout en individuos y organizaciones.
- Identificar áreas de intervención para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.
- Monitorear el progreso de las intervenciones y estrategias de manejo del estrés.

Estructura del MBI

“El MBI consiste en una serie de ítems (preguntas) a los cuales los participantes responden utilizando una escala Likert, que generalmente va desde "Nunca" hasta "Siempre". Cada ítem está diseñado para evaluar una de las tres dimensiones del burnout”. (Maslach et al, 1981, como se citó en Olivares,2017, P.61).

El MBI ha sido traducido a múltiples idiomas y validado en diversas culturas, lo que lo convierte en una herramienta robusta para la evaluación del burnout en diferentes contextos laborales y geográficos.

8.2.2 La Escala de Estrés Percibido (*Perceived Stress Scale, PSS*)

La Escala de Estrés Percibido (PSS) es un instrumento psicológico diseñado para medir el grado en que las situaciones de la vida se perciben como estresantes. Fue desarrollada por Sheldon Cohen y sus colegas en 1983 y se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas para evaluar el estrés percibido en investigaciones psicológicas y de salud. La PSS ha demostrado ser una herramienta confiable y válida para medir el estrés percibido y ha sido traducida y adaptada a múltiples idiomas y culturas. Por lo tanto, Pastor Molina (2022), mide los sentimientos y pensamientos de estrés en el último mes a través de 14 ítems con respuestas de 0 (nunca) a 4 (muy a menudo). La puntuación total se obtiene invirtiendo las respuestas de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 y sumando las puntuaciones de los 14 ítems.

8.2.3 Revisión de Fuentes

Se revisarán artículos y estudios previos para identificar los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas, así como los factores causantes y las estrategias de prevención. La revisión de fuentes secundarias es un proceso de investigación que implica la recopilación, análisis y síntesis de información existente sobre un tema a partir de trabajos previos realizados por otros investigadores. Este tipo de revisión no involucra la recolección de datos originales o primarios, sino que se basa en la evaluación y comparación de la literatura y los estudios ya publicados (García Peñalvo, 2022).

8.2.4 Consentimiento Informado

Es un proceso ético y legal fundamental en la investigación, que asegura que los participantes comprendan completamente y acuerden voluntariamente participar en un estudio. Este proceso incluye proporcionar información detallada sobre el propósito, procedimientos, riesgos, beneficios, y derechos relacionados con la participación. (Lorenzo et al.,1999)

8.3 Variables e instrumentos

Cuestionario sociodemográfico: el cuestionario sociodemográfico consta de diversas variables. Entre las cuales se incluyen las edades, el género, estado civil, nivel de educación y situación laboral.

- Maslach Burnout Inventory (MBI): Según Fontalvo, et al. (2022) El cuestionario muestra seis opciones de selección desde 0 (nunca) a 6 (todos los días) y se constituye de 3 subescalas; 1) Realización Personal (realización personal y sentimientos de autoeficacia), 2) Agotamiento Emocional (vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo) y 3) Despersonalización (grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento).

Tabla 1.
Criterios de evaluación cuestionario MBI

Aspecto Evaluado	Preguntas a evaluar
Cansancio emocional	1.2.3.6.8.13.14.16.20.
Despersonalización	5.10.11.15.22
Realización personal	5.10.11.15.22

Fuente: Elaboración propia (2024)

Tabla 2.
Escala de valoración MBI

Escala de valoración MBI
0= NUNCA
1= Pocas veces al año o nunca
2= Una vez al mes o menos
3= Unas pocas veces al mes
4= Una vez a la semana
5= Pocas veces a la semana
6= Todos los días

Fuente: Elaboración propia (2024)

En las tablas se refleja el rango de frecuencias de cada emoción con el que se valora cada una de las ítems o preguntas incluidas en el cuestionario de Maslach (MBI).

También se tuvo en cuenta otro tipo de herramienta como una entrevista semiestructurada sociodemográfica para obtener información general de la población. Para ello, Fontalvo, et al. (2022):

La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (p.148)

Tabla 3.
Cuadro de expertos

EXPERTO	PERFIL
1	Psicólogo Cargo: coordinador de pastoral juvenil vocacional. Instituto Ginebra valle Universidad del valle.
2	Profesión Psicóloga - universidad cooperativa de Colombia. -Especialización Gestión humana año de graduación 2019 Universidad pontificia bolivariana. Cargo: coordinadora del programa PAPSIVI.
3	Psicólogo – universidad del Magdalena Cargo: psicosocial del programa PAPSIVI
4	Psicóloga, especialista en gerencia estratégica de recursos humanos, ginebra valle.
5	Psicóloga – Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Psicologa en la organización Fundación fe por el Norte Ocaña, Norte de Santander, graduada de la Universidad Minuto de Dios, con 6 años de experiencia.
6	Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, con 4 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación, graduada de la Universidad UDES-Aguachica Cesar
7	Psicólogo – universidad Luisamigo Cargo: psicosocial del programa atrapasueños

Perfil de expertos- autoría propia (2024)

8.4 Categorización y clasificación

En este punto de categorización y clasificación se realizó un análisis de la información suministrada, en el cual se codificaron con números y letras para tener en cuenta los casos. Para continuar con la estructura del proyecto se guarda y respeta los nombres de las personas que fueron entrevistadas en total confidencialidad.

Tabla 4.
Codificación

SIMBOLO	SIGNIFICADO
<i>Ent.1, Ent.2, Ent.3, Ent.4....</i>	<i>Entrevistada. 1.....</i>

Fuente Elaboración propia (2024)

8.5 Categoría de análisis

Tabla 5.
Categorías de análisis para los municipios de Ocaña, Ginebra Valle del Cauca y Cali

Categoría	Subcategoría	Pregunta
Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	<p>¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p> <p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>

Modelo de Karasek	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p> <p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p>
	Demanda psicológica	<p>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p> <p>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>
	Control sobre el trabajo	<p>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>
	Apoyo social en el trabajo	<p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p> <p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>

Fuente Elaboración propia (2024)

Estas categorías y subcategorías mencionadas se realizan mediante una entrevista de 12 preguntas donde se identifica cada ítem, 6 por modelo Karasek y 6 por modelo Maslach, lo cual se realiza de manera voluntaria, se les explico el objetivo de la investigación y la finalidad académica de la

misma mediante un consentimiento informado, todos los participantes firmaron sin inconvenientes y entendiendo de forma correcta, y buscando respuestas específicas.

8.6 Análisis de resultados cualitativos

Una vez recolectada la información se procede a realizar el análisis respectivo de cada respuesta de las participantes según sus experiencias, expresadas en sus respectivas labores domésticos, en dicho análisis se tendrá en cuenta los testimonios en contraste con la identificación del marco conceptual, con el fin de identificar las condiciones en los municipios de Ginebra, Ocaña y Cali.

1. Municipio de Ginebra Valle del Cauca

Modelo Maslach: Dando continuidad al análisis, se da inicio con las preguntas conformadas en el modelo Maslach, la cual se enfoca en el Agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal. creado por la psicóloga Christina Maslach, teoría basada y muy conocida en el ámbito de la psicología laboral y la salud ocupacional, ya que este modelo se enfoca literalmente en el fenómeno del "burnout" o síndrome de agotamiento emocional.

Categoría de análisis Ginebra Valle del Cauca

Agotamiento emocional: analizando los resultados de las personas entrevistadas en el Valle del Cauca se refleja claramente un alto índice de sobrecarga laboral, menos tiempo para descansar, ya que a menudo se sienten incapaz, saturadas y bloqueadas al realizar las diferentes actividades no cuentan con tiempo para ellas lo cual aumenta el estrés especialmente cuando tienen que lidiar con múltiples tareas y sin suficiente apoyo. La falta de reconocimiento las largas horas de trabajo sin remuneración les han causado una fuerte sensación de agotamiento emocional. Estos testimonios relatados por las profesionales en su gran mayoría reflejan claramente un impacto emocional negativo en el trabajo que se enfrentan día a día estás empleadas domésticas, solo la EB3 refirió no sentirse con agotamiento emocional ya que trabaja allí hace 25 años y el trato es de respeto, apoyo y consideración análisis realizado en Ginebra Valle del cauca.

Tabla 6.
Agotamiento emocional Ginebra Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
-----------	----------	------------	-----------	------------------

<p>MODELO DE MASLACH</p> <p>Agotamiento emocional</p>	<p>Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p>	<p>ENT.1</p> <p>ENT.2</p> <p>ENT.3</p> <p>ENT.4</p> <p>ENT.5</p> <p>ENT.6</p>	<p>Sí, Claro porque la casa es demasiado grande hay mucho que hacer</p> <p>Si, llevo en esa casa muchos años y la dueña tiene alzhéimer es muy desgastante</p> <p>No, porque trabajo a mi disposición la patrona no permanece</p> <p>No, ninguna de las anteriores</p> <p>Sí, muchísimo porque nunca reconoce lo que hago siempre hay algo que reprocha y dice que está mal hecho</p> <p>Algunas veces me genera</p>	<p>Las respuestas de las entrevistadas sobre el agotamiento emocional resulto ser alto, ya que se siente que no son tenidas en cuenta y cada vez les aumentan más las actividades en los hogares, horarios extensos sin cargos extras experimentando mucha carga emocional.</p> <p>ENT.1. ENT. 2, ENT.5, ENT. 6, Aseguran tener agotamiento emocional, en la entrevista realizada, se les notaba bajo estado de animo de ánimo y muy cansadas, es importante realizar estrategias de apoyo para tratar de mitigar la problemática presentada.</p>
---	--	---	--	---

			<p>estrés porque presión porque quiere que tenga todo lo de la casa el mismo día y es muy duro. De solo acordarme me dan ganas de llorar porque siempre se le pierden cosas y eso me pone muy mal</p>	
--	--	--	---	--

	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	ENT.1	Sí, porque yo vivo lejos y la patrona llega muy tarde y salgo muy de noche a mi casa a terminar de hacer lo mío	Claramente se ve reflejado la inconformidad y todo lo que genera y el daño emocional que presentan, sin embargo dos de las entrevistadas se notaron conformes con las actividades en los hogares manifestando lo bien que se sienten así el trabajo sea mucho se sienten respetadas
		ENT.2	Sí, porque todo el tiempo me llegan más de las personas que viven allí almorzar fuera de ir arreglar la casa, lavar, limpiar es muy desgastante.	
		ENT.3	No, porque ya las conozco llevo muchos años trabajando allí	
		ENT.4	No, conozco mis tareas diarias.	
		ENT. 5	Sí, Claro porque mi patrona todo lo revisa y me dice que vuelva hacer lo que ya e	

		ENT. 6	<p>hecho de nuevo eso me da malgenio</p> <p>No, eso no me pasa Pues claro responde ella me manda de mala manera y nada está bien</p>	
--	--	--------	--	--

Fuente Elaboración propia (2024)

Despersonalización: de acuerdo con las respuestas de las personas encuestadas se analizan los siguientes resultados presentado por ENT.1, ENT.2 Y ENT.4 que manifiestan las actividades que les generan demasiado cansancio y agotamiento emocional siendo particularmente demasiado relevante dado que esto implica afectarles en bienestar laboral y personal lo cual no realizarían aquellas actividades diarias con gusto manifestando sentimientos de ineficiencia de incompetencia en su función, indicado por ellas donde sus esfuerzos y decisiones no son tenidas en cuenta y frecuentemente no reciben el reconocimiento o valoración adecuada. se sienten tratadas como “sirvientas” no como colaboradoras valiosas sintiéndose frustradas y culpables. En cambio, la ENT.3 y la ENT.5 no presentan altos niveles de despersonalización ya que pueden abordar cualquier tema sin inconvenientes, donde la relación con sus patrones es llevaderas y respetuosas.

Tabla 7.

Despersonalización Ginebra Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA	RESPUESTA	ANALISIS GENERA
MODELO DE MASLACH	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica	ENT. 1	El maltrato me hace sentir desanimada, y cansada con ganas de no	En el caso de la despersonalización

Despersonalización	cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	ENT. 2	seguir, pero y mis hijas	se logró identificar que la gran mayoría no son tratadas adecuadamente y que eso las desanima y quisieran buscar un nuevo empleo pero las
		ENT.3	No me pasa eso porque los hijos de la patrona me tratan con respeto	condiciones en nuestro país no son las mejores así que les toca por obligación seguir laborando porque son cabeza de
		ENT. 4	Me afecta mucho me baja el ánimo y me da más estrés	familias y no les queda otra opción
		ENT. 5	Casi no me pasa	
		ENT. 6	Como es tan desconfiada siempre me culpa y me maltrata porque se le pierden cosas es muy desmotivante.	

<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>	ENT. 1	Sí, Claro si quieren que en un día hago todo de una	
	ENT. 2	Si, si señora son muchas no terminaría	Las entrevistadas expresaron claramente su opinión generando actitudes negativas de parte del empleador lo cual la distancia genera en ellas rechazo, inconformidad y desgaste emocional
	ENT.3	No, ninguna Yo los entiendo y se cuándo algo les pasa	
	ENT.4	Si, cuando me quedo más del tiempo que debo trabajar yo tengo familia	
	ENT.5	Casi nunca	
	ENT.6	Siempre la noto incomoda bien barato que le trabajo	

MODELO DE MASLACH: Falta de realización personal		ENT.1	Si lo pienso con frecuencia porque no tengo hora de salida	Muchas de las entrevistadas han pensado en cambiar de empleo ya que los horarios son extendidos la mala paga desmotivan y los factores económicos no son los mejores
	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	ENT.2	Si lo pienso pero que me pongo a hacer, además yo veo por mi mamá que está enferma	dos de ellas refieren estar bien con sus trabajos lo cual no les interesa cambiar de empleo
		ENT.3	No, yo aquí estoy bien ya estoy muy mayor para ponerme a voltear	
		ENT.4	Siempre lo pienso el horario es extenso y pagan mal	
		ENT.5	Yo aquí estoy bien	
		ENT.6	Siempre lo pienso ya que me toca cuidarle los doce gatos que tiene y además limpiarles los regueros y lo demás y además paga muy barato y le trabajo hasta los sábados	
	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de	ENT.1	Si eso sí, para que le digo que no	Las ENT 1 y 5, afirman que si les ha ofrecido oportunidades de crecer personalmente por medio de sus empleos, ellas
		ENT.2	No, para nada este trabajo es muy demandante y el	

	las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	ENT.3	dinero no alcanza para nada	decían que sus Jefes las promovía a estudiar y poder culminar por lo menos la primaria y secundaria.
		ENT.4	No, no señora el dinero no alcanza y yo soy madre soltera	
		ENT.5	No, no he podido sacar adelante mis proyectos	
		ENT.6	En algunas cosas si Para nada	

Fuente Elaboración propia (2024)

Falta de realización personal: las entrevistadas presentan un resultado de querer cambiar de actividad pero las condiciones adversas el poco tiempo para ellas, aunque sienten agradecimiento por tener un empleo quisieran haber podido tener oportunidades profesionales y personales, otras quisieran tener un mejor salario, la ENT.6 manifiesta desconsideración, desconfianza tanto económica como con las cosas que tiene la patrona en su hogar desánimo y llanto, maltrato verbal y psicológico, lo cual es demasiado preocupante ya que las consecuencias que generan causando actitud menos entusiasta, impacto negativo y significativo en su salud mental y emocional, afectando su calidad en el trabajo y afectando su bienestar en sus cosas personales por consiguiente en la entrega del volante y las recomendaciones fueron demasiado valiosas para que ella tuviera en cuenta muchos aspectos resaltando su valor y favoreciendo al autocuidado buscando satisfacción laboral y contribución a un entorno de trabajo más positivo y productivo.

Es importante relacionar lo que Gallegos, et al, (2014) en su artículo menciona en relación al modelo Karasek:

Modelo Karasek: El modelo de demanda-control (también conocido como modelo de Karasek) es una teoría desarrollada por Robert Karasek que se utiliza para analizar las relaciones entre el trabajo y la salud de los trabajadores. Este modelo propone que la combinación de alta demanda laboral y bajo control sobre el trabajo puede llevar a altos niveles de estrés y riesgos para la salud.

Demanda Psicológica: Las demandas psicológicas en los entornos laborales se refieren a las presiones y exigencias que las empleadas domésticas se enfrentan a varios desafíos en el lugar de su trabajo, lo cual influyen en su bienestar mental y emocional. Por consiguiente, las empleadas domésticas, donde estas demandas pueden ser especialmente altas debido a las particularidades de su trabajo, como la proximidad con los empleadores, las elevadas expectativas y las condiciones frecuentemente inestables. Llegamos a la conclusión de que necesitamos garantías para tener mejores condiciones laborales en la gran mayoría de las entrevistadas.

Muchas de las empleadas domésticas se enfrentan a situaciones hostiles por parte de los patrones donde las actitudes negativas manifestadas con críticas constantes, comunicación insuficiente y la falta de respeto, rebosan a las empleadas domésticas a realizar las actividades de manera inadecuada. Todos estos testimonios lo que generan es tensión, estrés. donde el ambiente laboral hostil aumenta el riesgo de cometer errores.

Tabla 8.
Demanda Psicológica Ginebra Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	ENT.1	Yo cuento con todo lo legal gracias a DIOS	La insatisfacción es general ya que muchos de estos empleos son informales y muchas quisieran que les mejoraran las condiciones para no llegar a estos extremos, aunque siendo necesario se debe recurrir a los derechos laborales.
		ENT.2	El sueldo debería ser mejor y cumplir con las vacaciones porque siempre me las aplazan	
		ENT.3	A mí me pagan bien de pronto el horario	
		ENT.4	Las condiciones legales que nos merecemos	
		ENT.5	Las remuneraciones, beneficios y mejorar las condiciones laborales.	
		ENT.6	El sueldo debería de mejorarlo porque le pagan a uno lo quieren por tanto que hay que hacer todo debería ser como dice la ley.	
	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus	ENT.1	No suele pasarme	Lo manifestado por ellas en su gran mayoría se sienten maltratadas no tenidas en cuenta lo cual afecta el
		ENT.2	Todos llegan de malgenio y claro se me dificultad realizar el trabajo bien	
		ENT.3		

	tareas de manera adecuada?	ENT.4	Eso no me pasa en mi trabajo	desarrollo de las actividades, el desánimo el desinterés.
		ENT.5	Siempre me pasa y se me daña el día	Aunque dos de ellas ENT.3 Y ENT.5 manifiestan que se sienten cómodas en sus trabajos
		ENT.6	No me pasa eso Pues claro, esa señora siempre es fuerte y me pone hacer más de la cuenta hasta ir a pagarle al banco y todo se me atrasa	

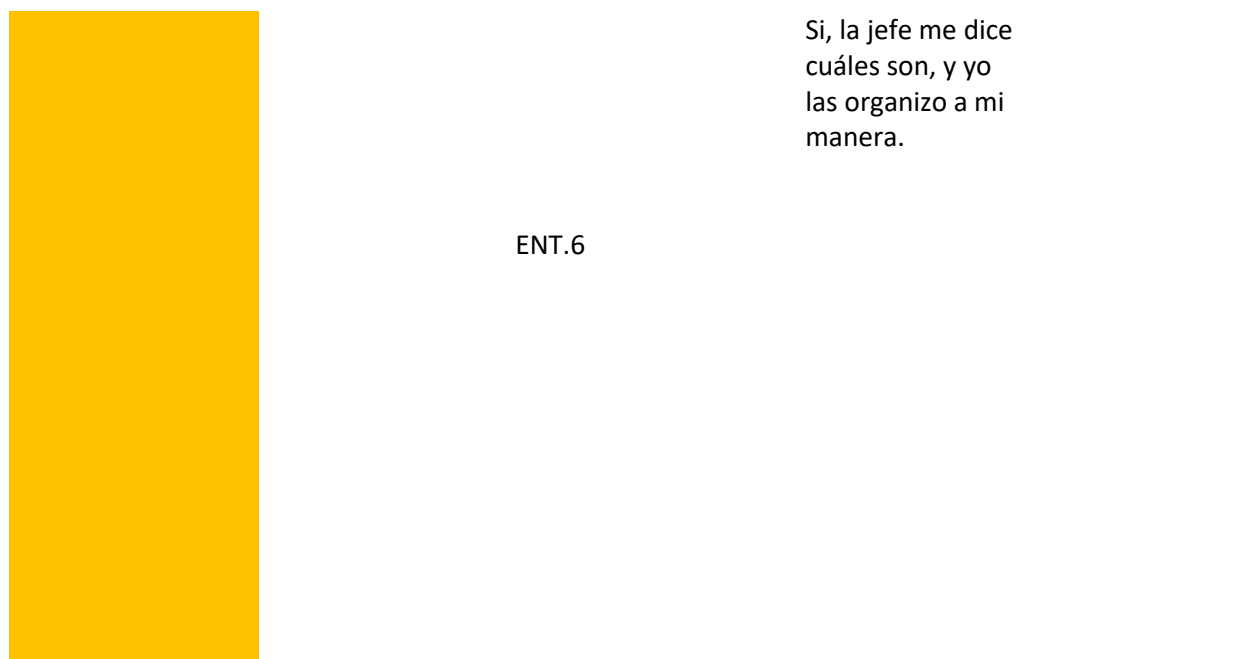
Fuente: elaboración propia (2024)

Control sobre el trabajo: Los resultados de las entrevistas caben resaltar que la ENT.3 y ENT.5 si les tienen en cuenta sus opiniones y decisiones flexibilidad en sus horarios y permisos mientras que las demás no toman en cuenta sus opiniones y su autonomía es reducida en el trabajo. Las empleadas deben ajustarse a directrices rigurosas y cumplir con los requisitos detallados de los jefes, lo cual restringe su habilidad para realizar las actividades y lograr el desarrollo de su propio trabajo. Todo esto lleva a la desmotivación a insatisfacción laboral y al bienestar en general de la colaboradora lo cual aumenta en ellas sensación de incompetencia y realización personal.

Tabla 9.
Control sobre el trabajo Ginebra Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu	ENT.1	No soy autónoma toman las decisiones por mí siempre	
		ENT.2	No, ni me tienen en cuenta yo no	Las entrevistadas

trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	ENT.3	puedo tomar decisiones	manifiestan sentirse discriminadas en lo cual no deben opinar y deben estar sujetas a las indicaciones que su empleador les haya asignado.
	ENT.4	Sí, Claro toman en cuenta lo que les puedo aportar	
		No, jamás yo no soy autónoma	
	ENT.4	Si, puedo tomar mis propias decisiones	
	ENT.5	No, no señora no puedo	En sus rostros se refleja lo discriminadas que se sienten, el cómo sus empleadores la discriminan por la labor que realizan.
	ENT.6		
¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	ENT.1	Las tareas ya están asignadas yo sé lo que me corresponde hacer cada día	Las entrevistadas manifiestas que no pueden decidir, aunque la ENT.3 Y LA ENT.5 son libres en la toma de decisiones en cuanto a cambios de horario o tareas asignadas
	ENT.2	No, se puede cada día sale una nueva	
	ENT.3	Sí, yo sí puedo decidir mis tareas	
	ENT.4	Ya las tengo asignadas, aunque a veces me las cambian.	
	ENT.5	Sí, puedo Sigo las instrucciones porque después no me la aguanto.	



Fuente: elaboración propia (2024)

Apoyo Social en el trabajo: El apoyo social en el trabajo según ENT.1, ENT.3, ENT.4 Y ENT.5 reciben apoyo por parte de la jefe y apoyo social cuando se me presenta alguna calamidad familiar lo cual generan vínculo emocional apreciando su consentimiento y su comprensión, logrando contribuir en positivamente a su bienestar. Sin embargo, en cuanto al trabajo colaborativo no reciben ese respaldo donde faltar ocasiona acumulo de su trabajo y estrés enfrentándose a desafíos adicionales causándoles más presión y tensión emocional. Es claro que la falta de apoyo afecta notablemente la satisfacción laboral y la capacidad de manejar el agotamiento frente a las responsabilidades asignadas. Mientras que ENT.2 Y ENT.6 manifestaron no tener esa red de apoyo lo cual genera en ellas sentimiento de aislamiento, de sentirse solas de poco reconocimiento por la labor realizada, aumento del estrés afectando el bienestar de su salud mental porque sin ayuda es más difícil resolver problemas y mantener la calidad y eficiencia del trabajo.

Tabla 10.
apoyo social en el trabajo Ginebra Valle del Cauca

MODELO DE KARASEK: Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	ENT.1	Sí, si señora a mi patrona	Se logra analizar que reciben apoyo la EB1, ENT.3, ENT.4 Y ENT.5 en el entorno laboral sin ningún inconveniente. Aunque la que si se nota desesperada es la EB6 que refiere no soportar más
		ENT.2	No, no señora a nadie	
		ENT.3	Si, a mi patrona	
		ENT.4	Si, a mi patrona o su esposo	
		ENT.5		
		ENT.6	Sí, claro a mi patrona	
			No, ni pensarlo	
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	ENT.1	Si cuento con ese apoyo social en mi trabajo.	Se identifica en las entrevistadas Que en su gran mayoría están satisfechas cuentan con los elementos para realizar sus tareas domesticas
		ENT.2	No apoyo social ni idea que es eso	
		ENT.3	Si, por supuesto todo el tiempo	
		ENT.4	si, se tiene en cuenta donde yo trabajo	
		ENT.5	Sí, yo si cuento con apoyo social	
		ENT.6	De ninguna manera	

Resultados Cualitativos del Departamento de Norte de Santander

Agotamiento emocional: El agotamiento emocional es un componente central del síndrome de burnout y se refiere a una sensación de cansancio extremo, tanto físico como mental, derivado del estrés crónico en el trabajo.

Tabla 11.
Agotamiento emocional Ocaña, Norte de Santander

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH Agotamiento emocional	Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	ENT.1	Sí, en ocasiones tantas tareas domésticas me dejan muy cansada y sin ánimos de nada. Si, a veces me esmero mucho por hacer todas	De las 6 personas encuestadas 4 afirman que, si presentan agotamiento emocional, debido a las cantidades de actividades del hogar que deben de hacer, otras muy bajas de ánimo porque sus jefes le reprochan que no hacen bien las cosas por más que se esfuercen.
		ENT.2	las cosas bien, pero para ellos nunca es suficiente. No, la verdad mis actividades son pocas y	
		ENT.3	no llevan de mucho tiempo. Sí, hay días que no me da tiempo ni de estar en familia y eso me frustra mucho.	Ent.4 Afirma que no tiene tiempo de estar en familia y eso la frustra demasiado, es evidente el agotamiento que pasan este grupo de trabajadoras, es necesario que tengan un acompañamiento psicológico.
		ENT.4	No, pocas veces, los quehaceres	
		ENT.5	ENT.5 Y ENT.3 afirman que no tienen agotamiento emocional pues el trabajo de ellas es menos.	

			<p>son mínimos.</p> <p>Pues en ocasiones me genera estrés, porque ellos quieren todo de una y la verdad no son conscientes de todas las cosas que hay pendientes.</p>	
		ENT.6	<p>Sí, en ocasiones abusan de la confianza y eso me da tristeza, tener que humillarme por unos pesos.</p>	<p>Es alarmante los casos de carga emocional y los abusos que este grupo de trabajadoras deben de pasar día a día, que no hay leyes que las regulen y les haga seguimiento, en las entrevistas realizadas se ve reflejado sus tristezas y el sin sabor que sus empleadores dejan en ellas.</p>
	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>	ENT.1	<p>Si, los jóvenes de la casa cuando se van de fiesta me toca recoger todo el desastre que hacen, eso me hace sentir mal.</p>	
		ENT.2	<p>No, la verdad mis jefes siempre</p>	<p>El abuso de confianza, sueldos miserables y el maltrato que deben soportar por menos de un mínimo para llevar un sustento a sus hogares,</p>
		ENT.3		

		dejan claro mis funciones. Si, a veces me toca hacer oficios que no me competen, y ellos solo dicen haga que para eso se le paga.	es necesario implementar políticas públicas para asegurar un bienestar positivo para estas trabajadoras.
	ENT.4		
	ENT.5	No, eso no me pasa gracias a Dios. Si, mis funciones como trabajadora doméstica solo son con el aseo y orden y en ocasiones me toca ser niñera y eso no me lo pagan son abusivos.	
	ENT.6		En la ENT. 6 es evidente el abuso de confianza que hacen con ella, y sin ninguna remuneración, así como esta empleada hay muchas más trabajadoras en la misma situación, es necesario implementar estrategias para que ellas conozcan sus derechos y lo que deben de hacer en estos caso.

Fuente: elaboración propia (2024)

El agotamiento emocional es particularmente peligroso porque puede desencadenar otros problemas de salud, como ansiedad, depresión y trastornos físicos, y es uno de los primeros síntomas que indican la presencia de burnout. Para abordarlo, es fundamental reconocer la importancia del autocuidado, la gestión del estrés y la búsqueda de apoyo, tanto en el entorno laboral como fuera de él.

De las entrevistadas solo ENT.3, ENT.4, no presentaron agotamiento emocional, pero ellas afirmaban el descontento por los pagos tan mínimos que reciben, en cuanto a las demás entrevistadas si

recalcaban agotamiento por diferentes situaciones, se debe tener en cuenta este factor ya que se puede desencadenar otros problemas de salud,

Despersonalización: La despersonalización es otro componente clave del síndrome de burnout o agotamiento laboral. Se refiere a una actitud de distanciamiento emocional y desapego hacia el trabajo, especialmente en relación con otras personas, como compañeros, clientes o pacientes. Este fenómeno ocurre cuando el trabajador, para protegerse del estrés y la sobrecarga emocional, desarrolla una actitud fría, insensible o incluso cínica hacia su entorno laboral.

De acuerdo con la información suministrada por las entrevistadas se evidencio como se sentían cada una de ellas al no ser tratadas de buena manera y con respeto, de 6 mujeres entrevistadas 5 han pasado por molestias, desean no ir a trabajar por las diferentes humillaciones que pasan día a día, y que deben soportar porque no tienen de otra. En cuanto a las que manifestaron que por su tranquilidad les toca tomar distancia que incluso les ha tocado renunciar vuelven de nuevo a su sitio de trabajo por necesidades.

Tabla 12.

Tabla xx falta de Realización Personal Ocaña, Norte de Santander

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	ENT. 1	Con todo el dolor de mi alma le digo que me toca aguantar esos insultos e humillaciones por darles de estudiar a mis hijos.	En el caso de la despersonalización se logró identificar que la gran mayoría han tomado distancia debido a circunstancias cometidas por sus
		ENT. 2	Hay días que no quiera ni ir a trabajar, pero la necesidad no tiene espera.	
		ENT.3		

			En mi trabajo siempre me han tratado con mucho respeto.	empleadores, por su tranquilidad han tenido que renunciar.
		ENT. 4	Me dejo llevar por los malos comentarios y los malos tratos de los niños, pero bueno son niños.	
		ENT. 5		
		ENT. 6	La verdad no me quejo, ellos se portan bien conmigo. Los jóvenes de la casa me humillan y tratan mal a mis hijos cuando los llevo.	
		ENT. 1	Sí, la verdad después de algo que me hicieron, preferí solo hacer mi trabajo y ya.	
	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	ENT. 2	Si, en ocasiones me toco dejar de ir por situaciones humillantes.	Las entrevistadas pudieron expresar claramente su opinión generando así muchos sentimientos en ellas, la falta de dinero en sus hogares hacen que estas mujeres aguanten para llevar un sustento o darle de estudiar a sus hijos.
		ENT.3	No, ninguna	
		ENT.4	Si, el día que se metieron con mi familia, renuncie y luego ellos me buscaron y se disculparon.	
		ENT.5		
			Casi nunca	



ENT.6

Pues en alguna
ocasión tome
distancia
porque fueron
muy groseros.

MODELO DE MASLACH: Falta de realización personal		ENT.1	Si, la verdad estoy cansada de todos los oficios que se deben de hacer con tan poco pago.	Muchas de las entrevistadas han pensado en cambiar de empleo por diferentes factores, pero es triste que estas mujeres les toca conformarse solo por no perder el trabajo o por una buena paga.
	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	ENT.2	Si lo pienso, pero después en estos escasos de empleo no puedo.	
		ENT.3	No, así me traten mal me pagan bien y esto esta duro para conseguir empleo.	De las entrevistadas afirmaron que no renuncian a su trabajo porque no ven en ellas otras posibilidades, es muy fuerte como el estrés del trabajo y las circunstancias las llevan a pensar que no son suficientes.
		ENT.4	Siempre lo he pensado, pero uno con esta edad quien lo contrata.	
		ENT.5	Me toca conformarme, no hay trabajo y uno no tiene posibilidad de aspirar a nada bueno.	
		ENT.6	No, acá me pagan bien.	
	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o	ENT.1	No, de ninguna manera.	En esta pregunta que se le realizo a las entrevistadas, deja muchos sentimientos, de cómo no pudieron cumplir sus sueños por falta de plata, de oportunidades de apoyo, es
		ENT.2	No, para nada este trabajo es muy demandante.	

	tenía en sus pensamientos?	ENT.3	No, lo que se gana uno acá solo alcanza para los hijos.	necesario que el estado tome cartas en el asunto, estas mujeres desean capacitarse,
		ENT.4	No, mis sueños se quedaron en eso, en sueños.	quieren cumplir sueños, metas, pero con su sueldo le es imposible.
		ENT.5	Pues en mí no, pero le estoy cumpliendo los sueños a mis hijos.	Es triste ver sus rostros, con tanto desanimo pero con ganas de salir adelante.
		ENT.6	Para nada, no se puede.	

Fuente: elaboración propia (2024)

Falta de Realización Personal: Este aspecto del burnout es particularmente perjudicial porque afecta no solo el rendimiento laboral, sino también el bienestar emocional y mental del trabajador, influyendo en su vida personal y profesional. La falta de realización personal puede derivar de un entorno laboral con pocas oportunidades de desarrollo, reconocimiento o apoyo.

En cuanto a esta categoría, Ninguna de ellas pudo crecer de manera personal, pues afirmaban que el sueldo que ganan no les alcanza, pero que por lo menos les cumplen sus sueños a sus hijos, este grupo de trabajadoras con pocas oportunidades de desarrollo y falta de reconocimiento dejaron de cumplir sus sueños, que solo quedaron en eso, en sueños, como lo manifestaba una de las entrevistadas.

Algunas manifestaban que desean con frecuencia cambiar de trabajo, pues los malos tratos de sus empleadores hacia ellas son muy fuertes, pero les toca aguantar por necesidad porque no ven en ellas otras posibilidades, es muy fuerte como el estrés del trabajo y las circunstancias las llevan a pensar que no son suficientes.

Es importante relacionar lo que Gallegos, et al, (2014) en su artículo menciona en relación al modelo Karasek:

Modelo Karasek: El modelo de Karasek sugiere que los trabajadores experimentan mayores niveles de estrés cuando las demandas son altas y el control sobre su trabajo es bajo. Por el contrario, cuando hay altas demandas, pero también un alto nivel de control, los empleados tienden a sentirse más capacitados y menos estresados. Este modelo ha sido utilizado para analizar el impacto de las condiciones laborales en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Demanda Psicológica: Un nivel alto de demanda psicológica, combinado con un bajo control sobre cómo se realiza el trabajo, puede aumentar significativamente el estrés laboral y contribuir al agotamiento emocional y al desarrollo de problemas de salud física y mental.

En esta categoría se analizó la demanda psicología, en la cual las entrevistadas comunicaban que el pago era muy mínimo para todas las actividades que debían de realizar y los horarios muy extensos, que ellas también merecían todas las prestaciones de ley.

Tabla 13.
Demanda Psicológica en Ocaña Norte de Santander

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	ENT.1	Yo estoy contratada de manera informal.	La insatisfacción es general ya que muchos de estos empleos son informales y muchas quisieran que les mejoraran las condiciones para no llegar a estos extremos, aunque siendo necesario se debe recurrir a
		ENT.2	El sueldo debería ser mejor y cumplir con todo lo de ley.	
		ENT.3	A mí me pagan bien, pero los horarios son pésimos.	
		ENT.4	Las condiciones legales que nos merecemos.	
		ENT.5		

		ENT.6	Las remuneraciones, beneficios y mejorar las condiciones laborales.	los derechos laborales
			El sueldo debería de mejorarlo, y tener en cuenta los horarios.	
¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	ENT.1	El ambiente siempre es pesado.	Lo manifestado por ellas en su gran mayoría se sienten	
	ENT.2	El ambiente es muy pesado con los jóvenes, pues son tan rebeldes que en ocasiones se pasan con uno.	maltratadas no tenidas en cuenta lo cual afecta el desarrollo de las actividades, el desánimo el desinterés.	
	ENT.3	El ambiente es bueno y agradable.	Aunque dos de ellas ENT.3 Y ENT.5	
	ENT.4	Son tan groseros que los oficios me toca hacerlos prácticamente llorando	manifiestan que se sienten cómodas en sus trabajos	
	ENT.5	No me pasa eso		
	ENT.6	Siempre me pasa y me dañan el día, en ocasiones me hacen llorar.		

Fuente: elaboración propia (2024)

Control Sobre el Trabajo en Ocaña Norte Santander: El control sobre el trabajo, también conocido como **autonomía laboral** o **margen de maniobra**, se refiere al grado de influencia que un empleado tiene sobre cómo realiza su trabajo, incluyendo la capacidad de tomar decisiones, organizar

sus tareas y gestionar su tiempo. Este concepto es fundamental en el modelo demanda-control de Karasek y está directamente relacionado con el nivel de estrés y bienestar que experimentan los trabajadores.

Así como lo evidencia esta tabla, las trabajadoras afirman que no tienen autonomía ni mucho menos pueden tomar decisiones pues el grado de influencia sobre ellas es bastante grande, ellas relatan los tristezas que es no poder gestionar o dar sus opiniones porque para sus empleadores todo lo que hacen está mal y ellos siempre tienen la razón.

Tabla 14.
control sobre el trabajo

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	ENT.1	No, todo debe ser con indicaciones.	Las trabajadoras afirman que no pueden tomar decisiones, pues todo debe ser bajo indicaciones y supervisiones. En sus rostros se refleja lo discriminadas que se sienten, el cómo sus empleadores la discriminan por la labor que realizan.
		ENT.2	No, los jefes me dicen a diario lo que debo realizar.	
		ENT.3	Sí, Claro toman en cuenta lo que les puedo aportar	
		ENT.4	Sí, pero debo hacerlas como ellos me digan	
		ENT.5	No, no puedo	
		ENT.6	No, todo debe ser con indicaciones.	

	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	ENT.1	Las tareas ya están asignadas yo sé lo que me corresponde hacer cada día	Las entrevistadas manifiestas que no pueden decidir, aunque la ENT.3 Y LA EBNT.5 son libres en la toma de decisiones. En sus rostros se refleja sus tristezas al momento de responder cada pregunta, están cansadas siempre de lo mismo, piden a gritos que algún ente se encargue y tome cartas en el asunto.
		ENT.2	No, todos los días hay un oficio nuevo por hacer.	
		ENT.3	Sí, yo sí puedo decidir mis tareas.	
		ENT.4	No, todo debe ser como lo estipulen ellos.	
		ENT.5	Si, puedo	
		ENT.6	No, en esa casa todo es un protocolo.	

Fuente: elaboración propia (2024)

Apoyo social en el trabajo en el municipio de Ocaña: se refiere a la ayuda y respaldo que los empleados reciben de sus compañeros de trabajo, supervisores y, en algunos casos, de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo, y juega un papel crucial en la reducción del estrés laboral y en la prevención del síndrome de burnout.

Es poco el apoyo social recibido por parte de las trabajadoras, de 6 mujeres entrevistadas solo 2 afirmaban que, si contaba con alguien dentro de sus trabajos para cualquier problemática, mientras las otras 4 no, tampoco cuentan con apoyo social ni nadie que les haga acompañamiento.

Tabla 15.
Apoyo social en el trabajo

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	ENT.1	La verdad no.	Se logra analizar que recibe apoyo la ENT.3, ENT.5, en el entorno laboral sin ningún inconveniente. Al contrario de las demás trabajadoras que si se nota desesperadas refiere no soportar más y que no tienen a quien acudir.
		ENT.2	No, no señora a nadie.	
		ENT.3	Si, a la hija de mi jefa.	
		ENT.4	No, no tengo a nadie.	
		ENT.5	Sí, claro a mi jefe.	
		ENT.6	No, a nadie.	
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	ENT.1	No, no recibo nada de eso.	Se identifica en las entrevistadas que en su gran mayoría no están satisfechas laboralmente, ni tampoco cuentan con apoyo social.
		ENT.2	No, eso no lo recibo yo.	
		ENT.3	Si, de vez en cuando.	
		ENT.4	No, y desconozco eso.	
		ENT.5	No, no cuento con eso.	
		ENT.6	No. No me pasa	

Fuente: elaboración propia (2024)

Es indispensable que este grupo de trabajadoras tengan un acompañamiento psicosocial, en sus rostros se refleja tanta tristeza y decepción, la mayoría de manera general sus respuestas fueron negativas en las categorías expuestas, es fundamental velar por la tranquilidad emocional de cada una de ellas, entidades que creen políticas públicas para tratar de mitigar estas problemáticas expresadas por cada una de ellas.

Resultados cualitativos Cali Valle del Cauca

Tabla 16.

Agotamiento emocional Cali Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH Agotamiento emocional	Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	ENT.1	La verdad es que últimamente me siento muy cansada. No solo físicamente, sino también emocionalmente.	Las empleadas domésticas entrevistadas expresaron un alto nivel de agotamiento emocional debido a la sensación de no ser valoradas. A pesar de asumir una carga de trabajo cada vez mayor, con horarios extendidos y sin compensación adicional, sienten que sus esfuerzos pasan desapercibidos. Las entrevistas revelaron que las empleadas domésticas experimentan una significativa sobrecarga emocional. La constante ampliación de sus responsabilidades en el hogar, combinada con horarios extensos y la falta de reconocimiento,
		ENT.2	Entre limpiar, cocinar, cuidar a los niños y atender otras tareas, siento que no tengo tiempo para mí. A veces me cuesta conciliar el sueño por tantas cosas en la cabeza y me despierto sintiéndome agotada.	
		ENT.3	Antes disfrutaba mucho de mi trabajo, pero últimamente me cuesta mantenerme motivada	
		ENT.4	Siento que hago lo mismo todos los días y no veo un avance. A veces me pongo a pensar en todo lo que tengo que hacer y me siento abrumada.	



ENT.5

Últimamente me
cuesta mucho
concentrarme en
mis tareas

ha generado un
desgaste
emocional
considerable

ENT.6

A veces me siento
irritable y me
pongo a discutir
por cosas sin
importancia.

.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	ENT.1	Si, porque yo vivo lejos y la patrona llega muy tarde y salgo muy de noche a mi casa a terminar de hacer lo mío	Claramente se ve reflejado la inconformidad y todo lo que genera y el daño emocional que presentan, sin embargo, dos de las entrevistadas se notaron conformes con las actividades en los hogares manifestando lo bien que se sienten así el trabajo sea mucho se sienten respetadas
	ENT.2	Si, porque todo el tiempo me llegan más de las personas que viven allí almorzar fuera de ir arreglar la casa, lavar, limpiar es muy desgastante	
	ENT.3	No, porque ya las conozco llevo muchos años trabajando allí	
	ENT.4	Si, Claro porque mi patrona todo lo revisa y me dice que vuelva hacer lo que ya e hecho de nuevo eso me da malgenio	
	ENT.5	No, eso no me pasa	
	ENT.6	Pues claro responde ella me manda de mala manera y nada está bien	

Fuente: elaboración propia (2024)

El modelo de Maslach, desarrollado por la psicóloga Christina Maslach, es la teoría de referencia para comprender y abordar el burnout o síndrome de desgaste profesional. Este modelo, ampliamente reconocido en el campo de la psicología laboral, se centra en el estudio de las causas y consecuencias del agotamiento emocional en el ámbito laboral.

El burnout, un problema cada vez más común en el mundo laboral, encuentra en el modelo de Maslach su principal marco teórico. Desarrollado por la psicóloga Christina Maslach, este modelo ha sido fundamental para identificar y comprender las dimensiones del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal que caracterizan este síndrome.

Agotamiento Emocional El estudio realizado en Antioquia revela un alto nivel de agotamiento emocional entre las empleadas domésticas entrevistadas. La sobrecarga laboral, la falta de descanso y el reconocimiento, sumadas a la gestión de múltiples tareas sin apoyo, han generado un estrés significativo. Solo una de las participantes, con una larga trayectoria en un ambiente laboral respetuoso, reportó no experimentar este desgaste emocional.

Las empleadas domésticas de Antioquia enfrentan un desgaste emocional considerable debido a factores como la sobrecarga laboral, la falta de tiempo para el cuidado personal y el reconocimiento insuficiente por sus largas jornadas. La gestión de múltiples tareas sin el apoyo necesario agrava esta situación, generando estrés y afectando su bienestar emocional.

El estudio evidencia un impacto negativo en el bienestar emocional de las empleadas domésticas de Cali. La falta de tiempo para sí mismas, sumada a la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento, ha generado un alto nivel de agotamiento emocional en estas trabajadoras.

Despersonalización Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que EB3, EB2 y EB5 experimentan altos niveles de despersonalización en su trabajo. Se sienten ineficaces, poco valoradas y tratadas como "sirvientas", lo que genera agotamiento emocional y afecta su bienestar laboral y personal.

La falta de reconocimiento, la sobrecarga de tareas y la percepción de ser tratadas como simples "sirvientas" están generando sentimientos de despersonalización en ENT.1, ENT.2 y ENT.4. Estas trabajadoras expresan un profundo agotamiento emocional y una sensación de ineficacia en sus roles.

La despersonalización experimentada por ENT.3, ENT.2 y ENT.5 se manifiesta en sentimientos de frustración, culpa y una disminución en la satisfacción laboral. Esta situación afecta negativamente su bienestar emocional y personal.

A diferencia de ENT.4 y ENT.1, que reportan una relación laboral más respetuosa y satisfactoria, presentan altos niveles de despersonalización. Estas últimas expresan sentirse poco valoradas, lo que genera un desgaste emocional significativo.

Tabla 17.
Despersonalización Cali Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	ENT. 1	La verdad es que cuando no me tratan con respeto, me siento muy mal	La sensación de no ser valoradas genera un gran desánimo en las personas que experimentan despersonalización. A pesar de querer buscar nuevas oportunidades laborales, las limitaciones económicas y familiares las obligan a permanecer en situaciones laborales insatisfactorias
Despersonalización		ENT. 2	Uno siempre trata de hacer las cosas lo mejor posible, pero a veces los errores pasan y por solo eso me tratan mal y no miran los valores y cualidades que también tenemos	
		ENT.3		
		ENT. 4		
		ENT. 5		
		ENT. 6	Si me tratan mal, pierdo las ganas de trabajar	

			<p>He trabajado en varios hogares y la verdad es que no en todos me han tratado igual.</p> <p>Me siento desmotivado por la falta de reconocimiento a mi trabajo.</p> <p>Casi nunca me pasa ya que los patrones siempre han exigido un buen trato a mi persona</p>	
	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>	<p>ENT. 1</p> <p>ENT. 2</p> <p>ENT.3</p> <p>ENT.4</p> <p>ENT.5</p>	<p>Si desean que cumpla con todas las tareas en un día, estoy dispuesta hacerlo.</p> <p>invasión de la privacidad: A veces siento que invaden mi espacio personal. y prefiero mantenerme al margen</p> <p>Sobrecarga de trabajo: Si me piden que haga muchas cosas en poco tiempo, me siento estresada y me cuesta concentrarme y</p>	<p>Las entrevistadas pudieron expresar claramente su opinión generando así muchos sentimientos en ellas, la falta de dinero en sus hogares hacen que estas mujeres aguanten para llevar un sustento o darle de estudiar a sus hijos.</p>


ENT.6

prefiero estar
distante para
poder terminar
rápido

horarios
extensos: Si
tengo que
trabajar
muchas horas
seguidas sin
descanso, me
canso mucho y
me pongo de
mal humor.
Cuando estoy
agotada, es
difícil mantener
una actitud
amable y
cercana

Ambiente
tenso: Si en la
casa hay
discusiones o
peleas
frecuentes, me
siento
incómoda y
prefiero
mantenerme al
margen. No me
gusta estar en
un ambiente
tenso.

Falta de
comunicación:
Si no hay una
buena
comunicación
con mis
patrones, es
difícil construir
una relación
cercana. Si no
me explican



bien lo que
quieren o si no
me escuchan,
me siento
frustrada y me
alejo

MODELO DE MASLACH:**Falta de realización personal**

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

ENT.1

La verdad es que siempre estoy pensando en cambiar de trabajo. Busco un lugar donde me paguen mejor y me traten con más respeto. A veces siento que mi trabajo no es valorado como debería.

La mayoría de las entrevistadas han considerado cambiar de trabajo debido a los horarios excesivos, los bajos salarios y las dificultades económicas. Sin embargo, dos de ellas expresaron satisfacción con sus empleos actuales.

ENT.2

ENT.3

Siempre estoy al pendiente de otras oportunidades. Quiero encontrar un trabajo donde tenga horarios más flexibles y pueda tener más tiempo para mi familia

Horarios extendidos, salarios insuficientes y condiciones económicas desfavorables son las principales razones por las que muchas de las entrevistadas han pensado en buscar otro empleo. No obstante, y con

ENT.4

ENT.5

ENT.6

Pienso en cambiar de trabajo cuando el ambiente en la casa se vuelve muy tenso. Las discusiones y los malos tratos me hacen sentir incómoda y me quitan las ganas de trabajar

todas estas limitaciones un par de ellas se mostraron conforme con sus trabajos actuales

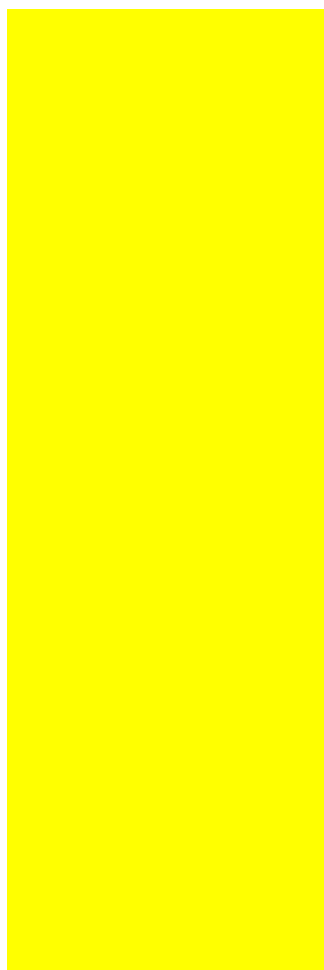
Cuando me enfermo y no me pagan por los días que faltó, pienso que no me

valoran como trabajadora, pero sobre todo como persona

Si lo he pensado ya que mi salario no es muy bueno.

Si lo he pensado, pero no tengo estudios para decir que puedo hacer otra cosa

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	ENT.1	La verdad es que no. Mi trabajo como empleada doméstica me ha permitido mantener a mi familia, pero no me ha dado la oportunidad de estudiar o aprender algo nuevo.	El maltrato laboral y las condiciones adversas están teniendo un impacto significativo en el bienestar emocional de las entrevistadas. La falta de reconocimiento, el bajo salario y el estrés generado por las múltiples tareas están afectando su salud mental y disminuyendo su satisfacción laboral.
	ENT.2		
	ENT.3		
	ENT.4	Mi trabajo me quita mucho tiempo y energía. No me queda tiempo para pensar en mis proyectos personales.	
	ENT.5		
	ENT.6		



Me gustaría tener un trabajo que me permita desarrollarme como persona

Siempre he querido estudiar, pero por las obligaciones que tengo no se me permite.

He ayudado a que otros crezcan y he dejado mi proyecto de vida en un segundo plano

En algunas cosas sí

Fuente: Elaboración propia (2024)

Falta de realización personal: Las entrevistadas expresan un deseo de cambiar de actividad laboral debido a las condiciones adversas que enfrentan, como la falta de tiempo para sí mismas y la baja remuneración. Algunas mencionan haber experimentado maltrato verbal y psicológico, lo que ha generado un impacto negativo en su salud mental y emocional, afectando su desempeño laboral y calidad de vida.

Las condiciones laborales inadecuadas, como la falta de oportunidades de desarrollo profesional, bajos salarios y el maltrato psicológico, están generando una gran insatisfacción en las entrevistadas. A pesar de valorar la estabilidad que les brinda su empleo actual, muchas expresan el deseo de buscar mejores oportunidades laborales y personales.

El maltrato laboral y las condiciones adversas están teniendo un impacto significativo en el bienestar emocional de las entrevistadas. La falta de reconocimiento, el bajo salario y el estrés generado por las múltiples tareas están afectando su salud mental y disminuyendo su satisfacción laboral.

Tabla 18.

Demanda Psicológica Cali Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	ENT.1	Creo que sería mucho mejor si todos tuviéramos un contrato formal que garantice nuestros derechos.	La mayoría de las trabajadoras domésticas expresan su insatisfacción con las condiciones laborales actuales, especialmente debido a la informalidad de muchos de estos empleos. Ellas aspiran a tener mejores condiciones de trabajo y reconocen la importancia de hacer valer sus derechos laborales. La informalidad laboral es una de las principales causas de insatisfacción entre las trabajadoras domésticas. Muchas de ellas buscan mejorar sus condiciones de
		ENT.2	Necesitamos tener horarios de trabajo más razonables y días de descanso	
		ENT.3	Con mejores condiciones salariales.	
		ENT.4	Que nos pague de acuerdo a la ley	
		ENT.5	Que los patrones sean más conscientes de nuestra labor y podamos tener los beneficios según la	
		ENT.6	Que nos permitan el tiempo para poder crecer académicamente	

				trabajo y reconocen la necesidad de hacer valer sus derechos laborales.
¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	ENT.1	No pasa con frecuencia	La mayoría de ellas expresan sentirse maltratadas y no valoradas, lo que afecta negativamente su desempeño y genera desánimo y desinterés en sus labores.	
	ENT.2	En ocasiones cuando tiene un día fuera de la casa, pero yo no presto atención.	La falta de respeto y consideración hacia estas trabajadoras genera un ambiente laboral hostil que afecta directamente su desempeño y productividad	
	ENT.3	La verdad es que sí, hay días en que el ambiente en la casa es muy tenso y siento que todos están de mal humor. Afectando mí que hacer.		
	ENT.4	Cuando pasan esos momentos de tensión, me dedico hacer lo mío y nada mas		
	ENT.5	Cuando el ambiente se pone tan pesado, hasta me manda hacer mandados.		
	ENT.6	Muy poco sucede		

Fuente: elaboración propia (2024)

Es importante relacionar lo que Gallegos, et al, (2014) en su artículo menciona en relación al modelo Karasek:

Modelo Karasek: El modelo de Karasek sugiere que los trabajadores experimentan mayores niveles de estrés cuando las demandas son altas y el control sobre su trabajo es bajo. Por el

compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?		No tengo la libertad de tomar decisiones	un ambiente de trabajo hostil
	ENT.3	En raras ocasiones tiene en cuenta mis sugerencias.	
	ENT.4	Siempre me dicen lo que tengo que hacer	
	ENT.5	Mis opiniones no son valoradas y no tengo autonomía en tomar alguna decisión todo lo debo consultar	
	ENT.6		
	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	ENT.1	La verdad es que tengo que seguir las instrucciones al pie de la letra.
ENT.2		Es importante seguir las instrucciones para que todos estén contentos y las cosas se hagan bien	Las entrevistadas manifiestas que teniendo en cuenta la dinámica de la familia así mismo son la forma de cómo hacer los oficios en los hogares.
ENT.3		A veces me gustaría poder tomar mis propias decisiones, pero entiendo que cada familia tiene sus costumbres.	
		Cada que hacer de la casa tienen	

		sus propias indicaciones de cómo hacerlos
	ENT.4	No, yo puedo tomar decisiones y llevarlas a cabo como pueda
		En ocasiones puedo hacer las cosas como yo considero
	ENT.5	
	ENT.6	Este grupo de mujeres relatan que no tienen autonomía para la toma de decisiones, ni los oficios del hogar.

Fuente: elaboración propia (2024)

Control sobre el trabajo.

Las entrevistas revelan una gran disparidad en cuanto a la autonomía y el reconocimiento entre las empleadas domésticas. Mientras que ENT.4 y ENT.3 disfrutan de cierta flexibilidad y sus opiniones son valoradas, las demás se sienten restringidas por directrices rígidas y con poca autonomía, lo que genera desmotivación e insatisfacción laboral.

La falta de autonomía y el poco reconocimiento en el trabajo están afectando significativamente el bienestar de las empleadas domésticas. A diferencia de ENT.4 y ENT.3, quienes sienten que sus


opiniones son valoradas y tienen cierta flexibilidad en sus horarios, las demás se sienten limitadas y desmotivadas, lo que impacta negativamente en su desarrollo personal y profesional.

La posibilidad de tomar decisiones y tener cierto grado de autonomía en el trabajo es fundamental para el bienestar de las empleadas domésticas. Mientras que ENT.4 y ENT.3 disfrutaban de esta flexibilidad, las demás se sienten limitadas por directrices rígidas, lo que genera frustración y una sensación de incompetencia.

Tabla 20.

Apoyo social en el trabajo Cali Valle del Cauca

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	ENT.1	Si, la menor de la casa siempre me consulta a mi	Se loga percibir que por ser unas personas neutrales casi todos los integrantes del núcleo familiar siempre acuden a ellas para recibir algún consejo en situaciones personales.
		ENT.2	En ocasiones algunas personas del hogar	su neutralidad las convierte en un punto de referencia para los miembros de la familia, quienes acuden a ellas para mediar en conflictos o recibir orientación.
		ENT.3	El patrón cuando esta de pelea con la patrona	
		ENT.4	Los muchachos cuando está en discusiones	
		ENT.5	Casi siempre alguno me hace alguna consulta sobre su vida personal	
		ENT.6	No, cada quien en sus asuntos	
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	ENT.1	La verdad es que no siento que reciba mucho apoyo	Se identifica en las entrevistadas solo cuentan los insumos necesarios para
		ENT.2	No tengo claro el concepto	

	ENT.3	Me gustaría que mi patrón se interesara más en mi bienestar y me preguntara cómo me siento en el trabajo	realizar sus labores domésticas, sin tenerlas en cuenta en actividades recreativas y demás espacios
	ENT.4	Creo que el apoyo social es muy importante para cualquier trabajador. Te hace sentir valorado y te motiva a dar lo mejor de ti	
	ENT.5	Solo se cuenta con los insumos para realizar las labores en el hogar.	
	ENT.6	De ninguna manera	

Fuente: elaboración propia (2024)

Apoyo social en el trabajo El apoyo social en el trabajo es fundamental para el bienestar de las empleadas domésticas. valoran el apoyo emocional recibido en situaciones personales, lo que contribuye a su bienestar. Sin embargo, la falta de apoyo en el trabajo colaborativo genera estrés y afecta su satisfacción laboral al no contar con este apoyo, experimentan sentimientos de aislamiento y mayor dificultad para enfrentar los desafíos laborales.

La falta de apoyo social en el trabajo tiene un impacto negativo en el bienestar de las empleadas domésticas. ENT.2 y ENT.6, al sentirse aisladas y poco reconocidas, experimentan mayor estrés y dificultad para manejar sus responsabilidades. En contraste, el apoyo recibido en situaciones personales contribuye a su bienestar general.

El apoyo colaborativo en el trabajo es esencial para mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés. Mientras que cuentan con cierto apoyo en situaciones personales, la falta de colaboración y apoyo mutuo en el trabajo genera mayores desafíos y afecta su bienestar.

8.7 Fases del Proyecto (cumplimiento objetivo)

La aproximación al procedimiento de recopilación de datos se llevó a cabo en tres fases claves, desde la interacción con la población hasta el análisis de la información recopilada. Se realizó una selección inicial de la muestra, aplicando un formulario en línea con una serie de preguntas a 18 trabajadoras domésticas en las regiones en estudio, abordando aspectos relacionados con su situación laboral. Además, se consideraron los siguientes criterios:

- Lugar de residencia en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca, experiencia o actual empleo como trabajadora doméstica y ser mayor de edad.

Posteriormente, siguiendo la técnica aplicada, se procedió a recopilar información mediante encuestas con doce participantes que voluntariamente compartieron sus respuestas. Finalmente, se llevó a cabo el proceso de sistematización, interpretación y análisis, centrándose en las categorías establecidas en el marco de este estudio.

Fase 1 Evaluar cómo el estrés laboral y el síndrome de burnout afectan la salud mental y física de los empleados domésticos.

Fase 2 Determinar Factores Psicosociales del Estrés y Burnout en el Sector Doméstico.

Feedback de los Trabajadores: Solicita retroalimentación directa de los trabajadores domésticos sobre sus experiencias, preocupaciones y sugerencias para mejorar las condiciones laborales. Este método ayudará a identificar y comprender mejor los factores psicosociales del estrés y burnout específicos del sector doméstico, permitiéndote proponer medidas preventivas y correctivas eficaces.

- Según Garcia y Bernal (1998) para la realización de un **Feedback** de esta manera asegura que se obtenga información útil y que los trabajadores sientan que su voz es escuchada y valorada, lo cual es crucial para mejorar su bienestar y reducir el estrés y burnout.

- Este proceso puede ayudar a identificar problemas, mejorar la comunicación y fomentar un ambiente de trabajo positivo. El feedback puede ser formal o informal y puede ser recopilado a través de varios métodos, como encuestas, entrevistas individuales, grupos focales y reuniones de equipo.

- Los objetivos del Feedback en los trabajadores es promover la comunicación, aumentar la motivación y el compromiso e identificar sus necesidades.

Para el desarrollo de este objetivo específico se implementó a través del método de grupos focales, el cual a través de ellas se recopiló información sobre sus experiencias, en las cuales narraban lo que deseaban y lo que sentían, con el fin de ser escuchadas de obtener un cambio o una mejora en esta área de trabajo.

En este Feedback las trabajadoras domésticas comunicaban lo importantes que se sentían al ser entrevistadas, al ser escuchadas, a que hay un grupo de investigación el cual se enfoca en un conjunto de trabajadoras poco tenidas en cuenta, en cómo se evidencia el abando o el olvido que tienen hacia ella, el poco tacto de sus empleadores y el mal pago a una labor tan importante.

En base a lo dicho anteriormente es necesario tener en cuenta algunas herramientas para la ejecución de un Feedback, ya que requiere una comunicación clara, respetuosa y constructiva.

Sé Específico y Claro:

- Habla sobre comportamientos y situaciones específicas en lugar de generalidades.
- Proporciona ejemplos concretos de lo que está funcionando bien y lo que necesita mejorar.

Sé Respetuoso y Considerado:

- Muestra respeto y consideración por la persona.
- Evita un tono acusatorio o condescendiente.

Utiliza el Método Sandwich:

- Comienza con un comentario positivo.
- Luego, aborda las áreas de mejora.
- Finaliza con otro comentario positivo o una nota de agradecimiento.

Escucha Activamente:

- Permite que la trabajadora exprese sus pensamientos y sentimientos.
- Haz preguntas abiertas y escucha sin interrumpir.

Teniendo en cuenta estos pasos para la ejecución de un feedback y las encuestas realizadas anteriormente, se observó el nivel de estrés que tienen más de una trabajadora, pero también se halló como este grupo de empleadas tanto en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca están en el olvido y como esta labor es poco remunerada y tenida en cuenta, varias de ellas narraban como tenían exceso de trabajo y el poco tiempo que tenían para hacer sus quehaceres, también la falta de reconocimiento por parte de sus empleadores, sentir que no tienen control o autonomía sobre sus trabajos o toma de decisiones, La mayoría de los empleados domésticos trabaja 8 horas diarias, pero un 28% trabaja más de 8 horas diarias, lo que podría ser un factor significativo en el estrés y el burnout como lo expresa Mariela, “que lleva sus problemas de salud, pero debía de cumplir con sus oficios en un tiempo determinado”, también la falta de tacto y poca empatía que tenía su jefe.

Como las altas demandas físicas y emocionales las llevan al Burnout, ya que las condiciones laborales las conducen a tener una falta de estabilidad ya que tienen trabajos informales, lo que implica inseguridad laboral, sus largas jornadas, la falta de descanso, las carencias de formación, la ausencia de autonomía en el empleo y la inestabilidad de la misma conllevan a que tengan un “agotamiento físico y

mental” como lo expresaba Yindi Serna. De acuerdo con los datos recopilados, el 67% de las trabajadoras domésticas encuestadas experimenta estrés de vez en cuando, mientras que el 33% está a menudo estresado.

De acuerdo a lo expresado por las trabajadoras la mayoría comentaban que sentían que cada día se aislaban de sus círculos sociales, que pocas veces disfrutaban de sus hijos y familiares, pues los horarios y el cansancio físico eran inevitables. En los encuentros que se tuvieron este grupo sugerían que era necesario que alguna entidad vigilara sus situaciones, para buscar alternativas, pues son muchas las problemáticas legales y psicosociales que cada día pasaban, el estrés, la poca remuneración, y la salud mental son muchos de los factores que pasan estas mujeres.

En los trabajadores domésticos en Colombia no existe las garantías legales que deberían de tener, el desconocimiento de los diferentes factores psicosociales como lo son; acoso laboral, presión laboral, agotamiento físico y social, aislamiento, poca remuneración económica entre otros factores, son los hallados en esta investigación, es importante destacar que estos mismos están expuestos en el fenómeno de la violencia domestica donde es común el maltrato, las discriminaciones, insultos entre otros, que a diario afectan la salud mental de estas personas.

Por otro lado, es importante mencionar los factores psicosociales como lo relaciona la Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales F.S.P (2017):

Factores Psicosociales hallados: El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes

inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. Acuesta (2009).

- **Psicológicos**

Carga Mental: Excesos de tareas, alta presión para hacer sus quehaceres, el cual les genera estrés, agotamiento emocional y ansiedad.

Conflictos interpersonales: conflictos con sus empleadores, lo cual causa tensión y preocupaciones constantes.

Inseguridad laboral: incertidumbre sobre el futuro del empleo, la posibilidad de perder el empleo provoca en ellas tensión y estrés.

Falta de reconocimiento: Aumento en la insatisfacción laboral, falta de reconocimiento, valoración por los esfuerzos o logros, esto conlleva a sentimientos de frustración.

Falta de control: Sentimientos sobre no tener el control sobre sus responsabilidades, puede causar estrés e impotencia.

Acosos laborales: el maltrato psicológico por parte de los trabajadores o personas que habitan en el lugar de trabajo puede afectar la salud mental del trabajador.

- **Sociales**

Falta de relaciones interpersonales: Aislamiento por horas de trabajo extensas, puede causar desánimo, estrés y cansancio emocional.

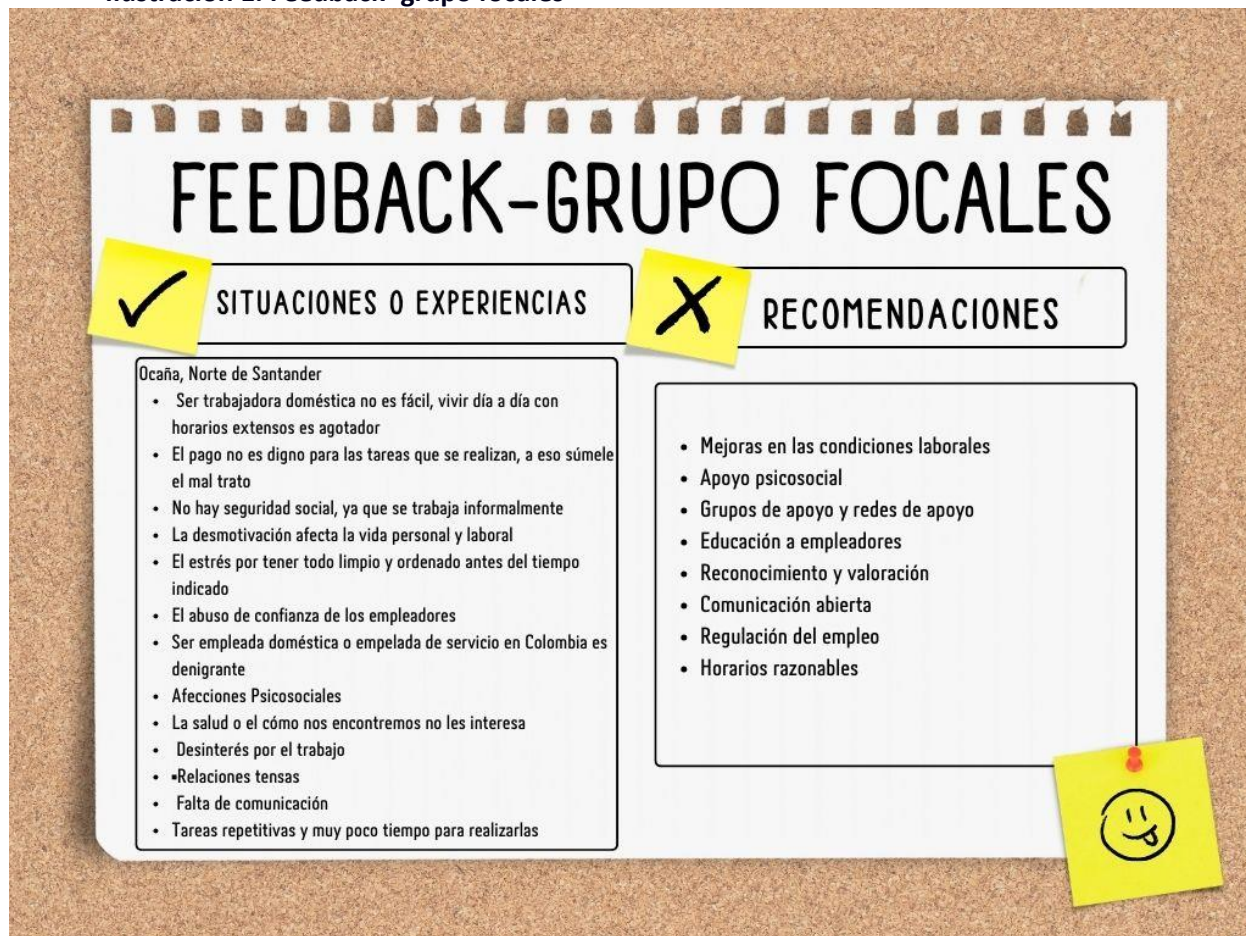
Falta de apoyo Social: No tener apoyo emocional por parte de sus familiares incluso de sus empleadores, esto influye en su bienestar psicológico y en su capacidad para manejar el estrés.

Falta de reconocimiento y valoración: La falta de reconocimiento en sus logros o actividades afecta su satisfacción laboral y su motivación.

Falta de Comunicación: la falta de comunicación asertiva y la escucha puede ocasionar malos entendidos y no mantenerse informados.

Estos factores, si no se gestionan adecuadamente, pueden llevar a consecuencias negativas como el síndrome de burnout, depresión y disminución del rendimiento laboral, basado en los grupos focales realizados estos fueron los resultados obtenidos.

Ilustración 1. Feedback- grupo focales



Fuente: Elaboración Propia (2024)

Analizando los factores psicosociales, como la baja valoración y reconocimiento, afectan de manera directa la autoestima del trabajador desmotivándolo cada día más, la falta de control sobre sus tareas y horarios conllevan a padecer estrés., comprender y abordar esta problemática como lo es el estrés laboral y el burnout en trabajadoras domésticas es esencial para mejorar su bienestar y garantizar un entorno laboral saludable y productivo. En la subcategoría de cansancio emocional se evidencio que la mayoría de los individuos (56%) reportan niveles altos de cansancio emocional. Esto indica que más

de la mitad del grupo experimenta un nivel significativo de agotamiento emocional, lo cual puede ser indicativo de problemas de bienestar emocional que merecen atención.

Fase 3 Proporcionar las recomendaciones prácticas para mitigar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticos.

Para dar cumplimiento a este objetivo específico es importante conocer la opinión de un profesional, y socializar de manera directa con las trabajadoras domésticas sobre las recomendaciones que se deben tener en cuenta ante presentarse una situación de estrés laboral, Aplicar estas recomendaciones puede contribuir significativamente a reducir el estrés y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticos, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.

El estrés y el síndrome de burnout son problemas significativos que afectan a los empleados domésticos debido a la naturaleza demandante y, a menudo, aislada de su trabajo. Para abordar este problema y mejorar el bienestar de los empleados domésticos, es esencial implementar recomendaciones prácticas que se adapten a sus necesidades específicas. Mitigar el estrés y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticos requiere un enfoque integral que aborde tanto los factores laborales como personales. Al implementar estas recomendaciones prácticas, los empleadores pueden contribuir significativamente al bienestar y la salud mental de sus empleados domésticos, creando un ambiente de trabajo más sostenible y positivo.

Recomendaciones

Mitigar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticos requiere un enfoque integral que abarque la mejora de las condiciones laborales, el apoyo emocional y la promoción de prácticas saludables.

Horarios Razonables

- Establecer jornadas laborales que permitan un equilibrio entre el trabajo y el descanso.
- Asegurar que los empleados tengan suficientes pausas durante el día.

Contratos Claros y Beneficios

- Proveer contratos formales que incluyan beneficios como seguro médico, días de descanso y vacaciones pagadas.
- Asegurar claridad en las expectativas laborales y responsabilidades.

Psicosociales

- Visibilizar las necesidades de salud mental de las trabajadoras, es importante expresar sus sentimientos y emociones.
- Buscar apoyo emocional en redes de apoyo como familia, amigos o grupos sociales (ej grupo de baile, canto, pintura, manualidades), así como búsqueda de apoyo profesional en psicología.
- Dedicar mínimo 2 pausas activas en el día, 15 min en jornada de la mañana y 15 minutos en jornada de la tarde.
- Establecer límites sobre los horarios y la capacidad para responder a tareas de alta demanda.
- Mantener buena higiene del sueño y la alimentación, esto le permitirá sentir mayor descanso y bienestar emocional.
- Implementa una actividad física entre ellas deporte, bailoterapias, ejercicios en casa o caminar por lo menos media hora diaria.
- Mantener contacto con amigas/os o familiares para desconectarse del trabajo (ideal hablar de otros temas diferentes al trabajo).
- Meditar y practicar técnicas de relajación, en este caso requiere de asesoría de un profesional para adquirir el conocimiento y la práctica.
- Mantener una buena comunicación con su jefe donde se dé la oportunidad de expresar sus necesidades frente a la carga laboral. Se espera hallar estrategias para manejar la sobrecarga laboral.

- Permítase evaluar cuando requiere un descanso como vacaciones.
- Al finalizar el día haz un ejercicio de gratitud, es importante reconocer tus logros.

Tabla 21.*Tabla de expertos*

PROFESIONAL	RECOMENDACIONES
Jeison Andrés Trigos Pineda Psicólogo Especialista en Psicología clínica 7 años de experiencias con Fundaciones y Asociaciones en Intervenciones psicosociales y ayuda humanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Definir horarios claros • Practicar el autocuidado • Buscar apoyo social • Desarrollar habilidades de manejo del estrés • Establecer comunicación afectiva con los empleadores • Buscar ayuda profesional en caso de requerirlo • Fomentar el desarrollo personal y profesional • Promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
PROFESIONAL	RECOMENDACIONES
María Alejandra Hernández García Psicóloga Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo 6 años de experiencia en el ámbito organizacional con diferentes empresas y sector comercio.	<ul style="list-style-type: none"> • Descanso adecuado • Actividad física • Redistribuir tareas • Comunicación • Apoyo social • Atención medica • Técnicas de relajación
PROFESIONAL	RECOMENDACIONES
Yessica Trigos Psicóloga Especialista en familia infancia y adolescencia 7 años de experiencia en lo humanitario en ONG NDS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de relajación • Alimentación saludable • Comunica tus sentimientos • Aprende a decir NO • Recordar que su bienestar va primero

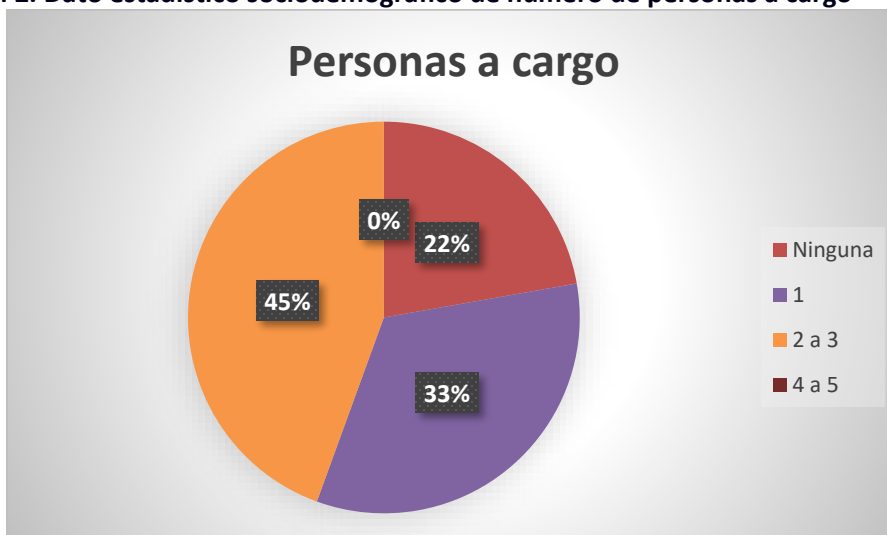
Fuente: elaboración propia (2024)

El síndrome de burnout es un problema serio que puede afectar tu salud física y mental. Al poner en práctica estas recomendaciones, podrán mejorar su bienestar y disfrutar más de tu trabajo. Es indispensable que este grupo de trabajadoras siempre tengan presente lo que puede conllevar el burnout sino se trata con tiempo, los efectos del trabajador quemado pueden llevar a circunstancias mucho peores, es de recalcar el acompañamiento psicosocial para hacer un seguimiento a los factores arrojados tanto en las entrevistas como en las estadísticas sociodemográficas.

9. Resultados Cuantitativos

La presente investigación, con un enfoque mixto, examina los hallazgos obtenidos mediante una revisión bibliográfica y la utilización de instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS). Estas herramientas se emplearon para evaluar las categorías de síndrome de burnout y estrés, lo que permitió alinear los resultados con los objetivos específicos del estudio. Además, se integran análisis cuantitativos y cualitativos para proporcionar una comprensión más completa de los factores que influyen en el bienestar laboral de las trabajadoras domésticas en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca.

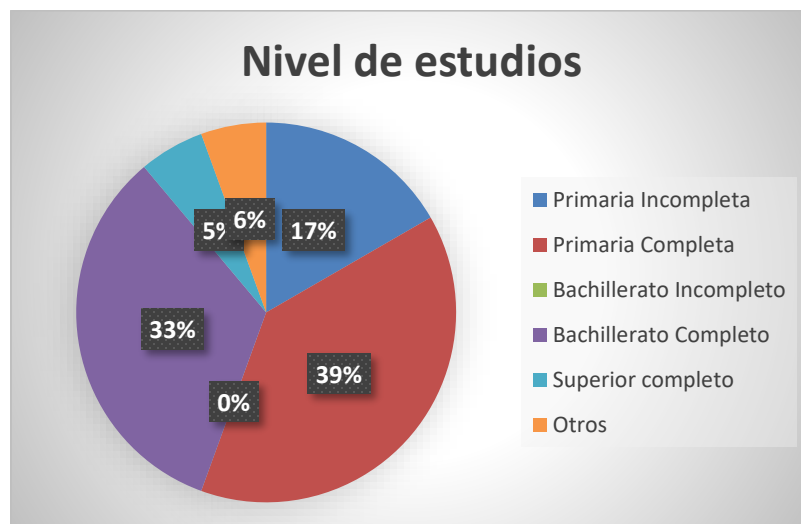
Ilustración 2. Dato estadístico sociodemográfico de número de personas a cargo



Fuente: Elaboración propia (2024)

La gran mayoría de las empleadas domésticas encuestadas son cabezas de familia, lo que sugiere una carga adicional de responsabilidades y potenciales fuentes de estrés. Este dato es crucial para los objetivos de evaluar y mitigar el estrés laboral, ya que ser cabeza de familia podría estar asociado con mayores niveles de estrés y burnout debido a las responsabilidades familiares adicionales. Un 78% de los empleados domésticos tiene al menos una persona a cargo, y un 44% tiene entre 2 y 3 personas a cargo. Este aspecto es importante para determinar factores psicosociales del estrés y burnout, ya que tener personas a cargo puede incrementar la presión y el estrés laboral.

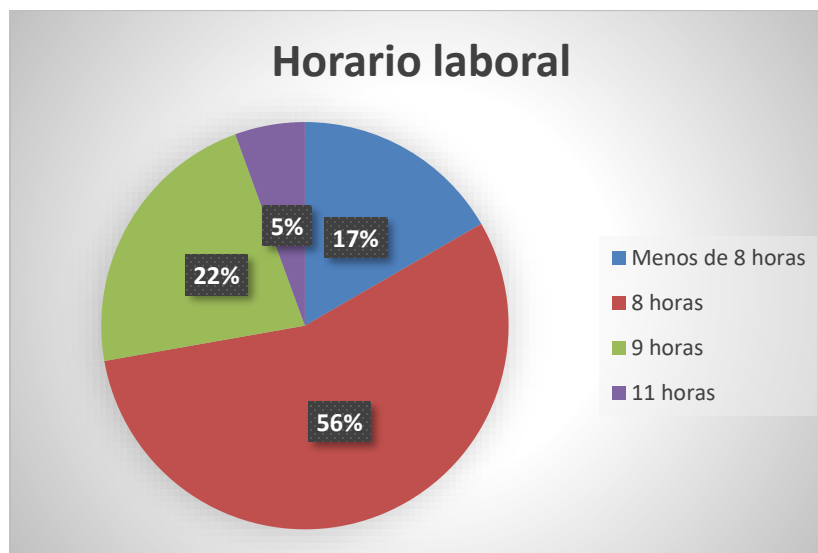
Ilustración 3. Datos estadísticos sociodemográficos sobre nivel de estudios de las empleadas domesticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

La mayoría de las empleadas domesticas tiene niveles educativos de primaria completa o bachillerato completo. Este dato es relevante para diseñar recomendaciones prácticas, ya que puede influir en la manera en que se comunican y aplican las estrategias para mitigar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout.

Ilustración 4. Datos estadísticos sociodemográficos sobre horario laboral de las empleadas domesticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

La mayoría de los empleados domésticos trabaja 8 horas diarias, pero un 28% trabaja más de 8 horas diarias, lo que podría ser un factor significativo en el estrés y el burnout. Este dato subraya la necesidad de evaluar el impacto del tiempo laboral en el bienestar y rendimiento de los empleados domésticos y de desarrollar estrategias para gestionar las cargas de trabajo de manera más efectiva.

9.1 Resultados para el estrés en la Escala de Estrés Percibido (PSS)

El análisis del estrés en las trabajadoras domésticas de los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca se basa en las teorías subyacentes y en los resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS) de Cohen (1988). Esta escala mide los sentimientos y pensamientos de estrés en el último mes a través de 14 ítems. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de estrés percibido, clasificándose de la siguiente manera: 0-14 indica que casi nunca o nunca se está estresado; 15-28 sugiere que se está estresado de vez en cuando; 29-42 refleja que se está estresado a menudo; y 43-56 muestra que se está muy a menudo estresado. Este enfoque permite identificar los niveles de estrés en las trabajadoras domésticas y evaluar su capacidad de afrontamiento (Torres, et al., 2015). Esto permitirá conocer los niveles de estrés en la población de empleadas domésticas de los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca.

Tabla 22.

Tabla de resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS) aplicada

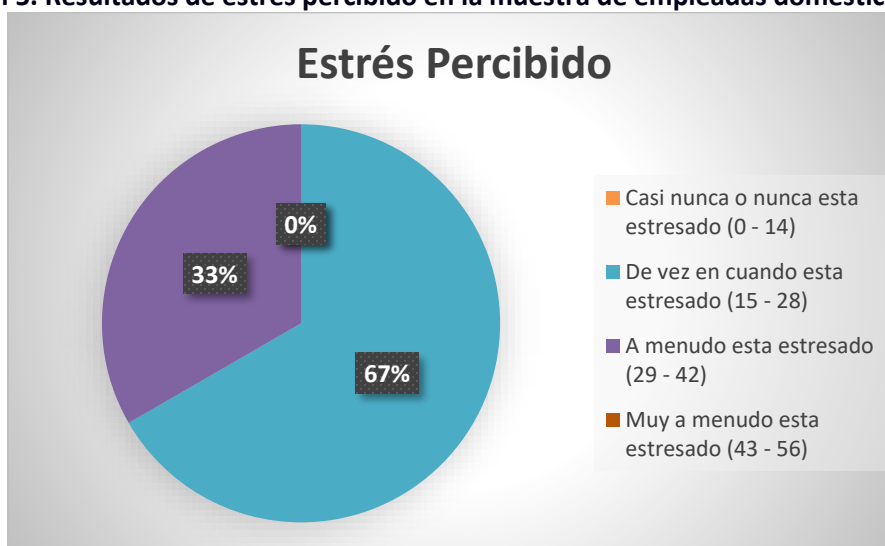
Participantes	Estrés Percibido	Afrontamiento del estrés percibido	Nivel de estrés
Participante 1	16	9	25
Participante 2	18	8	26
Participante 3	18	9	27
Participante 4	18	10	28
Participante 5	15	4	19
Participante 6	17	11	28
Participante 7	16	12	28
Participante 8	18	7	25
Participante 9	20	7	27
Participante 10	19	17	36
Participante 11	12	5	17
Participante 12	22	10	32

Participante 13	22	16	38
Participante 14	11	7	18
Participante 15	16	14	30
Participante 16	19	12	31
Participante 17	15	11	26
Participante 18	20	9	29

Fuente: Elaboración propia (2024)

El análisis del estrés percibido y el afrontamiento del estrés en las trabajadoras domésticas revela una variabilidad significativa en sus niveles de estrés. La mayoría de las participantes tiene un estrés percibido que varía entre 15 y 22, indicando que experimentan estrés de vez en cuando o a menudo. Los puntajes de afrontamiento del estrés oscilan entre 4 y 17, sugiriendo diferentes niveles de eficacia en la gestión del estrés. Los niveles totales de estrés, que combinan ambas subcategorías, varían entre 17 y 38, con algunos participantes mostrando una combinación de alto estrés percibido y menos eficaz afrontamiento del estrés, mientras que otros presentan un menor estrés percibido y una mejor gestión del mismo.

Ilustración 5. Resultados de estrés percibido en la muestra de empleadas domésticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

De acuerdo con los datos recopilados, el 67% de las trabajadoras domésticas encuestadas experimenta estrés de vez en cuando, mientras que el 33% está a menudo estresado. No se reportaron

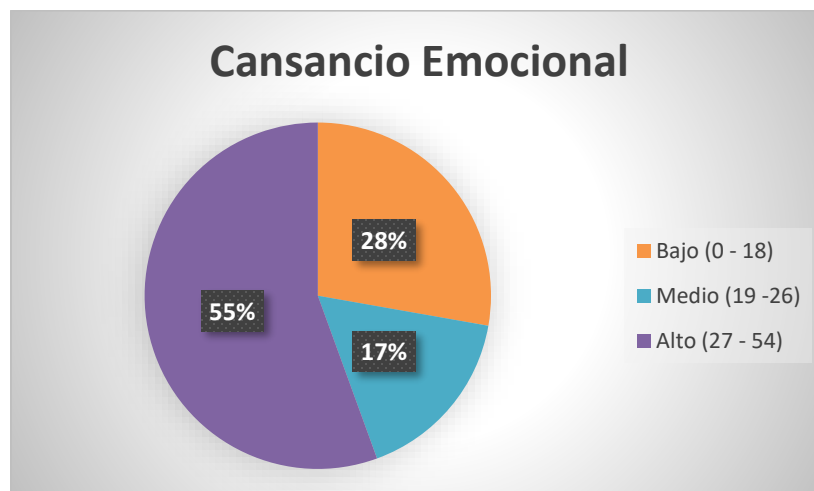
casos de trabajadoras que nunca o casi nunca estén estresadas, ni de aquellas que estén muy a menudo estresadas. Estos resultados destacan la prevalencia significativa del estrés percibido en este grupo, indicando la necesidad de intervenciones específicas para mitigar el estrés y mejorar su bienestar general.

9.2 Resultados de síndrome de burnout en el Maslach Burnout Inventory (MBI)

El análisis del síndrome de burnout en las trabajadoras en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca se realiza utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI), evaluando las subcategorías de agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y eficacia profesional (realización personal). Para determinar los niveles de burnout, se identifican puntajes altos en agotamiento emocional y despersonalización, y bajos en eficacia profesional. Este enfoque permite conocer los niveles de síndrome de burnout en esta población. Es crucial examinar detalladamente cada subcategoría para determinar la severidad del síndrome, que puede variar según la presencia de síntomas en una, dos o tres subcategorías y su divergencia respecto a los valores de referencia.

Este análisis facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora en las trabajadoras domésticas. Las puntuaciones se interpretan de la siguiente manera: para el cansancio emocional, los valores bajos son de 0 a 18, los medios de 19 a 26 y los altos de 27 a 54; para la despersonalización, los valores bajos son de 0 a 5, los medios de 6 a 9 y los altos de 10 a 30; y para la realización personal, los valores bajos son de 0 a 33, los medios de 34 a 39 y los altos de 40 a 56 (Carvajal, et al., 2022). Este enfoque permite identificar tanto los niveles de burnout como las áreas de fortaleza y debilidad en las trabajadoras domésticas, contribuyendo a una comprensión más profunda del impacto del estrés y el burnout en su bienestar y rendimiento laboral.

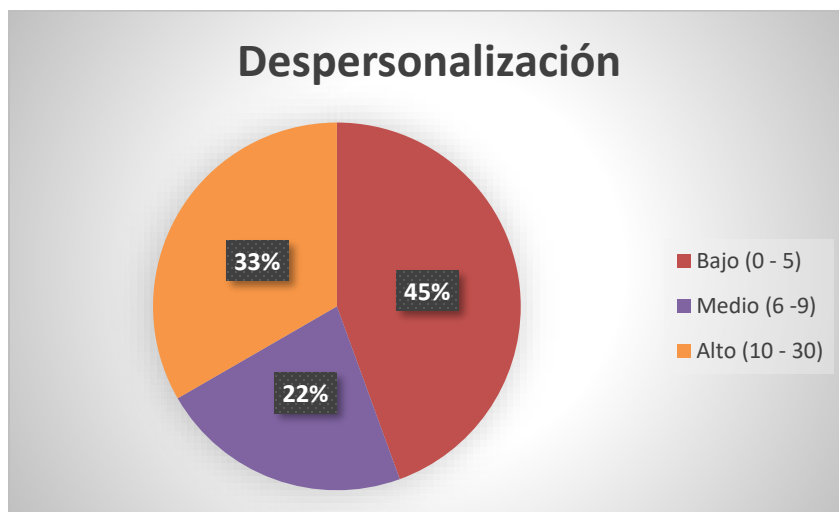
Ilustración 6. Resultados correspondientes al cansancio emocional en las empleadas domésticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

En la subcategoría de cansancio emocional la mayoría de los individuos (56%) reportan niveles altos de cansancio emocional. Esto indica que más de la mitad del grupo experimenta un nivel significativo de agotamiento emocional, lo cual puede ser indicativo de problemas de bienestar emocional que merecen atención. El 28% de las personas se encuentran en el rango bajo, lo que sugiere que una parte considerable del grupo no experimenta un cansancio emocional significativo. Esto podría indicar que, en general, hay cierta variabilidad en la experiencia del cansancio emocional entre los participantes. Solo el 17% de las personas reportan niveles medios de cansancio emocional. Esto sugiere que la mayoría de los individuos se sitúan en los extremos de la escala, ya sea con bajo o alto cansancio emocional, con relativamente pocos en un rango intermedio.

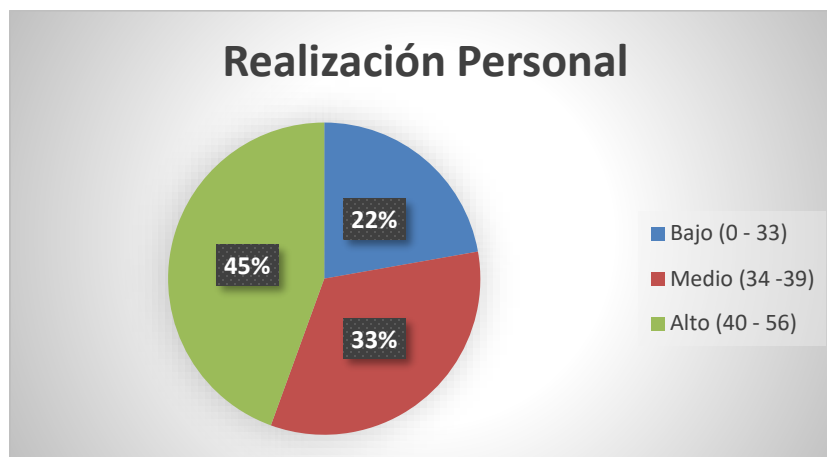
Ilustración 7. Resultados correspondientes a la despersonalización en las empleadas domésticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los datos indican que el 44% de los participantes reporta niveles bajos de despersonalización, lo que sugiere que una porción considerable del grupo no experimenta una desconexión significativa o sensación de irrealidad con respecto a su entorno o su propio comportamiento. En contraste, el 33% de los participantes se encuentra en el rango alto de despersonalización, lo que podría reflejar una mayor desconexión o distanciamiento emocional, que puede estar asociado con problemas de salud mental o estrés intenso. Solo el 22% de los individuos reporta niveles medios de despersonalización, lo que indica que una minoría se encuentra en un estado intermedio entre bajo y alto.

Ilustración 8. Resultados correspondientes a la realización personal en las empleadas domésticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los resultados sobre realización personal muestran que el 44% de los participantes se encuentra en el rango alto, indicando que casi la mitad del grupo experimenta un alto grado de satisfacción y éxito en sus vidas. Esto sugiere que muchos individuos se sienten realizados y satisfechos con sus logros personales. En contraste, el 22% de los participantes reporta niveles bajos de realización personal, lo que podría reflejar insatisfacción o una falta de logros personales significativos. Un 33% se encuentra en el rango medio, indicando una satisfacción moderada y un nivel intermedio de logro personal.

El análisis del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas muestra una variabilidad significativa en las subcategorías de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los niveles de cansancio emocional varían entre 14 y 43, con la mayoría de las participantes presentando niveles altos, indicando un agotamiento emocional significativo. Los niveles de despersonalización oscilan de 0 a 20, con varios participantes mostrando niveles altos, lo que sugiere una actitud de cinismo hacia el trabajo y los demás. En cuanto a la realización personal, los puntajes fluctúan entre 18 y 48, donde los más bajos indican baja satisfacción y realización personal en el trabajo, mientras que los más altos reflejan una alta realización personal. Este perfil sugiere un alto riesgo de burnout, subrayando la necesidad de intervenciones para mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral en este grupo.

9.3 Resultados y análisis cuantitativos

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el impacto del estrés y síndrome de burnout en el bienestar y el rendimiento de los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander y Valle del Cauca, lo cual se evidenció estos factores psicosociales en las encuestas realizadas y en los grupos focales realizados en cada departamento.

Para abarcar de manera general los hallazgos obtenidos de ambos departamentos el análisis del síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas muestra una variabilidad significativa en las subcategorías de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los niveles de cansancio emocional varían entre 14 y 43, con la mayoría de las participantes presentando niveles altos, indicando un agotamiento emocional significativo. Los niveles de despersonalización oscilan de 0 a 20, con varios participantes mostrando niveles altos, lo que sugiere una actitud de cinismo hacia el trabajo y los demás. En cuanto a la realización personal, los puntajes fluctúan entre 18 y 48, donde los más bajos indican baja satisfacción y realización personal en el trabajo, mientras que los más altos reflejan una alta realización personal. Este perfil sugiere un alto riesgo de burnout, subrayando la necesidad de intervenciones para mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral en este grupo. En ambos casos, la presencia del estrés subraya la importancia de abordar este tema desde una perspectiva de salud mental y bienestar. La variabilidad en la experiencia del estrés entre las trabajadoras domésticas destaca la necesidad de enfoques específicos para abordar el estrés en diferentes contextos y poblaciones.

Por otro lado, como menciona Méndez Vanegas (2004):

“El síndrome de quemarse por el trabajo, como una respuesta al estrés laboral crónico, ha cobrado protagonismo en este contexto. Los cambios ocurridos en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del síndrome de quemarse por el trabajo. Ocurren cambios en la estructura de los sectores económicos que han

originado un fuerte crecimiento del sector de servicios y la aparición de nuevas formas de trabajo, que se caracterizan por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con las personas hacia las que se dirige el trabajo: clientes, usuarios de la organización". La relación de las personas con su trabajo puede ir desde el "compromiso con el trabajo" a "quemarse por el trabajo ". En el compromiso con el trabajo, un trabajador se empeña en realizar su trabajo de manera excelente y experimenta satisfacción por la eficacia de su desempeño. Por el contrario, quemarse por el trabajo significa llegar a un estado de agotamiento que vuelve al trabajador cínico respecto al valor y el sentido de su trabajo y duda de su capacidad para realizarlo. La despersonalización y el distanciarse del trabajo son estrategias para enfrentar las exigencias agotadoras del trabajo. El cinismo puede ser una estrategia disfuncional, pues reduce la energía del individuo para realizar un buen trabajo y desarrollar soluciones creativas a los problemas laborales.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado el síndrome de estrés laboral se puede describir como:

El síndrome de estrés laboral ("Burnout") es un deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva a los recursos físicos y emocionales. En el personal cuya capacidad de reacción se encuentra desbordada y agotada, se produce una intensa repercusión en su medio familiar y social; se llega en algunos casos a situaciones de alto riesgo. En esta problemática se han identificado tres dimensiones del síndrome: el cansancio o agotamiento emocional (CE), la despersonalización en el trato (DP) y el nivel de realización personal (RP). El cansancio emocional (CE) es una de las claves del síndrome de estrés laboral, lo que significa que la fuerza o capital emocional se consume y se agota la capacidad de entrega hacia los demás. (Méndez Vanegas, 2004,)

Las trabajadoras en los grupos focales realizados narraban como el estrés y el agotamiento emocional las llevaba a un punto donde no encontraban salida, los malos tratos y el mal pago las

conducían al cansancio extremo donde solo esperaban que se acabara su día de trabajo para ir a sus casas. La falta de redes de apoyo social y emocional fuera del trabajo hace que las trabajadoras se sientan solas y desprovistas de recursos para enfrentar tanto los retos laborales como los personales.

10. Conclusiones

Acorde a lo planteado al objetivo, Evaluar cómo el estrés laboral y el síndrome de burnout afectan la salud mental y física de los empleados domésticos en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca. Donde por medio de una estadística sociodemográfica se hallaron los siguientes resultados, donde se destacan las siguientes categorías; estrés percibido, el 67% de las trabajadoras domésticas encuestadas experimenta estrés de vez en cuando, mientras que el 33% está a menudo estresado. No se reportaron casos de trabajadoras que nunca o casi nunca estén estresadas, ni de aquellas que estén muy a menudo estresadas. Estos resultados destacan la prevalencia significativa del estrés percibido en este grupo.

Subcategoría Cansancio emocional, la mayoría de los individuos (56%) reportan niveles altos de cansancio emocional. Esto indica que más de la mitad del grupo experimenta un nivel significativo de agotamiento emocional, lo cual puede ser indicativo de problemas de bienestar emocional que merecen atención. El 28% de las personas se encuentran en el rango bajo, lo que sugiere que una parte considerable del grupo no experimenta un cansancio emocional significativo. Esto podría indicar que, en general, hay cierta variabilidad en la experiencia del cansancio emocional entre los participantes. Solo el 17% de las personas reportan niveles medios de cansancio emocional. Esto sugiere que la mayoría de los individuos se sitúan en los extremos de la escala, ya sea con bajo o alto cansancio emocional, con relativamente pocos en un rango intermedio.

Por otra parte, valorando el modelo MBI, el indicio de despersonalización y de agotamiento emocional se encuentra en nivel medio, en justificación del trato no justo, frustración, poco reconocimiento de labor, por lo anterior, la organización (independientemente de la modalidad de contratación) y el empleado debe generar estrategias motivacionales, de incentivos y de valor por el gran compromiso, responsabilidad y trabajo que realiza los empleados domésticos de Colombia. Osorio., et al, (2024)

Acorde a los resultados obtenidos del objetivo dos de determinar Factores Psicosociales del Estrés y Burnout en el Sector Doméstico en los departamentos de Norte de Santander, y Valle del Cauca; se hallaron los siguientes, desde el factor **Psicológico** se encuentran diferentes categorías como lo son; **Carga Mental** que van acompañados de los excesos de tareas, alta presión para hacer sus quehaceres, el cual les genera estrés, agotamiento emocional y ansiedad. También los **Conflictos interpersonales** como los problemas con sus empleadores, lo cual causa tensión y preocupaciones constantes, otro factor que se halló fue **Inseguridad laboral** la incertidumbre sobre el futuro del empleo, la posibilidad de perder el cargo provoca en ellas tensión y estrés. La **Falta de reconocimiento** como el aumento en la insatisfacción laboral, falta de reconocimiento, valoración por los esfuerzos o logros, esto conlleva a sentimientos de frustración. Otro factor hallado fue **la falta de control**, los Sentimientos sobre no tener el control sobre sus responsabilidades, puede causar estrés e impotencia. Y por último los **Acosos laborales** el maltrato psicológico por parte de los trabajadores o personas que habiten en el lugar de labor puede afectar la salud mental del trabajador.

También se encontraron factores Sociales, en los cuales se encontró **la Falta de relaciones interpersonales** como el aislamiento, por horas de trabajo extensas, puede causar desánimo, estrés y cansancio emocional. La **Falta de apoyo Social** el no tener apoyo emocional por parte de sus familiares incluso de sus empleadores, esto influye en su bienestar psicológico y en su capacidad para manejar el estrés. Otros factores hallados fueron **Falta de reconocimiento y valoración y la Falta de Comunicación.**

Estos factores, si no se gestionan adecuadamente, pueden llevar a consecuencias negativas como el síndrome de burnout, depresión y disminución del rendimiento laboral, basado en los grupos focales realizados estos fueron los resultados obtenidos.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los objetivos anteriores y basado en los análisis cualitativos y cuantitativos es necesario proporcionar las recomendaciones prácticas para mitigar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout entre los empleados domésticas en los departamentos

de Norte de Santander, y Valle del Cauca, como lo es el objetivo tres de esta investigación, por medio de profesionales y especialistas en el tema proporcionaron una serie de recomendaciones para gestionar de manera correcta las consecuencias que conlleva el estrés y el burnout.

Por ello es importante proporcionar métodos o campañas con el objetivo de brindar programas psicosociales para que de esta manera este grupo de trabajadoras manejen un buen bienestar, promoviendo prácticas de autocuidado, la búsqueda de apoyo social, técnicas de relajación y un descanso adecuado y las prácticas de autocuidado, son algunas de las recomendaciones que indicaron los profesionales.

11. Recomendaciones

Estas recomendaciones ayudarán a estructurar este proyecto de investigación que no solo aporte conocimientos científicos, sino que también pueda influir en mejoras significativas para el bienestar de las trabajadoras domésticas. Es importante que las recomendaciones aborden tanto aspectos metodológicos como prácticos para generar un impacto significativo.

El enfoque metodológico de esta investigación se tuvo en cuenta ciertos enfoques, es necesario realizar entrevistas y encuestas a profundidad periódicamente para obtener datos que muestren las experiencias personales, también se pueden complementar con grupos focales ya que por medio de esta herramienta ellas comunican lo que sienten y piensan, estos instrumentos se pueden usar tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo. También es necesario tener en cuenta el uso de escalas validadas para tener más información, el uso del el Maslach Burnout Inventory (MBI) o la Escala de Estrés Percibido (PSS) para medir burnout y estrés respectivamente es muy importante.

Análisis comparativo es de mucha utilidad realizarlo, ya que por medio de este análisis comparativo entre trabajadoras domésticas con diferentes niveles de condiciones laborales (formalidad, jornada, beneficios) para explorar la influencia de estos factores en el estrés.

En el ámbito de la dimensión sociocultural es importante abarcar algunos puntos, analizar las condiciones laborales y el impacto del trabajo en ellas. Pues los entes encargados de vigilar o supervisar deben de tener la lupa en estos puntos, como el analizar cómo factores como la falta de contratos formales, bajos salarios, largas jornadas de trabajo y la informalidad del sector afectan el bienestar emocional y mental de las trabajadoras domésticas, que sanciones se tienen en cuenta, cuales son los derechos de estas trabajadoras y que se debe hacer ante una falta grave, el trabajo doméstico a menudo es subvalorado socialmente. La falta de Investigación en este grupo de empeladas es escasa y cómo esta falta de reconocimiento influye en el estrés y la percepción de autoeficacia de las trabajadoras.

En el ámbito de salud mental y bienestar es importante la atención a la salud mental y bienestar, se recomienda políticas públicas o programas que promuevan el acceso de las trabajadoras domésticas a servicios de salud mental, ya que muchas veces estas trabajadoras no tienen acceso a servicios de bienestar, es importante tener en cuenta el diseño de talleres o programas de formación sobre gestión del estrés y el autocuidado, orientados específicamente a este grupo de trabajadoras, teniendo en cuenta las particularidades de su labor.

En el caso de las políticas públicas y derechos laborales es recomendable promover la formalización laboral y vigilar el cumplimiento de la normativa, es importante tener medidas para fortalecer la formalización del empleo doméstico, mejorando las condiciones laborales y reduciendo los factores que contribuyen al estrés y burnout. Se sugiere un mayor enfoque en la aplicación de las normativas laborales existentes que protegen a las trabajadoras domésticas, como el acceso a la seguridad social y descansos reglamentarios.

A recomendaciones futuras es necesario ampliar el campo de estudio, para realizar investigaciones en diferentes contextos geográficos y culturales para entender mejor las variaciones en las experiencias de estrés y burnout entre trabajadoras domésticas en distintas regiones. Como sugerencia es necesario hacer Investigación longitudinal, ya que esta sugiere estudios a largo plazo para analizar cómo el estrés laboral y el burnout evolucionan a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta factores como la edad, el tiempo en el empleo y los cambios en las condiciones laborales.

12. Referencias

- Acuesta Asensio Sabino. (2009). Metodología para la generación de agendas de rotación de puestos de trabajo desde un enfoque ergonómico mediante algoritmos evolutivos. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6287/tesisUPV3088.pdf.txt>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2011). Principios de ética biomédica (Vol. 11, No. 64). http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_agronomia/Produccion_Animal/Produccion_Animal/Bioetica.pdf
- BENEVIDES PEREIRA, A. M., MORENO-JIMÉNEZ, B., GARROSA HERNANDEZ, E., & GONZALEZ GUTIÉRREZ, J. L. (2002). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el "inventario de Burnout de psicólogos". *Clínica y Salud*, 13(3), 257-283.
- Bauleo, M. F., van Dijk, F., & Radon, K. (2017). Ritmo de trabajo y su influencia en la salud mental de trabajadoras domésticas en Argentina. *Revista de Salud Pública*, 73–83. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v0.n0.16780>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Carvajal, A., & Bedoya, M., & Barrascout de León, D. (2022). Síndrome de burnout en auxiliares de enfermería durante la pandemia del COVID-19. *Ciencia y Academia*, (3), <https://doi.org/10.21501/2744838X.4492>
- Correa Carrasco, 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>
- Cohen, S. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. <https://psycnet.apa.org/record/1988-98838-002?email=RIFUZ1JKSTJwWWxtNFN4M05KRGU0MFdvbXJvcDZSZ1I3WUR5R0RxV21SMD0tLTIOSFd5Q2VacHFQSHg1ME5ONVB6bXc9PQ%3D%3D--9dfeb6e1fdc172d071f735152115700206acc5db>
- Chona, F. Yepes, H. y Santander, M. (2020). Condiciones y efectos para la salud en el trabajo de ama de casa. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/32dbcaa0-57e8-4b61-90ce-d5889644d863/content>
- DANE 2023. Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH - 2023. <https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/782>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) & Mintrabajo. (2023). Reforma laboral y su impacto en los trabajadores domésticos. <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2023/marzo/cerca-de-600-mil-trabajadoras-y-trabajadores-del-servicio-domestico-se-beneficiaran-con-reforma-laboral#:~:~=Seg%C3%BAa%20la%20Gran%20Encuesta%20Integrada,mil%20personas%20frente%20a%202021>.
- Escobar, F. H., Montenegro, L. M., & Bernal, K. M. (2014). Transient-rate analysis for hydraulically-fractured gas shale wells using the concept of induced permeability field. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 9(8), 1244-1254. https://www.researchgate.net/profile/Freddy-Escobar-3/publication/283365998_Transient-rate_analysis_for_hydraulically-fractured_gas_shale_wells_using_the_concept_of_induced_permeability_field/links/56743bdd08ae125516e09cb5/Transient-rate-analysis-for-hydraulically-fractured-gas-shale-wells-using-the-concept-of-induced-permeability-field.pdf

- Enriquez, G. F., Macchiaverna, N. P., Argibay, H. D., Arias, L. L., Farber, M., Gürtler, R. E., ... & Garbossa, G. (2019). Polyparasitism and zoonotic parasites in dogs from a rural area of the Argentine Chaco. *Veterinary Parasitology: Regional Studies and Reports*, 16, 100287. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2405939018302296>
- Factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa. (n.d.). Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/8535/7254>
- Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales F.S.P., Salud Laboral, riesgos relacionados con la psicología (2017). <https://saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- García Peñalvo, F. J. (2022). Desarrollo de estados de la cuestión robustos; Revisiones sistemáticas de literatura. Recuperado de <https://revistas.usal.es/tres/index.php/eks/article/view/28600/27681>
- Gallegos, W. L. A., Iturrizaga, I. M., & Salinas, M. A. M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista de psicología (Trujillo)*, 16(1), 64-77. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/481/464>
- García Álvarez, A. I., & Ovejero Bernal, A. (1998). La medida del feedback laboral en las organizaciones: adaptación del cuestionario Job Feedback Survey. *Psicothema*, 10 (2). <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/29233/Psicothema.1998.10.2.241-57.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez Pereira, O. Y. (2024). Medidas que se pueden tomar para prevenir y abordar el Síndrome de Burnout en las trabajadoras domesticas (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Gutiérrez, A., & Pérez, J. (2021). Factores de estrés en el trabajo doméstico en Colombia. *Revista de Psicología Social*, 34(2), 44-60. <https://revistapsicosocial.org/factores-estres-trabajo-domestico>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill. <https://www.semanticscholar.org/reader/3e42246ee04eeab4fcef7b4bd80c13c59bc21292>
- Herrera Barrientos Kembly. (2022) Diseño del sistema de documentación de procesos de la empresa Prodeco Innovation. <http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/3acb59e7-8e48-4adc-b2ed-41378dccbaf8/content>
- International Labour Organization. (2016). Decent work for domestic workers: Convention No. 189. Recuperado de <https://www.ilo.org/domesticworkers>
- Fontalvo C., Aragón D., Correa D., (2022) Identificar el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras al servicio doméstico en el departamento del Valle del Cauca. <https://burnoutenelserviciodomesticovallec.blogspot.com/2022/12/identificar-el-estres-laboral-y-el.html>
- López, M., & Sánchez, A. (2022). Implicaciones del burnout en el bienestar de los trabajadores domésticos. *Revista de Bienestar Laboral*, 15(4), 85-100. Recuperado de <https://bienestarlaboral.org/implicaciones-burnout>
- Lorenzo y Montero, R., & Sánchez Caro, J. (1999). Consentimiento informado. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10741/CC%2047%20art%2011.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Maslach, C. & Jackson, S. E. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.
- Martínez, L., Gómez, R., & Ramírez, F. (2019). El impacto del burnout en la salud de los trabajadores domésticos. *Salud Ocupacional*, 28(3), 120-135. Recuperado de <https://saludocupacional.org/impacto-burnout-salud>
- Martínez Oropesa, Ciro. (2015). La gestión de la seguridad basada en los comportamientos: ¿un proceso que funciona? *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(241), 424-435. Recuperado en 16 de septiembre de

- 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000400002&lng=es&tlng=es.
- Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos: Informe IV(1). Ginebra: OIT. <https://www.ilo.org>
- Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica*. Vol. XXII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. https://alinin.org/wp-content/uploads/2024/06/Tendencias_XXII_129-147.pdf
- Pastor Molina, L. (2022). Ansiedad y estrés en nomofobia de estudiantes de educación técnico-productiva de Lima, Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 511-522. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.353>
- Paz, D (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *Cienciamatria*, 6(1), 264-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>
- Rodríguez, P. (2020). Condiciones laborales y estrés en el trabajo doméstico en Norte de Santander y Valle del Cauca. *Estudios Regionales*, 22(1), 65-80. Recuperado de <https://estudiosregionales.org/condiciones-laborales-estres>
- Soria, R., & Lara, N. (2017). Estrés y apoyo social en mujeres amas de casa y empleadas domésticas. *Alternativas Psicológicas*, 38, 99-114. <https://alternativas.me/27-numero-38-agosto-2017-enero-2018/159-estres-y-apoyo-social-en-mujeres-amas-de-casa-y-empleadas-domesticas>
- Torres, M., Vega, E., Vinalay, I., Arenas, G., & Rodríguez, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preclamsia. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 122-133. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.08.001>
- Valenzuela, M y Mora, C (2009). *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2009 <https://doczz.es/doc/397182/trabajo-dom%C3%A9stico--un-largo-camino-hacia-el-trabajo-decente>
- Vanegas Méndez José, (2002), estrés laboral o síndrome de burnout. <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

13. Anexos

Anexo A. Folleto para socializar con las empleadas

29 JULIO 2024

ESTRÉS LABORAL Y SINFROME DE BURNOUT

Recomendaciones

www.unsitiogenial.es

Bienestar

Psicóloga Yessica Trigos

ESTABLECER LIMITES CLAROS

- Definir Horarios de Trabajo: Establecer horarios claros de inicio y fin de la jornada laboral para evitar la sobrecarga de trabajo.
- Espacios de Descanso: Asegurar que los empleados tengan espacios y tiempos definidos para descansar durante su jornada laboral.

Estrés Laboral

Comunicación Abierta

- Feedback Regular: Fomentar la retroalimentación regular y constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral.
- Escucha Activa: Practicar la escucha activa y mostrar empatía hacia las preocupaciones y necesidades de los empleados.

Síndrome de Burnout

Fomentar un Ambiente de Trabajo Saludable

- Respetar la Privacidad: Garantizar que los empleados tengan su espacio personal respetado.
- Ambiente Agradable: Mantener un entorno laboral limpio y ordenado que facilite la concentración y la tranquilidad.

Terapias y Actividades de Relajación

- Mindfulness y Meditación: Implementar prácticas de mindfulness y meditación para reducir el estrés y mejorar la concentración.
- Terapias Alternativas: Considerar terapias como yoga, tai chi, o masajes para el bienestar general.

Tu vas primero

Promover el Autocuidado

- Educación sobre el Estrés: Preparar información sobre cómo identificar el estrés y técnicas para manejarlo, como la respiración profunda y la meditación.
- Incentivar el Ejercicio: Promover la actividad física regular, que puede incluir pausas activas durante la jornada laboral.

Protege tu salud mental

Capacitación y Desarrollo

- Formación Continua: Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional para que los empleados se sientan valorados y motivados.
- Gestión del Tiempo: Capacitar en técnicas de gestión del tiempo y organización para mejorar la eficiencia y reducir el estrés.

Reconocimiento y Recompensas

- Reconocimiento Regular: Reconocer y valorar el buen trabajo de manera regular, lo cual puede incluir elogios verbales, bonos, o pequeños incentivos.
- Cultura de Aprecio: Crear una cultura de aprecio y gratitud en el lugar de trabajo.

Recomendaciones

Gracias

y recuerda tu salud mental va primero

Daniela Villanueva
Carolina Gómez
Liliana Sierra

Fuente: Elaboración propia 2024

Anexo B. Grupo focal: Ginebra Valle del Cauca



Fuente: Elaboración propia (2024)

Anexo C. Grupo focal: Cali, Valle del Cauca



Fuente: Elaboración propia (2024)

Anexo D. Grupo focal: Ocaña, Norte de Santander



Fuente: elaboración propia (2024)