



Conocer La Apreciación Del Estrés Laboral Y El Síndrome De Burnout En Las Trabajadoras Domésticas De
Diferentes Regiones De Colombia

Rúa Lopera Estefanía

García Tovar Camila Andrea

López González Deicy Harleidy

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Conocer La Apreciación Del Estrés Laboral Y El Síndrome De Burnout En Las Trabajadoras Domésticas De
Diferentes Regiones De Colombia

Rúa Lopera Estefanía

García Tovar Camila Andrea

López González Deicy Harleidy

Trabajo De Grado Presentado Para Obtener El Título De Especialista En Gestión Psicosocial En Contextos
De Trabajo

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Psicólogo, Profesional en Salud Ocupacional.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Febrero, 2024

Agradecimientos

Gracias al docente Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por habernos enseñado y guiado durante el desarrollo de esta investigación, así como a los compañeros que fueron partícipes del proyecto nodo y que durante las reuniones brindaban sus conocimientos, fortaleciéndonos cada día más, a la universidad corporación universitaria minuto de dios, quienes permitieron la creación de este grupo de estudio y donde nos apoyaron en la ejecución de la investigación que pretendía a través de una muestra conocer la manera en que perciben el estrés laboral y el síndrome de burnout las empleadas domésticas de diferentes regiones de Colombia.

Resumen

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, mental y emocional provocado por una carga excesiva de trabajo. Este estudio se enfoca en examinar cómo experimentan el estrés laboral y el síndrome de burnout las empleadas domésticas en varias regiones de Colombia (Antioquia, Chocó y Cesar), por lo cual se entrevistó a una muestra de doce trabajadoras pertenecientes a este sector económico. A estas trabajadoras se les aplicó una entrevista semiestructurada, con enfoque cualitativo y corte transversal, por medio de un consentimiento informado las entrevistadas aceptaron voluntariamente ser partícipes del presente estudio, que constaba de veinticuatro preguntas las cuales doce pertenecían a características sociodemográficas y las otras doce a temas propios de la investigación, se tomaron como modelos para la elaboración de las preguntas el modelo de Maslach, donde sus componentes claves son: agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la eficacia, por otra parte también se tuvo en cuenta el modelo de demanda-control- apoyo de Karasek, el cual como componentes claves tiene: la demanda psicológica, el control sobre el trabajo y el apoyo social, las preguntas fueron validadas por siete expertos. En cuanto a los resultados, se analizan diversos aspectos y resaltando el agotamiento emocional en estas trabajadoras y mostrando que las condiciones laborales para estas empleadas, así como el trato no es el más adecuado.

Palabras clave: *Síndrome de burnout, estrés laboral, empleadas domésticas, salud, condiciones laborales.*

Abstract

Burnout syndrome is a state of physical, mental, and emotional exhaustion caused by an excessive workload. This study focuses on examining how domestic employees experience work stress and burnout syndrome in several regions of Colombia (Antioquia, Chocó, and Cesar), for which a sample of twelve workers belonging to this economic sector was interviewed. A semi-structured interview was applied to these workers, with a qualitative and cross-sectional approach. Through informed consent, the interviewees voluntarily agreed to participate in this study, which consisted of twenty-four questions, twelve of which belonged to sociodemographic characteristics and the other twelve to own research topics, the Maslach model was taken as models for developing the questions, where its key components are: emotional exhaustion, depersonalization and decreased effectiveness, on the other hand, the demand model was also taken into account. -control- support of Karasek, which as key components has: psychological demand, control over work and social support, the questions were validated by seven experts. Regarding the results, various aspects are analyzed, highlighting the emotional exhaustion in these workers and showing that the working conditions for these employees, as well as the treatment, are not the most appropriate.

Keywords: *Burnout syndrome, work stress, domestic workers, health, working conditions.*

Índice

Agradecimientos	3
Resumen	4
Abstract.....	5
Índice.....	6
Índice de tablas	8
Capítulo 1. Planteamiento del problema	9
Pregunta.....	10
Objetivos	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Justificación.....	11
Antecedentes específicos o investigativos	13
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	20
Participantes	20
Técnicas (Instrumentos o herramientas)	20
Fases del trabajo de campo	23
Consideraciones éticas.....	24
Categorización y clasificación	25
Tabla 1 Cuadro Codificación.....	25

Tabla 2 Preguntas entrevista análisis cualitativo	26
Tabla 3 Preguntas entrevista Modelo Maslach.....	28
Tabla 4 Pregunta entrevista Modelo Karasek	60
Capítulo 4. Disertación.....	102
Referencias.....	105
Apéndices o Anexos	108

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro Codificación.....	25
Tabla 2 Preguntas entrevista análisis cualitativo.....	26
Tabla 3 Preguntas entrevista Modelo Maslach.....	28
Tabla 4 Pregunta entrevista Modelo Karasek.....	60

Capítulo 1. Planteamiento del problema

El trabajo doméstico a nivel mundial sigue siendo infravalorado e invisible, donde las condiciones para estas personas son desfavorables, debido a que en muchas ocasiones no se les paga lo justo, no tienen prestaciones legales y no se les trata con dignidad, cabe resaltar que el trabajo doméstico en su mayor parte es realizado por niñas y mujeres, las cuales por las necesidades que se presentan como ser migrantes, vivir en lugares donde el empleo escasea, no contar con estudios en algunas ocasiones, entre otros aspectos, hace que sean vulnerables y discriminadas, demostrando que ante los derechos humanos estas personas sufren múltiples abusos (OIT, Organización internacional del trabajo, 2011).

Como se observa el trabajo doméstico por ende no se valora y las personas que realizan este tipo de labor son discriminadas, para Colombia en 2022, se pudo evidenciar que 9 de cada 10 personas que realizan trabajo doméstico son mujeres y que la informalidad es del 83 %. Una investigación realizada por parte de la Organización internacional del trabajo (OIT) y el Departamento administrativo nacional de estadística (DANE) para el año 2021, demostró que estas empleadas ganan un 27% menos que los hombres que realizan la misma labor, lo que se traduce a que estas personas no se les garantizan y reconocen sus derechos, que no van a poder envejecer y tener una vida digna por las condiciones en las que son contratadas(OIT, Organización internacional del trabajo, 2023).

El Ministerio de Trabajo para el año 2013 informo que más de 20.000 menores de edad eran trabajadoras domésticas: 14.000 por días y 6.000 en la modalidad de internas, una cifra bastante alarmante, muchas se ven obligadas a ejercer las labores domésticas debido a las condiciones en las

que viven ellas y sus familias, esto hace que en muchas ocasiones empiecen a realizar este tipo de labor, son traídas de sus hogares para ciudades desconocidas, donde les prometen mejorar sus condiciones de vida, pero que con el paso del tiempo estas no se cumplen, debido a las pocas garantías que tienen estas personas al realizar su trabajo, la falta de afiliación a la seguridad social, el no contar con un contrato laboral, horarios de trabajos extensos, los malos tratos que pueden recibir por parte de sus empleadores, entre otros aspectos a los que están expuestos durante sus jornadas laborales desencadenan que puedan sufrir diferentes afectaciones físicas y a nivel mental, cabe resaltar que muchas de estas personas no pueden cambiar de empleo debido a sus obligaciones (Escobar Roldán, 2019).

A partir de las condiciones laborales de las empleadas domésticas y la precariedad se puede observar el impacto que tiene para su bienestar el ejercer la labor, si bien el trabajo puede traer diferentes beneficios como mejorar la calidad de vida, si el entorno y las condiciones no son favorables pueden generar impactos negativos en la salud de las personas, para el caso puntual de las empleadas domésticas la falta de garantías, los horarios de trabajo, el trato, el poco reconocimiento a su labor, el no aplicar las normas legales en relación a prevención de riesgos y peligros en los lugares de trabajo, son un desencadenante para que las personas sientan insatisfacción laboral, estrés y síndrome de burnout (Osorio Ordoñez, & Bohórquez Tuay, 2023).

Pregunta

¿Cómo experimentan el estrés laboral y el síndrome de burnout las empleadas domésticas en Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Examinar como experimentan el estrés laboral y el síndrome de burnout las empleadas domésticas en diferentes regiones de Colombia (Antioquia, Choco y Cesar).

Objetivos específicos

- Conocer las condiciones laborales de las empleadas domésticas en diferentes regiones de Colombia.
- Analizar cuáles son los factores que desencadenan estrés laboral y síndrome de burnout en las empleadas domésticas.
- Hallar el grado de satisfacción y conformidad que tienen las empleadas domésticas con la labor que realizan.

Justificación

Los empleados según sus actividades van a estar expuestos a diferentes situaciones que van a generar una carga física o mental, los individuos pueden enfrentarse a eventos que se presenten durante su jornada laboral que son desconocidas y que no se saben manejar o no hay los recursos suficientes para hacerlo, ahí el empleado debe activar todos sus sentidos, para procesar la información y dar una respuesta y es donde al no tener la manera de manejarlo ocasiona una carga mental, generando

en el colaborador un agotamiento emocional, físico, estrés, entre otras condiciones de salud (Cortés Díaz , 2018).

A partir de lo mencionado, durante el desarrollo de las actividades se pueden presentar diferentes tipos de riesgos, entre los cuales vamos a encontrar los psicosociales que van a estar relacionados con factores como horarios de trabajo, lugar donde se realiza la labor, carga laboral, precariedad, discriminación, entre otros aspectos. Se puede evidenciar que más de la mitad de la fuerza laboral a nivel mundial trabaja bajo la informalidad, donde no hay una protección para los empleados, no cuentan con prestaciones legales y las condiciones en general son bastantes desfavorables (OMS, 2022).

Ahora bien es importante resaltar que si bien los riesgos psicosociales están presentes en todos los sectores económicos, hay unas labores donde los individuos se ven más expuestos que otros a padecer afectaciones en la salud por la presencia de este riesgo, como es el caso de las empleadas domésticas, quienes se encargan de realizar diferentes actividades dentro de los hogares, tales como limpiar y asear las casas, cuidar a los niños o adultos mayores, preparar la comida, entre otras funciones, por lo que su labor es fundamental en la sociedad, pero lastimosamente es poco valorada y constantemente estas empleadas son discriminadas y no se les reconoce la importancia de su trabajo (OMS, 2022).

Si bien se entiende que el trabajo es fundamental para los seres humanos y proporciona diferentes beneficios como poder mejorar la calidad de vida, cuando las condiciones son desfavorables y comienzan a generar diferentes afectaciones en la salud de las personas, se deben analizar esas causas, para prevenir y controlar los riesgos que son la fuente generadora de estas condiciones desfavorables.

Un claro ejemplo es el caso de las empleadas domésticas, estas se ven expuestas a que su labor sea poco valorada, por lo que el pago no siempre es justo, cuentan con horarios extensos de trabajo, en muchas ocasiones no se les paga las prestaciones legales y si bien hay normas que las amparan estas no son cumplidas por sus empleadores, adicional a esto en muchas ocasiones los contratantes las tratan de una mala manera, pero que desafortunadamente estas por las necesidades que tienen no pueden pensar en renunciar. Según todas las situaciones a las que están expuestas estas personas, muchas empiezan a padecer de estrés laboral que se define como aquellas exigencias y presiones que puede sufrir una persona durante su jornada laboral y la capacidad de respuesta antes estas situaciones (Delgado Diaz, 2023) o el síndrome de burnout, también conocido como el síndrome del trabajador quemado, que es la cronificación del estrés laboral, donde el empleado a llegado a un punto de agotamiento físico y mental que altera la personalidad y autoestima de este (Quiron prevención, 2018).

Esta investigación está centrada por ende en las trabajadoras domésticas y parte de conocer como son las condiciones laborales de estas, la percepción y la alta probabilidad que tienen de padecer estrés laboral y síndrome de burnout, a partir de lo investigado y analizado en esta investigación se desea conocer todos los factores que pueden afectar la salud mental de estas personas. Si bien en Colombia hay normas que amparan este grupo de trabajadores, en muchas ocasiones no son aplicadas, así como también hay pocas investigaciones que se centran en conocer las afectaciones de salud y medidas de prevención y promoción que se deben tener para cuidar la salud mental de las empleadas domésticas.

Antecedentes específicos o investigativos

A medida que pasa el tiempo en las empresas surgen muchos cambios y a partir de esto las modalidades de trabajo son modificadas, así como aparecen nuevos peligros y riesgos que pueden

afectar la salud de los trabajadores, uno de los riesgos más presentes en este momento es el psicosocial, que hace referencia a factores intralaborales, extralaborales e individuales, en este momento nos centraremos en los intralaborales que abarca todas las situaciones en el trabajo tales como la monotonía, carga de trabajo, relaciones laborales, exigencias contradictorias, precariedad, abusos físicos o psicológicos, entre otros aspectos, que puede afectar la salud tanto física y mental del individuo, las afectaciones van desde ansiedad, agotamiento, depresión, estrés, síndrome de burnout e incluso actos suicidas, así como también la parte física se ve afectada con problemas como trastornos musculoesqueléticos, enfermedades cardiovasculares, entre otras (Icontec , 2012).

En cuanto a las actividades del individuo y el sector económico al que pertenece, se podrá evidenciar el tipo de exposición al riesgo psicosocial, en esta investigación se enfatiza un sector que hoy presenta gran precariedad y que las condiciones laborales son desfavorables para los trabajadores que pertenecen, se refiere a las empleadas domésticas, quienes durante sus actividades se deben encargar de limpiar, cocinar, cuidar niños y adultos, siendo fundamental para la sociedad, pero que no es reconocida y cuyas condiciones laborales son lamentables. La OIT menciona que las labores domésticas son una de las actividades más antiguas y que para el año 2011 52.2 millones de personas se desempeñaban en esta labor, pero que lastimosamente es un sector bastante vulnerable (Gómez Hoyos, s.f.).

El trabajo doméstico lo realizan millones de personas en el mundo, especialmente las mujeres, según información brindada por la OIT, para el año 2010 las personas que realizaban labores domésticas eran 52,6 millones y 3,5 % eran mujeres, para el caso de América Latina una de cada seis mujeres trabajaba como empleada doméstica, a pesar de la gran cantidad de personas que se dedican a esta labor es una profesión infravalorada y con poca retribución económica. Las empleadas domésticas

pertenecen a una población vulnerable, de bajos recursos, muchos migrantes, por lo que muchas veces sufren abusos, tienen horarios de trabajo extensos, bajos salarios, carga de trabajo y muchas veces sufren abusos. Entre los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en Argentina se realizó una investigación con el objetivo de analizar las condiciones de salud mental y la asociación con el ritmo de trabajo y se pudo concluir que el ritmo de trabajo es un factor de riesgo que afecta la salud mental de estas personas (Bauleo, Dijk, & Radon, 2017).

Un estudio realizado a las trabajadoras domésticas filipinas demostró que eran una de las poblaciones más vulnerables a la angustia psicológica, así como otro estudio de trabajadores domésticos filipinos en Hong Kong, demostró que un 25,2 % tiene depresión y todas estas cifras son originadas por la precariedad de sus trabajos, el hecho de tener que vivir con sus empleadores, el trabajo forzoso, la soledad y aislamiento que sufren estos individuos, todas estas situaciones representan un gran riesgo para el bienestar laboral, aumentando las afectaciones mentales, si bien es importante que estas personas busquen ayuda, como son migrantes esto se les dificulta, debido a que no tiene acceso a servicios de salud, no cuentan con el tiempo, les da vergüenza y los altos costos que esto trae son unos de los impedimentos que se pueden recalcar, es a partir de eso que se realizó un estudio a las trabajadoras domésticas filipinas en el Reino Unido para conocer su acceso y utilización de los servicios de salud mental y se pudo concluir que buscar servicios especializados son un estigma para los filipinos, no están familiarizados con la estructura de los servicios y tienen una insatisfacción general con los servicios de salud mental (Martínez , Calsadoc, Laud , & marrón , 2022).

A lo largo de la historia se ha podido evidenciar el no cumplimiento de los derechos para los trabajadores que se desempeñan en las labores domésticas, es así como se empieza a evidenciar como niñas y mujeres por temas de violencia, falta de oportunidades y necesidades tienen que salir de sus

hogares y comienzan a trabajar como empleadas domésticas y es cuando se convierten en víctimas de un empleo precario, sin garantías y donde sufren múltiples abusos, esto no es un caso ajeno en Colombia ya que según la encuesta del DANE (2010-2017) las empleadas domésticas en un 61% se les pagaba menos de un salario mínimo, al 77% recibían comida como pago a sus labores y al 99% no se les reconocía el pago de horas extras. Para este sector económico se realizaron diferentes investigaciones para conocer desde que edad empezaban a realizar labores domésticas, es así como en su momento se encuestaron a 145 mujeres de Cartagena y Urabá, donde se pudo evidenciar que el 18% de estas mujeres comenzaron en este trabajo antes de los 17 años y un 57% lo hizo entre los 12 y 18 años (Escobar Roldán, 2019).

La OIT menciona que el trabajo doméstico es una relación laboral donde las personas deben realizar múltiples tareas como cocinar, limpiar la casa, cuidar a los niños, adultos y mascotas, realizar labores de jardinería entre otras. El trabajo doméstico es realizado en su mayoría por mujeres, para el año 2022, se evidencio que 9 de cada 10 personas dedicadas al empleo doméstico en Colombia fueron mujeres, sobre una ocupación con una tasa de informalidad del 83 %. Y donde se pudo conocer que estas empleadas ganan 27 % menos que el reducido número de hombres que ejercen la misma labor (OIT, Organización internacional del trabajo, 2023).

Conforme a todo lo mencionado y considerando que el trabajo doméstico es poco valorado y que brinda condiciones desfavorables para las personas que realizan esta labor, especialmente las mujeres y niñas, muchas de las cuales pertenecen a un grupo de personas vulnerables, así como se pudo evidenciar el no cumplimiento de los derechos para estas personas la OIT crea el convenio C189 - Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), donde se busca proteger y promover los derechos de estas personas y de tal forma mejorar las condiciones laborales

(OIT, Organizaciòn internacional del trabajo, 2011). En Colombia en el año 2012, se publica la ley 1595, la cual aprobó el convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (número 189), recalcando el compromiso de la OIT de promover el trabajo decente, donde se cuiden los derechos fundamentales, así mismo donde se reconocían la contribución tan grande que hacen las personas de este sector económico y el aporte sustancial de ingresos en cada país y reconociendo que el trabajo doméstico es precario e infravalorado y donde se debían mejorar las garantías a esta población (EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2012). Así mismo, en el año 2016 fue publicada la ley 1788, donde se le reconoció a las empleadas domésticas el acceso de universalidad y el pago de prima de servicios (Congreso de Colombia, 2016).

Es importante resaltar que aunque ya existen normas que buscan garantizar un bienestar a las personas que realizan labores domésticas, a la fecha existe mucha precariedad, se desconoce los riesgos y peligros a los que están expuestos todos los días estas personas por los que no se cumplen con las normas de seguridad y salud en el trabajo, así como la falta de un contrato, salarios justos y malos tratos por parte de los empleadores pueden ser desencadenantes para afectar la salud de estas personas y aumentando la posibilidad de que este grupo de trabajadores lleguen a padecer estrés laboral o síndrome de burnout, por lo cual se deben implementar estrategias, normas y prácticas que respalden el cuidado de salud mental de las trabajadoras domésticas, ya que se entiende que son grupos de personas vulnerables (Osorio Ordoñez, & Bohórquez Tuay, 2023).

Como se ha podido evidenciar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas son desfavorables y existen muy pocas normas que las amparen, así como las existente no se les da un adecuado cumplimiento, a partir de esto se conoce que este grupo de personas pueden sufrir diferentes afectaciones tales como el estrés que se va a definir según la OMS como el estado de preocupación o

tensión mental que pueda tener una persona por una situación que se puede considerar amenazante y que puede afectar de diferentes maneras al individuo y generar consecuencias físicas o mentales, entre las cuales se puede resaltar ansiedad o depresión (OMS, Organización mundial de la salud , 2023), ahora bien también las trabajadoras domésticas pueden padecer del síndrome de burnout o también conocido como el síndrome de estar quemado que es el resultado de un estrés crónico y que puede generar en la persona agotamiento, distanciamiento mental y disminución de la eficacia, este término solo hace referencia a los contextos laborales (Futuro, 2019).

A lo largo de la búsqueda de información se ha podido evidenciar que el trabajo doméstico es realizado en su mayor parte por mujeres y parte de ahí entender que muchas de estas llegan de realizar labores domésticas en sus trabajos para realizar de igual manera en sus casas y poniendo una sobrecarga y así mismo afectando su bienestar, es a partir de esto que se realiza una investigación para medir si hay presencia de depresión y hábitos en las mujeres amas de casa y empleadas domésticas y conocer sus diferencias, los resultados obtenidos en esta investigación mostraron que una tercera parte de la muestra entre las que están amas de casa y empleadas domésticas contaba con algún nivel de depresión, tiene un trabajo rutinario, recalcando que para las empleadas domésticas es doble y que presentan un agotamiento , poca conciliación entre el salario y habiendo casos con síndrome de burnout (Soria Trujano & Mayen Aguilar, 2017).

Es importante que al momento de analizar cuáles son los factores que influyen en los problemas de salud mental en los trabajadores domésticos , se tengan en cuenta dos factores fundamentales del riesgo psicosocial, por una parte se debe hablar del estrés laboral que es generado por las actividades que realizan y por otro lado es importante tener claro la violencia y acoso psicosocial al que están expuestos y que por la vulnerabilidad en la que se encuentran es frecuente estos malos tratos, es por

eso que los entes gubernamentales deben hacerle frente a este sector económico, crear y hacer cumplir componentes normativos que amparen esta población trabajadora, debido a que por las condiciones en las que laboran como precariedad, no contar con un bienestar y ser blanco de malos tratos tienden a tener afectaciones psicosociales tales como estrés, desmotivación, depresión, síndrome de burnout, entre otros (CORREA CARRASCO, 2021).

Como se ha mencionado a lo largo de la historia el trabajo doméstico presenta gran precariedad para los colaboradores y normalmente es realizado por mujeres que son migrantes o cuentan con situaciones que las obligan a tener que realizar esta función, pese a que hay normas es muy poco su cumplimiento y las garantías laborales son bastante desfavorables, en la actualidad existen empresas que se encargan de tercerizar la labor de las empleadas domésticas, por lo cual contratan a estas persona por días y donde las condiciones laborales son negativas, su trabajo no es estable, por lo que se ve afectada su estabilidad física y emocional, por lo cual se realiza una investigación para conocer los factores de riesgo psicosocial en la empleadas domésticas que laboran por días, se pudo evidenciar con esto que el 20% de la población encuestada indicaba una respuesta de estrés moderada, el 30% estaba desarrollando síntomas, teniendo una respuesta de estrés alta y el 40% de la población tenía una respuesta de estrés severa y perjudicial para su salud (Caicedo Girón, Fandiño Borrego, & Soto Mosquera, 2020).

Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

En esta investigación se utilizó una metodología cualitativa que permite explorar y comprender los fenómenos en su ambiente natural y en el contexto, es decir, mediante este enfoque se podrá examinar cómo perciben el estrés laboral y el síndrome de burnout las trabajadoras domésticas en diferentes regiones de Colombia. El alcance que se tiene para la investigación es de tipo descriptivo, el cual permite recolectar datos y reportar información de diferentes conceptos, por lo cual las personas que participaron de la investigación tomaron una serie de variables, recogieron información y describieron lo que se investigó (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Participantes

El desarrollo de esta investigación se centra en conocer como perciben el estrés laboral y el síndrome de burnout las trabajadoras domésticas de diferentes regiones de Colombia (Antioquia, Choco y Cesar), por lo cual se obtuvo una muestra de doce personas, las cuales tres pertenecen a la ciudad de Medellín, dos a Cauca, tres a Quibdó, una a Bello y tres a Valledupar.

La selección de los participantes se detallaba para garantizar que, si laboraran como empleadas domésticas, así como también garantizar su participación voluntaria en la investigación.

Técnicas (Instrumentos o herramientas)

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una entrevista semiestructurada, la cual permitió a los investigadores crear un formulario con 24 preguntas, donde doce pertenecía a características sociodemográficas y otras doce a temas puntuales de la investigación, esta estructura permite que el investigador a partir del formato base precise conceptos y obtenga más información, para proceder a

realizar un análisis detallado (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación quinta edición, 2010).

Como se dijo antes la entrevista consta de 24 preguntas y la elaboración de este instrumento se basó en una investigación exhaustiva de diversos modelos, seguida de crear posibles preguntas alineadas con el objeto de estudio. Después, se realizó un proceso de selección cuidadosa, donde se evaluaron y seleccionaron individualmente las preguntas más pertinentes, las cuales seis de estas se construyeron tomando como referencia el modelo de Maslach, donde sus componentes claves son: agotamiento emocional, que hace referencia a cuando el individuo tiene una sensación de estar emocionalmente exhausto, debido a las demandas emocionales y la sobrecarga que tiene; la despersonalización, que es cuando la persona adopta una actitud distante y despersonalizada con las demás personas y la falta de realización personal, que es la sensación de falta de logro, la disminución de la eficacia por parte del colaborador, es decir, se hace referencia a la baja competencia y éxito en el trabajo; este modelo se creó y se toma en la presente investigación con el propósito de poder medir y entender el burnout (Olivares Faúndez, 2017).

Por otra parte, para la construcción de las otras seis preguntas de esta investigación se toma como base el modelo de demanda-control- apoyo de Karasek, el cual como componentes claves tiene: la demanda psicológica, que hace referencia a la cantidad de trabajo, presión y las demandas mentales que tiene una persona durante el desarrollo de su trabajo; el control sobre el trabajo, que es el grado de control y autonomía que tendrá la persona para realizar su labor, así como la capacidad que tiene para tomar decisiones y el apoyo social en el trabajo, que es el apoyo emocional y social que recibe el empleado por parte de los compañeros y mandos superiores (Vega Martínez, 2001).

La entrevista semiestructurada fue desarrollada por diferentes miembros de la presente investigación, y validada por los siguientes expertos:

Experto 1: Psicólogo de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Medición y Evaluación en Ciencias Sociales y Magíster en Psicología, (línea de Psicología Organizacional y del Trabajo) Universidad Católica de Colombia. Docente universitario con 18 años de experiencia académica e investigación.

Experto 2: Estudiante Posdoctorado Sistemas y Corrientes Filosóficas, Candidato a Doctor en Educación Universidad Católica de Manizales, Colombia, Doctor en Educación Universidad de Baja California, México, Magíster en Educación, Especialista en epistemologías del Sur, Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Técnicas y Herramientas de Investigación, Psicólogo, Estudios de Filosofía y Teología, Docente Investigador Programa de Psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios – Uniminuto, Docente Orientador Institución Educativa Carlos Castro Saavedra Par CONACES, Ministerio de Educación para Registros calificados de programas, Miembro Consejo Académico Red Encuentra tu Par, Miembro Comité Académico Congreso Civenidu 2020 – 2023, Líder Grupo de Investigación Educación, Sujeto y Cultura. Categoría C, Ministerio de Ciencia de Colombia, Líder semillero de Investigación Estrés Laboral, Líder Semillero de Investigación Praxis Psicoeducativa, Par Evaluador de diversas revistas de psicología y educación. 12 artículos científicos ,10 capítulos de libro ,45 ponencias, 2 libros, 10 años docentes de filosofía ,10 años docente universitario ,12 años como psicólogo.

Experto 3: Psicóloga – Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.

Experto 4: Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública.

Experto 5: Psicóloga – Magister en Prevención de Riesgos Laborales

Experto 6: Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magister en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.

Experto 7: Psicólogo, Magister en Salud ocupacional

Una vez las preguntas fueron validadas por los expertos y se tomaron en cuenta las recomendaciones, se procedió a realizar doce entrevistas a empleadas domésticas de diferentes regiones de Colombia (Antioquia, Choco y Cesar), donde se iniciaba con el diligenciamiento de un consentimiento informado, el cual cumple la función de proteger la dignidad, derechos y bienestar de una persona que está siendo sujeto de una investigación, una vez diligenciado este documento se continuo con el desarrollo de la entrevista (Ministerio de salud, 1993).

Fases del trabajo de campo

El estudio se componía de varios momentos que ayudaron a nutrir la investigación realizada y así obtener un análisis de resultados.

La primera fase, en relación con el acercamiento con las empleadas domésticas fue la difusión de un test en línea para evaluar el estrés laboral y síndrome de burnout de las trabajadoras domésticas respecto a su trabajo.

Como segundo, se realizó una entrevista semiestructurada con enfoque cualitativo a 12 trabajadoras domésticas de diferentes departamentos como Antioquia, Chocó y Cesar, en la que cada una debía responder según su experiencia y percepción la entrevista.

Después, se sistematizó, interpretó y analizó la entrevista aplicada a cada una de las doce empleadas domésticas, para conocer si coincide con la literatura investigada, si se cumplieron los objetivos planteados y se respondió a la pregunta de investigación o si los resultados fueron diferentes a lo esperado.

Consideraciones éticas

En la investigación no hubo ningún tipo de afectación a la población entrevistada, la participación fue de manera voluntaria y cada una de las entrevistas inicio con el diligenciamiento de un consentimiento informado, el cual tenía por objetivo garantizar la confidencialidad de lo que cada participante exponía, así como buscar proteger la dignidad, derechos y bienestar de cada empleada doméstica (Ministerio de salud, 1993)

Categorización y clasificación

Para identificar las categorías y tener así un orden de la información recopilada, se realiza un proceso de codificación, que consta de letras, números y colores, que hace referencia a cada participante de esta investigación, con esto se buscó guardar la confidencialidad de cada una de las personas entrevistadas.

Tabla 1
Cuadro Codificación.

Código y Color	Significado
EB1	Entrevistada Burnout 1.
EB2	Entrevistada Burnout 2.
EB3	Entrevistada Burnout 3.
EB4	Entrevistada Burnout 4.
EB5	Entrevistada Burnout 5.
EB6	Entrevistada Burnout 6.
EB7	Entrevistada Burnout 7.
EB8	Entrevistada Burnout 8.
EB9	Entrevistada Burnout 9.
EB10	Entrevistada Burnout 10.
EB11	Entrevistada Burnout 11.
EB12	Entrevistada Burnout 12.
X	Persona nombrada por los entrevistados.

Nota. Fuente: Elaboración propia

Categoría de análisis

La presente investigación se llevó a cabo por medio de dos teorías, con dos autores y con subcategorías, expuestas con sus preguntas en el siguiente cuadro:

Tabla 2
Preguntas entrevista análisis cualitativo

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
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Nota. Fuente: Elaboración grupo de estudio proyecto nodo.

Capítulo 3. Resultados

Después de las técnicas de recolección de información, se hizo un análisis detallado de cada respuesta manifestada por los participantes en la investigación, y se presentan los resultados obtenidos según los modelos y preguntas expuestas anteriormente.

Modelo de Maslach.

Luego, se analizan las categorías de este modelo, que son: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Agotamiento Emocional:

Esto se refiere al estado de cansancio profundo que se produce cuando una persona experimenta estrés, los resultados indican altos niveles de agotamiento emocional en las trabajadoras domésticas, ya que manifiestan sintomatología como: olvidos en sus labores diarias, cansancio, desmotivación, y falta de atención, esta categoría trae consigo efectos negativos en el bienestar de las trabajadoras, como disminución en la productividad, problemas de salud y mental, deterioro en sus relaciones interpersonales, satisfacción y motivación.

Despersonalización:

Los resultados de esta categoría indican la despersonalización entre las participantes, todo esto, porque no reciben el trato esperado por sus superiores, generando en ellas insatisfacción y

desmotivación en la realización de sus labores diarias, lo cual ha generado baja autoestima en una de ellas, por otra parte, algunas manifiestan no haber vivido este tipo de situaciones.

Además, algunas han decidido tener actitudes distantes, por falta de compañerismo y por la poca relación con los jefes, lo que genera el cumplimiento de sus labores, pero sin genera vínculo en el lugar de trabajo, cabe resaltar que las relaciones interpersonales son fundamentales en el lugar de trabajo, ya que estas generan un buen clima laboral.

Falta de realización personal:

Esta categoría resalta satisfacción por las respuestas positivas recibidas por parte de las entrevistadas, puesto que, en su mayoría, manifiestan satisfacción en su lugar de trabajo, ya que este les ha permitido cumplir metas y propósitos que se han hecho realidad, ha suplido sus necesidades y las de sus hijos, e incluso algunas de ellas se han pagado sus estudios gracias a su esfuerzo y su empleo, a pesar de lo mencionado anteriormente, algunas de ellas si han tenido en mente cambiar de empleo por uno que sea referente a lo que estudiaron o por algo que le brinde mayor bienestar.

Tabla 3
Preguntas entrevista Modelo Maslach

MODELO DE MASLACH				
CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS

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	EB1	"En esa sería dificultad para concentrarme, más o menos genera sobrecarga emocional, muchas cositas que hacer, mucha responsabilidad, siempre es muy difícil mantener una familia"	Aunque 4 de las doce entrevistadas manifiestan que no han presentado sobrecarga laboral, la mayoría manifiesta agotamiento emocional, lo que genera malestar al realizar sus labores diarias, ocasionando síntomas comunes como, olvido de algunas actividades, cansancio, desmotivación, falta de atención y concentración.
		EB2	"No pues en el momento estoy bien, pero si hay días que uno se siente cansado, pero yo creo que eso es normal, porque como es una labor que se hace a diario entonces por decir ya a mitad de semana uno se siente un poco agotado"	

		<p>EB3</p>	<p>"Bueno, pues así tan exageradamente no, solo lo que a uno coloca a pensar es cuando se le olvida algo que tenía que hacer, por ejemplo, nosotros en el trabajo que debemos teníamos que colocar tal cosa a la habitación y se me olvida y llega a la casa y dice no hice esto, con la cosa en la mente de que no lo hice e incomodidad de que no hizo algo, que se le olvido"</p>	
		<p>EB4</p>	<p>"Si, porque a veces la descarga laboral hace que mi estado emocional se recargue, me genera cansancio, ganas de</p>	

			<p>no venir al trabajo, desmotivada al otro día de venir y otra vez lo mismo, soy muy acelerada y me gustaría que mis compañeros trabajaran al mismo ritmo y todos trabajamos al mismo ritmo, entonces eso me genera estrés porque yo quiero hacer lo que el otro no hace rápido, eso me genera estrés emocional y laboral"</p>	
		<p>EB5</p>	<p>"Si, me da mucho cansancio debido a la cantidad de cosas que me toca hacer durante el día"</p>	

		EB6	"Si, porque me ponen a veces me ponen hacer muchas cosas hasta el punto de sentirme súper cansada y no querer hacer más nada"	
		EB7	"Si, Cansancio porque pues en la rutina de la actividad uno se cansa"	
		EB8	"Si, algunas funciones que realizo en mi trabajo me generan sobrecarga emocional por la cantidad de oficios que me toca hacer durante el día, lo que a veces me ocasiona mucho cansancio, llegando a un punto en que a veces me duermo o empiezo a cabecear"	

		EB9	"No, porque cuando yo tengo una orden trato de auto programarme, sobrellevar las exigencias"	
		EB10	"Ninguna"	
		EB11	"No"	
		EB12	"No. Pues igual uno hace su trabajo, si sale cansado, pero igual ese es el trabajo, cansada si salgo, claro, barrer, trapear, limpiar, pero que diga que no pueda dormir por eso no"	

	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>	<p>EB1</p>	<p>"Mmm si, si he tenido esas actividades, como tengo dos puestos, entonces sí, super agotador, cansancio, mucho estrés, para mantener tu una casa, una familia y fuera de eso mantener el otro trabajo siempre cansa y estresa demasiado y mantener una casa limpia, viendo que esto, esto y esto siempre como que desanima mucho a uno, como que cansancio, me quiero ir, pero no se puede porque aja, de eso nosotros dependemos"</p>	<p>En este interrogante, los entrevistados se dividen en dos, algunos manifiestan que no se siente obligados de realizar algunas labores en específico, ya que algunos comentan que ese es su trabajo, y cada quien conoce sus responsabilidades y lo que deben hacer, pero los otros entrevistados manifiestan lo contrario, dicen que, si se sienten obligados, ya que, si no cumplen con lo establecido, temen a ser despedidos, lo cual genera mucho estrés y cansancio.</p>
		<p>EB2</p>	<p>"No, yo las labores que hago no, a mí me</p>	

			parece que es algo normal que uno hace"	
		EB3	"No"	
		EB4	"Si, la razón es porque como te venía diciendo a mí me gusta hacer mi trabajo rápido y entonces mis compañeras a veces no hacen su trabajo y me veo en la obligación de ayudar, sabiendo que yo ya hice lo que me toca para ir ayudar a hacer habitaciones. Yo normalmente realizo aseo, lavar baños, lavar, secar ropa, doblar, sacudir"	
		EB5	"Obligada como tal no, solo como me gusta hacer las cosas bien y que mi mismo trabajo	

			hable de mí, entonces creo que a veces me esfuerzo demasiado"	
		EB6	"Pues la verdad sí, porque yo sé que si no hago los oficios no me pagan"	
		EB7	"Obligada? No"	
		EB8	"Si, porque de mi depende de que me sigan contratando o buscando para trabajar, si yo no hago lo que me corresponde hacer eso influye que me regañen"	
		EB9	"Si, considero que si, al atender al usuario, irritan a veces"	
		EB10	"Ninguna"	
		EB11	"No, puede ser por lo menos hacer algo y	

			que te interrumpen al momento de hacerlo, eso era lo que más me generaba estrés"	
		EB12	"No."	
DESPERSONALIZACIÓN	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador?</p> <p>Comparte ejemplos o vivencias.</p>	EB1	<p>"Mal, porque si me trata mal pues me siento triste, muy decepcionada, este no siento que me están respetando.</p> <p>Me paso como hace cuatro años, pero como te dije eso es hablarlo, hablarlo bien, calmados y solucionarlo."</p>	<p>Los jefes de los entrevistados han tenido sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia ellos, generando malestar emocional en los trabajadores domésticos, sintiéndose menospreciados e incluso afectan su autoestima, aunque algunos comentan que afortunadamente no han vivido estas situaciones de despersonalización de sus superiores.</p>
		EB2	<p>"Si a uno lo tratan de una forma inadecuada uno se siente como incomodo, porque uno piensa que la labor que está realizando no está bien hecha.</p>	

			<p>Nunca he tenido una vivencia por falta de respeto, donde he laborado me han tratado bien"</p>	
		EB3	<p>"(...) Yo desde trece años empecé a trabajar en casa de familia, incluso empecé desde los ocho años a hacer aseo en una guardería que en ese tiempo era de ocho a doce del día"</p>	
		EB4	<p>"Hasta el momento en mi recorrido laboral no he sentido como tal como discriminación o que me traten mal no, en los trabajos que he tenido en ninguno he tenido ningún</p>	

			inconveniente de malos tratos como tal no"	
		EB5	"Me siento super mal, porque yo trato al máximo de hacer las cosas cada día mejor y cuando veo que por x o y cosa algo no salió como se esperaba y me tratan de manera indiferente eso hace que me desmotive"	
		EB6	"Mal, cuando se me olvida hacer algo que la jefa me dice ella me regaña y yo me siento mal"	
		EB7	"Mal, la baja autoestima es muy baja"	

		EB8	"Me siento desvalorizada y desmotivada. Por ejemplo, si mi patrón me habla de manera brusca o me critica constantemente sin reconocer mi esfuerzo, esto me baja mi autoestima y hace que me sienta menos apreciada"	
		EB9	"Si, se siente uno menospreciado, y parece que el trabajo de uno no es valorado, no siente una valoración en el trabajo"	
		EB10	"Nunca me ha pasado"	

		EB11	<p>"Si, se siente uno menospreciado, y parece que el trabajo de uno no es valorado, no siente uno valoración en el trabajo, Ehhh si, tuve un pues, como un malentendido y pues me provocó esa frustración de que, se hicieron las cosas de manera correcta y la otra persona pues por querer destacar su cargo, me acuso ante el supervisor por mero poder."</p>	
		EB12	<p>"Ah pues, si no es tratado bien uno se siente mal, porque la gente se está metiendo con uno y se le afecta mucho a uno,</p>	

			<p>Ehhh el señor donde trabajo, el jefe es explosivo, entonces cuando le da rabia, él grita y le dice a uno "Pues si a usted no le gusta, ahí está la puerta"</p>	
	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?</p>	<p>EB1</p>	<p>"Mmm ahí diría que sí, porque a veces los jefes son muy estrictos que a veces me dan ganas como de no le quiero hablar, no quiero estar al lado de esa persona, a veces si siento, a veces lo hago, a veces son dos días que no le hablo, entonces somos muy distantes, entonces sí"</p>	<p>Los entrevistados manifiestan que, por diversas situaciones como la actitud de los jefes, o por falta de compañerismo, esto ha generado esa actitud distante, e incluso, por la directriz del propio jefe, como lo menciona EB12, quien comenta que su jefe le molesta que hable con otros compañeros del trabajo, y también por un mal trato hacia ellos han decidido ser distantes y solo cumplir con sus labores domésticas sin generar ningún vínculo a conversación con los demás.</p>
		<p>EB2</p>	<p>"No pues yo en ningún momento siento ese rechazo, porque es</p>	

			como un rechazo, siempre me he sentido bien"	
		EB3	"Bueno si, si existen cosas que hacen a uno tomar ciertas actitudes hacia alguna persona, en este caso que ignoren a uno, ha pasado de que tú le hablas a una persona, mira esto, mira esto y sientes que esa persona te evade, si está pasando, hay a veces cosas que no le piden el favor a uno como debe ser, eso va haciendo que uno a la persona le tome distancia y acá en el trabajo si me ha pasado, me han ignorado, al principio	

			<p>que entre la misma persona me ignoraba, era como no sé, luego cambio y ahora otra vez lo he sentido, he tomado mucha distancia hacia la persona"</p>	
		<p>EB4</p>	<p>"Si, en caso de que unas compañeras toman las cosas por mal, uno le pues me toca programarlas y le digo pues por decir le toca esto y esto y con sus malos gestos uno ve que no le gusta y si yo la corrijo tampoco le gusta sabiendo que lo está haciendo mal, entonces ahí es donde uno toma una actitud de distancia ya no es lo mismo"</p>	

		EB5	"Me siento super mal, porque yo trato al máximo de hacer las cosas cada día mejor y cuando veo que por x o y cosa algo no salió como se esperaba y me tratan de manera indiferente eso hace que me desmotive"	
		EB6	"No"	
		EB7	"Si, dificultades cuando uno se entiende bien con la persona"	
		EB8	"Si, tal como la pregunta anterior, si siento que mi trabajo no es valorado por mi patrón, puedo actuar diferente y así manifiesto mi inconformidad"	

		EB9	"A veces por ejemplo la parte de compañerismo de no trabajar en grupo, o sea que cada uno está por su lado, no nos sentamos a sacar una sola idea para generar a la empresa y sacar adelante las cosas, si no que todo mundo dice "tú haces esto" y uno dice vamos a hacer esto juntos, y dicen "no, ya yo lo hice" entonces son cosas que me generan inconformidad hasta cierto punto"	
		EB10	"Ninguna"	
		EB11	"Si, estar en mucho ambiente donde se hablan de muchas personas al mismo"	

			<p>tiempo, donde hay mucho chisme, cosas que no son nada laboral, cosas personales que las revuelven con cosas laborales"</p>	
		<p>EB12</p>	<p>"Ahh si, Al jefe no le gusta que uno hable con las recepcionistas con los fisioterapeutas, uno tiene que estar distante de las personas y todo.</p>	
<p>FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL</p>	<p>¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p>	<p>EB1</p>	<p>"Mmm pienso cambiar de trabajo cuando ya siento que ya he tenido los suficientes estudios, que ya me siento preparada, que ya digo puedo con esto y esa es mi meta, de cambiar mi</p>	<p>Las respuestas indican una alta frecuencia de pensamientos sobre cambio de trabajo, por el bajo reconocimiento salarial, la carga laboral y el trato recibido en sus lugares de trabajo. La participante EB12 menciona algo en particular, dice que no tiene dichos pensamientos, ya que a su edad es</p>

		<p>objetivo de vida, de cambiar de trabajo.</p> <p>Hay momentos en que yo ya no soporto más, pero gracias a eso puedo también seguir estudiando y hacer las dos cositas al mismo tiempo, en semana trabajar y los fines de semana estudiar, ahí puedo como que salir adelante"</p>		<p>difícil conseguir empleo, y los demás entrevistados se sienten a gusto y otros ingresaron hace poco a laboral por tal motivo, por otra parte, porque estudiaran o dedicarse a su profesión.</p>
		<p>EB2</p>	<p>"No pues yo hasta el momento me siento bien, no he pensado en ningún momento cambiar de trabajo"</p>	
		<p>EB3</p>	<p>"Bueno con qué frecuencia, como diría yo para decir que en cada momento (se ríe), cada rato si pienso, la verdad en el</p>	

trabajo yo me siento bien, pero hay cosas que uno como que se desanima, tengo los mejores patrones del mundo, siempre lo he dicho, son los mejores, son buenos patrones, de hecho si quiero cambiar de trabajo sigo con ellos, mejor le pediría a mi patrona que me cambiara de lugar, ya que ella cuenta con otras empresas, han sido muy buenos, pero si he pensado frecuentemente, incluso estaba esperando que ella llegara para decirle que me pasara para la hacienda, por lo que le

			dije en la respuesta pasada, se han venido presentando esos inconvenientes"	
		EB4	"A veces, cada rato, pero que me ataja, pues... (se ríe), las ganas de cambiar de trabajo a veces es porque uno dice esto no es lo que yo quiero o de pronto porque tengo un técnico en cómo es en atención a la primera infancia que uno se esfuerza por estudiar, entonces está en el lugar equivocado y sobre todo las responsabilidades que uno tiene y que ciertos compañeros no estén de acuerdo	

			<p>entonces eso hace que yo quiera irme porque uno trabaja y trata de hacer lo mejor que puede, quisiera ejercer lo que yo estudie"</p>	
		EB5	<p>"Mmm...La verdad en el momento no pienso cambiar de trabajo puesto que apenas en esa casa llevo 2 meses trabajando y me he sentido bien, salvo las veces que me han llamado la atención"</p>	
		EB6	<p>"No tengo pensado cambiar de trabajo porque soy nueva acá"</p>	
		EB7	<p>"Todo el tiempo, Cuando varias a veces me siento aburrida y cuando a veces no quisiera trabajar más"</p>	

			<p>aquí, las razones son porque a veces no me entiendo con la persona o me siento cansada del trabajo"</p>	
		EB8	<p>"Cada que estoy desanimada lo pienso, una de las razones es todo lo manifestado anteriormente, la cantidad de oficios y cuando no soy tratada como espero"</p>	
		EB9	<p>"Si, por una mejor estabilidad económica, piensa uno que "Yo debo de ganar más", llevar un poquito más de bienestar a la casa, lo que estoy ganando no me alcanza, lo dejo de pensar cuando me pagan primas y eso,</p>	

			pero en realidad cuando está uno asfixiado ese momento llegan esos pensamientos"	
		EB10	"Todavía no me ha pasado"	
		EB11	"Constantemente, pues, la superación, puede ser, por no estar siempre en lo mismo, algo más cómodo, más estable, sí. Como superarme"	
		EB12	"No pues, por ahora no he pensado cambiar de trabajo porque es difícil yo conseguir trabajo ya por la edad, más bien pienso que no me vayan a echar"	

	<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>	<p>EB1</p>	<p>"Si, si me dan esos espacios, me respetan esos espacios, me dan tiempo para que estudie, para que busque cositas en internet, para que me encierre a leer, eso sí admito yo, son muy respetuosos con esas cosas. Siempre me dan consejos de que salga adelante, que no me quede aquí, que el estudio da muchas cosas"</p>	<p>Las entrevistadas en su totalidad expresan satisfacción ya que en su lugar de trabajo les han permitido seguir creciendo a nivel personal, algunas están estudiando, otras han salido de varios compromisos económicos gracias a su trabajo, el cual ha sido apoyo también para el estudio de su hijos, además, uno de ellos adquirió su casa gracias a su empleo y otra entrevistada se encuentra pagando las cuotas de la casa, dichas respuestas, demuestran que su empleo las motiva de una u otra manera, ya que les ha brindado oportunidades de crecer personalmente generando bienestar en ellas y en sus familias, también las motiva a continuar con sus estudios, porque gracias a su trabajo pueden costearse su estudio y porque ellas como personas esperan tener mejor</p>
		<p>EB2</p>	<p>"Mmm, pues es una labor muy diferente a la que de pronto uno en algún momento dijo quiero ser esto o me voy a desempeñar en esta labor, pero si a uno se le presenta la</p>	

			<p>oportunidad de realizar el trabajo de domestico no tengo ningún inconveniente"</p>	<p>comodidades en un futuro, un mejor empleo.</p>
		<p>EB3</p>	<p>"Si, porque en este trabajo me he concientizado de muchas cosas que puedo hacer cosas que no había hecho, pero las hago, entonces que ya soy capaz y me ayudo a crecer mucho. me ayudó mucho a sacar mis hijas adelante, soy madre soltera, entonces he ido arreglando mi casita poco a poco, no les falta nada por el momento, una ya se graduó y está haciendo un técnico, si</p>	

			me ayudo, bastante bastante"	
		EB4	"No y sí, mi ámbito profesional en que me ayuda, en nada y si porque tengo la oportunidad de trabajar, me ayuda como para tener paciencia al personal que sería lo mismo que manejar niños"	
		EB5	"Eh sí, yo inicié como le dije hace dos meses y este trabajo me ayudo a pagarle sus cosas de grado a mi hijo, me ayudo a comprarles su ropita de diciembre, a	

			pagarle la inscripción en la universidad, a comprar cosas para mi casita, en fin."	
		EB6	"Si porque me da el tiempo para ir a estudiar"	
		EB7	"Si, porque tanto como yo, ella quiere que yo salga adelante"	
		EB8	"Sí, me permitió organizar mi casa que la tenía en obra negra y me permitió ayudar a estudiar a mis hijos y me permitió cubrir gasto del día a día"	
		EB9	"(...), Pero si me ha dado mi casa, por medio de la empresa obtuve mi casa"	
		EB10	"Aquí no, donde trabajaba si, allá de	

			cierta manera, me enseñaron muchas cosas y me ascendieron"	
		EB11	"Si, pues, he conocido muchas cosas que se pueden ejercer y pues me han motivado, sentí en un año estable para mí, económicamente"	
		EB12	"(...) Si claro, me aporta porque con eso estoy pagando la cuota del banco"	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Modelo de Karasek:

Luego se explica el análisis de las categorías del presente modelo, conformadas por: Demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

Demanda Psicológica:

Los resultados indican la necesidad de brindar mejores condiciones para las trabajadoras domésticas tales como mejor reconocimiento salarial, contrato laboral, horarios fijos de entrada y de salida, dotación y elementos de protección personal.

Las entrevistadas comentan que no están afiliadas a la seguridad social y no reciben un pago justo por sus labores realizadas, manifiestan que sus superiores recibieron tratos hostiles, lo que ha generado malestar en cada una, generando tensión y mal clima laboral.

Control sobre el trabajo:

La entrevistadas, excepto EB12 Y EB8, manifestaron control sobre sus labores diarias, tienen la capacidad de influencia y autonomía en las tareas y decisiones relacionadas con su empleo, manifiestan tener libertad para decidir sobre cómo realizar sus quehaceres, gestionar su tiempo y establecer sus propias metas, una de ellas cuenta con su propio cronograma de actividades en el que realiza todas sus labores, cabe resaltar que el control es más probable que la persona se sienta satisfecha, comprometida y motivada en su lugar de trabajo.

Apoyo social en el trabajo:

Las entrevistadas excepto EB6, EB7 y EB12, muestran el apoyo emocional de sus jefes, generando bienestar emocional, ya que esto ayuda a crear un ambiente laboral positivo, reduciendo el estrés y fomentando la satisfacción en el trabajo, ayuda aumentando la motivación, ya que el sentirse respaldado y apreciado por sus jefes promueve la motivación y el compromiso con las tareas laborales,

además, destaca el apoyo mediante el estudio, ya que a una de ellas le brindan el tiempo para realizar sus estudios.

Tabla 4
Pregunta entrevista Modelo Karasek

MODELO DE KARASEK				
CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS
DEMANDA PSICOLÓGICA	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	"Que los jefes dejen de joder tanto, que no llegando a un acuerdo digo yo, de pronto si el jefe no le gusta algo ustedes solo háblenlo, que no se llegue a los gritos, a los insultos, porque eso siempre como que nos lleva a	Las participantes recomiendan mejorar las condiciones laborales, que sean remuneradas justamente, que tengan un contrato que cumplan totalmente, que se respeten sus horarios, sobre todo la hora de salida, ya que muchas veces sus jornadas se extienden y no tienen recompensa por ello, comunicación asertiva

			<p>nosotros como seres humanos a ponernos sentimentales, lloramos por todo, en esta vida todo hay solución, si se soluciona hablando correctamente, sin gritos sin nada, podemos si llegar a una solución.</p> <p>A mi si me pagan seguridad social, un sueldo normal."</p>	<p>y respeto de los jefes hacia ellas, obteniendo así una convivencia sana y un buen trato, y dotación, ya que muchas realizan sus labores con ropa incomoda o sin elementos de protección personal y elementos que les facilitan un poco en sus labores.</p>
--	--	--	---	---

		EB2	<p>"Hay empleadas que se sienten vulnerables en su trabajo, otras veces por horarios, por ejemplo, algunas internas, a veces los horarios son extensos, o no salen así diciendo siempre un fin de semana que se van agotando". Tener horarios flexibles, una empleada se levanta a las 6:00 a.m., pero</p>	
--	--	------------	--	--

			<p>no hasta que horas va a laborar, porque pues una empleada interna es muy diferente el horario a una que es externa, es decir que uno va y se desplaza hasta la propiedad donde trabaja, pero luego regresa a su casa"</p>	
		<p>EB3</p>	<p>"Bueno, una de las cosas para mejorar nosotras como empleadas domésticas, es la afiliación a</p>	

			<p>tener una acceso a pensión, caja de compensación, a todo lo que genera pues la afiliación, entonces sería bueno, como vemos en muchas partes están, hay empleadas domésticas, pero no cuentan con esta afiliación y es muy bueno para nosotras como empleadas, porque contamos con una salud, con</p>	
--	--	--	--	--

una pensión,
con una prima,
eso ayuda
mucho a
nosotras como
prestadoras de
este servicio,
también tener
un horario de
entrada y salida
también, que
sea valorado
nuestro trabajo
como
empleadas
domésticas, en
muchas partes
no tienen como
consideración
con lo que
hacemos, para
mí eso para
mejorar"

		EB4	"Menos estrés laboral, como óseo recargo de situación, por decir sí o sí tengo que hacer esto porque lo necesito, si por decir, si van a almorzar a las 12 que sea a las 12, (...)"	
		EB5	"Que sea por contrato escrito donde le paguen todo a uno, como todo lo que le pagan a los demás trabajadores que tienen su contrato"	

		EB6	"No sé"	
		EB7	"Trato mejor y convivencia sana"	
		EB8	"Se puede mejorar si nos dan un pago justo y con las condiciones necesarias, como las dotaciones y el pago de la salud y las demás cosas"	

		EB9	"Trabajando en grupo y hacer lo que realmente le conviene a la empresa y nos conviene a nosotros, hacer equidad en las cosas"	
		EB10	"No sé"	
		EB11	"Brindar una buena dotación, mejor trato"	

		<p style="text-align: center;">EB12</p>	<p>"Pues de pronto, no sobrecargarlos tanto, de tanta labor que hay, les toca hacer muchas cosas en un solo día, Si, como que lo incentiven a uno más a que por su trabajo que hace"</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</p>	<p style="text-align: center;">EB1</p>	<p>"No no no, ellos siempre piden el favor, cualquier cosita piden el favor, favor por aquí, favor por acá, sería tan amable, siempre han sido así,</p>	<p>Las entrevistadas muestran que sus jefes no han recibido tratos hostiles, pero algunos manifiestan lo contrario, lo cual puede generar malestar e incomodidad, también interfiere en sus labores, generando</p>

	manera adecuada?		arrogantes que yo recuerde así echando mente no"	tensión y mal clima laboral.
		EB2	"No, yo en este momento considero que me siempre me ha ido bien y me han tratado bien todos los que laboran acá"	
		EB3	"No, en este caso no se presenta eso"	

		EB4	"No"	
		EB5	"Pues nunca me ha tocado"	
		EB6	"La señora X me trata bien y sus hijos también, me siento bien ahí"	

		EB7	"No"	
		EB8	"No, esto solo pasa cuando hay algún llamado de atención de mi patrón o algo así, de lo contrario todo es bien"	
		EB9	"(...) Un jefe dice algo y el otro dice, no eso no es así entonces una orden la cambian hasta tres veces, entonces uno	

			queda, ¿para dónde cojo? como un trompo"	
		EB10	"Ninguna"	
		EB11	"Bueno si, trato de que no me afecte personalmente, si, lo he percibido en algún momento"	

		EB12	"Pues si tengo una compañera que es antigua y ella les coloca quejas a jefes y eso a mí me tensiona, para que voy a decir mentiras"	
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	EB1	"No yo puedo tener control en el trabajo, tengo un cronograma todos los días que hay que hacer, por ejemplo, los lunes hay que hacer esto, los martes esto, si hay un tiempo para todo, yo no cambio el	Las entrevistadas tienen altos niveles de autonomía, cada una sabe que labores realizar y manejar su tiempo o llevan consigo un cronograma de actividades establecidas para el día a día, pueden decidir y realizar sus labores de manera independiente, lo que implica mucha responsabilidad, y esto les ayuda a sentirse

	<p>autonomía</p> <p>laboral?</p> <p>¿Puedes</p> <p>compartir</p> <p>ejemplos que</p> <p>ilustren tu</p> <p>respuesta?</p>		<p>cronograma</p> <p>porque me</p> <p>siento bien así,</p> <p>no es muy</p> <p>suturado, así</p> <p>está bien, que</p> <p>si está bien"</p>	<p>empoderadas y</p> <p>comprometidas con su</p> <p>trabajo, excepto EB12</p> <p>Y EB8, que realizan lo</p> <p>que sus jefes les indica</p> <p>en el momento exacto.</p>
		<p>EB2</p>	<p>"No porque las</p> <p>labores que yo</p> <p>realizo pues yo</p> <p>miro cada día</p> <p>que es lo que</p> <p>debo de hacer</p> <p>para mantener</p> <p>un orden en lo</p> <p>que estoy</p> <p>realizando. Si</p> <p>yo tengo mi</p> <p>autonomía y las</p> <p>diferentes</p> <p>actividades que</p> <p>voy realizando"</p>	

		EB3	"Bueno, actualmente en mi trabajo no hay esas limitaciones en cuanto lo que me están preguntando, podemos agilizar, tomar la manera que podamos agilizar más rápido, tener cosas a tiempo y trabajar a la manera que queremos"	
		EB4	"Si, si tengo la facultad de tomar mis decisiones en mis labores diarias"	

		<p style="text-align: center;">EB5</p>	<p>"No yo solo puedo hacer lo que me dicen, si yo voy a hacer algo diferente debo informar a mi jefa lo que tengo pensado hacer. Por ejemplo, en el caso de la comida, a veces ella me dice que haga una cosa, pero a veces no hay todos los ingredientes, entonces yo para tratar de hacer algo bueno, soluciono con</p>	
--	--	---	---	--

			lo poquito que hay"	
		EB6	"Yo debo hacer lo que me dicen, la señora X antes de irse a su trabajo me dice que quiere que yo haga y así mismo yo organizo todo"	
		EB7	"Me toca dejar todo como esta, limpiar y organizar y nada más, como estaba"	

		EB8	"Me encuentro limitada para tomar decisiones, solo puedo hacer lo que mi patrón me dice"	
		EB9	"Yo tomo decisiones, por ejemplo, yo digo esto esté feo "jefe compre la pintura, yo le pinto" desarrolle esa parte que no me toca, de pronto si se quema una lámpara, "jefe cómprela que yo la cambio" es como	

			retribuir a las buenas acciones de la jefe"	
		EB10	"Yo hago aseo general aseo los viernes y sábado más profundo, de resto manejo mi tiempo"	
		EB11	"En algunos espacios si se puede tomar como determinación propia al momento de realizar algo, pues mis labores eran limpiar oficinas,	

			<p>los escritorios los movía una vez a la semana, todos los escritorios, limpiaba telarañas una vez a la semana, tenía el espacio para hacerlo antes de que llegaran los funcionarios"</p>	
		<p>EB12</p>	<p>"No pues, autonomía yo no tengo en mi trabajo, lo que vaya a hacer, si el jefe dice que, si pues si lo puedo hacer y si dice que no, pues no"</p>	

	<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	<p>EB1</p>	<p>"No ese cronograma lo hago yo y ya mi jefe me lo aprueba si si o no, como ellos no mantienen mucho aquí en la casa entonces ellos me dicen que está bien, levantarme, hacer el desayunito, empacar el alguito del bebe, llevarlo a la guardería y ya ellos se van a trabajar, mientras que me pongo hacer el</p>	<p>Sus jefes tienen control sobre sus labores diarias, indican que deben realizar, pero ellas lo realizan y desempeña a su modo, a diferencias de otras, que tienen total libertad para decidir que labores realizar en su día a día, y por último hay entrevistadas que todo lo hacen como indican sus jefes.</p>
--	--	-------------------	---	--

			<p>almuerzo, trapear, sacudir, ya en la tarde me pongo a hacer otras cositas, por ejemplo, limpiar el bañito y buscar al bebe, sacarlo al parque y ya preparar la cena"</p>	
		<p>EB2</p>	<p>"No, pues en este momento donde estoy laborando yo sé que yo o sea sé que tareas debo desempeñar a diario, entonces ninguno me exige que debo</p>	

			de hacer una cosa o la otra"	
		EB3	"Bueno, como tal tenemos reglas, pero podemos decidir las tareas como queremos, total es que a la hora de entregar todo esté listo y en orden"	
		EB4	"No, no sigo instrucciones estrictas y puedo seguir, puedo decidir las actividades, claro cuando yo	

			decido las actividades pido opinión de la administración y ella me aprueba"	
		EB5	"Sigo las instrucciones que mi jefa me da, si ella me dice que hay que barrer yo barro y así, por ejemplo, normalmente yo llego y lo primero que hago es montar el desayuno y luego me pongo a barrer mientras cocina la comida,	

			<p>luego trapeo, limpio, sirvo, monto almuerzo, lavo lo que este sucio y así me voy"</p>	
		<p>EB6</p>	<p>"Llego busco a la señora X y me pongo hacer lo que ella me dice mientras ella se va, después que ella se va me pongo a organizar su cuarto y el de los hijos y después hago la comida"</p>	

		EB7	"Vaya haga el desayuno, trapee, barra, vaya lave los baños, si ropa sucia lávela y pues la hora del almuerzo, hacer el almuerzo"	
		EB8	"La forma en que realizo mis tareas puede variar de acuerdo con las necesidades de mi patrón, lo que él me dice que haga yo lo hago, no tengo una rutina exacta"	

		EB9	"A veces hacemos cosas estrictas y a veces nos salimos del parámetro por cosas que toca hacer, por ejemplo, a nosotros nos toca llevar vasos de la oficina allá que los dejan regados, nosotros lo hacemos, cosas que nos han prohibido, pero lo hacemos, o sea, dividir el tiempo, me dan el tiempo y yo lo hago cuando	
--	--	------------	--	--

			puedo en varios lapsos de tiempo"	
		EB10	"No"	
		EB11	"Mmm, no, instrucciones estrictas no"	

		EB12	"Ehh, no pues estrictamente no, pero hay que hacer las tareas, por ejemplo, allá hay que hacer aseo ehhh pues sí, son como estrictas porque por ejemplo los lunes toca lavar los baños, toca cambiar las toallas, pues para cada día hay tareas que hacer, claro"	
--	--	-------------	---	--

APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	"Si, si la tengo, cuando es así yo acudo a jefa, son muy considerados en eso, si me ayudan, ya ellos lo analizan lo piensan y si hablamos"	La mayoría de las entrevistadas acuden a sus jefes en situaciones difíciles, en ellos hay apoyo emocional, lo cual es muy importante, ya que genera un buen ambiente de trabajo, lo que contribuye al bienestar de las empleadas domésticas, y genera reducción del estrés y promoción de mayor compromiso y productividad en el trabajo; excepto EB6, EB7 y EB12, quienes manifiestan no tener ese apoyo en su lugar de trabajo.
		EB2	"Pues yo creo que sí, si uno le comenta a alguien o por ejemplo uno al jefe o si no tiene cierta confianza para uno expresar las cosas yo creo que es más fácil para uno realizar las	

			actividades y todo"	
		EB3	"Si, si tenemos apoyo, si hay ayuda"	
		EB4	"Si, a X, doña X, me apoyan tanto emocional, psicológica"	

		EB5	"Claro que sí, mi jefa a pesar de ser jodida ella cuando yo la necesito siempre está ahí para mí y para mis hijos"	
		EB6	"No"	
		EB7	"No, a las personas que están ahí no"	

		<p>EB8</p>	<p>"Si, tengo la posibilidad de decirle a mi patrón lo que no me gusta y así solucionamos las cosas, de igual forma yo hablo mucho con la mujer del y ella y yo nos entendemos súper bien"</p>	
		<p>EB9</p>	<p>"Antes si, ahora no, el personal es nuevo uno no tiene la confianza, antes uno iba allá se desahogaba, a veces uno llegaba guapo y</p>	

			"mamaban gallo" ahora es diferente, a veces uno está contraído y no hay con quien estallar"	
		EB10	"Si, a la jefe"	
		EB11	"Si, sería mi supervisor"	

		<p style="text-align: center;">EB12</p>	<p style="text-align: center;">"No"</p>	
	<p style="text-align: center;">¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>	<p style="text-align: center;">EB1</p>	<p>"Ahí esa pregunta si, como te venia comentando, ellos me han apoyado, cuando yo no pueda ocuparse de las cosas de la casa, sin problemas, todo lo que yo necesite así estudio ellos están ahí dispuestos para ayudarme o dame</p>	<p>Las respuestas indican que las entrevistadas reciben apoyo social en sus lugares de trabajo, lo que fomenta el bienestar de los empleados y promueve su desarrollo personal, creando sentido de confianza y seguridad psicológico, lo que permite a las empleadas domésticas sentirse más cómodas expresando sus preocupaciones, ideas y necesidades, aunque</p>

			<p>consejitos, o X este estudio no es así, que no está bien, pero si me dan espacios para que no me niego. Me apoyan en que ellos me apoyan en todo (...)"</p>	<p>algunas manifiestan que sus jefes no sienten ese apoyo, cabe resaltar que es muy importante reconocer la buena realización de sus labores, lo que genera motivación y compromiso.</p>
		<p>EB2</p>	<p>"Yo si siento el apoyo porque uno sabe que puede contar con alguien en cualquier dificultad en cualquier momento lo apoyan a uno, en lo que necesite, si</p>	

			porque uno realiza sus actividades y tener con quien contar es un gran apoyo"	
		EB3	"Sí, claro que sí"	
		EB4	"Si"	

		EB5	"Como le decía en la pregunta anterior, mi jefa siempre que yo la necesito esta, hasta el momento todo va bien con ella, ella es un apoyo para mi"
		EB6	"No, a veces siento que mi jefa es muy jodida, pero solo a veces"
		EB7	"Si, por ejemplo, que yo necesitara mis cosas personales o algo de la universidad también sería"

			como un apoyo"	
		EB8	"Si, la mujer de mi patrón siempre me da buenos consejos y me ayudan mucho con mi estado de ánimo cuando me siento triste"	
		EB9	"Si claro, mi jefe me reconoce cuando me quedo un sábado el domingo, me	

			paga y me da un almuerzo"	
		EB10	"No"	
		EB11	"Si, Me brindaron un reconocimiento por excelencia y pues eso me motivo"	

		EB12	"¿Pues igual el empleo de uno no?, en diciembre me incentivaron porque reciclé bien la basura, me dieron un papel"	
--	--	-------------	--	--

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 4. Disertación

Según el análisis de los resultados de las doce entrevistas aplicadas a las empleadas domésticas, se pudo evidenciar que aunque cuatro de las doce mencionan que no han presentado sobrecarga laboral, ocho de estas si manifestaron una sobrecarga y agotamiento emocional, con síntomas como cansancio, desmotivación, entre otros; según una investigación realizada en el año 2019, a empleadas domésticas de Urabá, Cartagena y cuatro comunidades rurales, este grupo de mujeres compartió de igual manera que el hecho de tener que realizar muchas funciones durante su jornada laboral, la sobrecarga de trabajo y los horarios extensos generaban impactos negativos en su salud y bienestar, cabe resaltar que durante el desarrollo de dicha investigación las empleadas domésticas manifestaron que se les generaba incertidumbre sobre las funciones y número de tareas que debían ejecutar y que esto era una de las características negativas que tenían al desempeñar su función (Osorio Pérez & Jiménez Torrado , 2019). Lo anteriormente mencionado indica que el número de tareas que deben

desarrollar las empleadas domésticas puede generar efectos negativos para la salud de estas personas, disminuir la productividad y deteriorar la salud, por lo que es vital apoyar a las empleadas y garantizar su bienestar emocional.

A su vez, se pudo evidenciar que entre las participantes a las que se les aplicó la entrevista no se les da el trato esperado por los superiores, lo que trae consigo una insatisfacción y desmotivación en su trabajo, en una investigación realizada a cuatrocientas cuatro mujeres de la República Mexicana, se pudo evidenciar que trecientas tres trabajadoras, lo que era el 75% de la muestra, consideran que eran tratadas con respeto por sus jefes, mientras que el noventa y seis de esta, lo que corresponde al 23,7% consideraron que son tratadas con respecto en ocasiones y el 5,2% que equivale a cinco entrevistadas manifestó que no sabía definir si la trataban o no con respecto, en relación a lo anteriormente mencionado, se logra evidenciar que en muchas ocasiones las empleadas no son tratadas con respeto y dignidad y que adicional a esto en desconocen sus derechos por lo que piensan que el trato que se les da es el adecuado, por lo cual es fundamental garantizar el bienestar y dignidad de las empleadas domésticas, así mismo, el avalar el cumplimiento de todos los requisitos legales (Velázquez Narváez, Peña Cárdenas, & Ruíz Ramo, 2018).

Por otro lado, se evidencia que, en muchas ocasiones en sus sitios de trabajo, hay falta de compañerismo, lo que genera incumplimiento en las actividades diarias y afecta gravemente el clima laboral.

La mayoría de las entrevistadas mencionan sentir satisfacción en su trabajo, si bien algunas manifestaron que no ha pensado en cambiar de empleo, se pudo evidenciar que otros si han tenido el deseo, debido a que están estudiando o estudiaron para ejercer otra profesión, pero que por diferentes situaciones no ha sido posible poder conseguir trabajo en lo que desean, también recalcan que el deseo

de cambiar de empleo algunas veces es porque el trato no es el mejor, los horarios son extensos, no hay buena comunicación con el equipo de trabajo o tiene exceso de carga laboral, de igual manera manifestaron que sienten un agradecimiento con sus jefes, debido a que al ser contratadas por ellos se les ha permitido crecer personalmente, seguir preparándose y mejorar su calidad de vida, del mismo modo, en un estudio realizado, a cien mujeres trabajadoras domésticas en las localidades de San Justo, Morón y Lomas de Zamora de la Provincia de Buenos Aires , se logró evidenciar diversos motivos por los cuales deseaban cambiar de empleo las trabajadoras domésticas, entre las más comunes eran pago fuera de término, no respeto a las tareas pactadas, los insultos, además, el nivel educativo influye en la decisión o en el pensamiento de cambiar de ocupación, cuando se relacionó estas respuestas con el nivel educativo alcanzado por las entrevistadas, se observa que este tipo de respuesta aumenta a medida que van creciendo académicamente las empleadas y solo las menos educadas eligen el camino de no decir nada para no perder el trabajo (Roncoroni, 2015).

Con el estudio realizado, se pudo evidenciar que diez de doce empleadas domésticas manifestaron que se deben mejorar las condiciones laborales, que tengan un contrato de trabajo, una jornada laboral, con un horario establecido y que este sea respetado, así como cuando se realicen horas extras se reconozca el pago, se debe mejorar la comunicación, se les garantice un buen trato y que se les brinde todo lo necesario para realizar su labor de manera segura.

Finalmente, para concluir cabe mencionar que la investigación indica que la mayoría de las personas entrevistadas sienten inconformidad por cómo las tratan y la falta de condiciones laborales acordes a la función que ellas desempeñan, por lo que esto aumenta el estrés laboral y la posibilidad de padecer síndrome de burnout, aunque muchas están agradecidas con sus jefes porque gracias al empleo han podido crecer, la parte emocional se ve afectada por las situaciones que viven en su días a día, por

lo que es vital que se cumplan con todos los requisitos legales, se les garantice un bienestar y que el trabajo sea digno en todo momento.

Referencias

Bauleo, M., Dijk, F., & Radon, K. (2017). RITMO DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA SALUD MENTAL DE TRABAJADORAS DO-MÉSTICAS EN ARGENTINA. Argentina .

Caicedo Girón, A., Fandiño Borrego, L., & Soto Mosquera, M. (2020). Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca.

Congreso de Colombia. (7 de Julio de 2016). Función pública. Obtenido de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2016_ley1788_col.pdf

CORREA CARRASCO, M. (2021). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO DOMÉSTICOY DE CUIDADOS. Revista jurídica de los derechos sociales .

Cortés Díaz, J. (2018). Seguridad y salud en el trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales. En J. M. Cortés Díaz, Seguridad y salud en el trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales (págs. 630-631). Tébar Flores.

Delgado Diaz, M. (13 de Julio de 2023). El tiempo. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/salud/sintomas-del-estres-laboral-una-condicion-preocupante-y-creciente-segun-la-oms-786080>

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (21 de Diciembre de 2012). Función pública. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51009>

Escobar Roldán, M. (6 de Mayo de 2019). Medium. Obtenido de <https://medium.com/@MutanteOrg/la-cadena-de-violencias-padecida-por-las-trabajadoras-dom%C3%A9sticas-en-colombia-4bc39f706fab>

Futuro. (28 de Mayo de 2019). Futuro. Obtenido de <https://www.futuro.cl/2019/05/sindrome-del-trabajador-quemado-el-trastorno-que-afecta-a-millones-de-empleados-en-el-mundo/>

Gómez Hoyos, D. (s.f.). Universidad de la sabana. Obtenido de

<https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/derechos-laborales-de-los-empleados-domesticos/>

Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación quinta edición. INTERAMERICANA EDITORES.

Icontec . (2012). GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45.

Martínez , A., Calsadoc, C., Laud , J., & marrón , J. (2022). ‘I don't know where to seek for help, so I just kept my silence’: A qualitative study on psychological help-seeking among Filipino domestic workers in the United Kingdom.

Ministerio de salud. (1993). Resolución 8430.

OIT. (2011). Organización internacional del trabajo. Obtenido de

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

OIT. (30 de Marzo de 2023). Organización internacional del trabajo. Obtenido de

https://ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_874115/lang--es/index.htm

Olivares Faúndez, V. (Abril de 2017). Scielo. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

OMS. (2023 de Febrero de 2023). organización mundial de la salud . Obtenido de

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

OMS. (28 de Septiembre de 2022). organización mundial de la salud . Obtenido de

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Osorio Ordoñez,, C., & Bohórquez Tuay, L. (5 de Diciembre de 2023). El tiempo. Obtenido de

<https://blogs.eltiempo.com/vocesdelaacademiapoli/2023/12/05/el-estres-laboral-y-sindrome-de-burnout-en-las-trabajadoras-domesticas/>

Osorio Pérez, V., & Jiménez Torrado , C. (2019). Historias tras las cortinas el trabajo doméstico en

Colombia: entre transacciones, incertidumbres y resistencias. Medellín.

Quiron prevención. (14 de Julio de 2018). Quiron prevención. Obtenido de

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20o,personalidad%20y%20autoestima%20del%20trabajador.>

Roncoroni, M. (2015). La trabajadora de casas particulares ante la violencia laboral: Cuestionario sobre

su percepción y actitudes.

Soria Trujano, R., & Mayen Aguilar, A. (2017). DEPRESIÓN Y HÁBITOS DE SALUD EN MUJERES

EMPLEADAS DOMÉSTICAS Y AMAS DE CASA. Revista Electrónica de Psicología Iztacala.

Vega Martínez, S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. Ministerio de

trabajo y asuntos sociales España.

Velázquez Narváez, Y., Peña Cárdenas, F., & Ruíz Ramo, L. (16 de Octubre de 2018). SciELO. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362020000100138

Apéndices o Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, que se llevará a cabo en su casa.

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

El objetivo de este trabajo es efectuar un estudio de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Su participación es voluntaria y no tendrá ningún tipo de responsabilidad si no desea ser parte de esta investigación. En caso de que acepte participar, se le pedirá que responda xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Su colaboración en este estudio no implica ningún tipo de riesgo y la información que usted brinde, será confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

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

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

Firma del participante

Fecha