



Identificación Del Estrés Laboral Y Síndrome Burnout En Trabajadoras Domésticas En Las Ciudades De
Itagüi-Buenaventura-Bogotá

Autor(es)
Maryory Betancur Londoño
Cristhel Nataly Dueñas Barahona
Eli Yoana Vesga Sonsa

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Bogotá Virtual

Sede Virtual

Abril de 2024

Identificación Del Estrés Laboral Y Síndrome Burnout En Trabajadoras Domésticas En Las Ciudades De
Itagüí-Buenaventura-Bogotá

Autor(es)

Maryory Betancur Londoño
Cristhel Nataly Dueñas Barahona
Eli Yoana Vesga Sonsa

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Psicosocial
en Contextos de Trabajo

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez
Magíster En Prevención De Riesgos Laborales, Profesional En Salud Ocupacional, Psicólogo

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Bogotá Virtual

Sede Virtual

Abril de 2024

Agradecimientos

En primer lugar, queremos agradecerle a Dios por darnos sabiduría para culminar con éxito este proyecto, también agradecer a nuestras familias su apoyo y motivación constante que nos ha llevado a adquirir nuevos aprendizajes frente a la necesidad de valorar la labor de las trabajadoras domésticas en Colombia.

Le agradecemos al asesor por las orientaciones brindadas para sacar adelante el proyecto Nodo con total satisfacción. Gracias por guiarnos y proporcionarnos las respectivas recomendaciones.

Reconocimientos a mis compañeros que han hecho parte del grupo de estudio, deseándoles que puedan cumplir sus objetivos académicos, personales y laborales.

Gracias a mis compañeras que hicieron parte del proyecto Nodo por compartir las experiencias vividas, momentos de risas y los trabajos realizados en conjunto.

A la universidad también le agradecemos por brindar las múltiples opciones de grado y acompañamiento en los procesos de la especialización.

Resumen

El estrés laboral es una afección física y psicoemocional temporal producida por la presión que genera la carga de trabajo o el ritmo laboral dentro de una empresa, este tipo de estrés puede causar un bajo rendimiento, influir negativamente en las relaciones interpersonales de quienes la sufren, incluso, generar padecimientos más graves.

El síndrome Burnout es una alteración psicológica ligada al contexto laboral y puede generar trastornos negativos en la calidad de vida, facilita evidenciar signos y síntomas que pueden perdurar en el tiempo y se caracterizan por agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal en el trabajo, responde al estrés laboral crónico con malestar y sentimientos negativos hacia el trabajo y las personas.

Por medio de esta investigación se busca identificar el estrés laboral y síndrome de burnout en 12 trabajadoras domésticas en Colombia, ubicadas en las ciudades de Bogotá, Buenaventura e Itagüí, teniendo en cuenta que, durante años, ha sido un trabajo poco valorado, donde se evidencia agotamiento físico y mental en el personal que realiza esta labor.

Para recolectar la información nos apoyamos en la metodología enfoque cualitativo, corte transversal, de alcance descriptivo por medio de la creación de preguntas para la entrevista haciendo uso de los modelos de Maslach y Karasek donde nos permite identificar los efectos negativos y consecuencias a la exposición de los factores relacionados al estrés y síndrome de burnout.

Frente a los resultados, se desprende una percepción compartida de desvalorización de sí mismas, que pueden llevar al desgaste emocional y físico por situaciones laborales, como la formalización en contratos, remuneración económica no acorde con carga laboral y poco apoyo social de los empleadores.

Palabras clave: Estrés laboral, Síndrome Burnout. Trabajadoras Domésticas.

Abstract

Work-related stress is a temporary physical and psycho-emotional condition caused by the pressure generated by the workload or the work rhythm within a company, this type of stress can cause poor performance, negatively influence the interpersonal relationships of those who suffer from it, and even generate more serious conditions.

Burnout syndrome is a psychological alteration linked to the context of work and can generate a disorder due to negative effects on the quality of life, it also facilitates evidence of signs and symptoms that can last over time and are characterized by emotional exhaustion, depersonalization and little personal fulfillment at work, it is considered a response to chronic work stress that presents discomfort and negative feelings towards work and people.

This research seeks to identify work stress and burnout syndrome in 12 domestic workers in Colombia, located in the cities of Bogotá, Buenaventura and Itagüí, taking into account that, for years, it has been an undervalued job, where physical and mental exhaustion is evidenced in the personnel who perform this work.

To collect the information, we rely on the qualitative, cross sectional, descriptive approach methodology through the creation of interview questions using the Maslach and Karasek models where we identify the negative effects and consequences of exposure to factors related to stress and burnout syndrome.

Faced with the results, there is a shared perception of devaluation of themselves, which can lead to emotional and physical exhaustion due to work situations, such as the formalization of contracts, economic remuneration not commensurate with the workload and little social support from employers.

Keywords: Work stress, Burnout Syndrome, Domestic Workers.

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema	7
Pregunta.....	7
Objetivos	8
Objetivos específicos.....	8
Justificación.....	9
Antecedentes específicos o investigativos	10
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	12
Participantes	12
Técnicas (Instrumentos o herramientas).....	12
Fases del trabajo de campo	15
Categorización y clasificación	16
Tabla 1. Cuadro Codificación	16
Categoría de análisis	17
Tabla 2. Preguntas para entrevista tipo cualitativo.....	17
Capítulo 3. Resultados	18
Agotamiento Emocional.....	18
Despersonalización	18
Falta de realización personal	18
Demanda psicológica	18
Control sobre el trabajo	18
Apoyo social en el trabajo:.....	18
Tabla 3. Análisis de las entrevistas.....	19
Capítulo 4. Disertación.....	57
Referencias.....	59
Apéndices o Anexos	61

Capítulo 1. Planteamiento del problema

El estrés laboral, se establece desde el grado de conformidad del trabajador con relación a sus condiciones de trabajo y entorno laboral junto con otros factores psicosociales (Ordoñez, 2020), aunque el trabajo puede proporcionar realización personal, satisfacción y calidad de vida, también puede tener impactos negativos en la salud física y mental, dependiendo del tipo de trabajo, el entorno, las condiciones laborales y la organización del trabajo (Ordoñez & Palacio, 2022, p. 4)

El estrés puede derivar de condiciones de trabajo poco satisfactorias y la ausencia de incentivos transparentes para los trabajadores. La falta de reconocimiento y recompensa por el desempeño laboral destacado puede resultar en una carga excesiva de demandas y presiones emocionales que superan los recursos individuales. (Ordoñez, 2021).

En el ámbito de los trabajadores domésticos, la falta de conocimiento del marco legal en prevención de riesgos y las condiciones laborales ofrecidas por los empleadores, contribuyen al desarrollo de la percepción y sensación de padecer el síndrome de Burnout e insatisfacción laboral.

El trabajo doméstico sigue siendo infravalorado e invisible para la sociedad, lo realizan principalmente mujeres y niñas migrantes o comunidades de escasos recursos, durante el desarrollo de sus labores están expuestas a discriminación y abusos por parte de sus empleadores. El trabajo doméstico al contratarse de manera informal y así mismo la falta de conocimiento de los trabajadores que realizan este tipo de actividades permite que se generen tratos injustos, ya que no se cuenta con control de los entes reguladores por parte que permitan mejorar las condiciones laborales y reconocer los derechos.

Teniendo en cuenta lo dicho hasta aquí, surge la siguiente pregunta de investigación:

Pregunta

¿Qué situaciones laborales pueden desencadenar el estrés laboral y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en las ciudades de Bogotá, Buenaventura e Itagüí?

Objetivos

Objetivo general

Identificar las situaciones laborales que desencadenan el estrés laboral y síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en las ciudades de Bogotá, Buenaventura e Itagüí.

Objetivos específicos

Conocer información sobre las condiciones laborales de las empleadas domésticas.

Aplicar entrevistas semiestructuradas y tomar testimonios de las empleadas domésticas.
Bogotá, Buenaventura e Itagüí.

Analizar los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a las 12 trabajadoras domésticas de las ciudades de Bogotá, Buenaventura, Itagüí.

Justificación

Las trabajadoras domésticas en Colombia no cuentan con buenas condiciones laborales, baja remuneración salarial, y con sobrecarga laboral, lo que permite se ponga en riesgo la salud física y mental de las trabajadoras domésticas. En este proyecto se identifican los factores de riesgo que afectan a las poblaciones de trabajadoras domésticas, que desencadenan consecuencias negativas que puedan causar estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de las ciudades de Bogotá, Buenaventura e Itagüí, para buscar estrategias que hagan más amenos los ambientes laborales, de aquí, la urgencia de dignificar las condiciones laborales de este sector.

El estrés puede estar presente en cualquier entorno social, especialmente se evidencia en el contexto laboral, en el que se manifiesta como estrés crónico generando una enfermedad laboral denominado síndrome de burnout y llevando un desbalance en trabajo-familia. Es por lo que el presente trabajo muestra un análisis documental del Impacto del síndrome de burnout en el balance trabajo-familia.

Los trabajadores pueden presentar desequilibrio en la calidad de vida laboral, ansiedad, depresión, estrés, baja satisfacción laboral, conflicto en el trabajo (baja productividad) y conflicto con la familia, Es importante que las personas logren una calidad de vida laboral adecuada, para que esto se vea reflejado en unas relaciones laborales y familiares óptimas, y de esta forma promover la salud mental en los individuos. (Ordoñez & Palacio,2022).

Este proyecto nos permite conocer las variables del estrés laboral y síndrome de burnout, ya que mediante el presente estudio se pueden formular hipótesis encaminadas a su resolución en torno al trabajo doméstico y, de diversas maneras puede afectar a las personas que se desempeñan en este oficio en su salud física y emocional y que dentro de la psicología organizacional, se puedan generar planes de desarrollo como medidas preventivas basadas en las condiciones existentes considerando que es una labor poco reconocida, basados en las condiciones actuales de las trabajadoras domésticas a fin de considerar que este trabajo es un modo de vida que se puede mejorar.

Antecedentes específicos o investigativos

En la Guía Laboral del Servicio Doméstico, promulgada por el Ministerio del Trabajo en 2012, se define al trabajador que realiza esta labor como: "Cualquier persona que, a cambio de una remuneración, este sujeta o dependa directa, permanente y continuamente de uno o más individuos, que realicen servicios tales como limpieza, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y otras labores propias de la vivienda del empleador".

El síndrome de burnout conocido como el síndrome del trabajador quemado, es una fuerte problemática que afecta a muchos de los trabajadores de nuestra sociedad, dado las exigencias de las organizaciones y en la lucha por cumplir la metas y objetivos planteados. En cuanto a este síndrome de burnout y su relación con el balance trabajo-familia, Barnett (1988) expone que las exploraciones en torno a la relación familia-trabajo, de forma tradicional se han enfocado en la representación del problema, asumiendo que los individuos participan en variados roles, lo que procede irremediamente en estrés y conflicto, en quebranto de su calidad de vida. (Jiménez & Moyano, 2008, p.122).

El servicio doméstico, en especial para la trabajadora interna, representa la máxima expropiación del tiempo. Se vende su disponibilidad de tiempo, sacrificando su vida personal y privada. En general, es una reclusión dentro de las cuatro paredes que forman el hogar, y el trabajo es aislado de otras trabajadoras del gremio y del resto de la fuerza laboral.

Este aislamiento no es sólo laboral, sino que va acompañado de soledad y de carencias afectivas y emocionales. La vida sexual es restringida y dificulta separar la reproducción del placer. Su reclusión las expone al maltrato físico, a la violencia y al acoso sexual, así como a inestabilidad en las relaciones de pareja. "La disponibilidad de la persona, junto con la elasticidad de las tareas, es herencia del rol femenino e incluye elementos de sacrificio y abnegación" (León,2013).

En la conferencia internacional del trabajo de 2010 en la página 5, se destaca que el trabajo doméstico sigue siendo infravalorado al ser considerado como una labor de baja cualificación. Esto se debe a la representación tradicional de los representantes que practican esta labor, en su mayoría mujeres, tienen habilidades innatas para llevar a cabo las tareas necesarias y enseñar estas habilidades a otras mujeres en el ámbito del hogar. Como resultado, el trabajo doméstico remunerado continúa siendo subestimado y enfrenta una regulación insuficiente.

Hoy en día es frecuente que muchas mujeres ejerzan un rol productivo, realizando una doble jornada de trabajo, lo cual puede someterlas a situaciones de estrés y por ello manifestar problemas físicos y psicosomáticos. Muchas mujeres refieren que no logran combinar su trabajo doméstico con el que realizan como empleadas asalariadas, lo que ocasiona conflictos familiares. Al respecto, Guerrero (2003) menciona que la aparición de conflictos entre el empleo y la familia ocurre cuando los horarios de trabajo se cruzan con los de tipo familiar; cuando tanto el rol laboral como el familiar exigen las mismas demandas; y cuando existe acumulación de roles, lo que permite mayor socialización y desarrollo personal, pero que puede tener consecuencias negativas al descuidar a la familia. Álvarez y Gómez (2011) presentan datos que indican que las mujeres que manifiestan conflictos en lo laboral-familiar suelen hacer alusión al deterioro de su salud: cansancio, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, y estrés. Además, señalan conflictos interpersonales. Esta situación se relaciona con la desigualdad de roles entre hombres y mujeres, siendo ellas quienes siguen siendo las principales responsables de las tareas del hogar. (Trujillo & Lara,2018).

El burnout es un problema en el que el empleado tiene un exceso de demandas y presiones en el trabajo y que va combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento. Se trata, pues, de un síndrome psicológico caracterizado principalmente por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981). En la literatura se identifica un acuerdo general respecto a que el burnout: a) es una respuesta al estrés laboral crónico; b) tiene consecuencias negativas para el trabajador y la organización, y c) se presenta particularmente en determinados trabajos u ocupaciones que proporcionan un servicio (personal sanitario y profesores) y cuando el trabajo se realiza directamente con clientes o usuarios (Martínez, 2012).

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 & Mendoza, 2018).

Participantes

La población objeto de estudio de este proyecto de investigación se enfocó en doce trabajadoras domésticas de diferentes ciudades de Colombia como lo son (Bogotá, Buenaventura, Itagüí), quienes aportaron información bajo sus experiencias laborales, para obtener los datos se empleó la metodología de recolección de información por medio de entrevistas basadas en los modelos de Maslach y Karasek.

Técnicas (Instrumentos o herramientas)

Los métodos de investigación cualitativa sirven para obtener información sobre las opiniones, creencias y valores de una sociedad en un momento dado sin perseguir criterios de exhaustividad, extensión ni representatividad. Se trata de creencias que las personas no manifiestan espontáneamente en cualquier lugar y ante cualquier público. Unas veces se ocultan porque cuando socialmente «están mal vistas»; otras porque se han repetido de tal forma que no se reconocen, pasando a formar parte de lo que se considera «natural». Sea cual sea la causa de su soterramiento, son estas creencias las que se encuentran en la base del pensamiento y las que dirigen las acciones de la vida, más de lo que, a priori, se suele reconocer. (Rosado,2018).

Para llevar a cabo la investigación del proyecto Nodo sobre Estrés Laboral y Síndrome Burnout En Trabajadoras Domésticas En Colombia, se realizó una socialización de los modelos a utilizar como referentes con relación a lo que se quiere investigar, posterior a la socialización se enfatizó en los modelos Maslach y Karasek , ya que cumplían con el propósito de la investigación. Después de elegir los modelos que se utilizarán en el proyecto, y por direccionamiento del docente, los 26 estudiantes

debieron aportar 1 pregunta sobre el modelo asignado, que fueron revisadas y aprobadas por los expertos.

Una vez aprobadas las preguntas por parte de los expertos y en reunión con los estudiantes se procedió a seleccionar las 12 preguntas que haría parte de la entrevista a realizar. Una vez las preguntas fueron validadas por los expertos y se tomaron en cuenta las recomendaciones, se procedió con la aplicación de las entrevistas a las trabajadoras domésticas de diferentes regiones de Colombia (Bogotá, Buenaventura, Itagüí).

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, Magister 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 – Magister 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 , Teniendo en cuenta lo anterior cabe resultar que el modelo Karasek (1979) formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. El control sobre el trabajo hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: las oportunidades de desarrollar habilidades propias (skill discretion) y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo (decision authority) (ambas terminologías empleadas por Karasek) que el mismo proporciona. (Chiang Vega, María; Gómez Fuentealba, Nelly; Sigoña Igor, Marcelo, 2013)

El modelo de Maslach se define como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.

El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios, cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. (Olivares ,2013)

Por parte de Maslach se propuso unos criterios conocidos como la tríada de Maslach y que describen los síntomas básicos del agotamiento laboral.

La triada de Maslach está compuesta por tres elementos: la fatiga o cansancio emocional; la falta de eficiencia o decadencia en rendimiento y logros; y la despersonalización en el trabajo.

Para concluir, durante la aplicación de la entrevista se garantizó la confidencialidad de la información adquirida, sobre los derechos de los participantes en investigaciones y el uso del consentimiento informado, en síntesis: Se guardará la identidad y la confidencialidad de las trabajadoras domésticas que participaron en el estudio, así como de los resultados que se obtengan. Se expuso de forma clara a todos los participantes del alcance y propósito del estudio a través del consentimiento informado.

Fases del trabajo de campo

Fase 1. Para llevar a cabo esta investigación se inició con la difusión de una encuesta por medio de un enlace en línea que daría como respuesta la carga laboral de las trabajadoras domésticas en Colombia.

Fase 2. Posteriormente se seleccionaron 12 participantes, las cuales ejercen como trabajadoras domésticas, donde se les socializa el proyecto de investigación.

Fase 3. Para proteger los datos de los participantes, se les explica en que consiste el consentimiento informado, que hace parte del proyecto de investigación, él aceptar y firmar los lineamientos autoriza a los estudiantes a realizar la entrevista.

Fase 4: Se procede a realizar preguntas con el fin de recolectar datos sociodemográficos de cada una de las empleadas domésticas, una vez que las encuestadas dieron a conocer los datos personales, se procedió desarrollar el formulario de preguntas relacionadas con el modelo de Malasch y Kasarasek .

Fase 5: Para culminar el proceso de la encuesta se procede a transcribir, y analizar cada una de las entrevistas.

Categorización y clasificación

Para darle un orden a los resultados de la entrevista se estable identificar a cada entrevistado por medio de letras, números y colores, que hace referencia a cada participante.

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.

Fuente: *Elaboración propia*

Categoría de análisis

Para realizar la entrevista se eligieron las preguntas en base a los modelos de los Maslach y Karasek.

Tabla 2. Preguntas para entrevista tipo 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?

Fuente: *Elaboración grupo de estudio proyecto nodo.*

Capítulo 3. Resultados

Después de la aplicación de las entrevistas, se hizo un análisis completo de las respuestas dadas por las trabajadoras domésticas, que nos encaminaron a identificar las categorías de cada modelo utilizado.

Agotamiento Emocional: En esta categoría se puede evidenciar que la mayoría de las trabajadoras domésticas entrevistadas han manifestado haber sentido sobrecarga emocional, con múltiples síntomas como cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo.

Despersonalización: Se identifica que las trabajadoras domésticas tienden a sentirse reprimidas en su entorno laboral, pero por temor a perder el empleo prefieren guardar silencio antes que manifestar sus inconformidades.

Falta de realización personal: Una parte de las trabajadoras domésticas entrevistadas opinan que quisieran tener la posibilidad de cambiar de empleo, pero solo cuentan con experiencia en esa labor, lo que conlleva aceptar esas condiciones laborales.

Demanda psicológica: Dentro del análisis se perciben que la mitad de las trabajadoras domésticas se han visto expuestas a comportamientos hostiles por parte de los altos mandos y de su equipo de trabajo, lo que las lleva sentirse incómodas, aburridas, irritables o guardar silencio.

Control sobre el trabajo: La población entrevistada en su mayoría manifiesta no tener autonomía al tomar decisiones en sus tareas, el orden para ejecutar las actividades, y las limitan en el cómo debo hacerlas, y de lo contrario lo que este mal, se les culparía.

Apoyo social en el trabajo: Se registra en una minoría la ausencia de personas a su alrededor que le brinde confianza a las trabajadoras domésticas.

Tabla 3. Análisis de las entrevistas

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS
Modelo de Maslach Agotamiento emocional:	1. ¿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	EB1	Si, normalmente vivo así, porque trabajo en un conjunto residencial y todos los dueños de los apartamentos tienen opiniones diferentes y mi jefe debe hacerles caso en todo lo que ellos dicen, me pone a hacer cosas diarias diferentes a lo que me programa normalmente, cuando llego a mi casa ya estoy muy agotada, de mal genio.	8 de las 12 trabajadoras domésticas entrevistadas manifiestan haber sentido sobrecarga emocional, con múltiples síntomas como cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo.
		EB2	Si, porque mi trabajo no es estable y me toca estar buscando continuamente casas, apartamentos, locales para hacerles el aseo. Pues eso me pone estresada, me preocupa no conseguir para el arriendo, el mercado, los gastos.	
		EB3	Si, hay días donde no es fácil el trajín, lidiar con algunas dueñas de casa que lo tratan a uno con una patanería, los familiares hijos,	

	para concentrarse) justifique su respuesta		esposos muy pasados con uno, se enfrenta a casas muy sucias y desorganizadas, a veces uno vive cosas que lo desaniman y que uno tiene que volver por la necesidad.	
		EB4	Es, por días que uno se siente así, cuando hay mucho aseo por hacer y cuando el jefe llega como de mal genio que empieza a gritarlo a uno, como una mala cara, entonces uno se indispone también se aburre.	
		EB5	Si, muchas veces carga, debido al estrés de realizar las cosas rápido y cumplir con sus obligaciones.	
		EB6	No, porque tengo control de mi trabajo.	
		EB7	Si, realmente en ocasiones me siento muy angustiada en el trabajo, ya que yo soy cabeza de hogar, mis hijos están adolescentes y el no estar ahí en casa guiándolos y no saber que están haciendo me estresa, y en el trabajo realmente pareciera no valoraran el trabajo	

			de uno, en ocasiones no puedo casi dormir porque se demoran para pagar, pero pues la necesidad.	
		EB8	No, porque tengo mi descanso, manejo mi horario y trabajo a mi ritmo entonces bien, me siento bien.	
		EB9	Si en ocasiones, no siempre. Porque a veces tengo que atender en mi casa antes de irme de la casa, del hogar y luego ir a atender allá siempre uno se cansa. Me da agotamiento moral por las preocupaciones personales	
		EB10	No, no me genera nada negativo, contrario disfruto que hago, así sean muchas actividades en el día. Me gusta porque no me quedo quieta	
		EB11	Al principio cuando trabaje donde mi prima sí, porque era cuidando un adulto mayor con Alzheimer, pero como eso ya se acabó el trabajo en esa casa, en este momento me siento muy bien con todo, nada de cargas, trabajo muy suave,	

			<p>porque igual trabajo con familia, además trabajo a mi ritmo, sin exigencias, manejo mi tiempo, mis espacios y hago el cronograma de lo que voy a hacer.</p>	
		EB12	<p>Me siento bien haciendo el trabajo, o sea, yo siento que, si uno hace con ese entusiasmo, con esa alegría, ese amor, las cosas no genera estrés ni cansancio, sino que uno mismo con la alegría se motiva entonces el organismo está como activado como a la a seguir la consecuencia de del día o, en fin, es eso me pasa, inclusive me pongo a cantar o a escuchar música, entonces eso me ayuda mucho disfruta lo que sí, sí, facilito.</p>	

<p>Modelo de Maslach</p> <ul style="list-style-type: none"> •Agotamiento emocional: 	<p>2. ¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>	<p>EB1</p>	<p>Si, a veces me toca cubrir los oficios de mis compañeras que no van a trabajar porque están incapacitadas, entonces es doble trabajo, eso me indispono, me da mal genio, por qué no me alcanza el tiempo.</p>	<p>La mayoría de las trabajadoras domésticas manifiestan no sentirse obligadas a realizar labores que generen sobrecarga emocional. una minoría expresan sentirse obligas a ejecutar tareas alargando su jornada laboral, obstaculizando la ejecución de actividades de origen personal ya programadas.</p>
<p>EB2</p>		<p>Si, a veces cuando uno hace el acuerdo de lo que va a hacer es diferente a lo que uno tiene que llegar hacer, era más trabajo, no le dejan los elementos completos para hacer el aseo, se le va más tiempo y por ejemplo uno no lleva almuerzo porque creía que iba a salir temprano le da hambre, se pone todo de malgenio.</p>		
<p>EB3</p>		<p>Si, a veces me estreso mucho porque me organizo para adelantar algunas tareas, llego y no las puedo hacer porque a las señoras se les da que uno tiene que de pronto cuidar a los viejitos de las familias y ellos son muy estresantes de pronto por sus enfermedades.</p>		

		EB4	A veces le dicen lo qué hay que hacer y ya uno va terminando y les da por ponerle más oficio, y uno se retrasa para salir, o a veces le dicen debe llegar más temprano, se meten con el tiempo de uno y hay cosas personales, familiares que uno tiene ya planeadas y no las puede hacer.	
		EB5	No, ya que refiero practicarlo voluntariamente antes que me digan.	
		EB6	No, porque dispongo de mi tiempo para realizar mis labores.	
		EB7	Obligada no, yo tengo mis labores y siempre son las mismas solo que en ocasiones no recibo por parte de las jefas como esa buena manera de decir las cosas y eso me hace sentir mal.	
		EB8	Obligada no, porque de ahí depende mi familia, conozco mi contrato y pues mis funciones así que no me siento obligada a nada.	
		EB9	Me siento como recargada. Yo le voy a decir sinceramente yo cuando llego allá pues, al trabajo, yo	

			antes me siento un poquito descansada, porque a veces los problemas de la casa me estresan mucho. En cambio, llego donde mi patrona y como que descanso, porque yo la atiendo a ella sola, porque ella vive sola, antes un alivio un alivio, un descanso allá.	
		EB10	No, para nada. Al momento de entregar las tareas son equitativos y disfruto lo que me pongan a hacer.	
		EB11	No, para nada. Todas las actividades que realizo las disfruto y las ejecuto con mucho gusto y mucho amor, la verdad no me genera ningún malestar el trabajar con las personas que laboro y lo del trabajo lo dejo allá y cuando llego a la casa me ocupo de mis cosas.	
		EB12	No, es que no. Ósea, digo mentiras, donde diga que me estresa, cuando me toca cambiar el altar, o sea, todo lo que es mantelería, purificadores y de ahí que la ropa de	

			él, el organizarle las cosas personales del padre, pero no, o sea con paciencia yo digo hace todos los oficios, y el padre me dice, usted no necesita hacer todo de una, sino todo con calma.	
Modelo de Maslach • Agotamiento emocional	3.¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	A veces es feo, por qué no todos los dueños de los apartamentos son respetuosos, algunos se dirigen como gritándolo a uno, lo miran como rayado, hasta los hijos de ellos son con esas actitudes de creyéndose más que uno, pues a mí me toca quedarme cayada porqué sino pierdo mi trabajo.	Las trabajadoras domésticas manifiestan que, al ser tratadas de una manera poco amable, las hace sentir poco valoradas, aburridas, tristes, humilladas, aisladas y acosadas laboralmente, además de guardar silencio para no perder su trabajo.
		EB2	Uno se pone triste, se siente como si no valiera nada, pero uno se acostumbra a qué la gente lo trate mal, por ejemplo, hay señoras que se creen de dinero y le hablan con palabras humillantes, como con un tono de humillación, pero pues uno necesita la plata y toca es hacer rápido el aseo e irse.	
		EB3	Es muy aburridos cuando uno se encuentra con	

			<p>familias tan groseras, lo hacen sentir a uno menos que ellos, uno empieza como a juzgarse porque la vida no me dio más oportunidades y a sentir como rabia hacia todo el mundo, hasta por los hijos de uno, porque uno dice por ellos aguanto esto.</p>	
		EB4	<p>Es chocante, uno se siente como si fuera lo peor, como si uno no valiera nada, y saber que uno tiene que quedarse callado, si algunas veces lo mandan a uno sin pedir por lo menos el favor, con un tono de voz humillante, cuando uno de pronto pregunta algo que no entendió le contestan como si uno fuera un bruto, o se quedan callados ni lo determinan eso lo hace sentir menos precio.</p>	
		EB5	<p>Un poco triste y agobiada, ya que se espera lo mejor de los patrones y al ser esa actitud se siente muy triste.</p>	
		EB6	<p>En mi caso, bien porque no soy maltratada, ni vulnerada, me siento bien, mi</p>	

			empleador no me maltrata ni vulnera, entonces no siento incomodidad en el trabajo.
		EB7	Me siento muy mal, uno se esmera mucho por hacer las cosas bien y ellas en ocasiones hablan muy feo, más que todo una. Un día le pregunte a una algo y me respondió y hasta ahí normal, pero cuando de un momento a otro la otra me regaña que, porque la otra le había puesto queja por lo que le pregunte, eso sí me pareció muy malo de parte de ella.
		EB8	Cuando no le hablan bien a uno, uno se siente molesta, porque todos somos seres humanos y merecemos el mismo respeto entre todos y para todos.
		EB9	Mi jefe es mi cuñada, ella es muy considerada y amable conmigo. Mmmm y la señora que cuida todavía más. Ósea que no tengo nada que sentir de las dos
		EB10	Cuando eso ocurre, que ya me paso. Paso el día muy mal. todo el día con

			rabia, incluso mirando a la jefe con rabia.	
		EB11	La verdad yo me siento muy bien trabajando con mis familiares, nunca he tenido problemas con las personas que he laborado, en el momento en lo reciba un maltrato o me hagan sentir mal, me voy y dejo de trabajar. Es que yo no trabajo porque tenga necesidad, lo que pasa es que la plástica me sirve de mucho, porque esa plata es la que me llevo para los paseos. Entonces el día que me maltraten me voy.	
		EB12	En este momento no, o sea, el mismo párroco del padre, tiene su carácter, o sea, él es un ángel pero también cuando el ve que uno no hace las cosas o por decir yo soy tipo desobediente en cuestión de horarios, sí, mi horario es de seis a once y una vez en una ocasión que fue día de fiesta al martes había misa a las cuatro entonces o sea en mi mente no me cabía como	

			<p>venirme para la casa sino y me tocaba sola, entonces hacer todo lo del templo, parte de la casa de alrededor de la iglesia, para tener todo impecable y limpio, yo me quedé, yo lo pasaba tomando gaseosa o de la misma comida del padre que tiene en la nevera, me hice un arroz con huevo y todo y yo ah con eso paso y el padre cuando me vio ya tarde a las cuatro ,y usted por acá y no se fue pa la casa y yo hay padres que como había la misa a las cuatro para tener todo limpio, no, eso que quede el templo la mitad sucio, como sea, pero usted se me va para la casa, eso de o sea ir a dedicar el almuerzo y se me enojó ay vea tenía cara de treinta y ocho y Dios mío bendito y yo ay si bueno yo le da próxima le hago caso o sea en ese sentido me sentí como que chiquitica y todo pero no hay que hacer caso y bueno pero de resto pero de resto</p>	
--	--	--	---	--

			de él siente buen trato.	
<p>Modelo de Maslach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización 	<p>4. ¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?</p>	EB1	Si, por días uno viene con problemas de la casa y no quisiera que nadie me hablara sino hacer mis cosas rápido y poderme ir a la casa, para poder solucionar, a veces uno no la va bien con otros compañeros, la misma gente del conjunto como son todos antipáticos uno prefiere pasar por qué ni lo miren.	<p>El análisis de los testimonios de las participantes permite identificar que predomina el respeto, y prefieren guardar la distancia para evitar malentendidos con sus jefes.</p>
		EB2	Pues a mí me gusta hablar mucho, pero dependiendo como veo qué son las personas entablo las conversaciones, sino si prefiero quedarme callada y hacer mis oficios rápido así no se presta para que lo traten por ahí a uno mal.	
		EB3	Si, cuando son muy odiosos, procuro ir rápido hacer lo que me toca, no hablo, no les recibo ni un tinto, sino es acabar pronto mis oficios para irme.	
		EB4	Si, dependiendo como uno vea que es el jefe que de pronto es sociable, que se deja hablar uno se da la	

			oportunidad de también ser más social, pero cuando son todos crecidos es mejor uno ni hablar para no permitir por ahí le falten el respeto.
	EB5		Muchas veces cuando se notan enojados o disgustados por alguna razón, entonces "Tomo distancia".
	EB6		No
	EB7		La forma en que me habla, cuando ella me sonríe, pero sé que por detrás va a quejarse de lo que hago, cuando se demoran en pagar aun teniendo para hacerlo.
	EB8		No porque yo tengo, conozco y se cuáles son mis funciones y sobre eso no me ponen más que hacer, entonces como ya sé que debo hacer pues eso hago.
	EB9		A mí me integran a todas las actividades de la casa, en lo que ellas hacen
	EB10		Cuando por ejemplo hay comentarios de las demás compañeras o rumores malucos, eso no me agrada y prefiero alejarme

		EB11	<p>No ha sido necesario, ya que con la persona con la que en el momento estoy laborando vive sola, y con ella tengo muy buena relación, es más a veces me dice que me siente con ella a ver televisión y no haga nada de oficio, que para ella también es importante que la acompañe en el día. Como te dije antes si tengo alguna dificultad termino mi trabajo y me voy.</p>	
		EB12	<p>Me ha estado sucediendo con no sé cómo que entre los mismos compañeros uno siente como que ay ¿Esta qué? Me va a quitar el puesto o que siempre fue ay vea fulanita la botó muy bien y y quitó blanco y yo sí. Ah. Ah bueno, no hay problema. Se cambió tal cosa que usted había hecho yo ah no, no hay problema y les digo ¿Sabe qué? Relájese</p>	
<p>Modelo de Maslach • Falta de realización personal:</p>	<p>5. ¿Con qué frecuencia piensa en la</p>	EB1	<p>Pues ya no pienso en cambiar de trabajo, sino en qué me pueda pensionar rápido,</p>	

	posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?		quiero irme a descansar, estoy muy agotada y me duele mucho el cuerpo sobre todo las manos.	Las respuestas son divididas ya que la mitad de las empleadas domésticas entrevistadas opinan que disfrutaban la labor que realizan, ya que se sienten tranquilas, y la otra mitad, aunque quisieran tener la posibilidad de cambiar de empleo solo cuentan con experiencia en esa labor.
		EB2	Pues a veces me gustaría conseguir algo fijo, para así poder ganar más dinero, me paguen todo como si fuera una empresa, me den las vacaciones, me den el subsidio, poder hacer un crédito para comprarme una casa.	
		EB3	Siempre, es que eso de hacer aseo es muy agotador, la gente no valora, no les da pena dejar las cosas todas cochinas por ejemplo los baños, no respetan que uno tiene que estar expuesto a materia fecal y así otras cosas que uno tiene que lavar.	
		EB4	Siempre, me hubiese gustado hacer otros oficios que sean más valorados, y no tener que lavar miércoles a otros que tras del hecho lo tratan bien mal a uno.	
		EB5	A veces sí, por la sobrecarga de trabajo, ya que se llega cansado a la	

			casa, a cumplir con obligaciones propias, entonces en ocasiones provoca renunciar.	
		EB6	Ninguna, me siento bien.	
		EB7	La verdad en ocasiones, muchas veces si no que el conseguir trabajo, esta difícil y pues yo vivo cerca de donde trabajo así que me ahorro lo del transporte y me queda para otras cosas.	
		EB8	No he pensado cambiar de trabajo, porque gano bien, me siento bien con mis compañeros, entonces no veo la necesidad teniendo un buen salario.	
		EB9	No, no, no tengo ninguna razón para cambiar, me siento bien en mi trabajo	
		EB10	No, nunca, siempre me he sentido muy bien en los lugares donde he trabajado	
		EB11	No para nada, el día que me aburra simplemente digo no trabajo más, y me voy, porque no tengo personas a cargo, entonces yo me puedo sostener con otros ingresos.	
		EB12	Sí en la posibilidad de cambiar de trabajo pues en el	

			momento no por la edad yo me siento como si estuviera hasta mi propia casa porque o sea haciendo todo bien y concientizándome de que lo que hago está bien hoy entonces pues no, soy tranquila y listo.	
Modelo de Maslach •Falta de realización personal:	6.¿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?	EB1	Sí, de este trabajo pude sacar a mis hijos adelante, me ayudó para conseguir cosas.	Se resalta que la mayoría de las trabajadoras entrevistadas han podido sacar a su familia adelante gracias a su empleo, otras han invertido en mejoras a sus viviendas, además de poder terminar sus estudios académicos.
		EB2	No, es qué es mejor uno tener un empleo fijo y así tal vez había podido conseguir más cosas, comprar una casa, ya me podría estar pensionando.	
		EB3	Sí, no puedo negar que pude arreglar mi casa, que he podido pues tener algo de estabilidad económica, por lo menos hambre no hemos aguantado.	
		EB4	Sabe que no mucho, es al sobrevivir diario, nunca pude comprar una casa, no pude cotizar pensión.	
		EB5	Sí, es algo que me genera vida, me siento activa, produzco para mi casa, genero beneficios para mi casa, entonces sí.	

	EB6	Sí, porque he aprendido, me he sentido útil.
	EB7	Sí, uno de mis hijos ya se graduó y eso es muy motivante para mí y pues he reunido para las cosas de su universidad, yo he podido estudiar, pero cuando uno tiene hijos, son más importantes ellos que uno mismo.
	EB8	Sí, porque mis hijos están bien, están estudiando, tengo mi salario y anual me hacen mi incremento entonces eso me aporta a seguir consiguiendo mis cositas.
	EB9	No, como yo ya me había yo ya estaba pensionada, no contaba sino con, vivir con mi pensión. Pero como ya se me presenta la oportunidad de cuidar a mi suegra ya, dije así, pues aproveche eso para poder ir adelante lo del pago de la casa
	EB10	Sí, por la oportunidad de salir adelante y superarme, y hasta de estudiar, por eso no me quede solo con el bachillerato
	EB11	Claro el trabajo me ha ayudado mucho

			a despejar la mente, compartir, salir, dejar ese encierro, además esa platica extra uno la puede utilizar para cosas que necesite o para irse de paseo, sobre todo para paseo, yo siempre cargo mi plata.	
		EB12	Me siento satisfecha y me pongo a ver el pasado mío a esta parte y sí me siento como que evaluado o sea he ascendido un poquito en mi proyecto, porque siempre era más bien sumisa y siempre como en un punto, en cambio ahora me siento útil, soy alegre, estoy interactuando con las personas, el cariño de las personas lo veo hacia mí o yo transmito ese cariño hacia las personas, entonces todo eso me ayudó a crecer	
Modelo de Karasek •Demanda psicológica:	7.¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones	EB1	Sí, sería bueno que nos pagaran todas las prestaciones, yo las tengo, pero tengo amigas que no les pagan.	Las trabajadoras domésticas
		EB2	Sí, se contrataran a las mujeres con todas las prestaciones,	

	de trabajo para las empleadas domésticas?		independiente que no se trabaje todos los días, así uno podría hasta hacer un crédito, tendría la posibilidad de tener al menos media pensión, algo que le ayude a uno en la vejez, que tenga uno la EPS para siempre.	coinciden en que se les reconozca una valoración económica, aporte de las prestaciones sociales desde el marco normativo colombiano, una transformación cultural y social hacia ellas.
		EB3	Sí, el gobierno controlara más estos servicios que pagan por el día.	
		EB4	Es que eso es muy complicado, sería por ahí haciendo campañas de que la gente valore el trabajo de uno, porque si pagan es por horas, como no les obligan a nada más.	
		EB5	Sí hay ayuda de parte del contratador, sería mucho mejor, ya que le quitarían un poco de carga a uno, ya que como le toca hacer todo a uno, entonces eso sería positivo y favorable.	
		EB6	Con más apoyo de los empleadores y que lo tengan más en cuenta para el crecimiento.	
		EB7	Cuando las jefes y los jefes vean que es un trabajo que a ellos les ayuda mucho, porque el	

			solo hecho de llegar y encontrar todo organizado es bueno para ellos.
		EB8	Que nos brinden más confianza, y ser más empáticos con las personas que hacemos esta labor, porque siempre es un poco complicado, pero si merecemos más simpatía sobre el trabajo que hacemos.
		EB9	Pues, como le dijera yo. Pues que no, que no hubiera discriminación a las empleadas, por ser empleadas domésticas. Que se trataran como se trata cualquier empleado, porque de todas maneras es un empleo
		EB10	Incentivando, incentivando a las empleadas por parte de los jefes
		EB11	Lo que pasa es que eso depende de donde uno trabaje, como le digo yo trabajo con familia, es más era primera vez. Imagínese que con el primer familiar que trabaje no sabía que me tenía que pagar las prestaciones y como yo ya no iba a trabajar más con

			<p>ella me debía liquidar y me entrego el resumen de la liquidación, me dijo que ella no lo sabía del tema, porque ella no había tenido a alguien fijo y la hice revisar, luego de eso me pago lo justo, pero no quedamos de enemigas. Que los empleadores miren que los trabajadores así sean por días tiene derecho a un salario justo y a esas prestaciones.</p>	
		EB12	<p>En cuestión de salarios, mejor de condiciones, del trato, domésticas en las actividades, por ejemplo, grupales, ya que no sean excluidas en sí o mejoras salariales pues para la cantidad de trabajo pues yo digo que le brinde el afecto, el cariño más bien como con respeto. Y si hizo cosas malas que le llamen la atención, pero no, yo me siento como en la casa y voy a hacer lo mejor de</p>	

			mí. Pues ese es mi consejo	
Modelo de Karasek •Demanda psicológica:	8. ¿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?	EB1	Sí, es que rotan mucho a los jefes, a veces se creen que son más que uno, y algunas compañeras son todas peleonas, pero pues uno se acostumbra y no les pone mucho cuidado, aunque a veces uno les contesta para que no la monten.	Dentro del análisis que se realiza se perciben que la mitad de las trabajadoras domésticas se han visto expuestas a comportamientos hostiles por parte de los altos mandos y de su equipo de trabajo, lo que las lleva sentirse incomodas, aburridas, irritables o guardar silencio, por otro lado, las otras trabajadoras domésticas se sienten como parte del equipo de trabajo, respetadas y tranquilas.
		EB2	Sí, no es siempre, pero a veces las dueñas de los apartamentos están de malgenio y se desquitan con uno, a veces va a casas de personas adineradas y se creen con el don de hacer mala cara, de hablarle a uno golpeado.	
		EB3	Sí, eso es a diario es muy raro que uno encuentre gente respetuosa, pues en mi caso son las dueñas de las casas, las mismas familias, son unos odiosos con uno, lo mandan a uno de una manera ordinaria, entonces uno trabaja como prevenido, estresado.	
		EB4	Sí, claro eso se ve de todo, como hay	

			gente que es bien hay otros que son muy despectivos lo chinos son unos patanes y los jefes según como estén de temperamento lo tratan a uno.	
	EB5		No	
	EB6		No, al contrario, me ha tocado ayudar en otras funciones, en momentos críticos cuando llegan personas alteradas a mi lugar de trabajo, que llegan con grosería, me ha tocado intervenir para mejorar eso, donde tuvieran más tolerancia, porque hay gente que llega con grosería, con malos términos, entonces eso genera incomodidad para cualquier persona.	
	EB7		En ocasiones, pero trato de no prestar atención a eso y dedicarme solamente a lo mío.	
	EB8		No siento eso, porque hay el respeto, nos llevamos bien con los demás compañeros entonces no me siento agobiada ni nada así.	
		EB9	No, no allá se trabaja bien y la que me recibe yo me la	

			llevo bien con ella, nos entendemos
		EB10	No, nunca en mis empleos he sentido rechazo, al contrario, me sentía incluida y respetada
		EB11	No nunca, Como te digo es que yo estos años he trabajado con mis primas entonces siempre he recibido muy buenos tratos, me integran en sus actividades y me tratan con respeto, es más me dicen que haga el trabajo con calma
		EB12	Que haya de pronto cizaña en ese equipo de trabajo puede generar que usted no funcione eh al cien por ciento como puede ser como qué, pero no, automáticamente yo como que hago una barrera y no me voy a dejar, pero antes de cuando empecé por ejemplo que era más vulnerable, sí me podía afectar todo eso. Sí, sí, yo inclusive una vez, ay, el mismo señor este me dijo sí, que es que hay mmm, pero es que esto no es así, que como es que yo no, pero pues siempre así, o sea, yo los he

			colocado así los libros, raro que usted dijo que no, pero bueno, como dice usted, haga modo y ahora si se lo dice ya todas esas situaciones sí.	
<p>Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo</p>	<p>9. En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes</p>	EB1	No, yo tengo que hacer lo que me dice mi jefe, si no lo hago así eso después se vuelve un problema, porque ella va a decir que no me dio esa orden.	<p>La población entrevistada en su mayoría manifiesta no tener autonomía al tomar decisiones en sus tareas, el orden para ejecutar las actividades, y las limitan en el cómo debo hacerlas, y de lo contrario lo que este mal, se les culparía.</p>
EB2	No, pues toca es hacer caso de como a las dueñas de las casas les gusta se les haga el aseo algunas les gustan se apliquen productos especiales de una manera diferente a otras, otras que son estrictas en cómo se debe empezar hacer el aseo así a uno no le parezca debe es hacer caso.			
EB3	No, siempre se debe hacer lo que las dueñas digan, como ellas creen que debe ser sin importar si uno tiene ideas, no vale nada lo que uno crea que puede ser mejor.			
EB4	Nunca he podido tener una decisión, es que toca como al			

	compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?		patrón le guste porque si no eso es no hacer caso y si queda por ahí algo mal, luego uno es el culpable.	
		EB5	Muchas veces hay limitaciones, pero en otras si se puede tomar decisiones, ya que ellos me han dado el derecho de toma de decisiones, como en la parte de alimentación, cosas que aporten para la salud (Remedios caseros).	
		EB6	No, me siento capacitada para tomar decisiones, incluso las tomo cuando mi empleadora no está, en esa parte de trabajo no tengo inconvenientes, si estoy capacitada para tomar decisiones.	
		EB7	Limitada no me siento, en esa parte soy yo la que sabe qué hacer y que no en determinado horario, solamente que en ocasiones la forma en la que me hablan me fastidia, pero en cuanto a las laboras si soy libre de hacerlas	
		EB8	Por la experiencia que tengo sí, porque uno ya sabe qué hacer y ya conoce sus	

			<p>funciones entonces sobre eso puede tomar algunas decisiones y su tiempo de hacer las cosas. Ejemplo a mi entre mis funciones me toca organizar la nevera de las bebidas gaseosas y como yo ya sé que es lo que más se vende entonces eso es lo que más surto y se cómo acomodar todo, entonces miro mi disposición y así.</p>	
		EB9	<p>Tengo autonomía, yo puedo realizar el trabajo que me pongan, lo puedo hacer como yo quiera y si quiero hacer más, hago más porque me siento capacitada para hacerlo. Pues no soy limitada, que me pusieron esto, y esto hago, no puedo hacer más de lo que toque hacer y en el orden que yo quiera.</p>	
		EB10	<p>No, pues como le digo yo siento en capacidad y las realizaba en el orden que yo consideraba.</p>	
		EB11	<p>No, yo pues tengo esa libertad, inclusive puedo cambiar los días en que voy a trabajar, no tengo días</p>	

			establecidos, pues no es que tenga que ir un día específico y en la casa yo dispongo, ella dice que me entrega la casa y que yo puedo realizar los oficios como yo lo considere mejor.	
		EB12	Usted dice yo voy a hacer las cual usted tenga su criterio para realizarlas decir del otro día o en fin, entonces yo digo ¿Por qué puede ser en el horario o algo así? Pero me queda faltando mucho pa adelantar, entonces yo quiero es como que hacer todo de una, que todos me quede bien, entonces no sé, hasta el mismo padre me decía descanse, duerma bastante y usted trabaja mucho.	
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	10. ¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue	EB1	No, ella nos reúne todos los días por la mañana y nos dicen que se va a hacer en el día y con quien voy a trabajar, la jefe organiza todo.	
		EB2	No, toca es hacer lo que le digan, la forma, qué se debe usar, el tiempo qué creen uno debe demorarse, todo a	

	instrucciones estrictas?		lo que a uno le manden.	La gran mayoría de las participantes de las entrevistas refieren tener libertad de criterio para ejecutar las tareas de acuerdo con su experticia, una minoría se debe de acoplar a las instrucciones que les dan sus jefes.
		EB3	No, nunca se puede tener libertad, siempre es al mando de ellas, sino eso se vuelvo un problema.	
		EB4	No eso son instrucciones, a mí no me gusta saltarme las órdenes.	
		EB5	Yo, soy quien decide cómo hacerlo, ya que coordino con el tiempo, como soy quien hago las cosas así mismo el tiempo de realizar las tareas.	
		EB6	Las dos cosas, me dan instrucciones y tengo la libertad de también opinar en como arreglamos las cosas, así que tomamos decisiones mutuamente.	
		EB7	Yo soy quien organiza como hago mis tareas, porque ya sé cómo distribuir mis tiempos y lo que tengo que hacer.	
		EB8	Tengo mis funciones y las realizo en el tiempo determinado, no precisamente de manera estricta.	
		EB9	Yo las hago a mi manera, como yo	

			<p>quiera. Allá no ponen así que tiene que hacer que esto no, Lo hago porque realmente hay que hacerlo, mi suegra si me dice por ejemplo miya cambiemos las cortinas tal día, los tendidos tal día, si ella me lo dice lo hago.</p>	
		EB10	<p>Sí, yo antes de iniciar las actividades, tengo claro todo lo que tengo que hacer, pero yo puedo decidir como las realizo y en qué orden.</p>	
		EB11	<p>Yo tengo claro las tareas que hay pendientes, y tengo la libertad de decidir por dónde empezar o cuales son más importantes que otras, pero independiente del orden me preocupó por hacer todos los días que voy, si tengo que hacer algo adicional no tengo problema y lo hago, no suspendo el oficio, termino lo que estaba haciendo y luego continuo con lo que sigue.</p>	

		EB12	Yo tengo claro las tareas que hay pendientes, y tengo la libertad de decidir por dónde empezar o cuales son más importantes que otras, pero independiente del orden me preocupó por hacer todos los días que voy, si tengo que hacer algo adicional no tengo problema y lo hago.	
Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo	11. ¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	No, es que como yo trabajo con una temporal eso allá no le ponen cuidado a uno y eso queda lejos a mi trabajo a qué hora va uno hasta ya, todo toca es con la jefe que nos ponen en el conjunto.	La mayoría de las trabajadoras domésticas cuando enfrentan situaciones difíciles tiene la posibilidad de acudir a sus jefes o compañeras de trabajo para sentirse apoyadas,
		EB2	No, porque el trabajo es como informal la misma señora que me contrata es la jefe, entonces ellas tienen la razón, si los hijos el esposo es el que lo trata a uno mal pues no se puede hacer nada, porque es la familia.	
		EB3	No, como solo se tiene un jefe y es la misma persona que lo contrata entonces	

			perdedora, nada que hacer, solo aguantar.	<p>además mejorar el ambiente laboral, y sentirse valoradas y reconocidas.</p> <p>Se registra una minoría la ausencia de personas a su alrededor que le brinde confianza.</p>	
		EB4	No, porque el jefe mío es el mismo dueño, entonces no se puede.		
		EB5	Si, muchas veces, tengo a la señora de la casa, ya que ella muchas veces es presta a escucharme entonces le comparto mis inquietudes y un poco de mis emociones y ella me escucha.		
		EB6	Claro que si		
		EB7	Sí, en otra compañera que ella me escucha y me da consejos y cuando hablo con ella realmente me sirve mucho.		
		EB8	Sí, ya que mi jefe es una persona muy amable, llevamos mucho tiempo trabajando juntos y es muy respetuoso, es una persona que lo ayuda a uno en sus dificultades, ellos me dan la mano.		
		EB9	A la patrona, a que es la que me paga, si tengo algo que decir a ella o si tengo una queja le digo a ella		
		EB10	Si, una compañera de trabajo. Es más, entre las		

			compañeras nos apoyábamos	
		EB11	Si, como le dije yo trabajo con la familia, entonces ella me apoya mucho cuando algo me afecta, y si no me siento bien me dice que no vaya a trabajar, que me quede en la casa o que si necesito algo. Pero no me siento sola.	
		EB12	Si, Mmm él, el padre me da la confianza o la secretaria de decirle lo que me está pasando. O, en fin, pero hasta el momento no me ha tocado.	
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	12. ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	No, eso allá solo es que nos pagan puntual, pues con las prestaciones, pero no más.	En su mayoría los empleadores brindan apoyo social a las empeladas domésticas, generando efectos positivos que tiene en la salud y bienestar en el
		EB2	No, porque como ya lo dije es un trabajo informal, trabajo al diario, eso me alcanza para mis gastos del día, para sobrevivir, sin poder tener unos proyectos, de esta forma pues no he podido aplicar para un crédito y comprar algo por qué no tengo un trabajo estable.	
		EB3	No, es que trabajo es por días, a veces por horas entonces	

			no hay una relación de ayuda como de pronto lo fuera si trabajara por contrato.	trabajador, como ambiente laboral, confianza, reconocimiento, apoyo emocional.
		EB4	No, es que ellos solo piensan en la plata para ellos, eso nadie va a pensar en venga le ayudo a esta señora, sino solo que les mantenga aseado y ya.	
		EB5	Sí, por el momento si, no tengo nada que decir, de lo contrario hasta el momento sí.	
		EB6	Sí, porque cualquier cosa que necesito se lo comento a mi empleadora, ella me indica cómo puedo hacer las cosas, y entonces por eso siento ese apoyo.	
		EB7	Por una de mis jefas ella mantiene pendiente de todos, de cómo estamos, de que está pasando, entonces eso ayuda a que uno se sienta mejor.	
		EB8	Sí, porque me admiran como persona y eso me ha ayudado mucho a crecer en la sociedad	
		EB9	Mmm ¿puede ser en dinero? por ejemplo cada 8 días cuando salgo mi suegra me da 70 o	

			80 mil fuera de lo que me pagan allá, está semana es más de medio doscientos fuera de los me pagan allá. Sí, por parte de de todas. Sí por parte de Mónica y Gloria, ha y doña Elvia	
		EB10	Sí, porque ósea como para que uno no se sintiera como le digo yo, sí, si lo sentí, inclusive nos ofrecían, me llegaron a ofrecer un psicólogo si necesitaba. Si sentí mucho apoyo	
		EB11	Ella se preocupa mucho por mí, yo lo siento a diario, ella si estoy enferma no me deja trabajar, me manda para donde el médico, está pendiente de que coma. que me siente a descansar, que disfrutemos de otra manera. Nunca me ha hecho sentir patrona vs trabajadora, o será porque siempre he trabajado con la familia	
		EB12	Sí, en cuestión de salud, el padre me dice, porque yo le digo, ay padre, ah, qué pereza uno estar visitando el médico, en fin, esos controles de presión y todo, ay si	

			<p>fuera no iba y el mismo me ha respondido primero es la salud, primero es la salud y hay que acudir. Yo le menciono el día anterior o en fin y él no hay programa y me da el permiso. Y por ejemplo eh digamos eh si usted llega a triste, si usted llega bajita de ánimo él lo apoya, la aconseja. No, pues no me ha tocado. Pues mmm es que no me ha llegado a tocar ese punto, lo de mi esposo o algo así, si sí me notó pues la tristeza y lo que sea y sí me aconsejó me estuvo hablando conmigo y dijo que no que fuera como alimenta ese desapego que eso tenía unos mesecitos o algo así que lo fuera aprendiendo y que me apegara mucho al mismo padre Dios nos ayuda a sacar también me ayudó mucho pero sí pues que me anotaron pues la tristeza y la lloradera, pero bueno.</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4. Disertación

En la investigación se consideró que las trabajadoras domésticas laboran de una manera rutinaria y estresante, manifestando agotamiento y poca satisfacción laboral. En su mayoría las trabajadoras domésticas no tienen contrato de trabajo legal y en ocasiones un salario justo, ni seguridad social; además, se someten a relaciones de subordinación y muchas veces cumplen jornadas laborales extenuantes.

Los empleadores omiten las condiciones para contratar a las trabajadoras domésticas, causando estrés y posiblemente síndrome de burnout, considerando que son personas con bajo nivel de estudio y desconocen las leyes laborales que las amparan, sumado la insuficiencia económica de estas mujeres, ya que en la mayoría de los casos son cabeza de hogar, lo que les impide exigir y/o hablar sobre condiciones por miedo a perder el trabajo.

Las relaciones laborales no están formalizadas, infieren que no podrían acceder a ningún organismo donde denunciar situaciones de violencia y acoso laboral por falta de evidencias que demuestren el vínculo laboral.

Es de interés continuar realizando proyectos de investigación relacionados con el personal vulnerable a riesgos psicosociales y de esta manera lograr que los entes controladores conozcan las condiciones informales del sector domésticos, y puedan garantizar la formalización y reconocimiento de una manera digna a las funciones los trabajadores domésticos.

Las trabajadoras domésticas tienen una alta probabilidad de experimentar dificultades en los factores psicosociales, que se entiende como aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por las partes interesadas, capacidades del colaborador, características culturales y personales del mismo, que pueda influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Camacho, 2017). En este orden de ideas, se exponen tres aspectos que se encuentran en el riesgo psicosocial a los cuales se ven enfrentado con frecuencia las trabajadoras domésticas. Como primer aspecto, se encuentra el estrés laboral, hace referencia a un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el colaborador debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio, antes las cuales su capacidad y/o estrategias de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (Díaz, 2011). El segundo aspecto es el acoso laboral, la cual se entiende como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado/trabajador por

parte de un empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Congreso de la República de Colombia, 2006). Y por último está el aspecto de la insatisfacción con la labor realizada, a lo que según Márquez (2014) citado en Mansilla et al en 2010 se plantea que la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficacia organizacional, y que puede expresarse con conductas como negligencia, agresión o abandono del puesto, es decir, que la frustración que siente un trabajador insatisfecho puede expresarla con una conducta agresiva como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa.

Referencias

- Barrero et al. Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domesticas en los conjuntos del barrio Vergel De La Ciudad De Ibagué, Tolima. *Universidad EAN* <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10156/SanchezLaura2020.pdf?sequence=2>
- Chiang Vega, M., Igor, S. M., & Gómez Fuentealba, Nelly. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño. *comparación entre centros de salud de los Trabajadores*, vol. 21, núm. 2, *Universidad de Carabobo Maracay, Venezuela* <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Espinoza, V. B., & Gallardo, C. G. (2006). Motivación Laboral y Compensaciones: una Investigación de Orientación teórica. *Universidad de Chile, Facultad de ciencias Sociales*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39bedodov244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Faúndez, V. O (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Universidad Autónoma de Chile*. https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- León, M. (2013). Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, 45. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/7696?lang=fr>.
- Lora, C. A. S (2018). Evolución de las Garantías de Derechos Laborales de las Trabajadoras Domésticas En Colombia A Partir Del Año 2014. *Marco De La Transnacionalización Del Campo Jurídico*. [repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42521/Trabajo de Grado CAROLINA ANDREA LORA SOTELO..pdf?sequence=1](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42521/Trabajo_de_Grado_CAROLINA_ANDREA_LORA_SOTELO..pdf?sequence=1).
- Mansilla I. F., García J. C., Merino, C. G., & Gonzalo, A. C. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo versión On-line ISSN 1989-7790 versión impresa ISSN 0465-546X*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000200005
- Martínez, E. N., & Álvarez, E. M. (2023). Evolución y Proyección Laboral del Trabajo Doméstico en Colombia. *Universidad de Libre Seccional Cartagena*. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/26270/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Millán, R. M. (2018). La Finalidad De La Metodología Cualitativa. *Presidenta de la Fundación Fundamentos para la Investigación Social Avanzada* [https:// isdfundacion. Org /2018/09/26/la-finalidad-de-la-metodologia-cualitativa/](https://isdfundacion.Org/2018/09/26/la-finalidad-de-la-metodologia-cualitativa/)
- Osorio Ordoñez, C. C. (2020). Percepción del estrés laboral en situación de trabajo en casa de los docentes de Politécnico Grancolombiano derivado por la cuarentena del COVID (Trabajo de grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano). *Alejandria Repositorio institucional*. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2706>

- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis documental del equilibrio en trabajo persona familia y su influencia en la calidad de vida laboral. *Poliantea*, 16(29), 49-58. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2899>
- Ordoñez, C. C. O., & Palacio, Z. H. P. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia "Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(5), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo1. *Estudios Gerenciales, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México* <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Trujano, R. S., & Lara, N (2018). Estrés y apoyo Social en Mujeres ama de Casa y Empleadas Domésticas. *FES Iztacala, UNAM*. <https://alternativas.me/27-numero-38-agosto-2017-enero-2018/159-estres-y-apoyo-social-en-mujeres-amas-de-casa-y-empleadas-domesticas>.

Apéndices o Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el Proyecto: CCA123-300-5324, *ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN COLOMBIA*; que se llevará a cabo en su casa o en su lugar de trabajo.

El objetivo general de este trabajo es efectuar un estudio de: Análisis la percepción Del Estrés Laboral Y Síndrome De Burnout En Trabajadoras Domésticas En Colombia.

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 (académicos e investigativos).

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: Entrevista que consta de preguntas sociodemográficas y 12 preguntas correspondientes al objeto de estudio. Su colaboración en este estudio no implica ningún tipo de riesgo y la información que usted brinde, será confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos e investigativos.

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

Yo, identificado/a 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

Nombre Entrevistador (a)