

Artículo de Investigación

Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico

Social responsibility in the prevention of psychosocial risks in domestic workers

Cristian Camilo Osorio Ordoñez: Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.
cristian.osorio.o@uniminuto.edu

Adrian Marcel García Caicedo¹: Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.
adrian.garcia@uniminuto.edu

Fecha de Recepción: 28/05/2024

Fecha de Aceptación: 05/08/2024

Fecha de Publicación: 26/09/2024

Cómo citar el artículo:

Osorio Ordoñez, C. C. y García Caicedo, A. M. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico [Social responsibility in the prevention of psychosocial risks in domestic workers]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>

Resumen:

Introducción: Nuestro estudio analizó el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Pereira, Armenia y Cali, Colombia. **Metodología:** Empleamos un enfoque cualitativo descriptivo y transversal, utilizando entrevistas estructuradas para captar la experiencia subjetiva de las empleadas. Aplicamos el modelo de Maslach, que examina el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de energía, y el modelo demanda-control de Karasek, que evalúa la interacción entre demanda laboral, control y apoyo social. **Resultados:** Mostraron que el extenso trabajo y la falta de reconocimiento son fuentes de estrés. Algunos empleados aceptan el estrés como inevitable, mientras que otros desean cambiar de trabajo debido a la falta de flexibilidad, bajos salarios y condiciones laborales injustas. **Conclusiones:** Las relaciones laborales, afectadas por el trato abusivo de superiores y la crítica de compañeros, crean un ambiente competitivo y poco colaborativo, deteriorando el bienestar emocional de los empleados. En conclusión, el estudio revela que el estrés laboral y el burnout son problemas significativos entre las trabajadoras domésticas en Colombia. Además, las relaciones laborales problemáticas y las condiciones laborales deficientes

¹ **Autor Correspondiente:** Adrian Marcel García Caicedo. Corporación Universitaria Minuto de Dios (Colombia).

subrayan la necesidad de mejoras para mitigar estos problemas y mejorar el reconocimiento de las trabajadoras domésticas.

Palabras clave: bienestar laboral; burnout; estrés; peligros para la salud; prevención; psicología; responsabilidad social; trabajadora.

Abstract:

Introduction: Our study analyzed job stress and burnout syndrome in domestic workers in Pereira, Armenia and Cali, Colombia. **Methodology:** We employed a descriptive and cross-sectional qualitative approach, using structured interviews to capture the subjective experience of the employees. We applied Maslach's model, which examines emotional exhaustion, depersonalization and lack of energy, and Karaseck's demand-control model, which evaluates the interaction between labor demand, control and social support. **Results:** They showed that extensive work and lack of recognition are sources of stress. Some employees accept stress as inevitable, while others want to change jobs due to lack of flexibility, low pay and unfair working conditions. **Conclusions:** Work relationships, affected by abusive treatment from superiors and criticism from peers, create a competitive and uncooperative environment, deteriorating the emotional well-being of employees. In conclusion, the study reveals that job stress and burnout are significant problems among domestic workers in Colombia. In addition, problematic labor relations and poor working conditions underscore the need for improvements to mitigate these problems and improve the recognition of domestic workers.

Keywords: occupational well-being; burnout; stress; health hazards; prevention; psychology; social responsibility; female worker.

1. Introducción

El bienestar psicosocial de los trabajadores es un tema de creciente interés en el ámbito laboral contemporáneo. En este contexto, el capital humano, definido como el recurso humano en el ámbito laboral, se convierte en un elemento fundamental para el desarrollo y éxito de cualquier empresa o sociedad. Para alcanzar un rendimiento óptimo y sostenible, es esencial asegurar que este capital humano disfrute de un bienestar adecuado y un estado de salud completo, que abarque aspectos mentales, físicos, sociales y biológicos, tal como lo establece la Organización Mundial de la Salud (Ramos *et al.*, 2020). En particular, el estrés laboral y el síndrome de burnout son fenómenos relevantes que afectan la salud física, emocional y psicológica de los trabajadores. Este impacto es especialmente significativo en el sector del servicio doméstico en Colombia, donde las trabajadoras domésticas enfrentan condiciones laborales adversas que amplifican su vulnerabilidad.

Entonces, se parte de la definición de estrés como: “demandas, externas y/o internas, que exceden a los recursos del individuo; por tanto, el estrés no es una enfermedad, pero puede llegar a provocarla” (Lazarus y Folkman, 1984; Ordoñez, 2021). En consecuencia, se deduce que el estrés es una realidad cotidiana inevitable; cualquier cambio que el ser humano deba enfrentar implica estrés. La evidencia ha mostrado que condiciones laborales como la ambigüedad del rol, trabajar largas horas o en exceso, la variabilidad y extensión de los turnos, la falta de control sobre el proceso y las condiciones de trabajo, así como el apoyo insuficiente de los líderes, pueden afectar la calidad de vida de las personas y aumentar los niveles de estrés (Lemos *et al.*, 2019; Ordoñez, 2021). Entre las enfermedades que puede generar el estrés se encuentra el síndrome de burnout, considerado una enfermedad laboral en Colombia según el decreto 1477 de 2014, Tabla de enfermedades laborales (Ministerio del Trabajo, 2014). Esta condición se relaciona con el agotamiento y desgaste causados por un exceso de demandas y

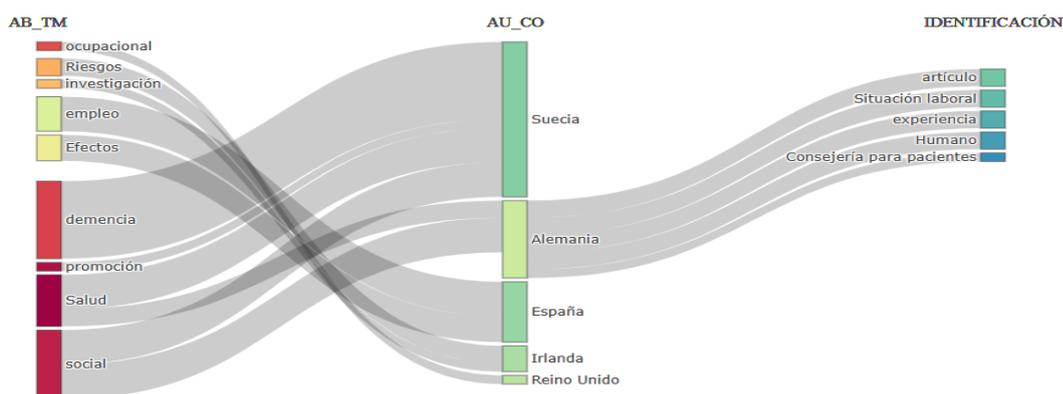
energía; ocurre cuando un profesional se "quema" (agota) y fracasa en su intento por alcanzar sus metas laborales, lo que implica una pérdida de interés en el trabajo, actitudes negativas hacia compañeros y clientes, y baja autoestima (Rodríguez, 2017; Osorio y Ponce, 2023).

La investigación del síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia es fundamental debido a la falta de atención hacia esta población laboralmente vulnerable. El trabajo doméstico, a menudo poco reconocido y valorado socialmente, enfrenta desafíos únicos que pueden contribuir al desarrollo del burnout, tales como la falta de regulación laboral y las largas jornadas de trabajo (Gutiérrez-Solar, 2018). A pesar de la crucial importancia de este tema, la literatura existente revela significativas lagunas en el entendimiento de cómo estas condiciones impactan a las trabajadoras domésticas en Colombia. Entender este fenómeno es crucial no solo para mejorar las condiciones laborales, sino también para promover la equidad de género y el respeto de los derechos laborales (Solomon *et al.*, 2018).

Los hallazgos de las investigaciones realizadas en diversos países han tenido un impacto significativo en el desarrollo humano, especialmente en lo que respecta a las funciones laborales dentro de las organizaciones. A través de las publicaciones resultantes, se han identificado y propuesto prácticas que no solo mejoran el bienestar de los trabajadores, sino que también fortalecen el rendimiento y la productividad en el ámbito laboral. Estas investigaciones han arrojado luz sobre la importancia de abordar el estrés laboral y el síndrome de burnout desde una perspectiva global, promoviendo la implementación de medidas preventivas y de intervención para salvaguardar la salud y el bienestar de los empleados en todas las industrias y sectores. Además, se han identificado procedimientos efectivos para trabajar en la prevención de riesgos laborales identificados, lo que ha contribuido a la creación de entornos laborales más seguros y saludables en todo el mundo (Benavides *et al.*, 2017; Dash, y Pati, 2018; Lupano y Castro 2018; Pla *et al.*, 2018; Treuke, 2018; Mazer, 2019; Saldaña *et al.* 2019; Jiménez *et al.*, 2020).

Figura 1.

Palabras Claves and Países and Resultados.



Fuente: Elaboración propia (2024).

Además, los convenios colectivos se presentan como herramientas clave en la promoción de la salud laboral. Estos acuerdos permiten un compromiso efectivo entre las partes y garantizan la implementación de medidas concretas para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, medidas que deben estar respaldadas por el ordenamiento jurídico (Gutiérrez-Solar, 2018). La literatura también subraya la necesidad de intervenciones adaptadas a las necesidades individuales, incluyendo el apoyo social y la preparación para posibles cambios laborales, dada la relación entre desempleo y salud (Kieselbach y Beelmann, 2006).

En este estudio se propuso abordar exhaustivamente estas problemáticas, utilizando un enfoque cualitativo y entrevistas estructuradas para comprender las experiencias subjetivas de las trabajadoras domésticas colombianas. Se fundamentó en modelos reconocidos de estrés laboral y burnout, como los propuestos por Maslach y Karasek, para estructurar un análisis detallado y riguroso. Los hallazgos del estudio revelaron diversas percepciones y actitudes hacia el estrés y el burnout, destacando la necesidad de implementar estrategias de prevención y apoyo psicosocial específicamente dirigidas a este grupo vulnerable. Es indudable indicar que, reconocer y trabajar el síndrome con distintas acciones, permite que, dentro de las organizaciones o lugares de trabajo, los colaboradores tengan motivación, estabilidad, satisfacción y estímulos de desarrollo y crecimiento profesional, asimismo, fomenten una cultura asertiva de control, reducción de gastos, ausentismo, costos, problemas legales y prevención de riesgos psicosociales y emocionales (Osorio, 2023; Osorio *et al.*, 2024).

El trabajo doméstico en Colombia presenta características únicas que exacerbaban la vulnerabilidad de sus trabajadoras, quienes a menudo operan en condiciones de precariedad laboral. Los resultados de este estudio no solo contribuyen al entendimiento de estas dinámicas en el contexto colombiano, sino que también ofrecen información valiosa para futuras intervenciones y políticas destinadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar de las trabajadoras domésticas.

Como objetivo se analizaron los efectos del síndrome de burnout en la salud mental de las trabajadoras de servicio doméstico en las ciudades de Cali, Armenia y Pereira. La comprensión profunda de estas dinámicas permitirá la formulación de estrategias y políticas eficaces para abordar estos problemas, promoviendo así un entorno laboral más saludable y equitativo para las trabajadoras domésticas en Colombia y más allá.

El presente trabajo de investigación se enmarca en un esfuerzo más amplio por contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el país. En particular, este estudio se alinea con el Objetivo número 3: Salud y bienestar, y el Objetivo número 8: Trabajo decente y crecimiento económico. El Objetivo 3 de los ODS busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. En este contexto, la investigación se centra en identificar y abordar los factores que afectan negativamente la salud mental y física de las trabajadoras domésticas. El análisis detallado del estrés laboral y el síndrome de burnout proporciona una base sólida para la implementación de políticas y programas de apoyo que mejoren su bienestar general, contribuyendo así a la promoción de hábitos saludables y la prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo. Por otro lado, el Objetivo 8 de los ODS aboga por promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, empleo pleno y productivo, y un trabajo decente para todos. Este estudio destaca las condiciones laborales precarias y las injusticias que enfrentan las trabajadoras domésticas, subrayando la necesidad de reformas legislativas y prácticas laborales que garanticen jornadas justas, reconocimiento adecuado y condiciones de trabajo seguras. Al abordar estos desafíos, la investigación impulsa la promoción de un trabajo decente y la mejora de las condiciones laborales en este sector, lo cual es esencial para el crecimiento económico inclusivo y sostenible en Colombia.

En conjunto, este análisis ofrece una visión crítica de la situación actual de las trabajadoras domésticas en tres ciudades colombianas, también proporciona recomendaciones clave para mejorar su calidad de vida. Al hacerlo, contribuye de manera significativa a los esfuerzos nacionales por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente en las áreas de salud, bienestar y trabajo decente.

2. Metodología

2.1. Generalidades metodológicas

En esta investigación se empleó un enfoque cualitativo de alcance descriptivo con corte transversal, donde se emplearon dos marcos conceptuales fundamentales: el Modelo de Maslach (1976) y el Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek (1979). El Modelo de Maslach, desarrollado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1976 (Maslach *et al.*, 1997), es una teoría ampliamente reconocida en el estudio del agotamiento laboral y el estrés ocupacional. Este modelo se centra en tres dimensiones principales del agotamiento emocional: la falta de energía, el sentimiento de agotamiento y la despersonalización en las interacciones sociales, que se consideran los componentes centrales del síndrome de burnout. Por otro lado, el Modelo de Demanda-Control-Apoyo, propuesto por Robert Karasek en (1979) postula que el estrés en el trabajo resulta de la interacción entre dos factores principales: la demanda laboral y el control que tiene el trabajador sobre su trabajo, junto con un tercer factor, el apoyo social en el entorno laboral (Karasek, 1979, p. 285). Según este modelo, los trabajadores experimentan altos niveles de estrés cuando están expuestos a altas demandas laborales y tienen poco control sobre cómo manejar esas demandas. El apoyo social en el lugar de trabajo se considera un factor mitigador del estrés laboral al proporcionar recursos emocionales y de información. En la investigación se han utilizado estos marcos teóricos, proporcionando marcos conceptuales sólidos para comprender y abordar los desafíos de los trabajadores en contextos ocupacionales. Trabajadores domésticos ofrece una perspectiva valiosa para analizar las experiencias y condiciones laborales de este grupo específico de empleados.

2.2. Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta las disposiciones legales pertinentes, Ruiz (2016) indica que la Ley 1581 del Congreso de la República de Colombia de 2012, así como los principios éticos y deontológicos como lo indica Trujillo (2018) establecidos en la ley 1090 de 2006. Además, se consideró que el proyecto no representaba riesgos significativos, de acuerdo con la resolución 8430 de 1993 (Ministerio de Salud y de Protección Social Colombia, 1993), se siguieron los lineamientos que detallan el proceso del consentimiento informado en investigaciones.

El consentimiento informado, conforme a lo expuesto, es un procedimiento esencial para asegurar que los participantes en la investigación brinden su autorización de manera voluntaria y consciente. Este proceso implica proporcionar a los sujetos participantes toda la información relevante sobre el estudio, incluyendo sus objetivos, los posibles riesgos asociados, así como el tratamiento y la confidencialidad de los datos recopilados. Es crucial destacar que el consentimiento informado debe ser obtenido sin ejercer ninguna forma de coerción, ya sea física, verbal o psicológica, garantizando así la autonomía y la libre voluntad de los participantes. Además, se brinda la oportunidad a los sujetos de aclarar cualquier duda o inquietud que puedan tener respecto al estudio, mediante la disponibilidad de información de contacto facilitada en el proceso de solicitud del consentimiento. Por lo tanto, este enfoque ético y legalmente fundamentado asegura el respeto hacia los participantes, promoviendo la transparencia y la integridad en la realización de la investigación.

2.3. Participantes

A partir de las 12 entrevistas realizadas en diferentes partes de Colombia, con los datos recolectados se evidencian los posibles efectos negativos que se pueden desarrollar en los trabajos domésticos. Con estos datos también podemos desarrollar planes de acción hacia la preservación de la salud mental y física de las trabajadoras domésticas, al ser una población con poca visibilidad podrían estar presentándose casos de afecciones mentales, emocionales y físicas.

La selección de empleados domésticos en las ciudades de Pereira, Armenia y Cali como sujetos de estudio se justifica por su alta exposición a situaciones de estrés en el trabajo y la probabilidad de desarrollar síntomas asociados al síndrome de burnout. Estos individuos a menudo se enfrentan a extensas jornadas laborales, sin pausas adecuadas, recibiendo salarios bajos y, en muchos casos, careciendo de reconocimiento por su labor, lo cual puede desencadenar problemas de salud mental. El criterio de selección se fundamenta en la ocupación de estas personas y la probabilidad de presentar síntomas de estrés laboral y burnout. El objetivo es comprender sus vivencias, percepciones y necesidades. Las características relevantes de estas comunidades para la investigación son su exposición a situaciones de estrés laboral, la falta de acceso a recursos y apoyo emocional, y su importancia en el funcionamiento de sus labores. Además, resulta crucial considerar su contexto socioeconómico, condiciones laborales y acceso a servicios de salud mental, ya que estos factores pueden influir significativamente en su salud y en la manera en que experimentan el estrés laboral y el síndrome de burnout.

2.4. Técnicas e instrumentos

La recopilación de datos se llevó a cabo a través de un enfoque cualitativo de tipo descriptivo con corte transversal, crucial para comprender las experiencias de aquellas trabajadoras domésticas que enfrentan estrés laboral y síndrome de burnout en las ciudades de Cali, Armenia y Pereira, donde se entrevistaron 12 empleadas domésticas para explorar cómo estas condiciones afectan su bienestar emocional, físico y social. Las preguntas se basaron en los modelos de Karasek y Maslach, permitiendo a las participantes expresar abierta y detalladamente sus experiencias. Se abordaron temas como las causas del estrés laboral, los síntomas del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas. Se garantizó la confidencialidad y el cuidado de los participantes mediante el consentimiento informado y se creó un ambiente de confianza durante las entrevistas. Los datos recopilados se analizaron rigurosamente para identificar patrones y tendencias, profundizando en las repercusiones del estrés laboral y el síndrome de burnout en la vida de las trabajadoras domésticas en estas ciudades.

Técnica investigación: ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Descripción: Entrevista semiestructurada, Maslach burnout inventory (MBI), Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS).

Se destaca que, para el propósito de esta investigación, se ha empleado la entrevista semiestructurada validada por un grupo de expertos en el campo como lo refleja la Tabla 1. Esta entrevista consta de 12 preguntas que abarcan cada una de las categorías, incluyendo el modelo de Maslach, el cual comprende 6 preguntas, y el modelo de Karasek, que consta de 6 preguntas (Figura 3 y 4). Además, se procedió a su diligenciamiento de acuerdo con los protocolos establecidos. Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo investigador buscó entender las experiencias vividas de las 12 personas que accedieron voluntariamente a contar sus experiencias, de acuerdo con las categorías de análisis priorizadas en el presente estudio, “las necesidades del estudio hicieron necesario un método práctico, fácil de entender que evaluara” (Ordoñez y Caicedo, 2020, p. 403).

Tabla 1.

Cuadro de expertos

EXPERTO	PERFIL
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.
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.
3	Psicóloga - Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
4	Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública
5	Psicóloga - Magíster en Prevención de Riesgos Laborales
6	Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster 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.
7	Psicólogo, Magister en Salud ocupacional

Fuente: Perfil de expertos- autoría propia 2024.

Figura 2.

Categorización y clasificación

CODIGO	ENTREVISTADO
EB1 – EB2 – EB3 – EB4	Entrevistado burnout 1, 2, 3 y 4
NR	No sabe/No responde

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Modelo de MASLACH

CATEGORIA	PREGUNTA	CODIFICACION	
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	EB1
		EB2	
		EB3	
		EB4	
	Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1
			EB2
			EB3
			EB4
	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.	EB1
			EB2
			EB3
			EB4
	Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	EB1
			EB2
EB3			
EB4			
Falta de realización personal	Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?	EB1	
		EB2	
		EB3	
		EB4	
Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en	EB1	
		EB2	
		EB3	
		EB4	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Modelo KARASEK

Modelo de Karasek	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1
			EB2
			EB3
			EB4
	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?	EB1
			EB2
			EB3
			EB4
	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?	EB1
			EB2
			EB3
			EB4
Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB1	
		EB2	
		EB3	
		EB4	
Control sobre el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	
		EB2	
		EB3	
		EB4	
Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	
		EB2	
		EB3	
		EB4	

Fuente: Elaboración propia.

3. Resultados

3.1. Modelo de Maslach

3.1.1. Agotamiento emocional

Figura 5.

Agotamiento emocional

MODELO DE MASLACH	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
		EB1	LA VERDAD NO PORQUE YO ME PARTO EL TIEMPO PARA QUE TODA ME DE Y ME QUEDA BIEN HECHO CREO QUE NO TENGO NINGUN INCONVENIENTE EL TIEMPO COMO LABORIO ME PERMITE DESCANSAR		NO POR AHORA NO TODO VA BIEN
		EB2	ALGUNAS VECES, PORQUE HAY DIAS QUE SI HAY MUCHO TRABAJO CANSANCIO MAS QUE TODO OTROS PERO TANTO COMO LLAMARLO SOBRECARGA NO PERO SI COMO LA RUTINA DE TODOS LOS DIAS LO MISMO ES LO QUE A VECES LO CANSO A UNO PERO PUES UNO ENTENDE QUE ESTE ES EL TRABAJO QUE HAGO ENTONCES NO PUEDE ABURRIRME LO BUENOS QUE YO POTO POR VARIAS EMPRESAS EN TONCES UNO TIENE MAS CONTACTO CON OTRAS PERSONAS HASTA EL MISMO AMBIENTE CAMBIA NO CREO QUE ESO SEA SOBRE CARGA PERO A VECES SI SE CANSO UNO COMO DE HACER TODOS LOS DIAS LO MISMO Y DEPRONTO ES LO SI GENERA DESMOTIVACION A VECES, Y CUANDO LAS		ENTONCES HAY QUE DESARMAR UNO PARA QUE SIGA EL OTRO Y ES UNO TRAS DEL OTRO Y HAY QUE HACER COSAS DISTINTAS Y ES LO SI HAY QUE HACERLO EN EL MOMENTO NO DA ESPERA Y ES RAPIDO ENTONCES SI GENERA ESTRES Y CANSANCIO Y SOLO SON DOS PERSONAS PARA ES UNO TAMPOCO CON SOBRECARGA EMOCIONAL LO QUE LE DIGO DEPRONTO LA RUTINA Y DE UNO HACER SIEMPRE LO MISMO COMO QUE ASHIRE PERO NO ES TODO EL TIEMPO QUE ME SIENTA ASI Y PUES TAMBIEN TENGO VARIAS COMPAÑERAS QUE HACEN LO MISMO QUE HAGO YO Y ENTONCES NOS REPARTIMOS LAS TAREAS Y TRATAMOS DE QUE LO QUE HICIO UNA HOY YA LO HAGAN LA OTRA MAÑANA PARA NO SIEMPRE HACER LO MISMO PERO NO ME SIENTO CON CARGA EMOCIONAL TAMPOCO
		EB3	SI TENGO OTROS TRABAJOS EN OTROS PUNTOS COMO HOTELES, SI MUCHO CANSANCIO FISICO, A VECES IRRITABILIDAD A VECES DESMOTIVACION PORQUE EL TRABAJO ES MUY DESGASTANTE, AMERITA DE MUCHO ESFUERZO Y UNO VE QUE NO HAY RETRIBUCION EN CUANTO A DINERO HA OTRAS CONDICIONES, HAY VECES CUANDO TRABAJA EN LOS HOTELES QUE ME TENGO QUE QUEDAR HASTA LAS 6 PORQUE HAY MUCHAS ENTRADAS DE PERSONAS Y EL HECHO DE NO RESPETAR LOS HORARIOS ES AGOTADOR		¿Se siente obligado(a) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
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 disonancia para concentrarse) justifique su respuesta	EB4	No, no tengo ese tipo de problemas, puedo de realizar mis actividades bajo a atención de compañeros de trabajo que hacen mal ambiente de trabajo.		COMO DUE ANTERIORMENTE EL HORARIO QUE A VECES ME TOCA QUEDARME MAS TIEMPO YA ES UNA CARGA QUE ME SIENTO OBLIGADA A HACER Y LAS COSAS QUE HAGO YA SON CON DESMOTIVACION
		EB5	No, todo esto dentro de lo normal.		No, todo esto dentro de lo normal.
		EB6	Si, la casa en donde trabajo es muy grande, me toca realizar el aseo completo, limpiar, planchar y cuidar los perros eso me genera mucho estrés porque son muchas actividades para una sola persona, tambien porque me levanto muy temprano y me voy a dormir muy tarde.		Si, algunas veces me quedo los fines de semana en la casa de los padres y me pongo triste porque no puedo estar con mis hijos, ni mi familia, eso me afecta mucho emocionalmente.
		EB7	Si, porque no hay consideración con la cantidad de actividades, hay muy poco tiempo para descansar y las opciones que doy no se tienen en cuenta.		Si, porque no hay momentos de descanso, voy a mi familia por poco tiempo y me levanto a las 05:00am a realizar desayuno y me voy a dormir muy tarde.
		EB8	Si, pero creo que son cosas que suceden en cualquier otro trabajo, estas sobrecargas se ven en cualquier lado para todo aquel que este en un nivel socioeconómico bajo.		No.
		EB9	Si pero es normal que a veces uno se sienta estresado y cansado pero gracias a Dios me están dando la oportunidad de trabajar		No
		EB10	No, para mí el trabajo ha sido una de las mejores terapias para mantener una vida tranquila y alegre.		No me siento obligada es algo que realizo con amor por a mi gusta lo a hago.

Fuente: Elaboración propia.

En relación con el agotamiento emocional (figura 5), algunos individuos identifican claramente la carga laboral extensa y la falta de reconocimiento como fuentes de estrés, mientras que otros muestran una actitud más resignada, aceptando el estrés como parte inevitable de la vida laboral. También se observa una diferencia en la forma en que los empleados perciben su capacidad para manejar la carga de trabajo, con algunos expresando confianza en su habilidad para equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, mientras que otros se sienten abrumados y desvalorizados en su entorno laboral. En general, estas respuestas destacan la importancia de abordar el estrés laboral y promover ambientes laborales saludables que reconozcan y valoren el bienestar de los empleados.

Algunas personas muestran una actitud de negación o minimización de los problemas en el trabajo, sugiriendo que todo está dentro de lo normal o que no experimentan sobrecarga emocional. Esto puede indicar una falta de conciencia sobre los efectos negativos del estrés laboral o una incapacidad para reconocer y expresar sus preocupaciones. Por otro lado, varias respuestas destacan la carga emocional y física asociada con las condiciones laborales. Por ejemplo, se mencionan sentimientos de tristeza y aislamiento debido a la falta de tiempo con la familia, así como la fatiga y el estrés causados por un horario extenuante y una carga de trabajo pesada. Estas experiencias resaltan la importancia del equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como la necesidad de apoyo y flexibilidad por parte de los empleadores.

3.1.2. Despersonalización

Figura 6.

Despersonalización

MODELO DE MASLACH	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	EB1	NO HAY NINGUNA CIRCUNSTANCIA QUE ME HAGA SENTIR ASI	Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?	PRIMERO TERMINAR DE ESTUDIAR ESAS SERIA UNA DE LAS RAZONES POR LA CUAL YO CAMBIARIA EL TRABAJO PORQUE PUES EL TRABAJO EN EL QUE ESTOY AHORA A MI ME GUSTA MUCHO TENGO MUCHO TIEMPO Y TODO PERO SI SE ME PRESENTA LA OPORTUNIDAD DE SEGUIR ESTUDIANDO DE SUPERARME UN POGUITO MAS Y DONDE YO PUEDA CAMBIAR DE TRABAJO SI LO HARIA
		EB2	TAL VEZ NO SIRCUNASTANCIAS PERO SI CON UNA PERSONA QUE ES LA DE GESTION HUMANA Y PUES GUIZA YO NO ME DI LA OPORTUNIDAD DE CONOCERLA PRIMERO Y SI SOLO LO QUE PERCIBI EN EL MOMENTO PERO LUEGO LA CONOCI Y YA ME PARECIO UNA PERSONA DISTINTA, NO ES TOTALMENTE QUE YO DIGA QUE AMIGAS PERO SI PUEDO DECIR QUE ES UNA PERSONA DISTINTA A LO QUE YO PENSABA Y YO EVITABA CUALQUIER CONTACTO O RELACION CON ELLA AL PRINCIPIO		SI LO HE PENSADO VARIAS VECES Y LAS RAZONES PARA PODER CONSEGUIR OTRAS COSAS QUE TENGO OTROS SUEÑOS QUE TENGO ESA SERIA LA RAZON PRINCIPAL Y SI ES ALGO QUE PIENSO BASTANTE Y QUE LO PIENSO HACER
		EB3	TAMPOCO ME HA PASADO YO EVITO MUCHO LLEGAR A SER DEPRONTO CONFIANZUDA CON LAS PERSONAS ENTONCES BRREGO A LO NECESARIO BUENOS DIAS BUENAS TARGES HASTA LUGO Y YA QUE LA GENTE NO SIENTA QUE ESTOY SIENDO MUY CONFIANZUDA PERO NO ES SER DISTANTE ES MAS BIEN EL RESPETO Y ASI TAMBIEN HABRA UN RESPETO COMIGO PERO SIEMPRE HAY UNA RELACION AMABLE CON TODOS		PUES POR AHORA NO HE PENSADO EN CAMBIAR DE TRABAJO NO LLEVO MUCHO EN ESTO Y ES UN TRABAJO ESTABLE Y BUENO ENTONCES POR AHORA NO LO HE PENSADO ME SIEMTO CONTENTA A CON LO QUE HAGO PORQUE ME DAN ESPACIO PARA ESTAR CON MI HIJA PUEDO DESPACHARLA PARA EL COLEGIO TODAS LAS MAÑANAS Y PUES NO TRABAJO LOS DOMINGOS ENTONCES ESTOY CONTENTA CON LOS HORARIOS PORQUE EN OTROS TRABAJOS ERA MAS DURO ESO ENTONCES ESTO ME HA PARECIDO BUENO PARA MI POR ESO ME SIEMTO CONTENTA CON LA EMPRESA Y CON LO QUE HAGO
		EB4	SI HABLO DE CUANDO ME TOCA LOS TURNOS EN LOS HOTELES EL TEMA DE LA DISTANCIA DESDE DONDE VIVO HASTA EL LUGAR DE TRABAJO ME GENERA ACTITUD DISTANTE, PORQUE SON CUATRO PASAJES LOS QUE DEBO PAGAR, Y EL HOTEL SOLO RECONOCE LO DE LEY		EL DE LOS HOTELES SI PIENSO CAMBIARLO LAS RAZONES SON VARIAS LOS HORARIOS, LA DISTANCIA Y QUE AVECES ME TOCA LOS FINES DE SEMANA ENTONCES SOLO QUISIERA TRABAJAR PARA EMPRESAS COMO ESTA QUE ES MAS ADMINISTRATIVA QUE EL HORARIO ES MAS COMODO Y LA DISTANCIA TAMBIEN ES MAS FAVORABLE PARA MI
		EB5	Me siento desmotivada y deprimida.		Si, mis compañeros de trabajo siempre estan jugando mi trabajo.
		EB6	Si, cuando mi patrono esta molesto intento no darle motivos para que me regañe y me silgo y casi no hablo, eso me genera mucha preocupacion.		Frecuentemente y mas desde mi crisis d salud fisica y mental.
		EB7	Cuando no toman en cuenta mis opiniones y cuando al respeto, me silgo mucho.		Frecuentemente, ya estuve en dos entrevistas y espero pasarlas para renunciar a este empleo
		EB8	Si, el maltrato, discriminación y acoso por parte de mis compañeros.		Con regularidad, tengo una mente prodigiosa de la cual no he podido sacar provecho y el hecho de tener este trabajo me hace sentir frustrado.
		EB9	No.		A veces si lo he pensado cuando estoy muy cansado pero vuelvo y me enamoro de mi trabajo
		EB10	No en ningún momento. Soy de las personas q me adapto a la forma de ser de los demás respeto sus puntos de vista y no he visto la necesidad de tomar distancia		No pienso por el momento en el cambio de trabajo ahí me siento bien y he aprendido muchas cosas

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la despersonalización (figura 6), las respuestas reflejan la complejidad de las relaciones en el lugar de trabajo y la importancia de un ambiente laboral respetuoso y favorable para el bienestar de los empleados. Es esencial abordar las preocupaciones sobre el trato abusivo por parte de los superiores y promover una cultura de respeto y apoyo en todos los niveles de la organización. Se mencionan experiencias de crítica y juicio por parte de los compañeros de trabajo hacia el desempeño laboral de la persona, lo que sugiere un ambiente laboral competitivo o poco colaborativo, estas respuestas reflejan la complejidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y la influencia del entorno laboral en el bienestar emocional y psicológico de los empleados.

3.1.3. Falta de realización personal

Figura 7.

Falta de realización personal

MODELO DE MASLACH	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pesamientos?	EB1	LA VERDAD SI, PIENSO QUE SI Y YO SE QUE PARA ALLA EL OTRO AÑO LO VOY A IMPLEMENTAR MAS LA VERDAD ME GUSTARIA TARRMINAR LA PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL Y TAMBIEN ME GUSTA MUCHO LA FISIOTERAPIA OCUPACIONAL, CUALQUIERA DE LAS DOS IGUAL VAN COMO POR LA MISMA RAMA	¿Cómo cree que pueda mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	PUES POR EJEMPLO EN LA EMPRESA DONDE YO ESTOY ACTUALMENTE EL HORARIO ES SUPER PERO EN LAS OTRAS EMPRESAS EN LAS QUE ME ENCONTRABA LOS HORARIOS ERAN AGOTADORES LA HORA DEL ALMUERZO OSEA NO LA RESPETAN ES MEDIA HORA 15 MINUTOS DE ALMUERZO Y PARESE Y SIGA ENTONCES YO PIENSO QUE ESA SERIA UNA DE LAS COSAS QUE YO DIGO QUE DEBERIAN COMO RESPETAR ESOS TIEMPOS ES LO UNICO
		EB2	SI ME HA PERMITIDO PERO AHU TENGO OTROS PROYECTOS MAS GRANDES QUE QUIERO CUMPLIR Y ESTE TRABAJO YA NO ME AYUDARIA A CUMPLIR ESOS SUEÑOS ACA CUMPLI UNOS PEQUEÑOS PERO TENGO OTROS MAS GRANDES ENTONCES PARA ESO TENGO QUE TENER OTRO TRABAJO DONDE GANE MAS DINERO PARA PODER CUMPLIR CON ESO QUE QUIERO		MINIMO MUCHO MENOS NO HABIA AJILIXO DE TRANSPORTE Y ESO Y AHORA LAS CONDICIONES PUES SON MUCHO MEJORES Y ESO DE UNA U OTRA MANERA LA FORMA DE VIVIR DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN ESTO Y EN LAS CONDICIONES QUE HAY AHORA SI DEBERIA SER EL SALARIO ES IMPORTANTE PARA ESTAS PERSONAS PRIMERO PORQUE HACEMOS MUCHAS COSAS A LA VEZ Y SEGUNDO LES MEJORARIA LA CALIDAD DE VIDA
		EB3	PRIMERO CREO QUE YA PODER ESTAR CON MI HIJA ES UNA OPORTUNIDAD QUE EL TRABAJO ME HA OFRECIDO TAMBIEN TUVE LA OPORTUNIDAD DE CUMPLIR UN SUEÑO QUE TENIA CON ELLA GRACIAS AL TRABAJO PERO ES MUY PERSONAL Y TAMBIEN EL TIEMPO SE ME PRESTA A MUCHO PARA OTRAS ACTIVIDADES QUE REALIZO ENTONCES ME SIENTO QUE PUEDO CRECER TAMBIEN POR OTRO LADO		PUES EN MI EXPERIENCIA SIEMPRE ME HA TOCADO BUENOS JEFS Y BUENOS TRABAJOS PORQUE YO TRABAJO ES PARA EMPRESAS NO PARA PERSONAS NORMALES, Y PUES TAMBIEN POR ESO SIEMPRE HE PREFERIDO TRABAJAR ASI PORQUE COMPAÑEROS QUE CONOZCO SI ME HAN CONTADO EXPERIENCIAS MALICAS ENTONCES PREFERO LAS EMPRESAS Y PUES YO CREO QUE PARA LAS PERSONAS QUE TRABAJAN COMO EN CASAS SI DEBERIAN HABER POR EJEMPLO QUE SEA OBLIGATORIO RESPETAR O DAR A LOS TRABAJADORES HORARIOS PARA LA ALIMENTACION Y ESPACIOS DIGNOS TAMBIEN PARA ESO PORQUE MIS COMPAÑEROS A VECES SE QUEJAN DE QUE NO LES RESPETAN LOS TIEMPOS DE SUS COMIDAS, CREO QUE ESO ES LO QUE DEBERIAN MEJORAR
		EB4	AUNQUE HAN SIDO TRABAJOS COMPLEJOS SI ME HAN BRINDADO OPORTUNIDADES DE TENER OTROS CONOCIMIENTOS POR EJEMPLO EL HOTEL NOS PERMITIA ASISTIR A CURSOS BRINDADOS POR EL SENIA Y NOS DABAN LA FACILIDAD CON UNA HORA AL DIA PARA ASISTIR A LOS CURSOS Y AHI APRENDI ARREGLO DE HABITACIONES DESINFECCION Y TODOS LOS CURSOS SON CERTIFICADOS LO QUE ME PERMITE PONERLOS EN LAS HOJAS DE VIDA PARA OTROS TRABAJOS		EN CUANTO A LOS HORARIOS PIENSO QUE SI DEBERIA HABER UNA MEJORA PORQUE UNO SIEMPRE TERMINA TRABAJANDO MAS DE LAS 8 HORAS QUE SE SUPONE QUE ES POR LEY ENTONCES SERIA BUENO QUE ESO SEA MAS REGULADO Y MAS ESTRICTO A LA HORA DE CUMPLIR CON LOS HORARIOS
		EB5	De vez en cuando, para tener mas libertad porque trabajo interna.		Quisiera tener un sueldo mas remunerado, porque me quedo corta en las obligaciones.
		EB6	Frecuentemente y mas desde mi crisis d salud fisica y mental.		Si tiene la oportunidad de comprar mi lote y hacer mi casa, sin embargo deseo un trabajo en donde este mas tranquila y tenga menos carga laboral.
		EB7	Frecuentemente, ya estere en dos entrevistas y espero pasarlas para renovar a este empleo		No, me pagan muy poco, me pagan tarde y cuando me pagan ya debo enviar el dinero para la alimentacion de mi hijo.
		EB8	En el momento no, pero tengo la oportunidad de estudiar, demostrar lo que valgo y conseguir un trabajo de oficina.		Teniendo al suficiente personal para las actividades y evitar lo recarga laboral.
		EB9	En el momento no, pero tengo la oportunidad de estudiar, demostrar lo que valgo y conseguir un trabajo de oficina.		Creo que se puede mejorar las condiciones de trabajo contratando más personal
		EB10	sí, el trabajo me ha servido mucho para pensar diferente y para aceptar que todo llega en su momento y que las cosas se deben aceptar.		La única forma para mejorar las condiciones del trabajo sería que las personas que se beneficien de él fueran un poco más conscientes

Fuente: Elaboración propia.

Sobre la falta de realización personal (que aparece en la figura 7), las respuestas muestran una diversidad de percepciones y actitudes hacia el empleo actual y la posibilidad de cambiar de trabajo. Algunas personas expresan su deseo de cambio debido a la falta de libertad o flexibilidad en su trabajo actual, mientras que otros lo consideran más a menudo, especialmente después de enfrentar crisis de salud física y mental. También se destacan sentimientos de frustración por la falta de reconocimiento de habilidades o potencial, así como la importancia de la educación y el crecimiento personal como motivaciones para cambiar. Sin embargo, algunas personas están contentas con su trabajo actual debido a factores como la estabilidad, los horarios flexibles y la comodidad en comparación con trabajos anteriores. Las respuestas proporcionadas reflejan diversas razones y motivaciones para considerar un cambio de trabajo. Algunas personas expresan insatisfacción con su situación laboral actual debido a factores como bajos salarios, retrasos en el pago, y una carga laboral excesiva, especialmente para las empleadas domésticas internas, lo que sugiere la necesidad de una mejor remuneración y condiciones laborales más justas.

3.2. Modelo de Karasek

3.2.1. Control sobre el trabajo

Figura 8.

Control sobre el trabajo

MODELO DE KARASEK	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿cree que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario, o te sientes limitada en tu autonomía laboral? ¿Puede compartir ejemplos que ilustra tu respuesta?	EB1	DEJO EN EL LAVAPLATOS LUEGO ME PONGO A RECOGER LA BASURA DE LAS PAPELERAS, REICICLAJE POR EJEMPLO YO TRATO DE LIMPIAR LOS PUESTOS DOS VECES A LA SEMANA SI ME TOCA VENIR EL SABADO, LO HAGO EL SABADO Y ALGUN DIA EN MITAD DE SEMANA PUEDE SER MIERCOLES PERO SI NO ME TOCA EL SABADO LO HAGO DOS VECES A LA SEMANA EMPEZANDO SEMANA LUNES Y TERMINANDO SEMANA VIERNES BARRER TRAPEAR YA DESPUES ME TOMO MI DESCANSO PARA DESAYUNAR PORQUE YO LLEGO MUY TEMPRANO ME TOMO MI TIEMPO Y DE AHI ME PONGO A LAVAR BAÑOS YA SE QUE EL PISO ES EL MAS GRANDE YA ME VOY DE AHI PARA EL PISO 8 COMIENZO A HACER MIS LABORES ALLA TAMBIEN ME LAS REPARTO NO SON TAREAS ESTRICTAS Y YO ESCUJO COMO Y EN QUE MOMENTO HACERLAS		PRIMERO ESTA LA PARTE DE GESTION HUMANA QUE LA VERDAD SIEMPRE UNO NECESITA ALGO UN FAVOR O ALGO SIEMPRE ESTAN DISPUESTOS Y SEGUNDO MI COMPAÑERA SI YO NECESITO ALGO ELLA ME COLABORA O SI YO NECESITO QUE ME EXPLIQUE ALGO QUE YO NO SE ELLA ME DICE HAGALO DE TAL FORMA ENTONCES NO TENGO NINGUN PROBLEMA CON ESO ENTONCES BIEN
		EB2	LA VERDAD NO, NO ME HA PASADO		MINIMO MUCHO MENOS NO HABIA AUXILIO DE TRANSPORTE Y ESO Y AHORA LAS CONDICIONES PUES SON MUCHO MEJORES Y ESO DE UNA U OTRA MANERA LA FORMA DE VIVIR DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN ESTO Y EN LAS CONDICIONES QUE HAY AHORA SI DEBERIA SER EL SALARIO ES IMPORTANTE PARA ESTAS PERSONAS PRIMERO PORQUE HACEMOS MUCHAS COSAS A LA VEZ Y SEGUNDO LES MEJORARIA LA CALIDAD DE VIDA
		EB3	YO ENTRÓ A LAS 8 O LLEGO ANTES PERO DEBO ESTAR LISTA A LAS 8 EMPIEZO BARRIENDO LA PARTE DE LA RECEPCIÓN QUE ES POR DONDE TODO EL MUNDO LLEGA PRIMERO LUEGO LOS BAÑOS, LUEGO LOS PASILLOS Y SI ME QUEDA TIEMPO SUBO A LA TORRE QUE ES EL ESPACIO DEL GIMNASIO Y AUDITORIOS DEPENDIENDO SI ESE DIA HAY ALGUN EVENTO, MIS TAREAS EN ESOS ESPACIOS SON BARRER SACUDIR Y TRAPEAR A MI NO ME TOCA HACER LABORES DE CAFETERIA, YA SI MIS COMPAÑEROS Y YO QUEREMOS DESAYUNAR LO HACEMOS LO HACEMOS PERO SI NO ESTÁ DENTRO DE MIS LABORES ESO LO HACE LA COMPAÑERA QUE ESTA PERMANENTE YO SOY APOYO DE ELLA SOLO PARA EL TEMA DE LIMPIEZA YA QUE LA TORRE TIENE 8 PISOS Y LA LIMPIEZA A ELLA SOLA NO LE ALCANZA EL TIEMPO, ELLA SI HACE LABORES DE CAFETERIA PARA REUNIONES O COMITES O COSAS ASI Y MIENTRAS ELLA SE ENCARGA DE ESO PUES YO LE AYUDO CON LA LIMPIEZA QUE SI ES MAS COMPLICADA POR LOS ESPACIOS QUE SON TAN GRANDES.		SI MIS COMPAÑERAS YO SIEMTO QUE HEMOS HECHO MUCHA AMISTAD CON ELLAS LA CELADORA Y LA PRESIDENTE DE LA EMPRESA PARA LA QUE YO LABORO, QUE ELLA SIEMPRE ESTA PARA LO QUE YO NECESITO Y ACA LAS COMPAÑERAS CON LAS QUE PERMANEZCO SIEMPRE ESTAN TAMBIEN PARA AYUDARME Y ESCUCHARME YO A ELLA LE PIDO MUCHA AYUDA Y ELLA SIEMPRE ESTA DISPUESTA A AYUDARME Y EXPLICARME LAS COSAS DE LA MEJOR MANERA, SIEMPRE HE TENIDO UNA BUENA RELACION CON MIS COMPAÑEROS Y ESO ME HA FACILITADO MUCHO LOS TRABAJOS
		EB4	MIENTRAS ESTE EN LOS HOTELES SI ME TOCA SEGUIR INSTRUCCIONES ESTRICTAS EN LAS OTRAS EMPRESAS NO		EN LOS HOTELES LAS SUPERVISORAS SON QUIENES PRESTAN APOYO O AYUDA EN TEMAS DE TRABAJO Y TEMAS DE PERMISOS SI ES CON LA JEFE DE ALOJAMIENTO AUNQUE LOS PERMISOS SIEMPRE ESTABAN COMO CONDICIONADOS SEGUN LA CANTIDAD DE TRABAJO, PERO SI ES ACA EN LA OTRA EMPRESA ES MAS FACIL Y TAMBIEN TENGO APOYO EN TEMAS DE TRABAJO
		EB5	Tengo autoridad suficiente para desempeñar mis funciones. En cuanto a las actividades domésticas es que lo que tengo que hacer, en el día inicio actividades por voluntad propia.		Si, dirijo que actividades puedo hacer.
		EB6	No, mi patrona es muy controladora con todo, la comida, los horarios de sueño y los tiempos con los que hacemos las actividades, eso es desagradable porque no me permite tener libertad para hacer las actividades, algunas veces la patrona en un día quiere que lave pisos, baños y el parqueadero grande y el tiempo no me alcanza.		No, las instrucciones son muy estrictas, es muy agotador.
		EB7	No, en este empleo me ha tocado muy difícil, mi jefe es demasiado estricta y todo lo quiere para ya.		No, sigo instrucciones muy estrictas.
		EB8	No		Si
		EB9	No		No
		EB10	Me gusta participar trabajar en equipo aportar ideas y de la misma manera me siento en capacidad de tomar decisiones		Yo mismo distribuyo mi tiempo pero siempre tengo en cuenta que hay tareas por cumplir y que debo respetar las normas.

Fuente: Elaboración propia.

Según las respuestas recolectadas, reflejan la variedad de experiencias en términos de autonomía laboral, desde aquellos con libertad para organizar su trabajo hasta aquellos con tareas estructuradas más rígidamente por las políticas y supervisión del empleador. La autonomía laboral puede influir en el nivel de satisfacción laboral y en la capacidad de los empleados para desempeñarse eficazmente en su trabajo, la importancia de la autonomía laboral en el bienestar y la satisfacción de los empleados, y la necesidad de equilibrar la supervisión y las políticas organizacionales con la flexibilidad y la libertad para tomar decisiones laborales. La autonomía laboral puede variar (véase la figura 8).

3.2.2. Apoyo social en el trabajo

Figura 9.

Apoyo social en el trabajo

MODELO DE KARASEK	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	SI COMO LO QUE ANTERIORMENTE SIENGO QUE TENGO APOYO Y AFUERA DEL TRABAJO TAMBIEN TENGO APOYO FAMILIAR MI MAMA QUE TAMBIEN ME DA CONSEJOS O AYUDAS EN LA PARTE DEL TRABAJO SI LO NECESITO	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EN ESTE MOMENTO TENGO UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO NO HE TENIDO ESAS SITUACIONES PERO EN ANTERIORES TRABAJOS POR EJEMPLO CON LO DE LOS TIEMPOS PARA LAS COMIDAS SI ERA COMPLICADO Y PUES SE SIENTE UNO COMO IRRESPECTADO PORQUE LA HORA DE LA COMIDA O ALMUERZO ES IMPORTANTE Y A LOS JEFE NO LES INTERESA MUCHO SI UNO NO TRABAJA ENTONCES ESA PARTE SI AFECTA MUCHO
		EB2	SI SI TENGO Y EXTERNOS TAMBIEN POR EJEMPLO MI HIJO MAYOR ME APOYA MUCHO		POCAS VECES SUCEDE SI SUCEDE ENTONCES UNO SE SIENTE MAL INCOMODO EN MI CASO UNA SOLA VEZ ME PASO QUE ME PARECIO QUE NO ERA LA ACTITUD CON LA QUE EL GERENTE ME HABLABA POR LO QUE HICE CREO QUE HICE LE MANDADO NO LO HICE COMO EL LO ESPERABA ENTONCES SE MOLESTO Y ESO ME HIZO SENTIR INCOMODO EL REGAÑO FUE FUERTE
		EB3	SI, TENGO UN APOYO TAMBIEN SOCIAL LA EMPRESA DA FACILIDADES POR EJEMPLO DE SUBSIDIOS PRESTAMOS, INCLUSO AUXILIOS A LOS QUE UNO PUEDE PUES TENER ACCESO Y DEPRONTO PODER DARLE SOLUCION A CUALQUIER PROBLEMA QUE UNO TENGA PUES SI FUERA ECONOMICA POR EJEMPLO Y YA DE OTRA SITUACION PUES ESTA EL AREA DE PSICOLOGIA PERO NO LA HE NECESITADO ALGUNO SE QUE TAMBIEN ESTARIA AHIPENDIENTE DE UNO SI FUERA A NECESITAR ALGO		LA VERDAD YO HACE POCO QUE CONOCI A LOS DUEÑOS PROPIOS DE LA EMPRESA NO HABIA TENIDO LA OPORTUNIDAD LOS CONOCI EN UNA CAPACITACION QUE NOS HICERON Y AHÍ LOS CONOCI PERO DE PARTE DE LAS PERSONAS QUE SON COMO LOS QUE NOS MANDAN PUES ASÍ TODOS LOS DIAS NO, NUNCA HE TENIDO NINGUN PROBLEMA CON ELLOS SON PERSONAS MUY RESPETUOSAS Y DENTRO DE LA EXPERIENCIA QUE HE TENIDO NUNCA ME HA PASADO ESO COMO A algunas personas que le cuentan que las humillan las mal tratan NO ME HA PASADO SIEMPRE HE TENIDO BUENOS JEFE Y BUENOS COMPAÑEROS
		EB4	EN LOS HOTELES PUES DE PRONTO EL TEMA DE LA FACILIDAD DE ASISTIR A CURSOS QUE IGUAL ESO ME SIRVA EN MI PARA EL FUTURO PERO DE RESTO NO ES SOLO LO NECESARIO Y ACA EN LA EMPRESA COMO SOY NUEVA TODAVIA NO PUEDO ACCEDER POR LO QUE ES PARA LAS PERSONAS MAS ANTIGUAS PERO SI SE QUE HAY MUCHAS AYUDAS SOCIALES		PUES COMO NUNCA HE TENIDO EXPERIENCIAS ASI CON MIS JEFE NO PUEDO DECIR PERO SI CON LOS HUESPEDES DE LOS HOTELES COMO UNDA QUE UNA PERSONA SE QUE EN LA RECEPCION POR QUE EL LA DIO QUE NO LE HABIAN CAMBIADO LAS SABANAS Y LAS TOALLAS Y VOLVIO Y DIO QUE YA ERA LA HABITACION LA QUE OLIA MAL ENTONCES ESTABA ENJUADA Y FUE DESAGRADABLE, PERO CON LOS JEFE NUNCA ME HA PASADO
		EB5	No, no hay apoyo social en mi trabajo.		Me siento desmotivada y deprimida.
		EB6	No en el trabajo no, no hay mucho apoyo social, lo unico que me tranquiliza es que me pagan a tiempo, eso es lo que me tranquiliza.		Generalmente me tratan bien, sin embargo hay moments en donde a la patrona no se le puede dirigir la palabra porque esta enojada y eso afecta mi trabajo porque es ella quien me da la informacion para hacer las comidas y cuando le pregunto y esta enojada me responde muy mal.
		EB7	No, el salario es bajo, tengo mucha carga laboral y mi jefa no tiene consideracion		Muy mal, mi jefa grita mucho y eso me hace sentir de mal animo y me da muchas tristeza porque psicologicamente me afecta.
		EB8	Si, a mi jefe.		Me han intentado ayudar, pero soy yo el que evita la colaboración.
		EB9	Si, apoyo total de mi jefe		Pues yo personalmente no lo he necesitado pero si hay apoyo emocional en mi trabajo
		EB10	siempre cuento con el apoyo de compañeros y jefes son ellos quién nos dan esa esa tranquilidad y esa confianza en caso de necesitarla		Si llegara a necesitar un apoyo social se que podría contar con el por que existe personal evocamente para ello

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3. Demandas psicológicas

Dentro de las respuestas recolectadas sobre apoyo social en el trabajo (figura 9), los empleados expresan que tienen dificultades para comunicarse con sus superiores, especialmente con los jefes o patronas. Esto puede deberse a la percepción de que sus superiores están ocupados o no disponibles para escuchar. La falta de comunicación efectiva puede generar sensaciones de soledad y desconexión en el trabajo, la comunicación y el apoyo en el trabajo varían según la relación con superiores, compañeros y áreas de gestión humana. Un ambiente laboral en el que se fomente una comunicación abierta y se proporcione apoyo puede contribuir significativamente al bienestar y la satisfacción de los empleados. Algunos empleados expresan que no sienten un fuerte apoyo social en su entorno laboral. Esto puede deberse a la falta de colaboración entre colegas o a la ausencia de programas de apoyo específicos en la empresa, las respuestas resaltan la importancia del apoyo social tanto dentro como fuera del trabajo para el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los empleados.

Figura 10.

Demandas psicológicas

MODELO DE KARASEK	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
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?	EB1	LA ACTITUD QUE TIENEN ACTUALMENTE ES MUY BUENA NO INTERFIERE EN MIS TAREAS	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?	TENGO LIBERTAD DE ESCOGER POR DONDE QUIERO EMPEZAR Y POR EJEMPLO SI QUIERO EMPEZAR POR TALLADO SI NO ESTA ACTIVIDAD LA HAGO MAÑANA Y ASI NO TENGO NINGUN PROBLEMA CON ESO NO TENGO QUE SEGUIR UN LINEAMIENTO
		EB2	SI ME HA PERMITIDO PERO AUN TENGO OTROS PROYECTOS MAS GRANDES QUE QUIERO CUMPLIR Y ESTE TRABAJO YA NO ME AYUDARIA A CUMPLIR ESOS BUENOS ACA CUMPLI UNOS PEQUEÑOS PERO TENGO OTROS MAS GRANDES ENTONCES PARA ESO TENGO QUE TENER OTRO TRABAJO DONDE GANE MAS DINERO PARA PODER CUMPLIR CON ESO QUE QUIERO		MINIMO MUCHO MENOS NO HABIA AUXILIO DE TRANSPORTE Y ESO Y AHORA LAS CONDICIONES PUES SON MUCHO MEJORES Y ESO DE UNA U OTRA MANERA LA FORMA DE VIVIR DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN ESTO Y EN LAS CONDICIONES QUE HAY AHORA SI DEBERIA SER EL SALARIO ES IMPORTANTE PARA ESTAS PERSONAS PRIMERO PORQUE HACEMOS MUCHAS COSAS A LA VEZ Y SEGUNDO LES MEJORARIA LA CALIDAD DE VIDA
		EB3	HASTA AHORA TAMPOCO ME HA PASADO TENGO UNOS BUENOS COMPAÑEROS Y LOS JEFES Y TODAS LAS PERSONAS CON LAS QUE TENGO QUE RELACIONARME DENTRO DE LAS EMPRESAS MIS COMPAÑEROS ME EVOLUCIONAN BIEN LO QUE TENGO QUE HACERME TIENEN PACIENCIA ME TRATAN CON RESPETO Y CON AMABILIDAD NO TENGO NINGUNA DIFICULTAD CON NADIE NI ACA NI EN OTRAS EMPRESAS		SE QUE TENGO UN HORARIO ENTONCES BRIEGO A QUE TODO ME DE O ME QUEDE LISTO EN EL TIEMPO QUE TENGO PROGRAMADO PARA ESO Y SI TENGO AUTONOMIA PORQUE NO ESTAN AHI AL PIE DE UNO PERO UNO SABE QUE TIENE QUE LLEGAR A TRABAJAR PARA QUE EL TIEMPO LE DE TO CUMPLO CON EL HORARIO PERO YA LAS ACTIVIDADES SI LAS MANEJO A MI FORMA DEPENDIENDO DE LA CANTIDAD DE TRABAJO PERO SI SOY YO LA QUE DECIDO COMO HACERLO SIEMPRE Y CUANDO ME DE EL TIEMPO PORQUE NO PUEDO DEJAR TAREAS PARA EL OTRO DIA PORQUE AHI SI ME ATRAZO Y PUES ME PUEDEN LLAMARLA ATENCION
		EB4	NUNCA HE TENIDO ESAS EXPERIENCIAS NI CON COMPAÑEROS NI CON JEFES SIEMPRE HAN SIDO AMABLES CON MIGO Y MUY TOLERANTES EN CUANTO A LA ENSEÑANZA Y LA PACIENCIA		CUANDO ESTOY EN LOS HOTELES NO TENGO AUTONOMIA LAS COSAS DEBEN HACERSE A SU TIEMPO Y PASO A PASO CONFORME LAS INSTRUCCIONES HAY UNA SUPERVISORA QUE VA Y REVISAS EL TRABAJO DESPUES DE HACERSE POR LO TANTO NO PUEDO SALTARME NINGUNA TAREA EJEMPLO UNA VEZ NO TRAJE POR DEBAJO DE LAS CAMAS Y LA SUPERVISORA LO VIÓ Y ME TOCÓ VOYER A BARRER Y TRAPERAR POR ESO NO TENGO COMO DECIDIR SI HACER ALGO O NO PERO EL TRABAJO ES ACA EN LA EMPRESA SI PUEDO DECIDIR SEGUN LA NECESIDAD DE COMO HACER LAS COSAS A MI MANERA
		EB5	Si, mis compañeras de trabajo, me afecta de forma psicológicamente.		Tengo autoridad suficiente para desempeñar mis funciones. En cuanto a las actividades domésticas se que lo que tengo que hacer, en el día inicio actividades por voluntad propia.
		EB6	No afortunadamente nunca has sido violentos conmigo, ni me han tratado con malas palabras.		No, mi patrona es muy controladora con todo, la comida, los insumos de aseo y los tiempos con los que hacemos la actividades, eso es desgastante porque no me permite tener libertad para hacer las actividades, algunas veces la patrona en un día quiere que lave pisos, baños y el parqueadero grande y el tiempo no me alcanza.
		EB7	Si, algunas veces es muy humillativa, estoy trapeando ensucia y dice que para eso es su casa		No, en este empleo me ha tocado muy difícil, mi jefe es demasiado estricto y todo lo quiere para su.
		EB8	De mis compañeros, aunque últimamente no ha pasado. De mi jefe, jamás. No, no me dejo afectar de eso.		No
		EB9	No		No
		EB10	Me gusta participar trabajar en equipo aportar ideas y de la misma manera me siento en capacidad de tomar decisiones		Yo misma distribuyo mi tiempo pero siempre tengo en cuenta que hay tareas por cumplir y que debo respetar las normas.

Fuente: Elaboración propia.

Se enfatiza la necesidad de mejores salarios y condiciones de trabajo más justas para las empleadas domésticas, especialmente para aquellas que trabajan internamente (figura 10). Se señala que la carga laboral y las responsabilidades son múltiples y a menudo abrumadoras, lo que sugiere que el trabajo doméstico puede ser extenuante y explotador en algunas circunstancias, las respuestas reflejan la variedad de experiencias en términos de autonomía laboral, desde aquellos que disfrutan de cierta libertad para organizar su trabajo hasta aquellos cuyas tareas están más rígidamente estructuradas por las políticas y supervisión del empleador. La autonomía laboral puede influir significativamente en el nivel de satisfacción laboral y en la capacidad de los empleados para desempeñarse de manera efectiva en su trabajo.

4. Discusión

La realidad observada durante la ejecución de la investigación resalta la necesidad urgente de abordar los desafíos relacionados con el autocuidado y la salud de los trabajadores, especialmente en el sector del servicio doméstico. Muchos trabajadores descuidan su bienestar físico y mental debido a las exigencias laborales, lo que afecta su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones, así como su calidad de vida en general. Este fenómeno subraya la importancia de implementar acciones tanto a nivel institucional como individual para mejorar las condiciones de trabajo y promover hábitos saludables entre los trabajadores.

Los empleadores y las instituciones tienen un papel fundamental en el cuidado del bienestar de sus empleados, incluidos aquellos que trabajan en el servicio doméstico. Es esencial que reconozcan la importancia de proporcionar condiciones laborales seguras y saludables, así como promover la adopción de hábitos de vida saludables entre su personal. Esto no solo beneficiará la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también contribuirá a la productividad y la calidad de los servicios prestados.

El estudio también destaca la necesidad de abordar el tema del estrés laboral y el síndrome de Burnout entre los trabajadores domésticos. La falta de conocimiento sobre aspectos legales y riesgos laborales, junto con las condiciones laborales precarias proporcionadas por los empleadores, contribuye significativamente a los altos niveles de estrés laboral observados en este sector. Es fundamental que se implementen medidas para reducir el estrés laboral y prevenir el síndrome de Burnout, como la promoción de estrategias de afrontamiento efectivas y la mejora de las condiciones laborales.

5. Conclusiones

La investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Pereira, Armenia y Cali, Colombia, ha proporcionado una comprensión profunda y detallada de las experiencias subjetivas de estas trabajadoras. Mediante un enfoque cualitativo descriptivo y transversal, y utilizando entrevistas estructuradas, se aplicaron los modelos de Maslach y Demanda-Control de Karaseck para evaluar los factores que contribuyen al estrés laboral y al burnout. A continuación, se presentan las conclusiones específicas derivadas de los resultados obtenidos.

El análisis del agotamiento emocional, utilizando el Modelo de Maslach, revela que muchas trabajadoras domésticas experimentan una carga laboral extensa y una falta de reconocimiento, lo que contribuye significativamente a sus niveles de estrés. La resignación al estrés como una parte inevitable de la vida laboral es común entre algunas trabajadoras, reflejando una normalización preocupante de condiciones adversas. Sin embargo, existe una variabilidad notable en la percepción de la capacidad para manejar la carga de trabajo: mientras algunas trabajadoras confían en su habilidad para equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, otras se sienten abrumadas y desvalorizadas. Esta diferencia en percepciones subraya la necesidad de intervenciones personalizadas para abordar el estrés laboral y mejorar la gestión de este.

En términos de despersonalización, los resultados indican la existencia de relaciones laborales complejas y, en muchos casos, adversas. Las experiencias de trato abusivo por parte de superiores y las críticas constantes de compañeros de trabajo reflejan un ambiente laboral competitivo y poco colaborativo. Estas condiciones afectan negativamente el bienestar emocional y psicológico de las trabajadoras, reduciendo la calidad del trabajo y aumentando la rotación laboral. Es fundamental promover un ambiente laboral respetuoso y de apoyo para mejorar tanto el bienestar de las trabajadoras como la eficiencia organizacional.

La falta de realización personal es otro componente crítico del *burnout* identificado en esta investigación. Las trabajadoras domésticas expresan una amplia gama de percepciones y actitudes hacia su empleo actual. Algunas desean cambiar de trabajo debido a la falta de libertad o flexibilidad, mientras otras valoran la estabilidad y los horarios flexibles que sus trabajos actuales les proporcionan. Las frustraciones relacionadas con la falta de reconocimiento de habilidades y potencial son comunes, subrayando la necesidad de condiciones laborales más justas y oportunidades para el crecimiento personal y profesional.

En conclusión, la investigación realizada sobre el estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas en Colombia destaca la urgente necesidad de abordar las condiciones laborales de este sector de manera integral. Se evidencia que las largas jornadas laborales, la falta de reconocimiento y la carga emocional y física contribuyen significativamente al deterioro de la salud mental y física de las trabajadoras domésticas. A pesar de algunos avances legislativos, como la Ley 1788 de 2016, que busca mejorar las condiciones laborales de este grupo, aún persisten desafíos importantes en la protección de sus derechos y en la promoción de ambientes laborales saludables. Es crucial que se tomen medidas para mejorar las condiciones de trabajo, promover hábitos saludables y brindar apoyo adecuado a los trabajadores domésticos, a fin de garantizar su bienestar y mejorar la calidad de vida en este sector vulnerable.

El análisis de la autonomía laboral, utilizando el Modelo Demanda-Control de Karaseck, muestra una variabilidad en las experiencias de las trabajadoras domésticas. Algunas disfrutaban de cierta libertad para organizar su trabajo, mientras otras están sujetas a tareas estructuradas rígidamente por las políticas y la supervisión del empleador. La autonomía laboral influye significativamente en el nivel de satisfacción laboral y en la capacidad de las trabajadoras para desempeñarse eficazmente. Un equilibrio adecuado entre supervisión y flexibilidad es esencial para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral.

El apoyo social en el trabajo varía considerablemente entre las trabajadoras domésticas. Muchas expresan dificultades para comunicarse con sus superiores, a menudo percibiendo que sus jefes están ocupados o no disponibles para escuchar. Esta falta de comunicación efectiva puede generar sensaciones de soledad y desconexión en el trabajo. Un ambiente laboral que fomente una comunicación abierta y proporcione apoyo significativo puede contribuir al bienestar emocional y la satisfacción laboral. La ausencia de programas de apoyo específicos y la falta de colaboración entre colegas resaltan la necesidad de mejorar el apoyo social tanto dentro como fuera del trabajo.

Las demandas psicológicas del trabajo doméstico son numerosas y, a menudo, abrumadoras. La investigación destaca la necesidad urgente de mejores salarios y condiciones laborales más justas, especialmente para las empleadas domésticas internas. La carga laboral y las responsabilidades múltiples y extenuantes sugieren que el trabajo doméstico puede ser explotador en ciertas circunstancias. Las respuestas reflejan una variabilidad en la percepción de la autonomía laboral, lo que subraya la importancia de equilibrar las políticas organizacionales con la flexibilidad laboral para mejorar la satisfacción y el desempeño de las trabajadoras.

Mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas no solo contribuirá a su bienestar y calidad de vida, sino que también apoyará el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia. En particular, se relaciona directamente con el Objetivo 3: Salud y bienestar, y el Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Es fundamental que se reconozca y se aborde la importancia de este sector para avanzar hacia una sociedad más justa y equitativa.

6. Referencias

- Benavides, F. G., Delclos, J. y Serra, C. (2017). Welfare State and public health: the role of occupational health. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 377-380. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Dash, S. y Pati, U. C. (2018). The Effect of HRD Practices for High-Performance Work Systems: An Empirical Study on IT Industries in India. *Revista ESPACIOS*, 39(41). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n41/18394115.html>
- Gutiérrez-Solar Calvo, B. I. (2018). *De la prevención de riesgos a la promoción de la salud en el trabajo: avances en la negociación colectiva*. <https://docta.ucm.es/entities/publication/a6eea2c6-81f9-4a33-8ca6-2d0a6125e0b5>
- Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M. y Gómez García, M. (2020). "Happiness" associated with the welfare of the workforce: Categorization of variables. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/694879>
- Karasek, R. A. Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kieselbach, T. y Beelmann, G. (2006). Psychosocial risks of job loss and unemployment: Effects and prevention. *Psychotherapeut*, 51, 452-459. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00278-006-0515-9>
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Orejuela, J. J. y Román-Calderón, J. P. (2019). *Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos*. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>
- Lupano Perugini, M. L. y Castro Solano, A. (2018). Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in Argentinean organizations. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188.
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education
- Mazer, K. (2019). Making the welfare state work for extraction: Poverty policy as the regulation of labor and land. *Annals of the American Association of Geographers*, 109(1), 18-34. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/24694452.2018.1480929>
- Ministerio de Salud y de Protección Social Colombia. (1993). *Resolución 08430. Establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. <https://bit.ly/3VE0ZYy>
- Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1477. Por el cual se expide la tabla de Enfermedades Laborales. 5 de agosto de 2014. Diario Oficial No. 49.234. <https://tinyurl.com/tjdys93f>

- Ordoñez, C. C. O. y Caicedo, A. M. G. (2020). Utilización de método para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la institución de salud nivel I en Guadalajara de Buga-Colombia para el año 2019. En *Actas II Congreso Prevenir 2019: desde la teoría a la práctica. Seguridad, salud, bienestar* (p. 41). Seguridad y Bienestar Laboral SL. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7453431>
- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(29), 49-58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Ordoñez, C. C. O. y 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(2), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera y D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica* (Vol. XXII). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio-Ordoñez, C. C. y Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C. y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Pla, J. L., Rodríguez de la Fuente, J. J. y Sacco, N. (2018). Clases sociales y condiciones de vida en el Gran Buenos Aires (2003-2013). *Revista Colombiana de Sociología*, 41(2), 189-218. <https://doi.org/10.15446/rcs.v41n2.64743>
- Ramos Duarte, N., Rozo Silva, Y. A., Palencia Domínguez, A., Rosal López, G., Perea, J., Oviedo, J., Castiblanco, J., Yepes, G., Rodríguez, T., Betancourt, L., Osorio, C., Gaviria, A., Martínez, E., Aguilar, A y Gutiérrez Bernal, L. G. (2020). *Avances y tendencias de la seguridad y salud en el trabajo*. <https://tinyurl.com/wskh65kh>
- Rodríguez Ramírez, J., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de Burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521653267015/html/index.html>
- Ruiz-Ardila, B. Y. (2016). Regulación en materia de protección de datos personales o Habeas Data en Colombia a través de la Ley 1581 de 2012: Examen histórico y crítico sobre su ineficacia ante las administradoras de bases de datos, portales de Internet y motores de búsquedas.
- Saldaña, M. R., Pimentel, A. G. M. y Posada, A. S. (2019). Occupational Health Nursing: Competence and experience to achieve the safety, health and well-being of the working population. *Enfermería Clínica*, 29(6), 375-379. <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2019.09.005>.

Solomon, A., Ngandu, T. y Kivipelto, M. (2018). *New Developments in Dementia Prevention Research: State of the Art and Future Possibilities*. <https://doi.org/10.4324/9781351122719>

Treuke, S. (2018). *The reproduction of socioeconomic inequalities in the neighborhood: examining the spatial dimension of poverty*. <https://doi.org/10.15446/rcs.v41n2.63504>

Trujillo, S. (2018). *Ética: código deontológico en psicología*.

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Software:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Validación:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Análisis formal:** García Caicedo, Adrian Marcel; **Curación de datos:** García Caicedo, Adrian Marcel; **Redacción-Preparación del borrador original:** García Caicedo, Adrian Marcel; **Redacción-Re- visión y Edición:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Visualización:** García Caicedo, Adrian Marcel; **Supervisión:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Administración de proyectos:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; García Caicedo, Adrian Marcel.

Financiación: Esta investigación recibió financiamiento por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO, bajo el código de proyecto CCA123-300-5324. No hemos recibido apoyo financiero de ninguna entidad que pueda beneficiarse del contenido de este artículo. No tenemos ningún interés financiero o personal que pueda influir en los resultados o la interpretación de nuestra investigación.

Agradecimientos: Agradecemos a Dios por permitirnos avanzar en este estudio, el cual nos brindó la oportunidad de explorar a fondo los factores que influyen en el estrés de los empleados domésticos. Agradecemos a nuestras familias por apoyarnos. También extendemos nuestro agradecimiento a cada una de las personas que participaron en las entrevistas, por compartir generosamente un poco de su valioso tiempo. Su colaboración fue fundamental para enriquecer nuestra investigación y contribuir al entendimiento de este importante tema. Agradecemos a la comunidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO. Agradecemos a European Public & Social Innovation Review por la oportunidad de presentar nuestro trabajo y confirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la integridad en la investigación científica.

Conflicto de intereses: Nosotros, Cristian Camilo Osorio Ordoñez autor 1, y Adrian Marcel García Caicedo autor 2, autores del artículo titulado "RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORAS DEL SERVICIO DOMÉSTICO" [social responsibility in the prevention of psychosocial risks in domestic workers], declaramos que no existe ningún conflicto de intereses en relación con el trabajo de investigación y la publicación de este artículo.

AUTOR/ES:**Cristian Camilo Osorio Ordoñez:**

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.

Máster universitario universidad Camilo José Cela, Magíster en Prevención de Riesgos Laborales; Pregrado/Universitario Universidad del Quindío, Profesional en Salud Ocupacional; Pregrado/Universitario Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Psicólogo; Técnico - nivel superior Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Tecnólogo en Salud Ocupacional; Técnico - nivel superior Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Tecnólogo en SISOMA; Docente Experiencia en enseñanza virtual, presencial y distancia, en Universidades de Colombia y experiencia disciplinar en Seguridad y Salud en el Trabajo, y riesgo psicosocial. Autor de artículos y capítulos de libro, entre otras producciones adicionales. Asesor de tesis de pregrado (nivel profesional) y jurado de maestrías, pregrados y publicaciones científicas y académicas.

cristian.osorio.o@uniminuto.edu

Índice H: 4

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-3812-0713>

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=qG6hsqIAAAAJ&hl=es&oi=ao>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Osorio-Ordonez>

Academia.edu:

<https://uniminuto.academia.edu/CRISTIANCAMILLOOSORIOORDO%C3%91EZ>

Adrian Marcel García Caicedo:

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.

Maestría/Magister Universidad Internacional Iberoamericana, Maestría en Dirección Estratégica con especialidad en Riesgos Laborales; Maestría/Magister Universidad Europea del Atlántico, Máster en Prevención de Riesgos Laborales; Pregrado/Universitario Universidad Nacional Abierta Y A Distancia, Ingeniería Industrial; Técnico - nivel superior Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Coordinador Logístico; Docente Experiencia en enseñanza virtual, presencial y distancia, en Universidades de Colombia y experiencia disciplinar en Seguridad y Salud en el Trabajo, e Ingeniería Industrial. Autor de artículos y capítulos de libro, entre otras producciones adicionales. Asesor de tesis de pregrado (nivel profesional) y jurado de maestrías, pregrados y publicaciones científicas y académicas.

adrian.garcia@uniminuto.edu

Índice H: 3

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-7711-5004>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=PfqqsXwAAAAJ&hl=es&oi=ao>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Garcia-22>

Academia.edu: <https://uniminuto.academia.edu/AdrianGarciaCaicedo>