UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN TRANSDISCIPLINAR EN PSICOLOGÍA

FACTORES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO, ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORAS DEL HOGAR REMUNERADAS DE GUERRERO Y CALIFORNIA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

Doctora en Psicología

P R E S E N T A:

Mtra. Anayeli Adame Tapia

Directora de tesis

Dra. Belem Quezada Díaz

Comité revisor

Dra. Imke Hindrichs

Dra. Nohora Beatriz Guzmán Ramírez

Dra. Juana Patlán Pérez

Dra. Paola Hernández Salazar

Dra. Esperanza López Vázquez

Dra. Berenice Pérez Amezcua

Cuernavaca, Morelos, junio 2026

Dedicatoria

A las trabajadoras del hogar remuneradas que participaron en esta investigación, por compartir sus experiencias, su tiempo y sus historias de vida. Su voz constituye el corazón de este trabajo y representa una contribución invaluable para visibilizar las condiciones laborales y humanas que atraviesan miles de mujeres.

Agradecimientos

A mi directora de tesis, la Dra. Belem Quezada Díaz, por su acompañamiento académico y humano durante este proceso. Su liderazgo sororo, su confianza, orientación y compromiso fueron fundamentales para que pudiera concluir esta etapa académica. Gracias por sostener este camino con empatía, exigencia y generosidad.

A mis revisoras, la Dra. Imke Hindrichs, la Dra. Nohora Beatriz Guzmán Ramírez, la Dra. Juana Patlán Pérez y la Dra. Paola Hernández Salazar, quienes acompañaron este proyecto desde sus primeras etapas, aportando observaciones, reflexiones y conocimientos que enriquecieron profundamente esta investigación.

Asimismo, agradezco a la Dra. Esperanza López Vázquez y a la Dra. Berenice Pérez Amezcua, quienes se integraron en la recta final de este proceso, contribuyendo con su experiencia y valiosas recomendaciones para el cierre de este trabajo doctoral.

A mis amigas, amigos y familiares, gracias por su apoyo constante, por ayudarme a contactar a las participantes y por acompañarme emocionalmente a lo largo de este trayecto. Su presencia, escucha y solidaridad fueron esenciales en los momentos más complejos de este proceso.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de esta investigación y la culminación de esta etapa profesional y personal.

Índice

		Tema y subtema	Página
		Resumen	**9**
Capítulo	**1**	**Introducción**	**10**
	1.1	El trabajo doméstico remunerado como fenómeno social y laboral	**10**
	1.2	Trabajo doméstico, género y migración	**12**
	1.3	Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral	**14**
	1.4	Relevancia del estudio	**19**
Capítulo	**2**	**Planteamiento del problema**	**22**
	2.1	Preguntas de investigación	**27**
	2.2	Objetivo general	**28**
	2.2.1	Objetivos específicos	**28**
Capítulo	**3**	**Factores psicosociales del trabajo**	**30**
Capítulo	**4**	**Estrés y estrés laboral**	**34**
	4.1	Definición y teoría biologicista del estrés	**36**
	4.2	Definición y teoría psicológica del estrés	**38**
	4.2.1	Estrés percibido	**41**
	4.3	El estrés laboral desde la interacción entre personas trabajadoras y su entorno	**42**
Capítulo	**5**	**Satisfacción laboral**	**47**
	5.1	La satisfacción como una actitud de agrado	**47**
	5.1.1	Características de las actitudes	**49**
	5.2	Tipos de satisfacción laboral	**50**
	5.3	Modelos teóricos sobre la satisfacción laboral	**51**
Capítulo	**6**	**Trabajo doméstico remunerado**	**55**
	6.1	Características del trabajo doméstico remunerado	**56**
	6.1.1	La antigüedad del trabajo doméstico remunerado	**57**
	6.1.2	El trabajo doméstico remunerado y el género	**59**
	6.1.3	El trabajo doméstico remunerado y la migración	**61**
	6.1.4	El trabajo doméstico remunerado y la informalidad	**62**
	6.1.5	Características generales del trabajo doméstico remunerado en México	**64**
	6.1.6	Características generales del trabajo doméstico remunerado en Estados Unidos de América	**70**

	6.2	Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en América Latina	**73**
	6.2.1.1	Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en México	**74**
	6.3	Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en Estados Unidos de América	**79**
Capítulo	**7**	**Aspectos descriptivos de Guerrero y California**	**84**
Capítulo	**8**	**Método**	**87**
	8.1	Diseño de la investigación	**87**
	8.2	Teoría fundamenta como orientación metodológica para el análisis de datos cualitativos	**88**
	8.3	Análisis estadístico complementario al enfoque cualitativo	**94**
	8.4	Participantes	**95**
	8.4.1	Criterios de inclusión y exclusión	**97**
	8.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de Datos	**98**
	8.6	Procedimiento	**104**
	8.6.1	Integración de la muestra	**104**
	8.6.2	Proceso de firma del consentimiento informado	**106**
	8.6.3	Encuentro con las participantes	**107**
	8.6.4	Registro en el diario de campo	**108**
	8.7	Principios éticos considerados en el estudio	**108**
	8.8	Procedimiento para el análisis de los datos	**110**
Capítulo	**9**	**Resultados**	**117**
	9.1	Descripción del escenario: California (EUA)	**117**
	9.2	Resultados descriptivos de las participantes de California	**119**
	9.3	Descripción del escenario: Guerrero (México)	**124**
	9.4	Resultados descriptivos de las participantes de Guerrero	**125**
	9.5	Identificación de factores psicosociales del trabajo en California y Guerrero	**128**
	9.6	Aspectos que les provocan mayor tensión o estrés	**129**
	9.6.1	Descripción de factores de riesgo a partir de las macro categorías	**132**

	9.6.2	Factores de riesgo reportados en California y Guerrero	**155**
	9.6.3	Factores de riesgo reportados en las entrevistas de California	**157**
	9.6.4	Factores de riesgo reportados en las entrevistas de Guerrero	**159**
	9.6.5	Esquema del estrés laboral negativo en trabajadoras del hogar remuneradas participantes	**160**
	9.6.6	Consecuencias de los factores de riesgo descritas por las trabajadoras de California y Guerrero	**161**
	9.7	Aspectos que más les gustan o entusiasman de su trabajo	**166**
	9.7.1	Descripción de los factores salutogénicos a partir de las macro categorías	**167**
	9.7.2	Factores salutogénicos reportados en las entrevistas de California y Guerrero	**178**
	9.7.3	Factores salutogénicos reportados en las entrevistas de California	**180**
	9.8	Resultados estadísticos descriptivos e inferenciales	**181**
	9.8.1	Análisis estadísticos sobre los factores de riesgo	**183**
	9.8.2	Análisis estadísticos sobre los factores de protección	**190**
	9.9	Estrés laboral	**194**
	9.9.1	Esquema sobre el núcleo de violencia	**197**
	9.10	Satisfacción laboral	**199**
Capítulo	**10**	**Discusiones**	**203**
Capítulo	**11**	**Conclusiones**	**217**
Referencias			**223**
Anexos			**229**

Índice de tablas

Número de tabla	Nombre de la tabla	Página
Tabla 1	Factores generadores de estrés y satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas de Morelos	**79**
Tabla 2	Características laborales de la muestra	**96**
Tabla 3	Datos recolectados en el cuestionario de identificación	**98**
Tabla 4	Propuesta para el guion de la entrevista semiestructurada.	**101**
Tabla 5	Fechas de la recolección de datos por estado	**105**
Tabla 6	Esquema del análisis de datos	**114**
Tabla 7	Datos sociodemográficos de las participantes que trabajan en California	**119**
Tabla 8	Datos sobre algunas condiciones laborales de las participantes que trabajan en California	**120**
Tabla 9	Datos sociodemográficos de las participantes que trabajan en Guerrero	**125**
Tabla 10	Datos sobre algunas condiciones laborales de las participantes que trabajan en Guerrero	**126**
Tabla 11	Factores de riesgo	**129**
Tabla 12	Macro y micro categorías con los factores de riesgo	**154**
Tabla 13	Macro y micro categorías con los factores de riesgo de California	**156**
Tabla 14	Macro y micro categorías con los factores de riesgo de Guerrero	**158**
Tabla 15	Factores salutogénicos	**165**
Tabla 16	Macro y micro categorías con los factores salutogénicos	**177**

Tabla 17	Macro y micro categorías con los factores salutogénicos reportados en las entrevistas de California	**179**
Tabla 18	Comparación del nivel de satisfacción por Guerrero y California	**181**
Tabla 19	Comparación del nivel de estrés por Guerrero y California	**181**
Tabla 20	Relación entre “insatisfacción con actividades propias de su trabajo” con los demás factores de riesgo	**182**
Tabla 21	Relación entre “trabajo bajo presión/tiempo” con los demás factores de riesgo	**183**
Tabla 22	Relación entre “doble jornada” con los demás factores de riesgo	**183**
Tabla 23	Relación entre “precariedad laboral” con los demás factores de riesgo	**184**
Tabla 24	Relación entre “trabajo bajo presión/tiempo” con los demás factores de riesgo	**185**
Tabla 25	Relación entre “relación entre compañeros de trabajo” con los demás factores de riesgo	**185**
Tabla 26	Relación entre “relación con los empleadores” con los demás factores de riesgo	**187**
Tabla 27	Relación entre “supervisión controlante” con los demás factores de riesgo	**186**
Tabla 28	Relación entre “malestares físicos” con los demás factores de riesgo	**187**
Tabla 29	Relación entre “cansancio o agotamiento” con los demás factores de riesgo	**187**
Tabla 30	Relación entre “trato violento” con los demás factores de riesgo	**188**
Tabla 31	Relación entre “descarga emocional del trabajo a la casa” con los demás factores de riesgo	**188**

Tabla 32	Relación entre “temor por hacer tareas nuevas en su trabajo” con los demás factores de riesgo	**188**
Tabla 33	Relación entre “condición migrante” con los demás factores de riesgo	**189**
Tabla 34	Relación entre “relaciones interpersonales en el área de trabajo” con los demás factores de protección	**189**
Tabla 35	Relación entre “satisfacción con el sueldo” con los demás factores de protección	**190**
Tabla 36	Relación entre “autonomía laboral” con los demás factores de protección	**191**
Tabla 37	Relación entre “adquirir nuevos aprendizajes” con los demás factores de protección	**191**
Tabla 38	Relación entre “tener trabajo” con los demás factores de protección	**191**
Tabla 39	Relación entre “familia” con los demás factores de protección	**192**
Tabla 40	Relación entre “nivel de energía en el trabajo” con los demás factores de protección	**192**

Índice de figuras

Número de la figura	Título de la figura	Página
Figura 1	Factores psicosociales de la salud en el trabajo	**33**
Figura 2	Precariedad laboral	**141**
Figura 3	Estrés laboral en trabajadoras del hogar remuneradas	**193**
Figura 4	Núcleo de violencia	**197**
Figura 5	Satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas	**199**

Resumen

La presente investigación analiza los factores psicosociales del trabajo y su relación con el estrés y la satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas de Guerrero (México) y California (Estados Unidos). El objetivo fue analizar dichos factores a partir de la identificación de las características laborales de las participantes, las diferencias y similitudes entre ambos contextos y la construcción de un esquema teórico explicativo basado en sus narraciones y percepciones.

El estudio se desarrolló desde un enfoque cualitativo con diseño interpretativo, orientado a comprender el fenómeno desde las experiencias y significados atribuidos por las participantes en un momento específico. Participaron 17 trabajadoras del hogar remuneradas: 7 residentes en Guerrero y 10 en California. Para la recolección de información se utilizaron diarios de campo, un cuestionario cerrado y entrevistas semiestructuradas.

El análisis de los datos se realizó con base en la propuesta de la teoría fundamentada, mediante procesos de codificación y construcción de categorías emergentes. De manera complementaria, se utilizaron herramientas de estadística descriptiva e inferencial, específicamente la prueba U de Mann-Whitney y el coeficiente V de Cramer, con el propósito de identificar diferencias y asociaciones entre factores psicosociales, estrés y satisfacción laboral.

Los resultados evidenciaron la presencia de factores psicosociales de riesgo relacionados con la doble jornada laboral, cansancio, insatisfacción con actividades propias de su trabajo, carga laboral, relación con sus empleadores, entre otros. Asimismo, se identificaron factores de protección vinculados con redes de apoyo, reconocimiento laboral, autonomía y satisfacción con el sueldo. Aunque se encontraron diferencias contextuales entre Guerrero y California, en ambos escenarios persistieron desigualdades de género y condiciones de vulnerabilidad laboral.

Se concluye que los factores psicosociales del trabajo influyen de manera significativa en las experiencias de estrés y satisfacción laboral de las trabajadoras del hogar remuneradas, configurándose de forma diferenciada según el contexto sociolaboral y migratorio. La investigación aporta un esquema explicativo construido desde las experiencias de las participantes y contribuye a visibilizar las condiciones laborales y emocionales de un grupo históricamente invisibilizado.

Capítulo 1. Introducción

El presente trabajo es una investigación cualitativa que da cuenta de los principales factores psicosociales identificados en las narraciones de mujeres mexicanas trabajadoras del hogar remuneradas. Algunas de ellas viven y trabajan en el estado de Guerrero, en México, y otras en el estado de California, en Estados Unidos de América (EUA).

1.1 El trabajo doméstico remunerado como fenómeno social y laboral

Como se sabe, el quehacer doméstico es una actividad necesaria para el funcionamiento de un hogar, hay quienes se dedican a esta actividad recibiendo un sueldo a cambio, hombres y mujeres de diferentes edades y partes del mundo.

El trabajo doméstico remunerado representa una parte importante de la fuerza laboral a nivel mundial, especialmente en los países en vías de desarrollo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el mundo, de acuerdo con estimaciones recientes, hay aproximadamente 75.6 millones de personas dedicadas a labores remuneradas del hogar (OIT, 2025). Esta cifra ha venido en aumento y prácticamente se duplicó en 20 años; para 1995 se estimaba 33 millones de personas trabajando en esto (OIT, 2013, p. 24). Esto representa alrededor del 4.5 % del total de personas empleadas en el mundo, es decir, casi una de cada veintidós personas asalariadas trabaja en este sector (OIT, 2025).

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU Mujeres, 2022) en América Latina y el Caribe, el trabajo doméstico remunerado constituye una fuente importante de empleo, particularmente para las mujeres.

Según estimaciones de la OIT, en 2019 alrededor de 14.8 millones de personas se dedicaban a esta actividad en la región, lo que representa aproximadamente el 19 % del total mundial de trabajadores domésticos. De esta cifra, cerca del 91 % son mujeres, esto evidencia una fuerte feminización del sector. Sin embargo, a pesar de su relevancia, el trabajo doméstico continúa siendo altamente precarizado: aproximadamente el 72 % de las personas que lo desempeñan lo hacen en condiciones de informalidad, sin acceso a la seguridad social ni a los derechos laborales básicos.

Esta situación pone en evidencia la necesidad urgente de fortalecer las políticas públicas que garanticen condiciones laborales dignas, reconocimiento legal y protección social para este sector históricamente invisibilizado.

De acuerdo con los resultados del primer trimestre de 2021 de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021), se estima que 84 millones de personas de 15 años y más realizan trabajo doméstico no remunerado en sus hogares. En contraste, 2.2 millones de personas en el mismo rango de edad están ocupadas en actividades de trabajo doméstico de forma remunerada.

Según la ENOE (2021) dentro del trabajo doméstico remunerado se incluyen las siguientes ocupaciones: empleados y cocineros domésticos; cuidadores de niños, personas ancianas o enfermas en casas particulares; jardineros, lavanderos y planchadores domésticos; choferes, vigilantes y porteros en casas particulares.

En México se estiman 2.2 millones de personas de 15 y más años ocupadas en el trabajo doméstico remunerado. Esta cantidad representa 4% de los 53 millones de personas ocupadas en el país. Es una ocupación predominantemente femenina: 1.9 millones de mujeres de 15 y más años ocupan 88% de los puestos de trabajo en esta labor, mientras que los hombres cubren el restante 12%.

Según el INEGI (2021) este empleo tiene una mayor significancia para la población femenina, ya que corresponde a 9% de las mujeres en la población económicamente activa ocupada, pero para los hombres es menos del 1%.

1.2 Trabajo doméstico, género y migración

En 2019, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES) estimó en 272 millones el número de personas migrantes internacionales en el mundo, de las cuales 245 millones están en edad de trabajar (15 años o mayores). El mismo año, el número total de trabajadores migrantes internacionales fue de 169 millones (OIT, 2021).

Según la OIT (2021), las mujeres constituyen el 41.5 % y los hombres el 58.5% de la población de trabajadores migrantes. La menor proporción de trabajadoras migrantes puede explicarse, por una parte, por su baja representación entre los migrantes internacionales (47.9 %), y por otra, por su tasa de participación en el mercado laboral, relativamente inferior a la de los hombres (59.8 % frente a 77.5 %).

Como trabajadoras migrantes, las mujeres enfrentan más obstáculos, tanto económicos como no económicos, y tienen una mayor probabilidad de emigrar

como familiares acompañantes, por motivos distintos a la búsqueda de empleo. Además, pueden sufrir discriminación de género en el mercado laboral y carecer de redes sociales que les faciliten conciliar la vida laboral y familiar en un país extranjero. Todos estos factores pueden contribuir a una menor representación de las mujeres en la población de trabajadores migrantes.

Las cifras por sector indican que el 66.2 % de los trabajadores migrantes se encuentra en servicios, el 26.7 % en la industria y el 7.1 % en la agricultura. No obstante, existen diferencias sustanciales dentro de cada sector.

En el caso de las mujeres, el 79.9 % trabaja en servicios, el 14.2 % en la industria y el 5.9 % en la agricultura. En comparación, la distribución de los trabajadores migrantes hombres entre la industria y los servicios es relativamente más equilibrada: el 35.6 % está empleado en la industria y el 56.4 % en los servicios. El 7.9 % restante trabaja en la agricultura. La mayor concentración de mujeres en el sector servicios puede explicarse, en parte, por una demanda creciente de mano de obra femenina en la economía del cuidado, que incluye el trabajo en salud y el empleo doméstico (OIT, 2021).

La presencia de mujeres migrantes latinoamericanas en el sector del trabajo doméstico en EUA se ha venido acrecentando desde hace varias décadas. Según Ariza (2011), en 1990 ellas representaban alrededor de 20%, mientras que en el año 2002 alcanzaban 30%, Canales (2014) muestra que para 2012 esa cifra había ascendido a más de 40%, es decir, "casi una de cada dos mujeres dedicadas al servicio doméstico en los EUA corresponde a una inmigrante proveniente de un país latinoamericano" (Canales, 2014, p. 172).

Los datos revisados permiten visibilizar las desigualdades estructurales que enfrentan las mujeres trabajadoras, especialmente aquellas que se desempeñan en el trabajo doméstico remunerado, tanto en contextos nacionales como internacionales.

La menor participación de mujeres en la fuerza laboral migrante, en comparación con los hombres, se considera responde a múltiples factores de orden social, económico y cultural, como las limitaciones impuestas por los roles de género, la discriminación en los mercados de trabajo y la escasez de redes de apoyo en los países de destino.

La sobrerrepresentación femenina en el sector de los servicios, particularmente en la economía del cuidado, refuerza estas desigualdades y refleja una división sexual del trabajo profundamente arraigada.

En este sentido, es fundamental seguir analizando las condiciones laborales y sociales que enfrentan las trabajadoras del hogar migrantes, así como promover políticas públicas que reconozcan y protejan sus derechos laborales y humanos.

1.3 Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral

Son pocos los estudios desde la psicología laboral y de las organizaciones que priorizan el análisis de lo que sucede al interior de los hogares, en donde se contratan trabajadoras de servicio doméstico, considerándolo como un trabajo atípico, porque a diferencia de cualquier otro trabajo, éste se lleva a cabo dentro de los hogares, la supervisión está a cargo de los dueños del hogar y, en primera

instancia, pueden no observarse las ganancias monetarias para los empleadores, como sí sucede en otro tipo de trabajos.

También, son pocos los estudios que abordan aspectos relacionados con la cognición, la emoción o las conductas de estas trabajadoras y específicamente con la presencia o ausencia de estrés o de satisfacción en su dinámica laboral.

El trabajo doméstico remunerado es un tipo de trabajo crucial para investigar. Posiblemente se presenten múltiples tensiones provenientes de la ambigüedad con el vínculo creado entre empleadores/as y empleadas, en la convivencia con una familia no propia, realizando un trabajo considerado como informal, con tareas de limpieza, cuidado, cocina, planchado, lavado, entre otras actividades, esto supone una situación de aislamiento en el trabajo y puede favorecer situaciones de explotación, discriminación, violencia, y que en algunos casos aparecen invisibilizadas (Gorban, 2012).

Por medio de esta actividad, tanto empleadores y trabajadoras tienen la oportunidad de conseguir un beneficio económico, se puede generar un vínculo de apoyo y otras ganancias positivas para producir satisfacción con su labor y así paliar los efectos del estrés. Por tanto, se consideró importante identificar las condiciones del trabajo (factores psicosociales del trabajo) las cuales propician un ambiente estresante para las trabajadoras del hogar y un ambiente satisfactorio.

En la búsqueda bibliográfica para esta investigación, se encontraron pocos estudios sobre estas trabajadoras, tanto en México como en EUA (se integran

varios de ellos más adelante en el documento) por tal motivo, se considera un estudio de tipo exploratorio.

Se consideró de vital importancia hacer una exploración respecto a los factores psicosociales del trabajo en esta población, pues al hacer una búsqueda de información sobre las condiciones laborales se encontró que 9 de cada 10 empleados de este sector en el mundo, carecen de la mínima cobertura de seguridad social, el 80% de trabajadores domésticos a nivel mundial son mujeres, sin embargo, la OIT apunta en su estudio *protección social del trabajo doméstico* que las empleadas del hogar no solo presentan falta de seguridad social sino también es habitual tener más de un empleador; frecuentemente cobrar un salario en especie, sus ingresos percibidos sean irregulares, y no tengan un contrato de trabajo donde se recojan las condiciones y obligaciones del mismo (El País, 2016).

Por otra parte, el 19 de marzo del 2015, la Secretaría de Educación Pública, mediante el programa CONOCER, hizo entrega a la Lic. Dora Patricia Mercado Castro, la entonces secretaria del Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno de la Ciudad de México, el reconocimiento por la integración del Comité de Gestión por Competencia del Trabajador del Hogar, lo cual abrió un marco de beneficios y oportunidades para las trabajadoras que se sumaron a este programa.

En el 2017, en la Ciudad de México, dio inicio la campaña por un trabajo digno: *ponte los guantes por los derechos de las trabajadoras del hogar,* con la cual se pretendió visibilizar el trabajo de estas mujeres cuyos derechos aún están sin ser reconocidos por la leyes mexicanas como: horarios fijos de 8 horas, salario mínimo, seguridad social, pago de horas extras, días festivos e incapacidades por

maternidad entre otros, solicitan también prevenir y eliminar la discriminación, evitar accidentes y enfermedades de trabajo, capacitación con perspectiva de género y cuidados familiares.

En cuanto a la seguridad social, el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en la sesión ordinaria celebrada el 30 de enero de 2019 dictó el acuerdo ACDO.AS2.HCT.300119/53.P.DIR donde se establecen las reglas de carácter general para la prueba piloto de la incorporación de los trabajadores domésticos al régimen obligatorio del Seguro Social, se probó el programa durante 18 meses; la adscripción al seguro se debe realizar desde la página de IMSS, se encuentran tres modalidades para el registro: entrada por salida, planta y varios empleadores. Para septiembre de 2020 se afiliaron 25,369 al IMSS mediante este programa piloto.

El H. Consejo Técnico del IMSS aprobó en el mes de julio de 2020 una segunda fase de la prueba piloto para la incorporación de las personas trabajadoras del hogar, que introduce mejoras al esquema de afiliación y reconoce la obligación de los patrones en el proceso de registro de las personas trabajadoras del hogar (ACDO.AS2.HCT.220720/190.P.DIR).

Lo anterior, indica cómo las condiciones del trabajo doméstico en México están cambiando y se necesitan estudios para obtener información científica al respecto, desde la experiencia de las principales implicadas, las trabajadoras del hogar remuneradas.

Se considera importante continuar investigando las condiciones laborales a las que se enfrenta la población mexicana en EUA, dado que la migración hacia este país constituye un fenómeno relevante asociado, entre otros factores, a la búsqueda de oportunidades laborales y condiciones de vida percibidas como favorables.

De acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO), en EUA durante 2018, 12.3 millones son personas nacidas en México y 26.2 millones son mexicanos de segunda y tercera generación, es decir personas con uno o ambos padres nacidos en México y personas autodefinidas como personas de ascendencia mexicana, respectivamente. Asimismo, la American Community Survey (ACS) reportaba 11.6 millones, de los cuales el 48% eran mujeres y la Current Population Survey (CPS) indicaba que, en 2018, el número de personas mexicanas que residían en EUA eran 12.3 millones, el 63% trabajaba de 35 a 44 horas por semana (CONAPO, 2018).

Conforme a los datos de la American Community Survey, de la Oficina de Censos de EUA, en 2019, la población total inmigrante en ese país resultó de 44,932,901 personas, de las cuales los mexicanos representaron el 24.6% del total de inmigrantes constituyéndose en el principal grupo migratorio en ese país, tanto en el caso de los hombres con 25.9% como en el de las mujeres con 22.9% (Cervantes, 2021).

Según Cervantes (2021), durante los últimos años en EUA ha aumentado el porcentaje de mujeres en la población inmigrante, tendencia influida especialmente por una significativa inmigración femenina proveniente de América Latina y el

Caribe. Así, la participación de las mujeres en el total de inmigrantes pasó de 49.7% en 2007 a 51.8% en 2019. En el caso de la inmigración mexicana la participación de las mujeres se elevó de 44.1% en 2007 a 48.7% en 2019. También durante 2019, el 85.2% de las mexicanas inmigrantes se ubicaron en un rango de edad considerado de edad laboral, es decir, entre 18 y 64 años, porcentaje el cual superó al observado en el total de inmigrantes de género femenino (77.6%), en el conjunto de mujeres inmigrantes provenientes de América Latina (81.3%) y en las provenientes de Europa (64.3%) y Asia (76.3%).

El nivel de empleo en EUA de los trabajadores inmigrantes de origen mexicano en 2019 alcanzó un promedio de 7,349,918 trabajadores contratados. De los cuales 2,639,744 se trata de mujeres y los restantes 4,710,174 hombres. Respecto a la masa salarial de los trabajadores mexicanos inmigrantes en EUA, en 2019, dicha masa salarial resultó de 267,754 millones de dólares, de los cuales 191,061 millones fueron obtenidos por hombres y 76,693 millones por mujeres (Cervantes, 2021).

1.4 Relevancia del estudio

Unas de las tantas preguntas surgidas al iniciar el presente estudio fueron: ¿Las condiciones laborales de las trabajadoras del hogar remuneradas serán diferentes en EUA comparadas con las de México? y ¿Los factores psicosociales del trabajo salutogénicos y patogénicos serán similares o diferentes en estos dos contextos?

Con los análisis de los datos recolectados se pretende visibilizar las condiciones patogénicas y salutogénicas en las cuales se lleva a cabo esta labor, informar sobre las mismas, sentar un antecedente y posiblemente apoyar para el establecimiento de estándares reguladores de condiciones saludables para las trabajadoras del hogar mexicanas y en otros contextos (EUA).

El presente documento está compuesto por 10 capítulos, en el capítulo uno se aborda el tópico sobre los factores psicosociales del trabajo, un tema central en esta investigación. El capítulo dos define al estrés y al estrés laboral, también se incluyen explicaciones teóricas desde un modelo biopsicosocial. El capítulo tres define la satisfacción laboral, desde el marco referencial de las actitudes y se incluyen algunos modelos teóricos explicando este constructo. En el capítulo cuatro se revisan aspectos relacionados con el trabajo doméstico remunerado, características de este en México y EUA y se integran algunos estudios realizados en América Latina, México y EUA. El capítulo cinco describe condiciones contextuales de Guerrero (México) y California (EUA). En el capítulo seis se desarrolla el planteamiento del problema. El capítulo siete describe detalladamente el método utilizado en este estudio. El capítulo ocho incluye los resultados, el nueve las discusiones y el diez las conclusiones. Adicionalmente, encontramos las referencias y anexos (consentimiento informado y técnicas e instrumentos para la recolección de datos).

Considerando lo anterior, la originalidad de esta investigación radica en su abordaje cualitativo y comparativo de los factores psicosociales del trabajo en

trabajadoras del hogar mexicanas que laboran en dos contextos socioculturales y normativos distintos: Guerrero, México, y California, Estados Unidos.

A diferencia de estudios previos que se han centrado principalmente en condiciones estructurales, marcos normativos o dimensiones sociodemográficas del trabajo doméstico remunerado, esta investigación privilegia la voz y la experiencia subjetiva de las trabajadoras, analizando cómo los factores de riesgo y de protección se configuran, se interrelacionan y adquieren significado en su vida cotidiana.

Asimismo, el estudio integra de manera novedosa el análisis del estrés y la satisfacción laboral como constructos psicosociales vinculados a relaciones laborales, género, condición migrante y contextos organizacionales específicos, lo que permite proponer un esquema teórico explicativo construido desde los datos empíricos y situado en ambos contextos.

De este modo, la investigación contribuye a ampliar el conocimiento sobre un grupo laboral históricamente invisibilizado y aporta evidencia relevante para el diseño de políticas públicas, intervenciones psicosociales y marcos de protección laboral con enfoque de género y derechos humanos.

Capítulo 2. Planteamiento del problema

En este apartado se retoman algunos aspectos de la introducción, esto para enfatizar la importancia de las perspectivas fundamentales que guiaron la investigación.

En primer lugar, es importante destacar algunas características del trabajo doméstico remunerado. En América Latina y Asia se concentra la mayor proporción de trabajo doméstico y son precisamente en estas regiones donde se ha presentado el mayor incremento de trabajadoras del hogar en las últimas décadas. Se estima que en América Latina se encuentra el 37% del trabajo doméstico en el mundo, el 93% de estas trabajadoras del hogar son mujeres, es una actividad con un peso muy significativo en la ocupación femenina (OIT, 2014).

Otra característica del trabajo doméstico remunerado es que las diferentes actividades que lo componen están claramente diferenciadas según el género, pues mientras las mujeres se ocupan en actividades de limpieza y de orden, cuidado de personas, cocina, lavado y planchado, en los hombres predominan las actividades de jardinería, limpieza de albercas, conducción de vehículos y vigilancia.

Para la ENOE en el primer trimestre de 2021, las personas ocupadas en el trabajo doméstico remunerado perciben ingresos mensuales promedio de 3 300 pesos. Los hombres (4 200 pesos) obtienen en promedio mil pesos más que las mujeres (3 200 pesos) ocupadas en este trabajo. Esto se relaciona con que las ocupaciones donde predominan los hombres como la jardinería, vigilantes y choferes, tienen en promedio mayores ingresos mensuales.

Por otro lado, quienes se dedican a esta labor, en su mayoría, no cuentan con acceso a servicios de salud, acentuado en el caso de las labores donde predominan las mujeres ocupadas. Únicamente 3% de las mujeres que realizan trabajo doméstico de forma remunerada cuentan con acceso a servicios de salud como prestación laboral (ENOE, 2021).

Otro aspecto que caracteriza la informalidad del trabajo doméstico remunerado es la falta de contrato formal. Al primer trimestre de 2021, datos de la ENOE muestran que dos de cada 100 trabajadores cuentan con contrato por escrito. Esta situación está aún más presente en ocupaciones con mayoría femenina, como empleadas domésticas y cuidadoras de personas donde únicamente 1% tienen contrato por escrito, en tanto que las ocupaciones donde predominan los hombres tienen mayores porcentajes de personas ocupadas con contrato por escrito: 13% para jardineros y 16% para personal de vigilancia.

Los datos anteriores no sólo destacan el porcentaje de población que realiza este trabajo, sino también las condiciones precarias del mismo.

En segundo lugar, se pretendió continuar con la investigación realizada en el estado de Morelos (Adame-Tapia, 2015) con la intención de profundizar en temas como los factores psicosociales del trabajo, que en aquel momento no se revisaron a profundidad y, ¿por qué ahora se integraron como un elemento fundamental de estudio? Se consideró indispensable hacerlo para comprender el estrés y la satisfacción laboral, lo que implica, por un lado, factores de riesgo y por el otro, factores protectores.

Se ha revisado hasta ahora que el estrés no ha sido catalogado como una enfermedad (Lima y Juárez, 2008) a pesar de ser la causa de padecimientos crónicos como: obesidad, hipertensión, diabetes, entre otros, y la causa del estrés laboral son los factores psicosociales del trabajo (Juárez-García y Camacho, 2011).

La satisfacción laboral se entiende como un paliativo o un componente positivo de los factores psicosociales del trabajo y el estrés laboral, se consideró importante no sólo hacer un análisis de aquello que puede afectar la salud de las trabajadoras sino también de aquello que puede propiciar aspectos positivos o favorables en su día a día.

En tercer lugar, al igual que en dicha investigación (Adame-Tapia, 2015), el objeto de estudio no es propiamente el trabajo doméstico sino las trabajadoras del hogar remuneradas, la diferencia radica entre la actividad y quiénes realizan la actividad, y está determinada por el lugar donde se realiza, es decir, en esta investigación fue de interés estudiar aspectos (factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral) que se detonan a partir de la relación entre las trabajadoras del hogar y sus empleadores, el lugar donde trabajan y todo lo que implica para cada una de las participantes su trabajo.

Como se mencionó ya, los temas de estudio y la labor que se consideraron han sido poco investigados desde la psicología laboral, por ejemplo, se realizó una búsqueda en junio del 2017 en EBSCOhost (una base de datos de información científica) con las palabras “trabajadoras domésticas” y aparecieron 21 artículos,

con diversos títulos y en su mayoría investigaciones hechas en países latinoamericanos, de diferentes ciencias como: antropología, sociología y derecho.

También se realizó una búsqueda con las palabras “trabajadoras domésticas remuneradas” y se encontró sólo un artículo mexicano, publicado en el 2016 titulado: “Las trabajadoras domésticas remuneradas mexicanas. Invisibilidad, vulnerabilidad, eslabonadas”. Dicho artículo inicia hablando de las condiciones laborales generales de los mexicanos y mexicanas, posteriormente, describe la percepción que se tiene en México del trabajo doméstico. Menciona que se aplicaron 82 cuestionarios a trabajadoras del hogar remuneradas de distintas zonas de la ciudad de México, se describen algunos datos sociodemográficos y algunas características sobre sus condiciones laborales, reportaron la percepción de: bajos salarios, extensas jornadas laborales, dificultad para la recuperación ante la fatiga, accidentes no registrados, una vigilancia sistemática, etc. (Espinoza, 2016).

Se consideró escasa la publicación de artículos que abordan el tema estudiado en esta investigación. Por tal motivo, al ser un estudio exploratorio y descriptivo, se decidió utilizar un diseño cualitativo, debido a la naturaleza del problema que se investigó, pues como dice Strauss y Corbin (2002) los métodos cualitativos pueden usarse para explorar áreas sobre las cuales se conoce poco o mucho, pero se busca obtener un conocimiento nuevo, además de que son útiles para obtener detalles complejos sobre fenómenos que con otros métodos convencionales podría ser difícil de extraer.

Es importante responder la pregunta: ¿Por qué en dos contextos diferentes, y esos precisamente y no otros? Se integró la presencia, en el estudio, de dos

países diferentes, uno considerado un país con economía desarrollada (EUA) y el otro un país en desarrollo (México), lo que nos llevó al supuesto de que las condiciones laborales en el primero son predominantemente positivas en comparación con las condiciones del país en desarrollo, por tanto, los factores psicosociales también podrían ser predominantemente positivos o salutogénicos, habiendo así una percepción de satisfacción por su trabajo y lo que se genera alrededor de él y poca presencia o percepción de estrés negativo en las experiencias laborales de las trabajadoras participantes, en el caso de México se pensó encontrar mayor presencia de estrés negativo, los factores psicosociales que lo propician (sueldos bajos, maltrato por parte de los empleadores, jornadas laborales extensas, mayor ambigüedad en el trabajo, peores condiciones de apoyo o protección por parte de los empleadores, etc.) y menor presencia o percepción de satisfacción laboral.

Sumado a lo anterior, es importante retomar que tanto Guerrero como California tienen las siguientes características: Guerrero ocupa el lugar número 13 en el país mexicano por su número de habitantes (INEGI, 2020), se ubica entre las 5 entidades con mayor índice de pobreza. California es uno de los 50 estados de EUA, el 38% de sus habitantes son latinos (Johnson, 2014), estado en el que se encuentra el 62.8% de la población mexicana migrante, siendo el 9.4% proveniente del estado de Guerrero (Flores, 2019) y se considera uno de los estados con mejores condiciones para vivir del país (Aristegui Noticias, 2016).

California constituye uno de los estados con mayor diversidad demográfica y presencia migrante de EUA. De acuerdo con estimaciones recientes, cuenta con

aproximadamente 39.5 millones de habitantes, siendo el estado más poblado del país (Public Policy Institute of California [PPIC], 2026). Asimismo, se caracteriza por una importante presencia de población latina, la cual representa alrededor del 41% de la población total del estado, constituyéndose como uno de los principales grupos demográficos (PPIC, 2026).

California también concentra una de las mayores poblaciones migrantes de EUA. Según el PPIC (2026), aproximadamente el 28% de sus habitantes nació fuera del país, lo que equivale a cerca de 10.9 millones de personas migrantes. Dentro de esta población, las personas de origen mexicano representan el principal grupo migratorio, con aproximadamente 3.95 millones de residentes nacidos en México.

Estas características convierten a California en un contexto particularmente relevante para el estudio de trabajadoras del hogar mexicanas migrantes, debido a la fuerte presencia de población latina y mexicana, así como a la importancia histórica de los procesos migratorios y del trabajo vinculado a la economía del cuidado y los servicios.

Enseguida, se mencionan las preguntas de investigación y los objetivos de este estudio.

2.1 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los factores psicosociales del trabajo predominantes en cada uno de los contextos (Guerrero, México y California, EUA) laborales de las trabajadoras del hogar participantes?

- Identificando las diferencias en cada contexto (en el marco legal, económico, cultural, educativo, etc.) ¿en qué consisten esas diferencias?
- ¿Cómo narran las participantes los factores psicosociales incidentes en la prevalencia de estrés y satisfacción laboral?

2.2 Objetivo general

Analizar los factores psicosociales del trabajo y su relación con el estrés y la satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas de Guerrero (México) y California (EUA), a partir de la identificación de sus características laborales, las diferencias y similitudes contextuales, y la construcción de un esquema teórico explicativo basado en la percepción de las participantes.

2.2.1 Objetivos específicos

- Describir los factores psicosociales del trabajo predominantes en las trabajadoras del hogar según su labor y contexto (Guerrero, México y California, EUA).
- Analizar en qué consisten las diferencias y/o similitudes encontradas en cada contexto (Guerrero, México y California, EUA) referente a los factores psicosociales del trabajo predominantes en las participantes.
- Analizar cómo inciden los factores psicosociales del trabajo predominantes en las experiencias de las trabajadoras del hogar participantes, en la presencia de estrés y satisfacción laboral.
- Diseñar un esquema teórico, el cual explique la relación entre los factores psicosociales del trabajo con el estrés y la satisfacción laborales, según los

dos contextos laborales (Guerrero, México y California, EUA) y la percepción de las participantes.

Capítulo 3. Factores psicosociales del trabajo

Antes de definir los factores psicosociales *del trabajo*, se especificará el concepto “factores psicosociales”, éstos son los “componentes de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales que pueden influir globalmente en la dimensión psicológica de la persona, grupo o comunidad, en su interacción social y forman parte de la calidad de vida de la sociedad” (Morales, 2011, p. 171), es decir, son las condiciones en las que se lleva a cabo una actividad y generan un efecto en las personas las cuales realizan dicha actividad, pueden estar ligadas con aspectos sociales, políticos, económicos, culturales, educativos, religiosos, ambientales, etc.

Al ser, los factores psicosociales, componentes de diversos orígenes, pero con influencia en la dimensión psicológica del ser humano, se podría hacer una lista probablemente infinita de los mismos. La definición citada en el párrafo anterior no especifica si son positivos o negativos, lo cual lleva a plantear que los factores psicosociales pueden ser de un tipo y de otro.

Diferentes factores psicosociales pueden generar estrés o satisfacción laboral, éstos son las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, la salud física, psíquica y/o social del trabajador.

Juárez-García y Camacho (2011) definen los factores psicosociales del trabajo como: “hechos sociales de la actividad laboral que en combinación o interacción dinámica con condiciones del individuo y mediante mecanismos biopsicosociales patogénicos o salutogénicos del estrés, influyen en el proceso

salud-enfermedad” (p. 202). Por esta razón es importante revisar cuáles factores psicosociales generan estrés en las trabajadoras del hogar, para profundizar en sobre los efectos en su salud, atendiendo el aspecto negativo de los mismos, pero como bien lo menciona la definición citada, hay factores psicosociales positivos (salutogénicos).

Se señala (Morales, 2011, p. 164):

> En el uso del término "factores psicosociales" en el trabajo es habitual dar por entendido que son dañinos para la salud de las personas, sin explicitar su faceta positiva e incluso la necesidad de propiciarlos en el ámbito laboral y oponerlos a los factores nocivos que, por un lado prevea eliminar, reducir o aislar los factores o agentes de riesgo psicosocial, y por el otro, favorezca o fomente los factores psicosociales con el propósito de mejorar la calidad de vida en relación con el trabajo.

Los factores psicosociales del trabajo comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de este, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas. Este concepto se extiende también al entorno, fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés laboral (Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2000). Como mencionan Juárez-García y Camacho (2011), también se trata de componentes de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales expresados en el ámbito del trabajo y son capaces de influir en la dimensión psicológica e interacción social de los trabajadores y expresan la calidad de vida en el trabajo.

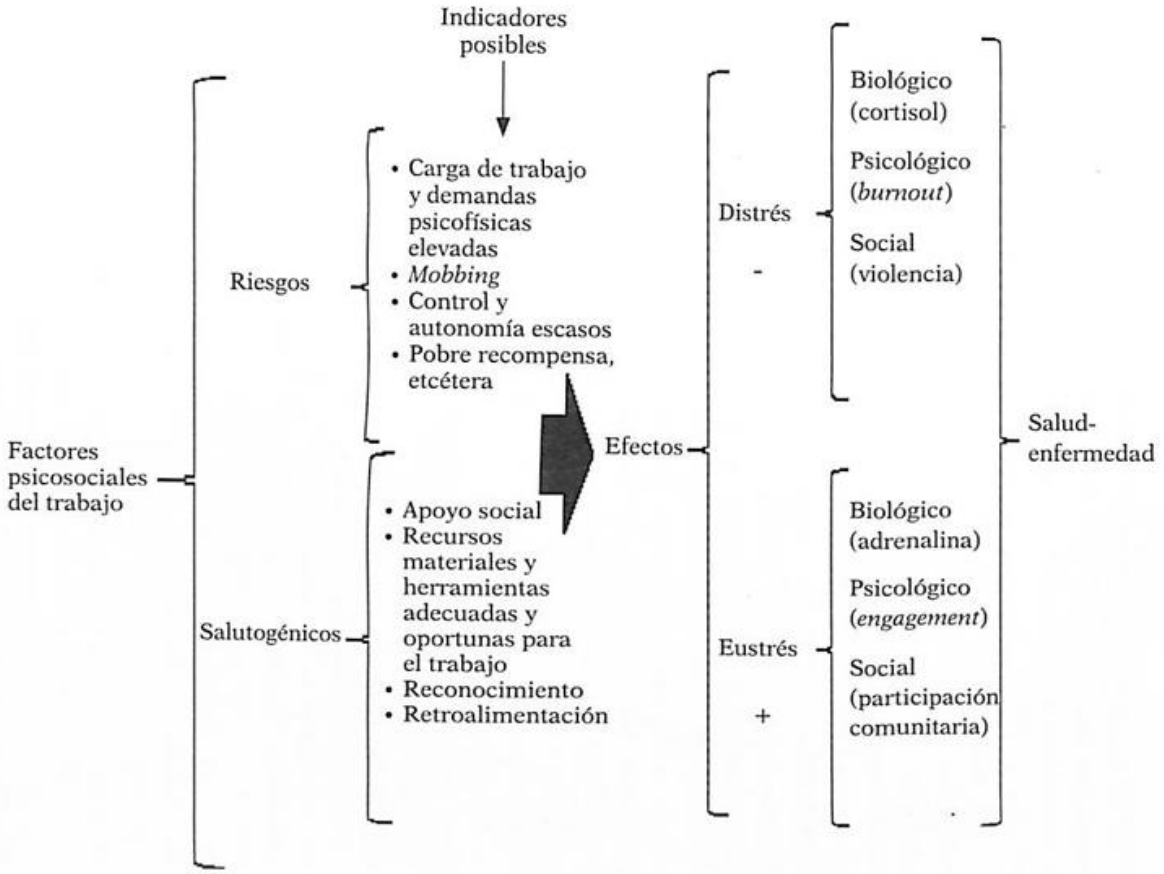
Es necesario, entonces, identificar características individuales en combinación con las ambientales para evaluar e intervenir ante el estrés.

Atendiendo a las características ambientales es importante identificar los estresores, los cuales serían las variables del entorno laboral y se estima son la causa del *strain*. Este último concepto hace referencia a las reacciones adversas para la salud y el bienestar, derivadas de la exposición a los estresores (Martín, Salanova y Peiró, 2003).

Los factores psicosociales del trabajo vistos como causas o fuentes del estrés son necesarios de identificar para poder realizar intervenciones, con el objetivo de prevenir el estrés negativo, es decir, tener un diagnóstico contundente y así establecer las medidas a implementar, no sólo encaminadas al individuo sino a las características del entorno.

A continuación, se presenta una figura que sintetiza lo descrito anteriormente, es un modelo diseñado por Juárez-García y Camacho (2011) el cual permite identificar con claridad cómo los factores psicosociales del trabajo pueden convertirse en la causa de una condición de salud o enfermedad en un trabajador, y están mediados por el estrés.

Figura 1. *Factores psicosociales de la salud en el trabajo*



Fuente: Elaborado por Juárez-García y Camacho (2011, p. 201).

Para poner en marcha políticas de prevención e intervención del estrés laboral, es necesario conocer qué factores psicosociales hay que modificar, de ahí la importancia de la evaluación (Luceño et al., 2004).

Enseguida, se detallan los conceptos “estrés” y “estrés laboral” desde diferentes enfoques teóricos como el biológico, el psicológico y la interacción del individuo con el entorno.

Capítulo 4. Estrés y estrés laboral

Abordar el concepto “estrés” es complejo, es un tema investigado en distintas disciplinas, pero pareciera haber poco consenso en los estudios realizados sobre su definición, causas y consecuencias, incluso determinar, en una situación específica, si vivir estrés es bueno o malo no es tan sencillo, aunque se reconoce que el estrés nos permite reaccionar ante las demandas del ambiente.

Generalmente, el estrés es considerado como el estado ocasionado por un estímulo, puede ser físico o psicológico, y lo interesante es cómo el individuo responde a ese estímulo. Es decir, el estrés es la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que coloca demandas excesivas psicológicas o físicas (Grinffin y Moorhead, 2009).

Hans Selye (1926; citado en Grinffin y Moorhead, 2009) contribuyó con los conceptos de eustrés y distrés; el eustrés hace referencia a un tipo de estrés positivo y el distrés a un estrés negativo, este autor explica cómo cada persona tiene un nivel de resistencia normal a los sucesos estresantes, pero algunos pueden tolerar una gran cantidad de estrés y otros mucho menos.

Selye (1926) también señaló que las fuentes de estrés no necesitan ser malas, por ejemplo, recibir un bono y luego decidir qué hacer con el dinero, puede ser estresante, este es un ejemplo de eustrés; y distrés es aquel que provoca una presión excesiva y exigencias no razonables para nuestro tiempo y recursos.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como esa relación particular dada entre el individuo y el entorno, este entorno es evaluado por el individuo como

amenazante o desbordante en sus recursos y pone en peligro su bienestar. Estos autores consideran indispensable la evaluación cognitiva del individuo para que exista el estrés.

Por tanto, el estrés puede conceptualizarse en términos de la relación entre el trabajo y la persona. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador (Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2000).

Rossi (2001) identifica tres grupos de síntomas o reacciones al estrés: físicas, psicológicas y comportamentales; estos ámbitos serían los afectados en la salud de una persona cuando padece de estrés.

Para comprender cómo se presenta el estrés en los seres humanos, principalmente en el ambiente laboral, se han desarrollado algunos modelos teóricos: el modelo demanda-control de Karasek (1998), la teoría de Cannon (Fernández, 2009), el modelo transaccional o de ajuste ambiente-persona (Lazarus y Folkman 1984; citado en Escamilla, 2009), el modelo de la conservación de los recursos (COR) de Gobfoll (Hobfoll 1988; citado en Shirom, 2009), el modelo de estrés percibido (Cohen, Evans, Stokols y Krantz, 1986), etc.

Habiendo introducido al tema del estrés de forma general, a continuación, se describen detalladamente algunas de las posturas mencionadas anteriormente, revisando primero las aportaciones biologicistas, luego las psicológicas y finalmente los modelos teóricos que parecen tener una explicación enfocada a elementos del entorno, los cuales también consideran aspectos biológicos y psicológicos.

4.1 Definición y teoría biologicista del estrés

Peiró (2001) indica que el fenómeno estrés ha ido adquiriendo relevancia y reconocimiento social desde el siglo pasado, desde que Selye, estudiante de medicina, observó síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso, astenia, etc., en todos los enfermos atendidos, independientemente de la enfermedad. Selye (1926) denominó a este cuadro sintomatológico: el "Síndrome de Estar Enfermo".

Selye (1926) fue el primero en introducir el concepto de estrés en el ámbito de la salud, lo definió como: "El estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos, inducidos dentro de un sistema biológico" (p.63). Entre sus contribuciones más importantes se encuentra la identificación del síndrome de Adaptación General y los conceptos de Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo).

Peiró (2009) considera bastante acertada la distinción por parte de Selye sobre el estrés positivo y el estrés negativo, pues considera que en el mundo laboral actual, las demandas emergentes no sólo se pueden ver como situaciones negativas, además ofrecen oportunidades de desarrollo y realización personal, es decir, es cierto que las experiencias del estrés pueden deteriorar la salud y el bienestar de los trabajadores, pero pueden también, en determinadas condiciones, tener consecuencias beneficiosas, considerando que el estrés en sentido estricto es necesario para que los seres humanos actuemos o seamos seres funcionales. Encontrar los aspectos beneficiosos del estrés, como lo propone Peiró podría ser un área por explorar.

En esta postura biologicista se encontró un problema para identificar con exactitud los efectos que el estrés puede ocasionar en el individuo, pues describe Selye (1956):

> "Aunque el *stress* en sí no puede ser percibido, podemos apreciarlo a través de los cambios químicos, estructurales y objetivamente mensurables que produce en el organismo. Estos se manifiestan como el Síndrome General de Adaptación (cuando el *stress* afecta a todo el organismo) y como el Síndrome Local de Adaptación (cuando sólo una región limitada es expuesta al *stress*)" (p. 253).

Es importante aclarar que "el término *estrés* es una adaptación al castellano de la voz inglesa *stress*. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de *distress*, que, a su vez provenía del francés antiguo *"desstrese"* (Melgosa, 1999, p.19).

Selye (1956) señala que el estrés no es una enfermedad, sin embargo, es un tema ligado a la salud y la enfermedad. Asimismo, explicó sobre estresores específicos relacionados a distintas enfermedades. Para él, una enfermedad es el fracaso del proceso de adaptación del organismo generado por una situación estresante.

¿Se puede identificar el estrés mediante las enfermedades presentes en el organismo? Se considera que sí, hoy en día existen diferentes estudios donde se ha encontrado relación entre algunas enfermedades y el estrés crónico, por ejemplo, Lima y Juárez (2008) señalan que hasta el momento el estrés no ha sido catalogado como una enfermedad, a pesar de ser precursor de diversos padecimientos crónico

degenerativos como la obesidad, hipertensión, diabetes, entre otros, y también mencionan que en México aún no se tienen cifras exactas del número de personas con estrés laboral, ni cuáles enfermedades desencadena, lo cual es un área de oportunidad para futuros estudios en nuestro contexto, específicamente con las trabajadoras del hogar.

Queda clara hasta el momento la relación entre el concepto “estrés” con la salud y la enfermedad; probablemente esa sea una de las principales aportaciones de esta teoría pionera, y aunque Selye no lo consideraba propiamente una enfermedad, hoy en día sí se considera al estrés como la enfermedad del siglo XXI (Basset, Estévez, Leal, Granado y López, 2011).

Se considera a la teoría de Selye limitada a un enfoque biologicista, porque, aunque considera algunos elementos individuales como paliativos del estrés psicológico, como tener un buen aspecto físico, el reposo, la actividad (diversión y no solo trabajo), reemplazar o desviar las ideas angustiantes, no intentar recordar demasiadas cosas, entre otras, no profundiza en esto, ni logra explicar de forma concreta su asociación con el estrés que él define (Selye, 1926).

4.2 Definición y teoría psicológica del estrés

Tiempo después de la propuesta teórica de Selye, surgió la teoría de Lazarus y Folkman (1986), quienes toman una postura psicológica ante el tema y se consideran los principales teóricos en este ámbito, definen el estrés psicológico como: “Una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su

bienestar” (p.43). Se observa en la definición de estos autores, la integración de aspectos individuales y sociales, pero al final, la presencia o ausencia del estrés estará determinada por la evaluación que la persona otorgue a las diferentes situaciones presentes, esto involucra, evidentemente, a las situaciones laborales.

Lazarus y Folkman (1986) mencionan:

> Nuestra teoría sostiene que el estrés psicológico está determinado por la evaluación que el individuo hace de una interacción específica con el entorno. Esta evaluación está determinada, a su vez, por los factores que hacen referencia al individuo, como sus compromisos, sus vulnerabilidades, sus creencias y recursos y por los factores propios de la situación entre los que encontramos la naturaleza de la amenaza, su inminencia (p. 308).

Los autores hacen énfasis en el esfuerzo por descubrir el significado otorgado por el individuo a las situaciones, para de este modo, estudiar el afrontamiento. El afrontamiento para ellos es determinante en los efectos ocasionados por el estrés, tanto a nivel psíquico como fisiológico y social.

Definen el afrontamiento como: “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.164). El proceso de afrontamiento tiene tres rasgos claves: primero, lo que el individuo hace realmente; segundo, un contexto determinado, el afrontamiento no ocurre en el vacío sino como respuesta a demandas contextuales, y tercero, cómo cambia la conducta a medida que se

desarrolla la interacción estresante o se pasa de una situación a otra (Lazarus y Folkman, 1986).

Desde este enfoque, el afrontamiento va a cambiar según la evaluación cognitiva individual. Dentro de las variables las cuales pueden afectar los estilos de afrontamiento se encuentra la personalidad (Espinosa, Contreras y Esguerra, 2009); existen distintas teorías y modelos teóricos que permiten identificar los estilos de afrontamiento y su relación con rasgos de personalidad, carácter y/ temperamento, esto brinda la posibilidad de desarrollar propuestas de intervención con un enfoque individual.

Lazarus y Folkman (1986) señalan importante reconocer al estrés como un campo interdisciplinario el cual cubre muchas áreas de investigación; consideran que la psicología se encuentra en un nivel intermedio y su primera unidad es el individuo. Los procesos psicológicos se encuentran unidos y determinados por los valores sociales, y, por tanto, los resultados del afrontamiento no dependen solo de la eficacia del individuo, sino de un ambiente favorable, pero en este segundo punto desafortunadamente la teoría no concreta aspectos, desde el ambiente, los cuales pudieran ocasionar estrés y menos aún se han desarrollado instrumentos de medición considerando este elemento, lo cual deja incompleta, por decirlo así, su propuesta.

4.2.1 Estrés percibido

Cohen y colaboradores (Kamarck y Mermelstein, 1983) retoman la propuesta de Lazarus y Folkman y elaboran una escala de medición, el planteamiento teórico que fundamenta la escala se describe a continuación.

Desde la perspectiva de Cohen, Evans, Stokols y Krantz (1986), el término estrés ha sido utilizado para referirse a una gama de estudios desde distintas disciplinas como la psicología, sociología, epidemiología, medicina, entre otras. Para estos autores, algunas definiciones sobre estrés ponen énfasis en el estímulo, respuesta y mecanismos; otras en los procesos cognoscitivos, motivacionales y respuestas fisiológicas. Definen el estrés como: “el estudio de situaciones en las que las demandas de los individuos exceden sus capacidades de adaptación” y enfatizan la importancia de los mecanismos que pueden ser responsables de los efectos perjudiciales en la salud y la conducta (con frecuencia ocurre esta situación).

Cohen (1997) definió el estrés como una respuesta adaptativa (física y psicológica) ante las demandas y amenazas del entorno. Las características de la respuesta guardan una relación importante con aspectos individuales, sociales y culturales dando un aspecto particular a la experiencia percibida de cada persona.

Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) elaboraron un instrumento para medir el estrés. Ellos consideraban que existen dos grandes categorías para poder estudiarlo, la percepción que el sujeto pueda tener sobre las situaciones estresantes y la forma de afrontamiento ante el mismo. De ese instrumento actualmente existen dos versiones, una de 10 ítems y otra de 14, la segunda es la versión original.

4.3 El estrés laboral desde la interacción entre personas trabajadoras y su entorno

Hay estudios en los cuales sus autores (Peiró, 2001; Peiró, Zurriaga y González-Romá, 2002) consideran que el estrés no solo debe ser visto como una experiencia individual, sino que debe ser estudiado desde una perspectiva colectiva; los trabajadores de una misma organización van a estar sujetos a las mismas fuentes de estrés, las cuales serán interpretadas de la misma forma por pertenecer a la misma cultura organizacional.

Algunos modelos teóricos se clasifican como aproximaciones al estrés desde un punto de vista psicosocial, enfocándose en la interacción producida entre el trabajador y su entorno laboral; según Luceño et al. (2004), la mayoría de estos modelos consideran esta interacción como un desequilibrio o una descompensación entre el trabajador y su organización, se consideran tres modelos principalmente: la teoría de ajuste Persona-Entorno (French et al., 1974), el modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) ampliado posteriormente con la variable Apoyo Social (Johnson y Johansson, 1991), y el modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998).

La teoría ajuste Persona-Entorno (French et al., 1974) es un modelo el cual evalúa la interacción de las características personales y del trabajo, y su contribución al bienestar del trabajador. Existen distintos autores que han hecho formulaciones teóricas almodelo como Dewis y Lofquist (1984), French et. al. (1974), Levi (1972), Mc Grath (1976) y Pervin (1967), todos ellos citados por Luceño, et al. (2004).

French et al. (1974) consideran que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio producido entre las necesidades del trabajador por utilizar sus capacidades y habilidades, y lo ofrecido por su entorno laboral; también desde el punto de vista de la empresa, se puede entender como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en el cual las capacidades y aptitudes satisfagan dichas exigencias.

El modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) propone que las principales fuentes de estrés se encuentran en las demandas psicológicas del trabajo y el control sobre el mismo. Las demandas hacen referencia a cuánto se trabaja; en la dimensión control se tiene en cuenta tanto el control de las tareas como de las capacidades. El control sobre la tarea está asociada con la autonomía del trabajador para realizar su actividad, y el control de las capacidades es el ejercido por el trabajador sobre sus propias capacidades.

La combinación entre las demandas psicológicas y el control determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos (Juárez, Vera, Gómez, Canepa y Schnall, 2008). Se considera a la combinación del cuadrante 3 como la generadora de menos estrés, mientras las combinaciones de los cuadrantes 2 y 4 se consideran generadoras de estrés moderado, es el cuadrante 1 el representante de un alto riesgo de tensión acumulada, el cual puede derivar en enfermedades crónicas, es decir, el modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas como fatiga, ansiedad, depresión, enfermedad física, se producen cuando las

exigencias del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones (Luceño et al., 2004).

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal se darán en los trabajadores cuando las demandas requeridas por el trabajo, así como el control de las personas sobre el mismo, sean altas (Luceño et al., 2004).

En las últimas revisiones del modelo se le integró la dimensión apoyo social, pues se encontró que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social, presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedades cardiovasculares, a diferencia de los que tienen empleos con baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994).

Juárez-García et al. (2008) considera que el modelo Demanda-Control de Karasek no cuenta con una investigación amplia en países latinoamericanos, y la aplicación práctica y preventiva en los escenarios laborales sigue siendo ignorada, lo cual contrasta con la realidad de países desarrollados. Por otro lado, al revisar el modelo pareciera que la responsabilidad de regular las demandas y el control recae sobre el trabajador, cuando la realidad es que no dependen de él sino del ambiente externo, principalmente en contextos latinoamericanos.

El modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998) trata sobre el desequilibrio presente entre el esfuerzo realizado por el trabajador y las recompensas recibidas por dicho esfuerzo. El modelo predice alta tensión debida a elevados esfuerzos y pocas recompensas. Distingue dos fuentes de esfuerzo: extrínsecas (demandas del trabajo) e intrínsecas (la motivación de los trabajadores

en relación a las demandas que requiere la situación). Las recompensas recibidas pueden ser de tres tipos: 1) monetarias, teniendo un salario adecuado, 2) apoyo social, implica respeto y apoyo, y 3) seguridad, ligado a perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo (Luceño et al., 2004).

Este modelo parece tener relación con las teorías sobre el intercambio social (Homans, 1961; Blau, 1964 y Adams, 1965) en las cuales se describe la importancia del intercambio y la reciprocidad entre lo dado y recibido.

Los tres modelos citados anteriormente intentan integrar en mayor medida aspectos biológicos, al identificar el punto de tensión y las enfermedades generadas en el organismo, también aspectos psicológicos cuando hacen referencia a cuestiones mentales o emocionales las cuales podrían originar la tensión, sin embargo, profundizan poco en características de la personalidad, estas podrían marcar la diferencia en la percepción o interpretación del trabajador respecto a lo que sucede a su alrededor.

Resumiendo, las aportaciones empíricas de los tres modelos descritos previamente, se señalan diferentes estresores, por ejemplo, Reynolds y Shapiro (1991), consideran los siguientes: demasiado trabajo y poco tiempo para hacerlo, desorientación o poca información sobre las funciones de trabajo, la relación establecida con los compañeros y superiores, el tipo de desarrollo de la carrera y la estructura de la organización.

Slipack (1996) considera que el estrés está determinado según la adaptación del individuo a las exigencias del medio, dichas exigencias definirán la percepción de éxito o fracaso. Cuando las exigencias no corresponden a las capacidades, necesidades o expectativas del trabajador, estará frente a una situación de

inadecuación sometiéndose a un mayor grado de estrés. Sánchez (2014) considera como otro de los motivos generadores de estrés es, el rápido cambio producido dentro de la organización, lo cual crea incertidumbre en los empleados y pueden pensar que no conseguirán adaptarse a esos cambios, sin embargo, son inevitables y todas las organizaciones y trabajadores de hoy en día los están enfrentando.

González (2008) menciona la importancia de reconocer que la insatisfacción puede ser un resultado del estrés, así como una causa del mismo, de acuerdo al autor, tiene un papel muy complejo dentro de las experiencias laborales; de forma contraria a lo propuesto por el autor, se encontró en la investigación realizada con trabajadoras del hogar de Morelos, México que pueden estar satisfechas pero también estresadas (Adame, 2015).

En el siguiente apartado se define la satisfacción laboral, entendida como una *actitud de agrado* hacía el trabajo, debido a esto se inicia definiendo y describiendo a las actitudes.

Capítulo 5. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral debe ser considerada en todo espacio de trabajo; permite identificar cómo se siente la empleada o empleado en su trabajo y cómo este sentir afecta su bienestar y productividad, asumiendo que toda organización espera tener los mejores resultados o ganancias. Generalmente ha sido definida como una actitud de agrado hacia el trabajo.

Muñoz Adánez (1990) la define como:

> El sentimiento positivo o de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y así percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (p. 76).

Desde autores clásicos hasta contemporáneos la conciben como la actitud y valoración que las personas construyen respecto a su trabajo, a partir de sus experiencias, condiciones laborales y relaciones dentro del entorno laboral (Chunga y Escuza, 2023).

Para comprender la definición de la satisfacción a mayor profundidad, sus componentes y su función en el ser humano se desarrollaron los siguientes apartados.

5.1 La Satisfacción como una actitud de agrado

Robbins (1996) conceptúa la satisfacción laboral como la actitud general de agrado de un individuo hacia su puesto, siguiendo esta definición se hace una revisión general sobre la definición de actitudes y sus principales componentes.

En términos generales, la actitud es una disposición de ánimo de algún modo manifestada o expresada (RAE, 2001). Por ejemplo, se puede tener una actitud positiva o negativa hacia algo o alguien.

En psicología una de las definiciones más conocidas es la de Allport de 1935, él plantea que las actitudes son un estado de disposición mental y nerviosa, organizados mediante la experiencia y ejercen un influjo directivo o dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones (Ibañez, 2004).

Tener una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social, también implica una motivación despierta y una acción movilizada para acercarse o para evitar un objeto.

Según Rosnow y Robinson (1967), el término actitud “denota la organización de los sentimientos, de las creencias y de las predisposiciones de un individuo para comportarse de un modo dado” (Mann, 2008).

Krech, Crutchfield y Ballachey (1962) indican que las actitudes sociales tienen significado adaptativo, puesto que representan un eslabón psicológico fundamental entre las capacidades de percibir, de sentir y de emprender de una persona, al mismo tiempo ordenan y dan significado a su experiencia continua en un medio social complejo.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se considera que las actitudes son uno de los constructos capaces de producir un cambio en el comportamiento del individuo y por tanto, un cambio social.

5.1.1 Características de las actitudes

Es importante mencionar que las actitudes no son innatas, se trata de disposiciones adquiridas y aprendidas mediante la interacción. Distintos autores han señalado técnicas y métodos para generar cambios en las actitudes. Algunas técnicas pueden agruparse, según su naturaleza, en categorías definidas por aspectos claves como la motivación, necesidades, autoevaluación, compromiso, autoinstrucción, libre elección, diálogo, realización de valores, elevación del nivel de aspiraciones laborales, entre otras (Mann, 2008).

Todas estas técnicas se fundamentan en la concepción de las actitudes integradas por 3 componentes: cognoscitivo, afectivo y comportamental. El problema cognoscitivo de una actitud consiste en las percepciones del individuo, sus creencias y estereotipos, es decir, sus ideas sobre el objeto. El componente afectivo se refiere a los sentimientos de la persona con respecto al objeto. El aspecto comportamental consiste en la tendencia a actuar o reaccionar de un cierto modo con respecto al objeto (Mann, 2008).

Por tanto, se entiende que las actitudes permiten generar un cambio en el individuo en los niveles: cognitivo, afectivo y comportamental. Si la satisfacción laboral es una actitud positiva o de agrado ante el trabajo se asume tiene efecto también en las tres dimensiones mencionadas, de ahí que la satisfacción laboral se considere como un factor salutogénico o protector.

5.2 Tipos de satisfacción laboral

Bruggemann (1974; citado en Guillén y Guil, 2000) analiza la satisfacción laboral, teniendo en cuenta su calidad y no sólo la cantidad. Las personas pueden presentar seis formas de satisfacción laboral diferentes:

1. *Progresiva:* Cada vez tiene más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.

2. *Estabilizada:* Cada vez tiene más satisfacción, pero mantiene el nivel de aspiraciones.

3. *Resignada:* Tienen insatisfacción laboral y reduce el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones del trabajo.

4. *Constructiva:* Tiene satisfacción, pero mantiene el nivel de aspiraciones y busca alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.

5. *Fija:* Tiene insatisfacción, mantiene el nivel de aspiraciones y no busca dominar la situación

6. *Pseudo-satisfacción***:** Tiene satisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niega.

Desde la perspectiva de Bruggemann (1974; citado en Guillén y Guil, 2000) la satisfacción no es una actitud estática, por tanto, indiscutiblemente para analizarla con la debida relevancia en el comportamiento organizacional no sólo se debe tomar en cuenta la cantidad que de ella se presente sino la calidad. Para estudiar estas

dos cualidades de la satisfacción laboral es importante conocer cómo se evalúa o mide, por tanto, a continuación, se describen algunos modelos teóricos al respecto.

5.3 Modelos teóricos sobre la satisfacción laboral

Se han desarrollado modelos teóricos los cuales permiten comprender los tipos de satisfacción laboral existentes (Bruggemann, 1974; citado en Guillén y Guil, 2000), sus dimensiones o componentes (Locke, 1976; citado en Gullén y Guil, 2000; Meliá y Peiró, 1998), y a la vez, gracias a dichos modelos, se han desarrollado propuestas para su medición.

Locke (1976; citado en Gullén y Guil, 2000) identifica hasta nueve dimensiones de la satisfacción laboral:

1) Satisfacción con el trabajo en sí mismo

2) Con el salario

3) Con las promociones

4) Con el reconocimiento de los demás

5) Con los beneficios

6) Con las condiciones del trabajo

7) Con la supervisión

8) Con los compañeros y

9) Con la empresa y la dirección.

Desde la perspectiva de este autor, estos nueve componentes deben ser considerados cuando queremos conocer la satisfacción de los empleados, pues su comportamiento dentro de la organización está encaminado a generar una percepción y actitud general pero influida por estos elementos.

Locke no es el único que hace referencia al respecto, Robbins (1996) también menciona que para que se dé la satisfacción en el puesto existen varios factores importantes que lo van a permitir:

1) Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental: los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando. Los puestos que implican muy poco desafío causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso.

2) Recompensas equitativas: los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en la comunidad, es probable que haya satisfacción. La clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que el trabajador recibe; más bien es la percepción de equidad.

3) Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo: los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por la comodidad personal como el que se facilite un buen desempeño. Dentro de las condiciones se toman en cuenta los factores físicos que conforman el ambiente de trabajo, la ubicación de la organización con respecto a la vivienda del trabajador, la cultura de la empresa y otros.

4) Colegas que apoyen: los trabajadores reciben más de su trabajo que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena la necesidad de interacción social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción.

5) Ajuste de personalidad y puesto: Holland (citado por Robbins; 1996) afirma que un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación da por resultado un individuo más satisfecho. La persona con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctas para satisfacer los requerimientos del puesto; por ello, es más probable que tenga éxito en dichos puestos y que tenga una alta satisfacción en su trabajo.

Robins (2009) señala que disfrutar el trabajo en sí casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general.

Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control satisfagan a la mayoría de los trabajadores. En otras palabras, la mayoría de los individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, a otro que sea predecible y rutinario, podríamos pensar que el trabajo doméstico es así: predecible y rutinario, desde este planteamiento, por eso se consideró importante explorar qué les satisface a las trabajadoras del hogar remuneradas.

Amáro (2007) menciona los mismos factores que Robinns (1996), pero este autor les denomina determinantes: un trabajo mental desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y el último punto este autor lo divide en dos determinantes, la compatibilidad entre la personalidad, el puesto y la genética.

Meliá y Peiró (1998) proponen que la satisfacción laboral se puede medir mediante seis factores:

1) Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización
2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
3) Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias
4) Satisfacción intrínseca del trabajo
5) Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas
6) Satisfacción con las relaciones interpersonales.

Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, (1990) elaboraron una escala conocida como “Cuestionario de satisfacción laboral S21/26” es la escala que se modificó en el estudio de Adame (2015) realizado en Morelos, México, para identificar los niveles de satisfacción de las trabajadoras del hogar de esa población.

Capítulo 6. Trabajo doméstico remunerado

Los términos “Trabajo Doméstico Remunerado” son usados por la OIT y en la Ley Federal de Trabajo en México (LFT) para referirse a las actividades que se realizan dentro de los hogares. La OIT (2011) define el trabajo doméstico como:

> “El trabajo realizado para o dentro de un hogar o varios hogares. Este trabajo puede incluir tareas como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, el cuidado de los niños, ancianos o enfermos de una familia, jardinería, vigilancia de la casa, desempeñarse como chofer de la familia e incluso cuidando los animales domésticos” (p. 2).

La LFT en el capítulo XIII, título sexto, define las condiciones laborales de las trabajadoras y los trabajadores del hogar. En el artículo 331 se define a este colectivo como “los que prestan servicio de aseo, asistencia y demás propios o inherentes al hogar de una persona o familia” (LFT, p. 72). Se subraya que no se consideran como tales a las personas que prestan sus servicios de aseo, asistencia u otros semejantes en restaurantes, hospitales, sanatorios y otros establecimientos similares; ni a los porteros o veladores de los establecimientos anteriores o de edificios de departamentos y oficinas, tiene que ser exclusivo al hogar.

Cabe mencionar que las leyes nacionales (mexicanas) permiten que laboren hasta 12 horas sin el goce de todos los derechos que pudiera tener una persona insertada en el mercado laboral formal. En el Artículo 333, menciona que los trabajadores domésticos que habitan en el hogar, donde prestan sus servicios, deberán disfrutar de un descanso mínimo diario nocturno de nueve horas

consecutivas, además de un descanso mínimo diario de tres horas entre las actividades nocturnas y vespertinas (LFT, 1970 reforma 22-06-2018).

Con lo anterior, se define el trabajo que realizan las y los trabajadores domésticos y se diferencia de otras actividades laborales de las que podría confundirse, por ejemplo, de las amas de casa, quienes realizan la labor sin recibir un sueldo a cambio o de personas que hacen tareas ligadas al quehacer doméstico, pero en contextos distintos como los mencionados anteriormente.

Podríamos concluir que para ser trabajador y trabajadora doméstica deben cumplirse, generalmente, tres características básicas y específicas: 1) el contenido del trabajo debe incluir tareas propias del hogar, 2) realizarse en el hogar (implicando una relación empleador/empleadora y empleado/empleada) y recibir un sueldo por ello.

6.1 Características del trabajo doméstico remunerado

A continuación, se describen algunas características del trabajo doméstico remunerado, se considera importante abordarlas para comprender por qué es una labor compleja y un tema estructural, dos aspectos que evidentemente impactarán en la relación empleadas-empleadores y en los procesos psicosociales que vivan las trabajadoras del hogar por su labor (hablando en femenino porque en la investigación sólo participaron mujeres).

6.1.1 La Antigüedad del trabajo doméstico remunerado

El trabajo doméstico es una de las actividades laborales más antiguas en el mundo (Rubí, 2016). Hay características del trabajo en cuanto a la forma de hacerlo, mediados por inventos de aparatos electrodomésticos o productos de limpieza, y aspectos sociales que han ido cambiando históricamente.

El oficio remonta, al menos, hasta la época colonial y se considera como uno de los muchos legados de la herencia hispana (Ariza, 1998). En el México prehispánico algunos grupos o elites tenían el privilegio de delegar las tareas a la fuerza de trabajo esclava o servil y era fundamentalmente femenina, la diferencia con la tradición hispana es que los sirvientes nunca eran remunerados económicamente (Goldsmith, 1990).

La colonización se utiliza en su sentido más amplio para hacer referencia a la expropiación y explotación de la tierra y recursos por parte de un grupo sobre otro (Rubí, 2016). Según lo refieren las Leyes de Partida Dispersa, en México, antes de la Independencia, un criado estaba obligado a defender a su amo en cualquier situación que pusiera en peligro su vida o sus pertenencias, si no lo hacía podía ser acusado de homicidio (Salazar, 1978).

Tal parece que en América Hispana la degradación de la actividad echó raíces en el periodo de la colonización, esto como producto de la peculiar conformación sociocultural de Hispanoamérica, sus fuertes divisiones de raza, etnia y clase influyeron para asignar un carácter segregado y estigmatizado con que muy pronto se le identificó esta labor (Ariza, 1998).

En esta nueva sociedad, en efecto, eran los indígenas, los esclavos liberados, personas de raza mixta y ciertos sectores de mujeres de raza blanca (los estratos inferiores de la sociedad) los que integraban el servicio doméstico (Salazar, 1978) a estos trabajadores domésticos se les pagaba, la mayoría de las veces, con techo y alimentación (Rubí, 2016) pero no había un pago monetario como tal.

La relación establecida en esta época entre el empleador y empleado estaba bajo un dominio y sometimiento, pues se ejercía un control en distintos aspectos del empleado: movilidad, alimentación, atuendo, etc., este control sólo podía ejercerse mediante un discurso ideológico estructurado que justifica y racionaliza la dominación (Ariza, 1998), discurso que probablemente prolifere hasta nuestros días, sosteniendo la ficción de que el empleado doméstico está integrado a la familia “como un miembro más”.

Los cambios que se han vivido en cuanto a la forma de hacer las actividades domésticas, como se mencionó al principio de este apartado, están ligados con los nuevos inventos en la variedad de productos para poder realizarlas, antes se lavaba la ropa a mano, algunas veces en el río o en los espacios donde se podía adquirir agua, hoy en día se puede lavar en lavadoras, antes se hacía la salsa en un *molcajete*, hoy se puede realizar en una licuadora y con diferentes combinaciones de verduras, picantes y especies; esto también está ligado a los intercambios y cambios sociales promovidos por la globalización, que ha generado influencia también en el trato o relación que el empleador establece con el trabajador o la trabajadora doméstica.

6.1.2 El Trabajo doméstico remunerado y el género

En este apartado ¿por qué se habla de género y no de sexo? Porque se considera al género como una construcción social, el significado de lo qué es ser hombre y ser mujer en esta sociedad, a diferencia del sexo, que tiene que ver con las características fisiológicas, o biológicas de individuo. Desde este enfoque se plantea lo siguiente:

Tradicionalmente se ha considerado la administración de los hogares como responsabilidad de las amas de casa, sin diferencias de clase. “La burguesía” espera que la mujer lleve la casa eficientemente y sea una buena madre, esposa, hija, hermana, ama de casa, entre otros roles sociales asignados por su género. El peso del trabajo cae sobre los hombros de las empleadas domésticas (Goldsmith, 1981).

Es así como el trabajo doméstico se convierte en un tema de género, cuando se empieza a vislumbrar la feminización de la actividad, es decir, cuando se asume que es una actividad propia de la mujer. Hoy en día, en México, el 80% del trabajo doméstico y de cuidados no remunerado lo realizan las mujeres (CONAPRED, 2017).

Se entiende de manera cultural que las mujeres tienen mayor habilidad para las labores domésticas o que nacen con estas habilidades, pero según las propuestas de estudios con perspectiva de género, se ha encontrado que el trabajo doméstico, como otras actividades, es una labor aprendida.

En México, hay 2.4 millones de trabajadores domésticos, el 95% son mujeres (CONAPRED, 2017). Una de cada diez mujeres se emplea como trabajadora del hogar (ENOE, 2016). Representan el 5% de la población ocupada del país y el 10% del total de mujeres ocupadas económicamente (CONAPRED, 2017).

El nivel de estudios de estas trabajadoras del hogar remuneradas, en promedio, es secundaria, pero hay un alto nivel con primaria incompleta (20%) (CONAPRED, 2017). La mayoría vive en pareja, pero un alto porcentaje (21%) es madre sola (CONAPRED, 2017). Del total de trabajadoras del hogar en México casi el 40% tiene más de tres hijos (CONAPRED, 2017). Estos datos nos permiten tener una idea de las condiciones en las que se encuentran actualmente las trabajadoras del hogar en México, asociando la condición del género con los roles sociales que cumplen.

El trabajo doméstico es básico para el desarrollo social y económico, este permite y sirve para que podamos salir a realizar otras actividades fuera de casa, pero está repartido de manera desigual y es un factor para profundizar en las desigualdades. Un aspecto importante en cuanto a las desigualdades las encontramos en el sueldo, por ejemplo, los trabajadores domésticos como choferes o cocineros ganan más dinero que las trabajadoras del hogar, un chofer y un cocinero también se considera trabajador doméstico, pero pareciera que por “ser hombres” aún es más remunerada económicamente su labor.

Es importante reconocer que es un trabajo invisible porque generalmente no se ve al menos que esté mal hecho, lo cual va determinando la relación que se

establece con los empleadores y el reconocimiento que éstos hagan sobre el trabajo realizado por las trabajadoras, reconocimiento que es fundamental para tener una satisfacción laboral como se mencionó en el capítulo de satisfacción laboral (capítulo 3) donde se describen los elementos que la generan.

6.1.3 El trabajo doméstico remunerado y la migración

Goldsmith (1981) relata que hace tiempo existía una preferencia por "sirvientes" de provincia, ya que se les podía pagar menos y dominar más fácilmente. Frecuentemente "los patrones" reclutaban indígenas del campo, trayéndolos desde sus comunidades a la ciudad, pareciera que se buscaban personas vulnerables o marginadas para tener un mayor sometimiento de ellas o porque se entendía eran las personas ideales para realizar el trabajo doméstico.

Actualmente, un alto porcentaje de trabajadoras del hogar remuneradas vive una condición de migración (CONAPRED, 2017), esta situación de migración y condición étnica genera que muchas de ellas no tengan redes de apoyo cercanas (ENOE, 2016). El 86.4% de las mujeres trabajadoras del hogar remuneradas son analfabetas, es decir, no saben leer ni escribir. En promedio, 8.2% de las mujeres trabajadoras del hogar hablan alguna lengua indígena (INMUJERES, 2018) y de acuerdo con la Encuesta Intercensal de 2015, el 28. 4% es de origen indígena correspondiendo a 403, 525 personas (Bensuan, 2019).

En el periodo de 2013-2015, 30.3% de las mujeres migrantes se encontraban en situación de pobreza, contra el 22.3% de los hombres (INEGI, 2014), tal podría ser el caso de trabajadoras del hogar mexicanas que se encuentren laborando en

Estados Unidos de América, lugar donde se enfrentan con distintas situaciones como: no hablar el idioma inglés y tener empleadores que no sepan hablar español, estar lejos de su familia, tener el compromiso de apoyar económicamente a familiares que se encuentren en México y/o viviendo con ellas, ser madres solteras, etc.

Las condiciones citadas anteriormente también pueden presentarse en las mujeres Guerrerenses (México) al estar trabajando bajo la misma condición de migrante en su mismo país y estado, es decir, en un lugar del cual no sean originarias.

¿Estas serán condiciones externas a su trabajo que se conviertan en factores psicosociales del trabajo generadores de estrés o satisfacción laboral? Eso es en parte lo que se pretendió indagar en la investigación.

6.1.4 El trabajo doméstico remunerado y la informalidad

Todo lo anterior nos da cuenta de por qué actualmente se considera el trabajo doméstico como un trabajo informal.

El trabajo informal parece ser un problema persistente en América Latina y el Caribe, según la OIT (2014) aún hay 130 millones de personas ocupadas que tienen empleos informales sin protección social ni derechos laborales.

Según la OIT (2014) cerca del 60% de los trabajadores en México se desempeña en empleos informales, pero ¿qué se entiende por informalidad?

La OIT dice que: Incluye todo trabajo remunerado (por ejemplo, tanto autoempleo como empleo asalariado) que no está registrado, regulado o protegido

por marcos legales o normativos, así como también trabajo no remunerado llevado a cabo en una empresa generadora de ingresos. Los trabajadores informales no cuentan con contratos de empleo seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores (OIT, 2019).

El trabajo doméstico es considerado como un empleo informal, aunque, como se describió al inicio de esta tesis, en México está en marcha un programa piloto donde el empleador puede afiliar a la trabajadora doméstica al seguro social.

Es importante mencionar que desde hace tiempo se han tomado medidas para regular el trabajo doméstico a nivel internacional, por ejemplo, el 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT adoptó el convenio número 189 sobre las y los trabajadores domésticos, en el cual se ofrece protección específica a este tipo de trabajadores, se establecen principios básicos y exige a los Estados tomar una serie de medidas para lograr que el trabajo doméstico sea decente.

En el convenio se establecen algunas características que distinguen este trabajo:

-Pueden trabajar a tiempo completo o tiempo parcial.

-Pueden ser empleadas por una sola familia o por varios empleadores.

-Puede que residan en la casa del empleador (puerta adentro, cama adentro, sin retiro) o pueden estar viviendo en su propia residencia (puerta afuera, cama afuera, con retiro).

-Una trabajadora también puede estar trabajando en un país extranjero.

En el convenio se especifica que las disposiciones establecidas se aplicarán considerando o consultando a las organizaciones más representativas de trabajadores y empleadores (Artículo 18), por tanto, se considera de vital importancia la información que éstos puedan tener, esta investigación, como se ha reiterado previamente, pretende contribuir en ello.

6.1.5 Características generales del trabajo doméstico remunerado en México

- Marco legal:

La LFT es un documento que regula las condiciones laborales para empleadores y empleados que desempeñan diversas actividades en el país mexicano. En las primeras páginas del documento, el artículo 2, se indica que las normas del trabajo deben propiciar un trabajo digno y decente, lo cual se entiende como:

> “aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo” (2015, p. 1).

En el capítulo XIII de esta ley, aparte de definir quiénes son los trabajadores domésticos, también se fijan ciertas obligaciones a cargo del empleador, por ejemplo, en el artículo 337 se establece que el empleador debe guardar consideraciones al trabajador del hogar, absteniéndose de propinarle cualquier maltrato; proporcionándole un local cómodo e higiénico para dormir, alimentación sana y satisfactoria y condiciones de trabajo que aseguren la vida y la salud; y cooperar con la instrucción del trabajador.

En el artículo 138 se dice que, en caso de enfermedad del trabajador, el empleador debe pagarle un salario hasta por un mes; proporcionándole asistencia médica (si la enfermedad no es crónica), en tanto se recupera o se hace cargo de él algún servicio asistencial. Si la enfermedad es crónica, el empleador tiene la obligación de proporcionarle asistencia médica hasta por tres meses (si el trabajador ha prestado sus servicios durante un mínimo de seis meses). Por otro lado, en el artículo 139 se establecen las medidas a tomar si el trabajador muere, pues el patrón deberá sufragar los gastos del sepelio.

La LFT también impone obligaciones a los trabajadores del hogar, en el artículo 140 se establece que deben guardar consideración y respeto al empleador, a su familia y a las personas en el hogar donde presten sus servicios; así como poner la mayor atención en el cuidado del manejo de la casa.

En los artículos 141, 142 y 143 se establecen como causa de rescisión de la relación laboral el incumplimiento de las obligaciones tanto del empleador como del trabajador, pero también se precisa que el trabajador puede dar por terminada la

relación en cualquier tiempo, dando aviso con ocho días de anticipación. El empleador, por su parte, puede dar por terminada la relación laboral, sin responsabilidad en los treinta días siguientes en que el trabajador inicie, o en cualquier momento, siempre que pague una indemnización, sin que tenga necesidad de comprobar la causa por ello.

A pesar de lo establecido por la LFT, existe poca regulación en México, ya que generalmente no se firma un contrato con las trabajadoras del hogar, los acuerdos se hacen de palabra, y se incumple con lo establecido tanto para el empleador como para la empleada (Adame, 2015).

En el año 2013, un total de 96 de cada 100 trabajadores domésticos declararon no tener una relación laboral en la que medie un contrato por escrito; solo 2.2% tiene un contrato escrito, 0.8% cuenta con un contrato por tiempo indefinido y el resto tiene contratos temporales o no especificó el tipo de contrato (ENOE, 2013).

Los datos de la ENADIS, 2017 solamente el 2.3% de las trabajadoras del hogar firmó un contrato laboral, es decir 2 de cada 100 y solo 1 de cada 10 trabajadoras del hogar (12.3%) cuenta con una o más prestaciones laborales (aguinaldo, vacaciones, seguro médico o seguro social). El 41,3% de estas trabajadoras percibe al mes entre uno y dos salarios mínimos, cantidad que en México se fijaba en 88,36 pesos diarios (unos 4,56 dólares) en 2018. En 2019, el presidente, Andrés Manuel López Obrador, anunció un incremento en el salario mínimo diario de 16,21%, hasta 102,68 pesos (5,3 dólares, CONSAMI, 2019).

La realidad es que, a la fecha, no se cuenta con el marco jurídico ni con políticas públicas integrales que permitan propiciar, en términos de lo que dispone el artículo 2 de la LFT, el trabajo digno o decente en este espacio laboral.

Las leyes en México son discriminatorias en perjuicio de las trabajadoras del hogar, por ejemplo: en el Capítulo XIII de la LFT**,** se permite jornada laboral más larga que el resto de las y los trabajadores, no se regulan las vacaciones ni aguinaldos, se excluye de obligaciones a empleadores y del incumplimiento de la fijación del salario mínimo.

En relación con la Ley del Seguro Social, determinados grupos de trabajadores han enfrentado históricamente limitaciones para acceder plenamente al régimen obligatorio, lo que restringe prestaciones como los servicios de guardería, las licencias de maternidad remuneradas y las aportaciones tripartitas al fondo de retiro. Desde una perspectiva de derechos humanos y laborales, esta situación puede interpretarse como incompatible con los principios de igualdad y no discriminación reconocidos en los artículos 1° y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en tanto genera condiciones diferenciadas de protección social entre distintos grupos de trabajadores.

Las implicaciones de los obstáculos en el acceso a la seguridad social para trabajadoras del hogar son las siguientes: riesgos en la salud derivados de la actividad, altos gastos en servicios de salud, condiciones inseguras del cuidado de sus hijos e hijas (u otras personas dependientes), incertidumbre y riesgos en el trabajo, construcción de un futuro de dependencia económica, incremento de la

vulnerabilidad ante situaciones de violencia y refuerza patrones de desigualdades económicas entre la población.

- Tipos de jornada laboral en el trabajo doméstico remunerado

Existen dos tipos de jornadas laborales: de entrada por salida y de planta. Las trabajadoras de entrada por salida son aquellas que llegan al hogar por determinado tiempo (el establecido con el/la empleador/a) y al terminar sus tareas se retiran, pueden trabajar en una casa o en varias casas en la misma semana, quincena, mes o solo en fines de semana. Según datos estadísticos 6% de los hogares en México contratan trabajadoras del hogar (ENUT, 2014) de ese 6% el 91% de los hogares contratan a la trabajadora doméstica de entrada por salida (ENUT, 2014) en el 2019 aumentó al 93.8% de hogares (Bensusán, 2019), pareciera poco a poco ser menos común la contratación de trabajadoras del hogar de planta.

Las trabajadoras del hogar de planta son quienes se quedan a dormir en la casa donde laboran, generalmente tienen descanso el fin de semana o algunas horas del fin de semana (como la tarde del domingo), en esta casa se les asigna un espacio donde dormir, las comidas y los servicios relacionados con su higiene personal. Este tipo de trabajadoras tienen pocas posibilidades de dedicarse a otras actividades pues sus horarios son ambiguos y se encuentran al pendiente de lo que los empleadores les soliciten de tiempo completo.

En México, de los hogares que contratan trabajadoras del hogar, sólo 4% tiene de planta (ENUT, 2014).

En el caso de las trabajadoras de planta, en una encuesta para el Instituto de la Mujer, reportaron que el 13.7% no comía los mismos alimentos de la familia para la cual trabaja o trabajaba y solamente la mitad de ellas tenían un baño para su uso exclusivo (55.2%), en cuanto a la duración de su jornada, el 28.0% refirieron que trabajan más de ocho horas diarias (INMUJERES, 2018).

- Características generales de los empleadores

A continuación, se citan algunos datos estadísticos en cuanto a los empleadores.

En los hogares nucleares la jefatura está a cargo de los hombres en un 60% y en un 20% la jefatura es femenina según las encuestas realizadas y hay una imposibilidad de conocer quién desempeña la responsabilidad en la relación laboral, el 25% de los hogares tienen hijos menores de 5 años, lo cual, generalmente repercute en el contenido del trabajo doméstico, el 60% de los empleadores se concentran en el rango de edad de 30 a 54 años (ENUT, 2014).

La mayoría de las personas empleadoras se desempeñan a su vez como empleadas (ENUT, 2014).

La Encuesta Nacional de los Hogares (ENH, 2017) estimó desde la perspectiva geográfica, en la Encuesta Intercensal, que la declaración de la jefatura femenina se da con mayor frecuencia en las zonas urbanas, donde el 31.3% de los hogares está dirigidos por una mujer, 27.6% en las localidades mixtas contra un 23.2% en las zonas rurales. No es de extrañar que la entidad con la más alta

proporción de hogares dirigidos por una mujer sea la Ciudad de México (35.7%), seguida de Guerrero (32.7%) y Morelos (32.2%).

- Prestaciones de ley y sueldo:

Los sueldos están determinados por las actividades que realizan, el tiempo que laboran y el acuerdo que tiene con el empleador o empleadora, que generalmente es de palabra, puede ser un sueldo por día, semana, quincena o mes.

En cuanto a las leyes el 96% no cuenta con seguridad social y no tiene acceso a atención médica (ENOE, 2016), el 20% no recibe un salario mínimo al día (ENOE, 2016), el 70% recibe máximo dos salarios mínimos por día (ENOE, 2016).

El 96% no tiene contrato por escrito, lo que genera volatilidad en el trabajo (ENOE, 2016). Generalmente les espera un futuro de dependencia económica porque no pudieron ahorrar para su retiro. Todo lo anterior nos muestra un panorama no tan alentador sobre las condiciones laborales actuales en cuanto al trabajo doméstico que está alimentado por las políticas públicas que lo regulan.

Enseguida, se describen los aspectos relacionados con el marco legal, tanto a nivel internacional como nacional.

6.1.6 Características generales del trabajo doméstico remunerado en Estados Unidos de América

Según el portal electrónico Home Work Solutions (HWS), un portal diseñado para asesorar a niñeras y empleados domésticos, a nivel Federal existen 10 derechos, establecidos en la Ley Federal de los estándares o normas justas en el

trabajo, por sus siglas en inglés FLSA, que protegen a los empleados domésticos. A continuación, se presentan en forma resumida:

1) Deben ser pagados por hora y por todas las horas trabajadas.

2) El gobierno Federal estableció desde el 2009 el salario mínimo de 7.25 dólares. El sueldo del trabajador doméstico no deberá ser menor a lo establecido en el Estado al que pertenezca o al establecido a nivel Federal.

3) Todo trabajador que no viva con su empleador tiene derecho a recibir un pago extra por todo el trabajo que exceda las 40 horas a la semana. Este se calculará sumando 1.5 veces al pago regular.

4) Todo trabajador tiene la obligación, por Ley Federal, de reportar su salario e impuesto anualmente.

5) El empleador puede hacer ciertas deducciones en el cheque de pago.

6) En cada Estado se determina el número máximo entre días de pago y el retraso que cada empleador puede tener para realizar el pago. Se recomienda que el pago se realice cada semana o cada dos semanas, pactando por escrito el día establecido y la cantidad, el empleador es responsable de llevar este registro exacto por un período de 3 años.

7) Si el trabajador sufre una lesión durante el trabajo, el empleador o la compañía de seguro del empleador debe hacerse cargo del gasto de la cuenta médica y el salario perdido.

8) Es ilegal que un empleador abuse física o sexualmente de un trabajador doméstico. Existen leyes Federales y Estatales que protegen al trabajador.

9) El empleador no puede retener ningún tipo de documentos de identidad como pasaporte, tarjeta de seguro social, licencia de conducir o seguro de trabajo.

10) El empleador no puede actuar en contra del trabajador, ni generarle algún perjuicio por su estado migratorio como venganza a alguna demanda que se haya puesto en contra de él por algún caso de agravio en el lugar de trabajo, por no haber recibido el salario, por una conducta criminal, como el abuso físico, o demanda por los beneficios de la remuneración del trabajador.

A pesar de los 10 derechos listados anteriormente, según la OIT (2010) la mitad de los trabajadores dedicados a la prestación de cuidados a domicilio en EUA trabaja a tiempo completo todo el año. El porcentaje de los que se ven obligados a pedir cupones para alimentos y carecen de seguro de enfermedad duplica el de otros trabajadores, y uno de cada cinco trabajadores domésticos vive por debajo del umbral de pobreza. Además, incluso si se les compara con quienes realizan tareas similares en otros espacios, las trabajadoras del hogar están en desventaja, por ejemplo, más de un tercio de este sector percibe menos de un salario mínimo (36%), mientras que la proporción cae a una de cada 10 entre quienes hacen un trabajo similar en establecimientos comerciales (STPS 2016).

Estas situaciones definen las percepciones de las trabajadoras del hogar sobre su propia ocupación. En la ENADIS 2017, la mitad de este sector (48%) afirmó

que la falta de prestaciones laborales era su principal problema, y un tercio (32%) dijo lo mismo de las “malas condiciones de trabajo” (CONAPRED, 2018).

Enseguida, se describen algunos estudios realizados con trabajadoras del hogar remuneradas en América Latina, México y EUA.

6.2 Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en América Latina

Se realizó una búsqueda de investigaciones realizadas con trabajadoras del hogar en América Latina, a continuación, se presentan algunos aspectos que se encontraron interesantes para la investigación.

Según Ariza (2011), las mujeres latinoamericanas constituyen el principal grupo de inmigración dentro del servicio doméstico en países tales como España y EUA.

Batthyány, consultora de la OIT realizó un estudio en 2012 en Uruguay, país que fue el primero en el mundo en ratificar el convenio 189 sobre el trabajo decente para trabajadoras y trabajadores domésticos, pero desde antes, en 2006, Uruguay adoptó una ley sobre servicio doméstico que equipara los derechos laborales de las trabajadoras del hogar con el resto de los asalariados.

En su estudio intentó analizar los cambios en la función de los diferentes aspectos de la ley sobre trabajo doméstico aprobada en 2006, y menciona que los efectos más claros de la ley aprobada son:

> Además de la formalización de las trabajadoras, la consolidación del espacio sindical, y la negociación colectiva. Estos elementos implican logros en términos salariales, de acceso a la cobertura de salud y a una jubilación

> digna, pero también logros vinculados al ejercicio de derechos, al empoderamiento y a la constitución de este conjunto de mujeres como actor público… la aprobación de la ley impone un cambio cultural además de derechos concretos: ingreso a la seguridad social como cualquier otro trabajador de la economía formal, derecho a la indemnización por despido, al seguro de desempleo por al menos seis meses y al seguro por enfermedad (Batthyány, 2012, p. 13).

México es uno de los países que se consideran pertenecen a América Latina, en el siguiente apartado se describen algunas de las investigaciones que se encontraron con trabajadoras del hogar y que visibilizan las condiciones en las que realizan su trabajo y los efectos que esto trae para ellas.

6.2.1 Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en México

Se revisó la investigación realizada por Séverine Durin y Natalia Vázquez publicada en el 2013, titulada: “Heroínas-sirvientas análisis de las representaciones de trabajadoras del hogar en telenovelas mexicanas”, los investigadores identificaron 16 telenovelas desde 1966 hasta el 2012, donde la trabajadora doméstica tenía el papel principal.

Realizaron entrevistas semiestructuradas e individuales a 12 mujeres adultas de sectores medios-bajos y bajos de diferentes edades (de entre 18 y 61 años) y consumidoras de telenovelas, algunas de ellas habían sido trabajadoras del hogar y otras no (Durin y Vázquez, 2013).

En el análisis de sus datos primero identificaron los elementos comunes entre las mujeres entrevistadas y posteriormente las diferencias entre quiénes fueron trabajadoras del hogar y quiénes no (Durin y Vázquez, 2013).

Las representaciones que encontraron en común fueron: 1) nombraron a la trabajadora como “sirvienta”, 2) una dominación masculina y *madresolterismo* y 3) la bondad original de las migrantes. Las extrabajadoras del hogar se identificaron con las protagonistas en el mito de ascenso social: 1) salieron adelante y superaron su condición y 2) pasaron de empleada a patrona (Durin y Vázquez, 2013).

En la perspectiva de quiénes no habían sido trabajadoras del hogar encontraron: 1) conflictos familiares y conyugales y 2) el beneficio de ser buena (sumisa) (Durin y Vázquez, 2013). Los investigadores identificaron una serie de representaciones sobre el trabajo doméstico en interrelación con el género y la etnicidad, visibilizando una discriminación hacía los indígenas en México, reforzando lo que se ha planteado en este documento en el capítulo 4.

Por otro lado, se revisó una investigación realizada en el 2017 por Rocío Soria y Nancy Lara, un estudio exploratorio descriptivo, titulado: “estrés y apoyo social en mujeres amas de casa y empleadas domésticas” sus objetivos fueron evaluar el estrés y apoyo social en amas de casa y empleadas domésticas, así como identificar las diferencias según su lugar de residencia, la ciudad de México o el Estado de Puebla. Participaron 200 amas de casa y 200 empleadas domésticas, usaron la escala “perfil de estrés” de Kenneth Nowack la cual incluye 6 áreas: salud, trabajo, finanzas, problemas familiares, sociales y estrés por el ambiente.

Entre los resultados más importantes a destacar, en dicha investigación, se encuentran los siguientes (Soria y Lara, 2017):

1) Tanto en la Ciudad de México como en Puebla las mujeres evaluadas están sometidas a situaciones de estrés.

2) Predominó el nivel medio de estrés para las amas de casa de ambos lugares de residencia.

3) Se identificaron diferencias entre las muestras de empleadas domésticas, reportando más estrés las participantes de la ciudad de México, a estas mujeres les estresa el hecho de que no les alcance el tiempo diario para cumplir con sus obligaciones domésticas tanto en su hogar como en su trabajo, aunado a la falta de reconocimiento por su esfuerzo.

4) En cuanto al área de salud las empleadas domésticas reportaron más problemas en cuanto a molestias físicas.

5) Encontraron que existen problemas económicos en la mayoría de las familias de las mujeres evaluadas.

6) Casi la mitad de la muestra de las trabajadoras del hogar de la Ciudad de México reportó estrés en el área familiar, considerando que en este lugar es demasiado el tiempo que se invierte para el traslado de un lugar a otro, lo que puede resultar como un factor que influya para que muchas empleadas dediquen menos tiempo al cuidado de la familia, y por esta razón tengan problemas.

7) En cuanto al área ambiental, presentaron nivel medio de estrés las participantes de la Ciudad de México, las amas de casa manifestaron mayores problemas en

relación con el ruido y las empleadas domésticas con respecto a la delincuencia y violencia en las calles, considerando que ellas tienen que permanecer más tiempo fuera de casa durante la semana y probablemente esto las hace más vulnerables que las amas de casa.

8) Por último, encontraron que el apoyo social fue un factor que influyó para menor presencia de estrés en las participantes.

Mary Goldsmith (1981) menciona en uno de sus textos sobre trabajadoras del hogar remuneradas, que tras tener más de sesenta entrevistas, pláticas y discusiones con empleadores y empleadas encontró las quejas más usuales de estas trabajadoras respecto a su situación laboral, las cuales giraban en los siguientes puntos:

1) Falta de control sobre su trabajo

2) Falta de respeto hacia el mismo

3) Mala paga

4) Hostigamiento y asalto sexual

Muchas mujeres señalaban que ellas hubieran podido disfrutar de su trabajo si no hubieran sido constantemente interrumpidas para hacer mandados. El hecho de estar a disposición absoluta de la “patrona”, sin un horario, contrastaba con el hecho de que eso es, justamente, lo que las amas de casa consideraban una característica positiva del trabajo: la posibilidad de fijar ellas la hora y la rutina, conservando su control.

Goldsmith (1981) encontró también que, aunque los salarios eran el factor más importante para las trabajadoras, a causa de los insultos de los que eran víctimas, muchas preferían dejar un buen trabajo y aceptar otro con menor paga, donde se les reconocía como seres humanos pensantes y con sentimientos, con necesidad de privacidad y de tiempo para estudiar o salir con amigas. Un asunto profundamente grave fue el asalto sexual en el trabajo. Las mujeres mayores hablaban de ello con mayor libertad, dice Goldsmith (1981), pues hacía tiempo que habían pasado esas experiencias. Una mujer en una entrevista resumió: “Muchos patrones creen que todo lo que está en su casa es de su propiedad, desde los muebles hasta la sirvienta”.

En otro estudio más reciente (Adame, 2015), realizado en el Estado de Morelos, México, los objetivos fueron: identificar cuál era el grado de satisfacción y estrés laboral, los factores que generaban estás variables y si existía relación en ambas, obteniendo, mediante un diseño mixto (cualitativo-cuantitativo) los siguientes resultados: con los instrumentos que se utilizaron para evaluar cada variable se encontraron altos niveles de satisfacción laboral y bajos niveles de estrés, contrario a lo que se creía cuando se inició la investigación. Se entrevistaron a 9 trabajadoras del hogar remuneradas con la intención de identificar los factores que les generaban estrés y satisfacción laboral y se encontraron los siguientes:

Tabla 1

Factores generadores de estrés y satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas de Morelos

Estrés laboral	Satisfacción laboral
-Supervisión constante	-El buen trato de los empleadores y miembros de la casa
-No por el trabajo sino por su casa	-Los regalos que reciben
-Número de personas que viven en la casa.	-El ambiente de la casa
-Cuando hay niños pequeños y/o mascotas en la casa.	-Ganar dinero
-El tamaño de la casa	-Que los empleadores no estén en la casa
-No contar con el material adecuado para hacer su labor.	-Que no las presionen
-Cuando los empleadores reciben visitas.	-Que los empleadores estén contentos con su trabajo
-Carga laboral mal distribuida y poca autonomía para distribuirla.	-Horario y tamaño de la casa
-Autoexigencia	-Poder tomar decisiones sobre su trabajo (autonomía).
-Percibir el trabajo como rutinario	-Le gusta hacer el trabajo doméstico.

Fuente: Adaptada de la tesis “Estrés y satisfacción laboral en trabajadoras de Morelos” por Adame-Tapia, 2015, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

En la tabla anterior se encuentran aspectos asociados al estudio de Goldsmith (1981), parece ser la relación con el empleador un elemento clave para sentirse a gusto o satisfecha en su trabajo, también ganar dinero pareció ser algo fundamental para las trabajadoras participantes en este segundo estudio, pero no el único aspecto que las hacía permanecer en su trabajo. Otro elemento similar entre los estudios es la autonomía laboral o libertad para tomar decisiones dentro del trabajo, parece ser que tener un empleador controlador, que no brinda autonomía a la trabajadora doméstica genera un ambiente de estrés laboral.

6.3 Estudios sobre el trabajo doméstico remunerado en Estados Unidos de América

Ariza en el 2011 realizó un artículo titulado “Mercados de trabajo secundarios e inmigración: el servicio doméstico en Estados Unidos” en el cual hace un repaso del trabajo doméstico como una labor necesaria pero que ha sido ligeramente cambiante y su relación con la población femenina inmigrante.

Ariza (2011) menciona que 1) la inmigración internacional parece desempeñar un lugar central en la conformación histórica del mercado de trabajo del servicio doméstico en EUA, la fuerza de trabajo foránea ha constituido un segmento considerable del sector, 2) la realidad es que a Estados Unidos y a Canadá llegan las mujeres de México y América Central en busca de trabajo 3) al despuntar la primera década del siglo XXI el 84,2% de todas las trabajadoras inmigrantes en el servicio doméstico había nacido en algún país de América Latina, principalmente en México (34,6%) o América Central (28,4%). Entendiendo la tendencia en el 2002 el 8,2% de trabajadoras del hogar que nacieron en EUA eran de origen hispano.

Por otro lado, también Ariza (2011) menciona datos interesantes respecto a las características de estas trabajadoras, considerándolo un trabajo altamente precario 1) porque en 2002 más de la quinta parte de las empleadas domésticas figuran entre la población pobre y 2) el 41,4% de las trabajadoras del hogar reportadas en el 2002 no había concluido el bachillerato y 3) cerca del 40% eran inmigrantes de primera generación.

También en la investigación de Ariza (2011) para conocer los factores que afectaban la probabilidad de que una persona residente en EUA en el 2002 se dedicara al trabajo doméstico ajustaron consecutivamente tres modelos de regresión logística de acuerdo con un conjunto de variables independientes clasificadas en: 1) individuales, como sexo, escolaridad y estado civil, 2) contextuales como residencia metropolitana y 3) sociales como generación, origen racial y pobreza.

Encontró que entre todas las variables independientes el hecho de ser mujer y no hombre es el aspecto que más influye en la propensión a entrar al trabajo doméstico con un 22,7 veces más posibilidades, la segunda variable con mayor impacto es la escolaridad, si se tenía el bachillerato sin título poseía esa persona 5,5 más de formar parte del servicio doméstico que si se cuenta con el máximo nivel académico, el tercer factor en importancia es la condición de ser inmigrante de primera generación, seguido de la situación de pobreza y el origen racial.

Lo anterior se traduce en: ser mujer, contar con poca escolaridad, ser pobre, inmigrante de primera generación o tener origen hispano cuando se ha nacido en EUA eleva sustancialmente la posibilidad de ser trabajadora doméstica, un trabajo altamente feminizado y precario (Ariza, 2011).

Con base en esta revisión teórica, se reflexiona que, la literatura sobre factores psicosociales en mujeres trabajadoras del hogar se ha centrado, principalmente, en el análisis de las condiciones estructurales del trabajo doméstico remunerado, tales como la precariedad laboral, la informalidad, la ausencia de

derechos laborales, la falta de seguridad social, la feminización del sector y las relaciones desiguales de poder entre empleadores y trabajadoras.

Diversos estudios, particularmente desde organismos internacionales y enfoques sociológicos y feministas, han documentado cómo estas condiciones se articulan con desigualdades de género, clase y, en contextos migratorios, con la condición migratoria y étnica, evidenciando altos niveles de vulnerabilidad social y laboral.

Se ha puesto énfasis en la invisibilización histórica de este trabajo y en la necesidad de su reconocimiento jurídico y social como una actividad esencial para la reproducción de la vida y el sostenimiento de las economías.

No obstante, a pesar de la creciente producción académica sobre el trabajo doméstico remunerado, persisten importantes vacíos en relación con el análisis de los factores psicosociales del trabajo desde la experiencia subjetiva de las propias trabajadoras.

Son escasos los estudios que abordan de manera sistemática cómo dichas condiciones laborales se traducen en vivencias concretas de estrés, satisfacción laboral, malestar o bienestar psicosocial, particularmente desde metodologías cualitativas que permitan comprender los significados atribuidos al trabajo.

Asimismo, la mayoría de las investigaciones se concentran en contextos nacionales específicos, lo que limita la comprensión de cómo estos factores se configuran en escenarios transnacionales o migratorios, donde confluyen marcos normativos, culturales y organizacionales distintos. También, se observa una

limitada integración de modelos teóricos del estrés y la satisfacción laboral al estudio del trabajo doméstico, lo que reduce la posibilidad de articular explicaciones psicosociales más complejas.

En este contexto, la presente investigación aporta un enfoque novedoso al analizar los factores psicosociales del trabajo en mujeres trabajadoras del hogar mexicanas desde una perspectiva cualitativa y comparativa entre dos contextos socioculturales diferenciados: Guerrero, México, y California, Estados Unidos.

Al recuperar las narrativas de las participantes, el estudio permite comprender cómo los factores de riesgo y de protección se interrelacionan y adquieren significado en su experiencia laboral cotidiana, así como su incidencia en la presencia de estrés y satisfacción laboral.

De igual forma, la investigación contribuye a la construcción de un esquema teórico explicativo situado, que integra dimensiones individuales, relacionales y contextuales, visibilizando tanto los procesos de precarización como los recursos salutogénicos que las trabajadoras movilizan.

Con ello, se amplía el campo de estudio de los factores psicosociales del trabajo en el ámbito del trabajo doméstico remunerado y se generan insumos relevantes para el diseño de políticas públicas, intervenciones psicosociales y estrategias de protección laboral con perspectiva de género y derechos humanos.

Capítulo 7. Aspectos descriptivos de Guerrero y California

Guerrero es uno de los 32 estados que componen el país de México, tiene 81 municipios y su capital es Chilpancingo de los Bravos. Según INEGI (2015) en Guerrero viven 3 533 251 habitantes, de los cuales 1 834 192 son mujeres y 1 699 059 son hombres, ocupa el 12 lugar en el país por su número de habitantes (INEGI, 2015).

Entre aspectos relevantes por destacar sobre las condiciones en las que se encuentra la población de este estado, es importante hablar de los índices de pobreza, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) reportó que en el 2010 la población en pobreza fue de 52.1 millones de personas y 12.8 millones en pobreza extrema, lo que representó respectivamente el 46.3% y el 11.4% del total de la población. Guerrero se ubica entre las 5 entidades con mayor índice de pobreza del país (CONEVAL, 2010).

EUA está conformado por 50 estados y un Distrito Federal. Entre esos 50 estados se encuentra California, es el estado más poblado de EUA, ya que cuenta con más de 39 millones de habitantes y es el tercer estado más grande en extensión territorial (después de Alaska y Texas), aunque la ciudad más conocida de California es Los Ángeles, la capital del estado es Sacramento.

En 2013 se estimaba que había 33.6 millones de mexicanos en EUA, de los cuáles 11.9 millones se encontraban en California (Aristegui Noticias, 2016). Esto debido a una migración que inició a mediados del siglo XIX. De los 33.6 millones el

65% de los ahora mexicanoamericanos son nacidos en los EUA o tienen uno o los dos padres nacidos ahí (About Español, 2015).

California se considera el estado más poblado del país, según cálculos del 2013, en ese año se contaba con poco más de 38 millones de habitantes, de los cuáles el 39% son blancos, 38% son latinos, 13% asiáticos, 6% afroamericanos, 3% multirraciales y menos del 1% nativos americanos o de las islas del pacífico. Se estimaba que para el 2015 los latinoamericanos superarían a los blancos como el grupo étnico individual (Johnson, 2014), hasta el momento no se ha encontrado información que corrobore esa estimación.

California cerró el 2018 con una población de 39.557.045 personas, que ha supuesto un incremento de 157.696 habitantes respecto a 2017, es el estado más poblado de EUA (Expansión, s/f).

El 48% de la población vive en el área metropolitana de Los Ángeles y el 20% en la de San Francisco. El 36.8% son blancos no hispanos, el 39. 3% son hispanos o latinos de cualquier raza, el 15,3% son asiáticos, el 6,5% son negros o afroamericanos, el resto lo conforman personas de otras razas o de dos o más razas. La lengua oficial es el inglés, hablado en el hogar por un 60,5% de la población californiana, el español es la segunda lengua en número de hablantes, con un 35,8% de la población. El resto de las lenguas como: chino, tagalo, vietnamita, llegan hasta el 6.08% del total (United States Census Bureau, 2018).

Según el portal *About Español* (3 de noviembre, 2016) en EUA se establece un salario mínimo a nivel Federal, pero está permitido que los estados e incluso las Ciudades pueden establecer uno mayor.

Desde el 2 de julio del 2009 a nivel Federal se estableció un salario mínimo por hora de 7.25 dólares, el cual no ha sido modificado. El 1 de enero del 2016 algunos estados hicieron adecuaciones, por ejemplo, en California el salario mínimo es de 10 dólares por hora, con pago extra por hora si exceden las 8 horas laborales por día o las 40 horas laborales por semana. Recientemente se dijo en los noticieros televisivos (junio-2018) que el pago mínimo subiría a 13 dólares la hora.

Capítulo 8. Método

8.1 Enfoque y diseño de la investigación

Se optó por un enfoque cualitativo con un diseño interpretativo, orientado a comprender el fenómeno a partir de las experiencias y significados atribuidos por las participantes en un momento específico. La investigación se apoyó en diarios de campo, un cuestionario cerrado y entrevistas semiestructuradas como técnicas principales para la recolección de información.

El análisis de los datos se realizó con base en la propuesta de la Teoría Fundamentada, mediante procesos de codificación y construcción de categorías emergentes. De manera complementaria, se incorporaron herramientas estadísticas para fortalecer el análisis y contribuir al cumplimiento de los objetivos de investigación, las cuales se describen más adelante.

Según Strauss y Corbin (2002), en una investigación debe elegirse el diseño cualitativo por dos razones fundamentales: 1) para explorar áreas sustantivas sobre las cuales se conoce poco (o incluso mucho) pero de las que se busca obtener un conocimiento nuevo; y 2) para comprender detalles complejos de ciertos fenómenos, como sentimientos, procesos de pensamiento, emociones, entre otros, los cuales se consideran difíciles de captar mediante otros métodos. Por ambas razones (tanto porque el problema planteado en esta investigación ha sido poco explorado en esta población específica, como por tratarse del estudio de fenómenos complejos) se consideró que el enfoque cualitativo era el más viable y pertinente.

En la investigación cualitativa hay tres componentes principales: 1) los datos, que pueden provenir de diferentes fuentes (entrevistas, observaciones, registros, documentos, películas) 2) encontrar los procedimientos, es decir, encontrar la forma en cómo los investigadores interpretarán y organizan los datos, hay algunos procedimientos como conceptualizar y reducir los datos, elaborar categorías, relacionar los datos entre sí, escribir memorandos y diagramas es parte del proceso analítico y 3) los informes escritos o verbales son el tercer componente de la investigación cualitativa (Strauss y Corbin 2002).

Posteriormente, se describe bajo qué estrategias y técnicas se analizaron los datos de la presente investigación.

8.2 Teoría Fundamentada como orientación metodológica para el análisis de los datos cualitativos

Este estudio recurre a la teoría fundamentada como orientación metodológica para analizar los datos cualitativos, los cuales se obtuvieron de las observaciones registradas en un diario de campo y de las transcripciones de las entrevistas realizadas a las participantes.

Se sabe que se ha extendido el uso de la teoría fundamentada a varias disciplinas, originalmente sociología, luego a la enfermería, la antropología y la psicología, principalmente por dos motivos: 1) por su capacidad para generar teoría y 2) por su posibilidad para el tratamiento sistemático de la información cualitativa (Charmaz, 2006), en esta investigación se recurre a la teoría fundamentada, como ya se mencionó, por el segundo motivo.

Esta propuesta fue diseñada originalmente por dos sociólogos, Glaser y Strauss en el año de 1967, Glaser obtuvo su posgrado en la Universidad de Columbia, influido por Lazarsfeld un innovador de los métodos cuantitativos, y Strauss obtuvo su posgrado de la Universidad de Chicago influido por los escritos interaccionistas y pragmatistas, cada uno con una formación filosófica e investigativa diferente pero con la misma intención, hacer investigación basada en los datos, que permitiera comparar los datos, identificar, construir y relacionar conceptos (Strauss y Corbin, 2002).

Conforme pasó el tiempo, la teoría fundamentada se fue diversificando y ampliando por Glaser con aportaciones en los años 1978, 2000 y 2002, por Strauss con aportaciones en 1987 quién luego se unió con Corbin en dos publicaciones, en los años 1990 y 1998 (Manzelli y Pecheny, 2004) y una tercera publicación en 2002, en estas publicaciones desarrollaron procedimientos detallados a seguir por quienes quisieran hacer investigación con este método.

Strauss y Corbin (2002) tienen una formación basada en el interaccionismo simbólico, Blumer (1969, como citado en Taylor y Bogdan, 1987) afirmó que el interaccionismo simbólico reposa sobre tres premisas básicas:

> La primera premisa es que las personas actúan respecto de las cosas, e incluso respecto de las otras personas, sobre la base de los significados que estas cosas tienen para ellas. De modo que las personas no responden simplemente a estímulos o exteriorizan guiones culturales. Es el significado lo que determina la acción. La segunda premisa dice que los significados son

> productos sociales que surgen durante la interacción…una persona aprende de las otras personas a ver el mundo. La tercera premisa fundamental… es que los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos a través de un proceso de interpretación (p. 24).

Para Charmaz (2006) el investigador es el autor de un proceso de reconstrucción de las experiencias y significados de los participantes (observados o entrevistados) en una investigación, considera que los participantes no hablan por sí solos sino que es el investigador quien los hace hablar, también considera que los significados de los participantes no son objetivos, son un resultado de la relación, interacción o negociación entre el investigador y el participante, es decir, los significados se co-construyen mediante procesos subjetivos e intersubjetivos.

El investigador es el encargado del análisis de los datos (análisis: interacción entre los investigadores y los datos) por tanto, aunque la característica principal de este método es la fundamentación de conceptos en los datos, la creatividad de los investigadores es esencial (Strauss y Corbin, 2002).

Según Hindrichs (2020) “el acento está puesto sobre el resultado; es una teoría fundamentada en los datos (grounded), a la cual se llega por medio de un proceso detallado, riguroso y sistemático de codificación y categorización de los datos empíricos” (p.26).

El análisis de datos, en esta investigación, se realizó basándose, **en primer lugar**, en lo que Strauss y Corbin (2002) definen como categoría y subcategoría:

Categoría: “El proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos, sus propiedades y dimensiones” (p. 110).

Subcategoría: “conceptos que pertenecen a una categoría y que le dan claridad adicional y especificidad” (p. 110).

En este estudio se le llama a lo que Strauss y Corbin (2002) definieron como categoría “macro categoría” y a lo que definieron como subcategoría “micro categoría”.

En segundo lugar, el análisis de datos de esta investigación considera algunas de las siete fases propuestas por Claudia Piccardo y Angelo Benozzo (1996, citado en Hindrichs, 2020), dos investigadores italianos que describen las fases en su libro (constructivista) “etnografía organizativa” y que a continuación se describen brevemente pero también se retoman definiciones de Strauss y Corbin (2002):

1) Interrogación de los datos: implica la familiarización con los datos, leyéndolos y analizándolos a detalle, identificando fragmentos de texto y asignándoles una etiqueta (codificación abierta, Hindrichs, 2020).

Para Strauss y Corbin (2002) la codificación abierta, lo que proponen los teóricos italianos en esta primera fase, implica una descomposición de los datos en partes discretas que se comparan, intentando identificar similitudes y diferencias, lo que se considera a nivel conceptual o de significado similar se agrupa y se denomina categoría.

2) En busca de la saturación: se da cuando leemos y releemos los fragmentos de texto y nos damos cuenta de que ya no hay más en el texto que pueda confirmar o rechazar la etiqueta dada a una categoría (Hindrichs, 2020).

3) Hacia la definición de las categorías: esta fase permite que los registros adquieran mayor fundamentación, las categorías serán definidas con más precisión y probablemente emerjan algunas otras categorías (Hindrichs, 2020).

4) Interrelacionar las categorías: menciona Hindrichs (2020) que nos encontramos entre la saturación de categorías y el segundo tipo de codificación propuesta por Strauss y Corbin (2002), codificación axial, la cual se da gracias a la comparación constante, en ese ejercicio de comparación podremos fusionar algunas categorías o dividir una categoría en varias otras categorías.

Strauss y Corbin (2002) definen la codificación axial como: “proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado *axial* porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones” (p. 132).

5) Desarrollar y enriquecer las relaciones: esta fase va de la mano con el concepto de saturación teórica definida por Strauss y Corbin (2002) como: “punto en la construcción de la categoría en el cual ya no emergen propiedades, dimensiones, o relaciones nuevas durante el análisis” (p. 158).

Aquí, describe Hindrichs (2020) es importante el apoyo de otros investigadores para decidir si se ha llegado a la saturación y a la vez es un ejercicio de validación por criterio en la investigación cualitativa.

6) Fortalecer las relaciones: menciona Hindrichs (2020) que en esta fase se requiere de la comparación constante, se revisan las categorías y el contenido de ellas, también se identifican una o varias categorías centrales en las cuales se organizará el discurso interpretativo, gracias a la codificación selectiva.

Para Strauss y Corbin (2002) la codificación selectiva es definida como: “proceso de refinar e integrar la teoría” (p. 157), si bien en esta investigación no se desarrolla una teoría, sí se intenta explicar un fenómeno particular.

7) Confrontarse con la literatura: cuando llegamos al final de la revisión y definición de las categorías se empiezan a repasar los conocimientos previos o las teorías existentes del tema, se analizan las relaciones entre la teoría y los resultados obtenidos, se vislumbran los alcances teóricos (Hindrichs, 2020).

En tercer lugar, se acudió a la estrategia desarrollada a profundidad por el psicólogo Nigel Kings (1998; 2004; 2012 y King y Brooks, 2017), el *template analysis* o análisis con plantillas. “Se trata de una estrategia (o un conjunto de técnicas), al mismo tiempo **inductiva y deductiva** para el análisis de datos textuales por medio de la identificación de temáticas” (Hindrichs, 2020, p. 45).

King y Brooks (2017) describen siete pasos recursivos para realizar el análisis con plantillas: 1) familiarización con los datos (leer varias veces las

transcripciones), 2) codificación preliminar (se lleva a cabo preferentemente con un subconjunto de datos), 3) agrupar temas y categorías (codificación jerárquica), 4) producción de un *template* inicial (agrupación en diagramas, tablas o cuadros sistemáticos), 5) desarrollo del *template* (relación y modificación de categorías), 6) aplicación del *template* final (se usa el *template* para la interpretación de los datos) y 7) escribir los resultados y darles valor.

En el "procedimiento para el análisis de los datos" se describe a mayor detalle cómo se aplicaron, en esta investigación, estas estrategias y técnicas de análisis de datos cualitativos.

8.3 Análisis estadístico complementario al enfoque cualitativo

De manera complementaria, se incorporaron herramientas de análisis cuantitativo con el propósito de fortalecer la comprensión del fenómeno y contribuir al cumplimiento de objetivos específicos de investigación. En este sentido, se emplearon procedimientos de estadística descriptiva e inferencial para analizar diferencias y asociaciones entre variables relacionadas con las condiciones laborales, los factores de riesgo y los factores de protección presentes en la experiencia de las participantes.

En primera instancia, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney, adecuada para comparar dos grupos independientes cuando las variables no cumplen con los supuestos de normalidad, especialmente en muestras pequeñas (Field, 2018). Este análisis permitió contrastar los niveles de satisfacción y estrés entre las participantes de Guerrero y California. Posteriormente, se recurrió al coeficiente V

de Cramer, empleado para medir la significancia de la relación entre variables categóricas (Agresti, 2019). Dicho análisis se aplicó tanto a los factores de riesgo como a los factores de protección, con el propósito de identificar asociaciones estadísticamente relevantes entre condiciones laborales desfavorables y elementos vinculados al bienestar.

8.4 Participantes

Las participantes se eligieron siguiendo la propuesta de la teoría fundamentada, por muestreo y saturación teóricos. Vasilachis, coordinadora del libro “Estrategias de Investigación Cualitativa” (2006) define lo siguiente, con respecto a la muestra en la teoría fundamentada:

> En el muestreo teórico el investigador selecciona casos a estudiar según su potencial para ayudar a refinar o expandir los conceptos o teorías ya desarrollados. La saturación teórica significa que agregar nuevos casos no representará hallar información adicional por medio de la cual el investigador pueda desarrollar nuevas propiedades de las categorías (p. 156).

En esta investigación se consideró el criterio de propósito teórico, se refiere a: “los criterios iniciales del muestreo intencional, cuyos rasgos se definen por la información preexistente a partir del debate teórico sobre el tema” (Jones, Manzelli y Pecheny, 2004).

Se incluyeron participantes que contaban en su trabajo doméstico con las diferentes características descritas en el apartado 4.1 del marco teórico de este documento, enseguida se clasifican en la siguiente tabla:

Tabla 2

Características laborales de la muestra

Características del trabajo doméstico		Número de trabajadoras entrevistadas, con esas características	Estados donde trabajan
Tipo de jornada laboral	Planta	1 (ocasionalmente)	California
	Entrada por salida	17	Guerrero y California
Cantidad de trabajo	Varias actividades en la misma casa	7	Guerrero
	Actividades específicas (limpieza, lavado, planchado, cocinar)	10	California
Número de casas por semana	Una casa a la semana	6	Guerrero
	Más de una casa por semana	11	Guerrero y California
Antigüedad laboral como TDR	Un año	4	Guerrero y California
	Más de un año	13	Guerrero y California
Condición de migrante	Trabajan en su lugar de nacimiento	3	Guerrero
	Trabajan en un lugar distinto a	14	Guerrero y California

	donde nacieron

Fuente: Elaboración propia, con base en el apartado 4.1 de este documento.

Como se observa en la tabla anterior, se intentó contar con la participación de trabajadoras del hogar remuneradas que tuvieran las características que se consideran prioritarias, relevantes o predominantes en el trabajo doméstico.

8.4.1 Criterios de inclusión y exclusión

Participaron mujeres que en el momento de la recolección de datos estaban trabajando como personal doméstico.

- Trabajadoras de nacionalidad mexicana que estaban laborando en los Estados: Guerrero (México) y California (EUA).
- Que hablaban español como primera lengua.
- Su participación fue voluntaria y sin remuneración económica o de cualquier otro tipo, su disposición para participar en el estudio fue indispensable.
- No se consideró edad o grado de estudios específico.

8.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Es importante iniciar este apartado retomando lo que sugiere el método de la teoría fundamentada, el cual utiliza prioritariamente la entrevista como técnica de recolección de datos, pero no es excluyente de otras técnicas, propone utilizar de forma alternativa o conjunta las observaciones, conversaciones informales, grupos focales, análisis de documentos y literatura, etc. (Vasilachis, 2006).

En esta investigación el proceso de recolección se hizo en un solo momento, se pidió a las participantes que respondieran un cuestionario titulado “cuestionario

de identificación de datos sociodemográficos, condiciones laborales y factores psicosociales del trabajo" y se realizó una entrevista (semiestructurada, como se describe más adelante). Durante todo el proceso se hizo un registro en un diario de campo, sobre aspectos relevantes observados durante la recolección de datos.

Enseguida, se describe cada una de las herramientas de recolección descritas previamente:

- Cuestionario de identificación de datos sociodemográficos, condiciones laborales y factores psicosociales del trabajo, para trabajadoras del hogar:

Mediante este cuestionario de identificación se les solicitó a las trabajadoras tres tipos de datos, como se describen claramente en el título, se muestra la información solicitada en la siguiente tabla, dividiendo estos tres tipos de datos en tres rubros:

Tabla 3

Datos recolectados en el cuestionario de identificación

Datos sociodemográficos	Algunas condiciones laborales	Identificación de Factores Psicosociales de Trabajo
-Edad -Estado civil -Número de hijos/as -Escolaridad -Lugar de nacimiento -Lugar de trabajo -Condición migratoria (caso de participantes en california) -Con quién vive -Recibe apoyo económico -Ella apoya económicamente a alguien más	-Lugar de trabajo -Número de trabajos en el momento de la recolección de datos -Tipo de jornada laboral -Días de trabajo por semana. -Horas de trabajo por día -Hora de entrada -Hora de salida -Antigüedad laboral -Sueldo -Beneficios otorgados por el empleador/a -Antigüedad como trabajadora doméstica	-Aspectos que más le generan malestar o tensión de su trabajo -Aspectos que más le gustan o le entusiasman de su trabajo

-Recibe apoyo para hacer las labores domésticas de su casa

Fuente: Elaboración propia

Respecto al tercer rubro, integrado en este cuestionario, que atiende a la identificación de Factores Psicosociales del Trabajo, se usó la técnica de análisis mixta propuesta por Juárez-García et al. (2019), con la cual se le solicitó a cada trabajadora que respondiera lo siguiente (véase anexo 3):

1. Anote los 5 aspectos más importantes dentro de su trabajo, que usted considere que le generan mayor malestar o tensión y marque con una X, en el círculo correspondiente, la frecuencia con la cual se han presentado en las últimas dos semanas.
2. Anote los 5 aspectos que más le gustan o le entusiasman de su trabajo y marque con una X la frecuencia con la que se han presentado en las dos últimas semanas.

Las opciones de respuesta, en ambos casos, fueron en una escala likert (siempre, todos los días; algunas veces y rara vez o casi nunca).

- Historias laborales

Las historias laborales se utilizaron como técnica para la recolección de la información de tipo cualitativo. Se pretendió indagar en la trayectoria laboral de las participantes en orden cronológico, con la finalidad de profundizar en posibles cambios, o no, de las condiciones laborales y la percepción que ellas tenían de

esto, adentrándonos en los factores psicosociales laborales, factores estresantes y satisfactorios de su labor.

Se parte de la propuesta de las *historias de vida.* Arjona y Checa (1998) describen la importancia de las historias de vida de la siguiente manera:

> Las historias de vida como técnica etnográfica son reproducciones de la palabra hablada, testimonios que forman parte del presente y tienen gran importancia para el futuro. Las historias orales como proceso descriptivo y narrativo son tan antiguas como la historia misma, de modo que en sociedades ágrafas era la transmisión oral la forma de perpetuar los acontecimientos, conocimientos y saberes. En este ámbito, las historias de vida ensalzan el proceso de comunicación y desarrollo del lenguaje para reproducir una esfera importante de la cultura coetánea del informante y su aspecto simbólico e interpretativo, donde se reproduce la visión y versión de los fenómenos por los propios actores sociales (p. 3).

Con la descripción anterior, sobre las historias de vida, se formula la propuesta de las *historias laborales,* el objetivo, como se mencionó anteriormente fue profundizar en la historia de algunas trabajadoras respecto a sus experiencias o vivencias en los distintos trabajos domésticos que han tenido, fueron describiendo sus experiencias positivas y negativas como trabajadoras del hogar remuneradas, el trato de sus empleadores, el contenido del trabajo, algunas situaciones familiares o contextuales que consideraban les habían afectado en su desempeño laboral y otras cuestiones que ellas decidían contar.

- Entrevistas semiestructuradas:

Las historias laborales se realizaron mediante entrevistas semiestructuradas. Se diseñó un guion para obtener una descripción a detalle sobre la percepción que las participantes tenían de los factores psicosociales, el estrés y la satisfacción laboral que viven en su trabajo.

A continuación, se muestran en la tabla las dimensiones o categorías que integraron el guion.

Tabla 4

Propuesta para el guion de la entrevista semiestructurada

Rubros generales	Descripción
Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral	
Actividades realizadas en el trabajo	Descripción de actividades que realiza en su trabajo, cómo se siente con ellas, cuál le gusta más y cuál le genera tensión o malestar y si considera adecuado el tiempo que tiene para realizarlas.
Condiciones en las que realiza su trabajo	Descripción de condiciones en las que realiza su trabajo
Condiciones de trabajo según la Ley Federal del Trabajo	Explorar: Jornada de trabajo, días de descanso, vacaciones, salario, capacitación o adiestramiento, acceso al seguro social.
Relación de la trabajadora con sus empleadores y miembros de la casa	Explorar y describir la relación con los empleadores, miembros de la casa y compañeros de trabajo, aspectos de agrado, desagrado o tensión.
Estresores laborales (Distrés)	Describir situaciones que le generan tensión en su trabajo.
Problemas de salud	Describir los problemas de salud o malestares a los que se ha enfrentado como trabajadora doméstica
Satisfacción laboral	Describir situaciones que le agradan de su trabajo.
Nivel de energía para hacer el trabajo	Identificar cómo se siente de energía en su trabajo, si hay aspectos que le den o roben energía, explorar cuáles.

Trabajadora y su vida fuera del trabajo	Identificar si hay situaciones de su vida personal que influyan en su trabajo y cómo considera que influyen.
Contexto	Identificar situaciones de su entorno que influyan en su trabajo y en ella y cómo considera que influyen.

Fuente: Elaboración propia

- Diario de campo

Hablar de investigación y trabajo de campo implica, desde nuestro enfoque epistemológico, la observación como eje fundamental y como la técnica e instrumento que se manifiesta para aprehender lo social (Martínez, 2007) mediante la experiencia de los participantes y el investigador, por tanto, es importante contar con un registro y ahí la relevancia del diario de campo, el cual permite producir descripciones de calidad, Martínez dice que: “el diario de campo es el principal instrumento de registro de procesos de observación porque este va acompañado de un análisis con base en la cartografía social del contexto donde la acción, problema o estudio se desarrolla” (p. 76, 2007).

En este estudio se realizó un registro descriptivo de lo que implicó el proceso de recolección de datos, para tomar en cuenta aquellos elementos que pudieron no estar reflejados con claridad en las entrevistas, respecto al contexto de las participantes, lo cual contribuyó para cumplir con los objetivos del estudio.

A continuación, se describe el procedimiento que se siguió para ir recolectando los datos.

8.6 Procedimiento

8.6.1 Integración de la muestra

Para la investigación no se contó con un escenario específico como una organización o institución, debido a las características del empleo de las participantes, lo cual generó un proceso lento en la recolección de datos, tomó aproximadamente un año realizar 17 entrevistas en total, en el estado de Guerrero (México) 7 y 10 en el Estado de California (EUA).

La recolección se dividió en tres momentos, el primero fue preguntar entre familiares y amigos si conocían a trabajadoras del hogar, así se fue integrando una lista en cada lugar (Guerrero, México y California, EUA) de esas trabajadoras del hogar identificadas.

En un segundo momento se inició el acercamiento con ellas, esto fue mediante estas personas que las conocían, se les pidió que les comentaran de la investigación y se les invitara a participar, hubo quienes en este primer

acercamiento dijeron que no estaban interesadas, las razones fueron distintas según cada contexto, por ejemplo en el caso de California se cree que había temor por ser indocumentadas y suponer que se les podría identificar y deportar, en el caso de Guerrero, por los problemas de inseguridad y violencia, el temor se encontraba en ser secuestradas o identificadas para luego ser víctimas de la delincuencia, también temían que la información brindada no fuera confidencial y ocasionara que perdieran su trabajo. Hubo quienes dijeron que sí desde la primera propuesta hecha por el contacto y le propusieron días y horarios posibles para efectuar la entrevista.

Se depositó en las trabajadoras la elección del día, hora y lugar para realizar la entrevista, pues la intención fue hacerla en un espacio donde se sintieran cómodas y con la libertad de expresar la información solicitada, tratando de evitarles gastos en transporte, ocupar mucho de su tiempo y también evitar la inasistencia a la cita.

La mayoría de las entrevistas se hicieron en las casas de las trabajadoras, otras en espacios públicos como el zócalo o algún café, en un horario no laboral, entre semana o fin de semana, generalmente fue en su día de descanso o al final de su jornada laboral, sólo una entrevista se hizo en el espacio donde la entrevistada trabajaba, pero fue en un cuarto privado donde nadie de la casa podía escuchar la conversación.

Algunas de las participantes proporcionaron los datos de otras trabajadoras conocidas y se les contactó para entrevistarlas también, atendiendo a la técnica de muestreo por bola de nieve.

Enseguida, se muestra una tabla con las fechas en las que se realizó el proceso de recolección de datos según cada estado:

Tabla 5

Fechas de la recolección de datos por estado

Estado	Mes	Año	Núm. de entrevistas
California	Diciembre	2017	1
Guerrero	Marzo	2018	1
Guerrero	Abril	2018	1
California	Abril	2018	3
Guerrero	Mayo	2018	1
California	Junio	2018	3
California	Junio	2018	3
Guerrero	Agosto	2018	3
Guerrero	Enero	2019	1

Fuente: Elaboración propia.

8.6.2 Proceso de firma del consentimiento informado

Una vez reunida con cada trabajadora, se les leyó el consentimiento informado (véase en el anexo 2), en el cual se describieron los objetivos del estudio, el tiempo que les tomaría su participación, la forma en cómo participarían (respondiendo el cuestionario de identificación con preguntas abiertas y respondiendo otras preguntas que no estaban incluidas en el cuestionario pero que eran parte de la entrevista y la narración de su historia laboral como trabajadora domésticas remunerada) y los aspectos de confidencialidad respecto a la información brindada, mencionándoles que se iniciaría una grabación de audio, una vez aceptada su participación y habiendo firmado el consentimiento informado, ese

audio serviría para capturar la información brindada pero en cuanto se transcribieran las entrevistas se eliminaría, tal como se realizó.

8.6.3 Encuentro con las participantes

Como se mencionó previamente, después de la firma del consentimiento informado se inició la grabación, se realizaron primero las preguntas del cuestionario de identificación (descrito previamente), sirvió como una estrategia para romper el hielo entre la entrevistada y entrevistadora y abrir paso para hacer las preguntas consideradas en el guión de la entrevista, más profundas respecto a su experiencia como trabajadora doméstica remunerada, su relación con los empleadores y situaciones de agrado, desagrado y tensión en las distintas casas donde había laborado.

Responder las preguntas del cuestionario de identificación llevó aproximadamente quince minutos, la entrevistadora leía cada una de las preguntas en voz alta e iba escribiendo las respuestas de la participante en un formato impreso.

En un principio se pensó, primero en contestar el cuestionario y después iniciar con las preguntas del guion de la entrevista semiestructurada, pero conforme se fueron haciendo las entrevistas se identificó que era más fácil, para generar un ambiente de confianza, ir intercalando las preguntas del guion y las preguntas del cuestionario, según la trabajadora y entrevistadora fueran llevando la conversación, por eso la grabación se empezó a hacer, a partir de la tercera entrevista, en el

momento que se terminaba de leer el consentimiento informado y se iniciaba a contestar el cuestionario de identificación.

Las entrevistas se realizaron en un único encuentro con las trabajadoras del hogar. Con una duración aproximada de 30 a 75 minutos. Para definir el número total de entrevistas a realizar se consideraron los tiempos estipulados en el cronograma para el proceso de recolección de datos y la propuesta de los autores de la teoría fundamentada respecto a la saturación teórica (Strauss y Corbin, 2002).

8.6.4 Registro en el diario de campo

Durante todo el proceso de recolección de datos se realizó un registro de lo observado, considerado relevante o útil, según los fines de la presente investigación. Se destinó un cuaderno especial para ir tomando nota, desde el momento de contactar a las trabajadoras, el proceso de entrevista con cada una de ellas y otros aspectos importantes observados de cada contexto.

Todo el registró se hizo a mano y posteriormente se transcribió en un documento de Word, con la estructura ya descrita en el apartado anterior.

En todo este proceso de recolección de datos se han considerado diferentes principios éticos, los cuales se describen en el siguiente apartado.

8.7 Principios éticos considerados en el estudio

Los aspectos éticos fundamentales, considerados en esta investigación, surgen de la ética médica moderna, a partir de los juicios de Núremberg, hoy en día estos principios éticos, del informe Belmont y el código de Núremberg representan un parámetro ético en las investigaciones con seres humanos. El principio de

Autonomía, Dignidad, Beneficencia/No maleficencia y Justicia (Koepsell y H Ruiz, 2015).

El principio de Autonomía fomenta en los seres humanos la capacidad de elegir libremente. En este estudio se cumplió este principio proporcionándole a cada trabajadora un consentimiento informado que incluía el objetivo del estudio, la duración de su participación y la utilidad que se le dará a los resultados de este se trabajó para que fuera claro y conciso, pues sabemos que, sin el consentimiento adecuado, el asentimiento no puede constituir una elección libre. En este consentimiento también se mencionó la participación voluntaria en el estudio, dejando clara la libertad para retirarse del mismo en el momento que lo desearan.

El principio de Dignidad atiende a la necesidad de tratar a cada participante durante la investigación como individuos, con necesidades y capacidades y no como objetos o instrumentos, se considera que este principio está incluido en todas las medidas tomadas (descritas en este apartado), que a su vez implican a los demás principios.

Los datos personales que las participantes proporcionaron son confidenciales, es decir, no se mencionan nombres al difundir los resultados de la investigación, para evitar que se reconozca a alguna de las trabajadoras participantes, sólo se utilizaron para que la investigadora llevará un orden y para obtener datos sociodemográficos.

Las grabaciones de las entrevistas se eliminaron en cuanto fueron transcritas, esto con la finalidad de seguir el principio de no maleficencia, el cual

establece evitar y prevenir daños innecesarios o riesgos que puedan correr las participantes por formar parte del estudio, los cuales no deben ser mayores a los beneficios.

Con respecto al principio de beneficencia, el cual establece maximizar los beneficios para las participantes y conseguir excelencia en la acción, considerando que contribuir al aumento de los conocimientos humanos es visto como benéfico, se le explicará a cada participante los beneficios que se pretenden conseguir con el estudio, a favor del trabajo doméstico y las trabajadoras del hogar.

Por último, el principio de Justicia consiste en la aplicación de derechos y deberes y también implica una distribución equitativa de beneficios y costos, es decir, toda participante debe recibir un trato digno. Este principio requiere un trato especial para las poblaciones desfavorecidas o en condición de marginación o vulnerabilidad, pues reconoce que partimos de posiciones desiguales por tanto la atención debe adaptarse a las necesidades de los participantes. Atendiendo a este principio se leyó el consentimiento informado a cada participante que no sabía leer o escribir frente a un testigo (alfabeto) quien ella decidía estuviera presente.

No hubo remuneración económica para las trabajadoras por su participación, para evitar diferencias con las mismas según el contexto, pues la moneda es distinta y hubiera sido complejo realizar una equiparación en el monto otorgado, y principalmente, no se dio apoyo económico porque no se cuenta con algún financiamiento en la investigación para ello.

Todo lo descrito anteriormente viene detallado en el consentimiento informado que se leyó a cada participante y se le solicitó, si estaba de acuerdo en los términos planteados para su participación, lo firmara.

Una vez concluida la recolección de la información se pasó al análisis de esta, se presenta continuación los pasos que se siguieron para realizar el análisis de esos datos recolectados.

8.8 Procedimiento para el análisis de los datos

Como se ha descrito, la recolección de datos se realizó mediante la observación, registrada en el diario de campo y entrevistas (estructurada y semiestructurada).

De las participantes de California, una solicitó no ser grabada en el momento de la entrevista. Se obtuvieron entonces 10 cuestionarios de identificación contestados y 9 transcripciones de entrevistas en el caso de California, y 7 cuestionarios contestados y 7 transcripciones de las entrevistas realizadas en Guerrero.

Por un lado, cada una de las grabaciones de las entrevistas se transcribieron en un documento de Word, se organizaron en carpetas en la computadora de la investigadora, es decir, se organizó una carpeta con 9 documentos de Word con las entrevistas realizadas en California y otra carpeta con 7 documentos de Word con las entrevistas realizadas en Guerrero; se asignó un número en cada documento de Word, según el orden en el que se realizó cada entrevista, por ejemplo: “1 Entrevista

CA” (entrevista número 1 de California) o “1 Entrevista Gro” (entrevista número 1 de Guerrero).

Por otro lado, la información se sistematizó en un documento de Excel, al cual se le llamó “captura y análisis de datos”. Lo recuperado del cuestionario estructurado se ordenó en la hoja 1, construyendo una base de datos que permitió obtener los primeros resultados de esta investigación, los resultados descriptivos de la muestra:

1) Sociodemográficos

2) Condiciones laborales y

3) La identificación de los factores psicosociales (según la percepción de lo que a las trabajadoras les genera mayor estrés o tensión y lo que les genera mayor satisfacción o agrado en su trabajo).

Con respecto a lo recolectado en las entrevistas y en el diario de campo se dividió el análisis en dos rubros:

1) Análisis de la información compartida por las informantes (entrevistas) y

2) Análisis de la información registrada, en un diario de campo, a partir de la observación de la investigadora.

De los diarios de campo se empezaron a identificar las descripciones de las siguientes situaciones: ubicación de la vivienda de la trabajadora o empleador, estilos de vida, condición migrante, actividades fuera del trabajo, condiciones de tránsito, distancias para trasladarse de un lugar a otro, algunos costos de los servicios que adquirían las trabajadoras en el momento de su participación en el

estudio, etc., es decir, aspectos que las trabajadoras no detallaron en la entrevista, pero permitieron entender o acercarse brevemente a cada uno de los contextos en los que viven y laboran. Estas descripciones se fueron estructurando en el documento de Excel mencionado anteriormente, en una hoja 2.

Con los resultados del cuestionario estructurado, se empezaron a plantear las primeras categorías de análisis, es decir, se inició un primer *template* según la propuesta de King y Brooks (2017) al identificar las 5 situaciones que les generaban mayor tensión o malestar y las 5 situaciones que les generaban mayor agrado o satisfacción en su trabajo.

Se empezó a hacer una lista de todas las respuestas que dieron las trabajadoras del hogar, cabe resaltar que en la mayoría de los casos no lograron responder 5 factores en cada rubro (tensión y agrado) sino en promedio 3.

Con la lista de respuestas de factores generadores de tensión y agrado se empezó el primer ejercicio de categorización, se agruparon las respuestas en micro categorías y posteriormente, esas micro categorías se agruparon en macro categorías. Todo este primer ejercicio se realizó con la colaboración de una investigadora que, en su tesis de maestría, utilizó la misma técnica para la recolección y análisis de factores psicosociales del trabajo (De la Hoz, 2018). Dicha técnica había sido empleada previamente por Hindrichs, Juárez-García y Flores en otra investigación orientada a explorar factores psicosociales del trabajo (Hindrichs, 2020).

Una vez terminada la lista de micro categorías y macro categorías se envió el documento de Excel a dos estudiantes que cursaban la Licenciatura en

Psicología, se encontraban en el octavo semestre de la carrera, se les pidió que hicieran el mismo ejercicio de agrupación en micro y macro categorías a partir de la lista de respuestas de las trabajadoras del hogar de ambos contextos.

Terminada la agrupación por parte de las estudiantes, hicieron la devolución del archivo a la investigadora y nuevamente se realizó una revisión de las etiquetas asignadas inicialmente por las investigadoras y las ahora asignadas por las dos estudiantes, se construyeron nuevamente las micro y macro categorías, algunas pasaron por modificaciones, otras quedaron igual.

La revisión de las macro y micro categorías, descrita anteriormente, permitió poner en práctica lo que Piccardo y Benozzo (1996, citado en Hindrichs, 2020) mencionan en la fase 5 de análisis de datos: “desarrollar o enriquecer las relaciones”, haciendo un ejercicio de validación por criterio con el apoyo de otros investigadores o revisores.

Concluida la lista de micro y macro categorías se copiaron en un nuevo documento de Excel nombrado “captura y análisis de datos”, se organizaron en cuatro hojas distintas del documento:

1) Factores de riesgo en Guerrero,

2) factores de riesgo en California,

3) factores salutogénicos en Guerrero y

4) factores salutogénicos en California.

Se hizo el análisis de cada una de las transcripciones respecto a esas macro categorías finales correspondientes a cada rubro (de riesgo y salutogénicos), se copiaron los fragmentos de texto que hablaban de esa macro categoría y posteriormente se fueron identificando esas partes de las entrevistas (de las

historias laborales) que no tenían que ver con las macro categorías establecidas y se les llamó “categorías empíricas emergentes”.

Posteriormente, se muestra un ejemplo de cómo se fue realizando el análisis descrito en el párrafo anterior:

Tabla 6

Esquema del análisis de datos

Macro categorías	Definición operacional	Micro categorías	Memo	Entrevista 1	Resumen entrevista 1	Entrevis-ta 2…
Lista de macro categorías, resultado del cuestionario estructurado						
Categorías empíricas emergentes						

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se observa lo que King y Brooks (2017) consideraron como el paso 5 en el análisis de datos mediante un *template analysis* llamándolo “desarrollo del *template*”.

Al ir finalizando el análisis se acudió a la estrategia o fase 6 de Piccardo y Benozzo (1996, citado en Hindrichs, 2020) “fortalecer relaciones”, realizando una revisión y comparación de las categorías, identificando una o varias categorías centrales desde las cuales se realizaron algunos esquemas de relaciones.

Posteriormente, se realizaron análisis estadísticos mediante el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Con el fin de comparar los niveles de satisfacción y estrés laboral entre las trabajadoras de California y Guerrero, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney, adecuada para contrastar

diferencias entre dos grupos independientes cuando no se cumplen los supuestos de normalidad.

Después, con el propósito de identificar asociaciones estadísticamente significativas entre factores psicosociales de riesgo y de protección, se recurrió al coeficiente V de Cramer, empleado para medir la intensidad de la relación entre variables categóricas (Agresti, 2019). En la presente investigación se retomaron para el análisis aquellos factores que presentaron resultados estadísticamente significativos.

Con base en estos resultados, se construyeron dos esquemas relacionales: uno orientado a explicar la configuración del estrés laboral y otro enfocado en la satisfacción laboral de las participantes.

En el siguiente capítulo se presenta el análisis de los datos en el siguiente orden: se inicia con una descripción de lo observado en cada escenario, lo cual se registró en el diario de campo, posteriormente se muestran los datos sociodemográficos y las condiciones laborales identificadas según cada contexto, enseguida se presentan en las tablas (11 y 12) los factores psicosociales de riesgo (estrés o tensión) y los factores psicosociales salutogénicos (agrado o entusiasmo) mencionados por las trabajadoras de ambos contextos, empiezan a describir esos factores y se integran fragmentos de lo dicho por las trabajadoras del hogar en las entrevistas y se describen las similitudes o diferencias identificadas en ambos contextos, mostrando algunos esquemas que permiten entender y relacionar los factores psicosociales de riesgo y salutogénicos.

Capítulo 9. Resultados

9.1 Descripción del escenario: California (EUA)

Durante el tiempo que se realizó la recolección de datos en California se observaron y se registraron los aspectos que se describen a continuación, y permiten introducirnos a las condiciones de trabajo presentes en el lugar.

La gente con la que se convivió durante la estancia en California para la recolección de datos, además de las trabajadoras del hogar, comentaron viven en uno de los estados “más caros” de EUA, porque las rentas de los lugares para vivir tienen un mayor costo que en otros estados, por ejemplo, un departamento de dos recámaras, dos baños completos, sala y cocina, la renta tiene un costo de 1,650

dólares al mes aproximadamente. Esta información se corroboró en RentCafe (2025), una página para rentar departamentos en línea.

Las trabajadoras del hogar entrevistadas reportaron tener “muchos biles por pagar”, se entiende por biles a las cuentas que deben costear, dejando gran parte de su ingreso. Es una palabra que viene del inglés “bills” y que incluye: gastos de renta, impuestos, electricidad, agua, teléfono o celular, cable para la televisión, internet, seguro del auto u otro tipo de seguro, gasolina para el auto (de las diez participantes ocho tenían auto), alimentos, actividades recreativas, ropa, zapatos, gastos en útiles escolares o material solicitado en la escuela de sus hijos, pagos de las tarjetas de crédito, etc.

En el caso de las trabajadoras del hogar, la mayoría reportó como otro gasto o “inversión”, la compra del material para hacer limpieza en las casas donde trabajan, pues generalmente van a la casa que les corresponde limpiar con su propio material, situación contraria a México, donde el empleador le proporciona el material.

La mayoría de las trabajadoras entrevistadas en California (EUA) tienen auto, rentan o están pagando la casa donde viven y cuentan con los servicios mencionados anteriormente, esto, se observó las lleva a una dinámica laboral distinta, pues existe una presión por adquirir a la semana o al mes cierta cantidad de dinero que les permita cubrir los gastos mínimos para pagar los servicios adquiridos “básicos y comunes” entre los habitantes del país, pero también para adquirir los materiales que les permitan realizar su trabajo.

El hecho de que las trabajadoras del hogar entrevistadas en California (EUA), en su mayoría tengan auto, implica que deben enfrentarse al tránsito para movilizarse hacía su trabajo o de un lugar a otro, pero también les permite poder transportar su material de trabajo y aceptar trabajos que estén distantes del lugar donde viven. El transporte público en el estado de California funciona diferente al de México, no se observan en las calles las cantidades de taxis que vemos en México, y el “BAS” (haciendo referencia a la pronunciación de “Bus” en inglés, un tipo de Metrobús) tiene diferentes rutas y horarios, pero también se observa poco por las ciudades del estado, la tercera opción de transporte son los autos con conductores que se contactan por su software de aplicación móvil y su tarifa mínima es de aproximadamente 7 dólares.

Se observó que las trabajadoras del hogar entrevistadas hicieron referencia, en cuanto al contenido del trabajo, solo a la limpieza de las casas como su función principal.

Algunas de ellas relataron que cuando se encuentran en búsqueda de casas por limpiar mandan a hacer tarjetas con sus datos de localización y las pasan por debajo de las puertas de las casas.

9.2 Resultados descriptivos de las participantes de California

En el estado de California las trabajadoras del hogar reportaron laborar en las ciudades de Santa Ana, Mission Viejo, Fullerton, Yorba Linda, Irvine, Newport Beach y Garden Grove, todas ellas pertenecientes al condado de Orange, también, dijeron trabajar en la Ciudad de Anaheim, donde se encuentra el centro turístico

Disneyland y una de las trabajadoras habló de laborar en el Country Club North Ranch.

Se muestran en la siguiente tabla los datos sociodemográficos reportados en el cuestionario:

Tabla 7

Datos sociodemográficos de las participantes que trabajan en California

Folio	Edad	Estado civil	Grado escolar	Núm. de hijos	Lugar de origen	Condición migratoria
C01	43	Casada	Secundaria	6	Michoacán	Indocumentada
C02	52	Soltera	Preparatoria	2	Jalisco	Documentada
C03	34	Casada	1° College	3	Ciudad de México	Documentada
C04	45	Casada	2° Primaria	1	Guerrero	Indocumentada
C05	45	Casada	Secundaria	3	Guerrero	Indocumentada
C06	56	Separada	Carrera técnica	3	Baja California	Documentada
C07	50	Unión libre	Secundaria	1	Guerrero	Documentada
C08	58	Viuda	Primaria	3	Morelos	Indocumentada
C09	32	Unión libre	Primaria	1	Oaxaca	Indocumentada
C10	51	Casada	Secundaria	4	Michoacán	Indocumentada

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, las participantes son mayores de edad (un promedio de edad de 46.6 años), todas saben leer y son madres, lo cual significa que tienen responsabilidades familiares, son originarias de diferentes estados de México, de las 10 participantes 6 son indocumentadas y 4 documentadas, hubo

aproximadamente 6 trabajadoras que se negaron a participar por ser indocumentadas y considerar que se podía poner en riesgo su estancia en el país si accedían a dar la entrevista, porque creían que la información podría derivar en una deportación.

La tabla número 8 corresponde al segundo apartado del cuestionario estructurado de identificación de las condiciones laborales.

Tabla 8

Datos sobre algunas condiciones laborales de las participantes que trabajan en California

Folio	Núm. de casas que limpia	Tipo de jornada	Sueldo	Horas de trabajo por día	Días de trabajo por semana	Antigüedad como TDR	Tiene otro/s trabajo/s
C01	5	EXS	80 dólares por día	6 horas	2	6 años	No
C02	6	EXS	80 y 100 dólares	5 a 12 horas	6	3 años	No
C03	15	EXS	100 dólares por casa	5 a 8 horas	6	13 años	Sí
C04	4	EXS	120 a 150 dólares por casa	5 horas	3	5 años	No
C05	8	EXS	300 a 350 dólares quincenal	4 a 8 horas	3	1 año	No
C06	2	EXS	80 a 120 dólares por casa	8 horas	2	8 años	No
C07	3	EXS y planta	20 o 25 dólares la hora	5 o 6 horas	3	18 años	Sí
C08	2	EXS	80 dólares por casa	8 horas	2	8 meses	Sí

C09	2	EXS	100 dólares por casa	5 a 8 horas	2	1 año	Sí
C10	5	EXS	150 dólares la casa mejor pagada	5 horas	5	Más de 20 años	No

Nota: “EXS” significa trabajadora de entrada por salida. Fuente: Elaboración propia.

Las trabajadoras entrevistadas en California tienen una jornada de entrada por salida, se observó poco usual el trabajo doméstico de planta. Parece haber un ritmo en el trabajo distinto al del estado de Guerrero.

En California una trabajadora doméstica puede limpiar más de una casa al día, tener una lista de hasta 15 casas o más por limpiar al mes, como fue el caso de una trabajadora entrevistada, no están todos los días de la semana asistiendo a una misma casa, generalmente asisten una vez a la semana, a los quince días o al mes a limpiar una casa.

Se observó que el trabajo doméstico se entiende como trabajo de limpieza exclusivamente, son pocas las que cocinan, lavan ropa o planchan, generalmente, reportaron cobrarlo como una actividad extra o aparte del pago por la limpieza.

Sus funciones de limpieza están enfocadas en barrer y trapear o aspirar los pisos, sacudir muebles, limpiar los vidrios de las ventanas, lavar los baños y limpiar la cocina. No se dedican a cuidar niños o personas mayores porque eso se identifica como un trabajo diferente y parece tener características distintas en cuanto al sueldo y las funciones a desempeñar.

El sueldo lo acuerdan según el tamaño de la casa y la distancia que haya de su casa al trabajo (por el gasto que hacen para la gasolina del auto y el tiempo que

tardan en llegar al trabajo), pero en general comentaron buscar ganar 20 dólares por hora, lo cual está por arriba del sueldo establecido en la ley del estado (14 dólares por hora).

Sus jornadas laborales por día dependen del tamaño de la casa y las funciones solicitadas, algunas pueden hacerse cuatro o cinco horas limpiando una casa y otras, en casos específicos, pueden estar hasta doce horas.

Otra característica que se observó en este contexto es el tiempo, lo que se tarden en limpiar una casa dependerá de la cantidad de personas que estén limpiando la misma casa, es decir, hubo entrevistadas que comentaron estar trabajando para una agencia dedicada a conseguir casas para limpiar, la encargada o encargado de la agencia organiza un equipo de mujeres interesadas en este trabajo y las lleva a la casa que les corresponda limpiar, la mayoría de ocasiones se queda más de una trabajadora limpiando la casa asignada, lo cual genera que el tiempo que tardan en limpiar sea menor a si lo hicieran solas, pero su jornada laboral no termina ahí, pues no sólo limpian una casa al día, pueden llegar a limpiar hasta cuatro o cinco casas en un solo día y hay ocasiones que hacen limpieza también en oficinas u otro tipo de espacios (hospitales, albergues, hoteles, etc.).

Nueve de las diez entrevistadas, trabajan por cuenta propia, es decir, no dependen de una agencia o una empleadora que les asigne las casas por limpiar.

Una de las entrevistadas sí tiene una empleadora que le indica qué casas, oficinas y otros espacios deben limpiar. Esta trabajadora dijo tardar menos horas limpiando una casa, pues es un trabajo en equipo, generalmente van tres personas

a limpiar la casa asignada, salen de esa y se dirigen a otra inmediatamente, el pago se le asigna por quincena, de 300 a 350 dólares, considera más conveniente trabajar de esta forma, pues no tiene que preocuparse por cómo llegará a la casa que les toca limpiar ya que la recogen en la puerta de su casa, la llevan a las casas correspondientes y al final de la jornada laboral la dejan en su casa, tampoco se preocupa por el material que va a utilizar o por conseguir las casas para limpiar y ya tiene un sueldo fijo por quincena.

La mayoría de las entrevistadas en California reportaron tener una antigüedad en esta labor de al menos un año, hubo una entrevistada que tiene más de 20 años dedicándose a la limpieza doméstica y mencionó estar feliz con su trabajo.

De las 10 entrevistadas, 6 se dedican al trabajo doméstico y 4 tienen otros trabajos, por ejemplo: limpiando oficinas, en fábricas o restaurantes (como cocineras, lavaplatos o haciendo limpieza).

9.3 Descripción del escenario: Guerrero (México)

Como se mencionó previamente, el estado de Guerrero pertenece a México y durante el tiempo que se realizó la recolección de datos se observaron y registraron los aspectos descritos a continuación, y que permiten identificar con mayor claridad las condiciones de trabajo presentes en el lugar.

Uno de los lugares del cual se tuvo mayor participación de trabajadoras es del Municipio de Teloloapan (Guerrero), ya que se cuenta con más conocidos en este lugar, lo que facilitó el contacto y acercamiento con las participantes, se

entrevistaron a 6 trabajadoras de ahí y una trabajadora de Acapulco (Guerrero) una de las ciudades turísticas más importantes del estado e incluso del país.

Generalmente, las trabajadoras entrevistadas reportaron tener gastos de renta, comida, transporte (ninguna tiene auto propio), cable para televisión, luz, agua y gas.

El costo de la renta en Teloloapan es de 500 a 1,000 pesos mexicanos aproximadamente, según el tamaño de la casa. De las 6 entrevistadas en este lugar solo 2 tienen casa propia.

Para llegar a su trabajo usan transporte público o se van caminando.

No tienen que comprar materiales porque en la casa donde trabajan se los proporcionan y pareciera se entiende no corresponderles a ellas comprar el material.

Se observó que el trabajo doméstico no solo se considera para la limpieza de la casa, puede implicar otras tareas como: hacer mandados, cuidar niños, cocinar, lavar, planchar, etc., por ejemplo, una trabajadora de Teloloapan trabaja en una casa donde los empleadores tienen una farmacia y le piden limpiar y ordenar los medicamentos, otra empleada trabaja en una casa donde por las mañanas es restaurante y le piden que sea mesera mientras haya clientes en el restaurante.

Las trabajadoras comentaron que generalmente consiguen trabajo por recomendaciones de conocidos.

9.4 Resultados descriptivos de las participantes de Guerrero

Como se mencionó anteriormente, en el estado de Guerrero, participaron 7 trabajadoras que reportaron laborar en Teloloapan y la ciudad de Acapulco.

Posteriormente, se muestra una tabla con los datos sociodemográficos de las participantes:

Tabla 9

Datos sociodemográficos de las participantes que trabajan en Guerrero

Folio	Edad	Estado civil	Grado escolar	Núm. de hijos	Lugar de origen
G01	22	Soltera	Bachillerato	1	Guerrero
G02	33	Unión libre	Primaria	3	Guerrero
G03	45	Casada	Cuarto grado de primaria	3	Guerrero
G04	17	Soltera	Tercer grado de bachillerato	0	California
G05	15	Soltera	Primer grado de bachillerato	0	California
G06	50	Soltera	Secundaria	4	Guerrero
G07	48	Casada	Secundaria	1	Guerrero

Fuente: Elaboración propia.

De las entrevistas realizadas, se contó con la participación de 2 menores de edad (el promedio de edad es de 32.8 años), las cuales son independientes económicamente y también estudiantes de bachillerato. De las 7 participantes, 5 son madres y 2 no (las chicas menores de edad), 5 nacieron en Guerrero y 2 en California.

Todas las entrevistadas saben leer, el grado máximo de estudios es bachillerato, 4 son solteras y trabajan para solventar sus gastos, 2 son casadas y 1 vive en unión libre, éstas 3 últimas que tiene pareja colaboran económicamente para

solventar los gastos de su casa y familia, pero no recae en ellas completamente la responsabilidad económica de su hogar.

Enseguida, se muestra una tabla con la lista de algunas condiciones laborales, de las trabajadoras remuneradas participantes de Guerrero, identificadas gracias al cuestionario estructurado:

Tabla 10

Datos sobre algunas condiciones laborales de las participantes que trabajan en Guerrero

Folio	Núm. de casas que limpia	Tipo de jornada	Sueldo	Horas de trabajo por día	Días de trabajo por semana	Antigüedad como TDR	Tiene otro/s trabajo/s
C01	1	EXS	$150 día	9	6	1 año	No
C02	1	EXS	$500 semana	5	5	12 años	No
C03	1	EXS	$150 día	10	6	12 años	No
C04	1	EXS	$80-130 día	4 a 8	7	1 año	No
C05	1	EXS	$130 día	9 a 10	7	1 año	No
C06	No tiene fijas	EXS	$200 día	9	No tiene fijos	37 años	No
C07	1	EXS	$1400 a la semana	8	6	20 años	No

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que las trabajadoras entrevistadas en Guerrero, a diferencia de las de California, sólo trabajan en una casa, sus funciones son diversas, no sólo se dedican a hacer limpieza, sino que también lavan ropa, lavan trastes, algunas

planchan, cocinan, *realizan mandados* (van a hacer compras de lo que haga falta en la casa o a realizar pagos), cuidan niños, etc., por el mismo sueldo. La jornada laboral por día es más duradera que en el caso de las trabajadoras de California y llegan a ir a la misma casa cinco, seis o siete días a la semana.

Un aspecto importante por resaltar es el sueldo. Como se describió anteriormente, Teloloapan es un municipio donde pareciera que los costos de algunos servicios son menores a Acapulco, aunque son dos ciudades del mismo estado, el segundo es un lugar turístico, lo que podría generar costos de servicios más elevados y también sueldos más elevados.

Respecto al sueldo que reciben las trabajadoras, se observa que va desde $80 hasta $200 pesos por día en Teloloapan, mientras que en Acapulco la trabajadora doméstica entrevistada reportó recibir un sueldo de $233 pesos el día. En este aspecto parece haber menos uniformidad en cuanto a lo que puede ganar una trabajadora doméstica comparada con lo reportado por las entrevistadas en California, donde la mayoría comentaron buscar ganar un sueldo de al menos 20 dólares la hora.

9.5 Identificación de factores psicosociales del trabajo en California y Guerrero

En la última sección del cuestionario de identificación de datos sociodemográficos, condiciones laborales y factores psicosociales del trabajo, se les pidió a las trabajadoras reflexionar sobre 5 aspectos que le ocasionaron mayor malestar o tensión y le generaban mayor agrado o entusiasmo de su trabajo,

algunas solo lograron identificar una situación y consideraban era la única que les generaba tensión/estrés o agrado/entusiasmo, en promedio se identificaron 3 situaciones de cada rubro por trabajadora, se observó que, en general, les fue difícil responder a esta parte del cuestionario, es probable que no haya quedado clara la pregunta, ya que durante la entrevista mencionaron con detalle más situaciones estresantes o satisfactorias de su trabajo que las mencionadas en este cuestionario.

Para revisar los factores psicosociales reportados, se hizo una lista de lo que dijeron las 17 entrevistadas, de ambos contextos, se clasificaron en una hoja de Excel los factores de riesgo o estresores y en otra hoja los factores de agrado o salutogénicos, tal y como se les preguntó y ellas lo reportaron, posteriormente, se fueron analizando esas listas por micro categorías y macro categorías, así como se explicó en el apartado “análisis de datos”, a continuación, se detallan los resultados.

9.6 Aspectos que les provocan mayor tensión o estrés

De las 17 entrevistas realizadas se hizo una lista de 48 situaciones o aspectos de su trabajo que les generaban tensión o estrés, se fue revisando uno a uno y se obtuvieron 33 micro categorías, de éstas micro categorías se hizo una revisión más para agruparlas y poder obtener las macro categorías, se generaron 10 macro categorías y se presenta en la siguiente tabla la lista y agrupación de estas:

Tabla 11

Factores de riesgo

Macro categorías	Micro categoría	Frecuencia
1. Insatisfacción con las condiciones de su trabajo	1.1 Cuando recibe diferentes órdenes de diferentes personas 1.2 Estar en el sol tallando vidrios 1.3 Estar trapeando 1.4 Incumplimiento con los pagos por parte de los empleadores 1.5 Trabajar en presencia de mascotas 1.6 Trabajar en presencia de los que habitan la casa	10
2. Carga laboral	2.1 Cuando hay muchos clientes 2.2 Cuando llega la familia de visita 2.3 Exceso de trabajo 2.4 Realizar mandados 2.5 Limpiar baños y vidrios 2.6 Limpiar horno con exceso de grasa	10
3. Precariedad laboral	3.1 Trabajo extra sin pago extra 3.2 Sueldo insuficiente para cubrir sus gastos 3.3 Inestabilidad con el sueldo 3.4 Incertidumbre laboral	5
4. Doble jornada	4.1 Cumplimiento con su rol de ama de casa 4.2 Cumplimiento con su rol de estudiante 4.3 Cumplimiento con su rol de madre	5
5. Trabajo bajo presión del tiempo	5.1 Trabajo bajo presión 5.2 Presión por el tiempo	4
6. Insatisfacción con actividades propias de su trabajo	6.1 Planchar 6.2 Limpiar los vidrios de los baños 6.3 Limpiar el medicamento 6.4 La cocina	4
7. Relación entre compañeros de trabajo	7.1 Relación entre compañeros de trabajo	3
8. Presión por aspectos relacionados con el tránsito	8.1 Tránsito 8.2 Presión por el tiempo	3

9. Supervisión controlante	9.1 **Supervisión excesiva**	2
10. Relación con los empleadores	10.1 Los hijos de los empleadores 10.2 El carácter de los empleadores	2

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla anterior, se fueron identificando situaciones similares que mencionaron las trabajadoras les generaban tensión en su trabajo, por ejemplo el cumplimiento de su rol como madre, ama de casa y estudiante, aunque no son roles que desempeñan en el trabajo pero afectan su estado de ánimo, puesto que mencionaron estar pensando en lo que tienen que hacer al salir del trabajo o hacer actividades relacionadas con esos roles antes de llegar al trabajo las agota o desgasta y su desempeño laboral se ve afectado, por tal razón esas tres situaciones encontradas como similares y que describieron diferentes trabajadoras del hogar se agruparon en la macro categoría “doble jornada”.

Así como se describe el ejemplo anterior, se fue nombrando y agrupando una a una de las macro categorías, el número colocado en la columna de frecuencia hace notar las veces que esa macro categoría fue mencionada en la narración de todas las participantes.

Se identificó a la insatisfacción con las condiciones de su trabajo y la carga laboral como macro categorías con mayor frecuencia.

Enseguida, se describirán cada una de las macro categorías desde lo recuperado en las historias laborales (entrevistas semiestructuradas).

9.6.1 Descripción de factores de riesgo a partir de las macro categorías

- Insatisfacción con las condiciones de su trabajo

La macro categoría de insatisfacción con las condiciones de trabajo se refiere a las situaciones propias de la casa donde labora la trabajadora doméstica remunerada y algunos aspectos relacionados a la dinámica que se ha establecido con los empleadores, situaciones que le disgustan, de tal forma que se convierten en factores de tensión. Se consideraron situaciones como: Cuando recibe órdenes de diferentes personas, incumplimiento de los pagos por parte de los empleadores, trabajar en presencia de las mascotas, trabajar en presencia de los que habitan la casa o hacer algunas actividades bajo condiciones que le desagradan.

En el siguiente fragmento de la entrevista se ejemplifica el desagrado por hacer la limpieza cuando hay mascotas en la casa:

> *"…(Risas) creo que sí porque tiene un perrito y como está chiquito, apenas lo están educando pues hace males y todo eso (…) Pues que luego se hace del baño por donde quiera (…) Sí, a veces y sino pues luego nada más anda detrás de mí y eso es lo que no me gusta que ande detrás de mí"* (Entrevista G05).

En el fragmento anterior se describe cómo, en algunos casos, las mascotas pueden constituir un estresor, ya que pareciera que obstaculizan la rapidez con la que se podrían realizar las tareas. Es importante señalar que este estresor se identificó en relación con aspectos de agrado o desagrado propios de la trabajadora; es decir, si no existe afinidad por los animales o si no se encuentra adaptada a convivir con ellos, le resultará más complicado llevar a cabo sus labores domésticas.

El ejemplo siguiente muestra cómo el hecho de encargarse de las mascotas cuando no se tiene agrado por las mismas, se convierte en un estresor que combinado con otros aspectos que le desagradan a la trabajadora, respecto a las condiciones de su trabajo, la pueden llevar a renunciar:

> *"Bueno eso sí, mire, después de ahí trabajé con unos que no sé de dónde eran, pero eran asiáticos, los dos eran doctores, tenían dos hijas, ahí si tenían un trabajo que tenía que empezar por decir a las ocho de la mañana y a las 5 de la tarde terminaba, pero en ese transcurso no la querían ver sentada, tenía que estar haciendo su trabajo, lo que sea, pero tiene que estar movida. De ahí lo único que a mí no me gustaba era que tenían perros y yo los tenía yo que bañar, me gustan los perros, pero no me gusta tocarlos, solo verlos y no duré mucho ahí, duré solamente como dos meses" (*Entrevista C01).

Respecto al incumplimiento de los pagos por parte de los empleadores, en varias entrevistas se comentó ser un factor de insatisfacción, inconformidad y percepción de falta de respeto o valor por el trabajo que las trabajadoras del hogar hacen.

> *"Uh sí, imagínate, bien cansada y para venirte a la casa sin nada y que te lo den a las dos semanas o al mes, no pues no"* (Entrevista C02).

El sueldo, en la mayoría de los casos, es el principal incentivo para trabajar, les permite adquirir servicios o productos para ellas o su familia necesarios para vivir y cuando hay un incumplimiento por parte del empleador empiezan a presentar un desánimo o sensación de desagrado por el trabajo, se relaciona con el estrés o como un factor de riesgo porque no por no recibir su sueldo dejarán de tener los gastos de su día a día y el hecho de tener que buscar estrategias para resolver esos pagos pendientes o adquirir lo que requieren les genera tensión.

Limpiar en presencia de quienes habitan la casa fue un aspecto reportado en mayor medida por las entrevistadas de Guerrero. Como se menciona más adelante, en algunos casos en California, especialmente con empleadores estadounidenses, se describió la costumbre de salir de la vivienda o dejar libre el espacio para que ellas pudieran realizar su trabajo. Esta situación contrasta con lo que describe la siguiente trabajadora de Guerrero:

> *"...aunque yo me acababa de dejar la limpieza donde el hijo, llegaba un zapato por allá, donde yo dejaba el sillón arreglado, donde llegaba el hijo, o sea, yo a veces decía a la señora ha de pensar que yo a veces no hago el quehacer, pero yo me voy con mi conciencia tranquila porque yo lo hice, porque óyeme, yo la lo hice y me voy y al rato él lo hace y o sea, digo, para eso estamos para que nos paguen ¿no? pero no es porque ya yo dejé arreglado y él llegó y así me dejó el sillón, o sea yo estoy de acuerdo, digo: "bueno para eso está uno, para que le paguen, para eso trabaja" pero yo no voy a poder arreglar cinco o seis veces el sillón porque él llega y se siente y lo arruga o yo no voy a levantar los zapatos porque llegó y aventó un zapato, o sea, si me pagaran por cada cosita óyeme ¿cómo iba a salir de rica?"* (Entrevista G06).

En el fragmento anterior se observa cómo el realizar la limpieza en presencia de los que habitan la casa, aunque es una característica o condición de ciertos trabajos, está asociada estrechamente con la siguiente macro categoría, la carga laboral, pues pareciera que entre más personas estén en la casa en el momento de que la trabajadora hace la limpieza, mayor será la carga laboral.

Es importante este aspecto porque se notaron diferencias entre las mujeres que trabajan en California con empleadores estadounidenses y las mujeres que trabajan en Guerrero o en mismo California, pero con empleadores latinos, pues

pareciera que los estadounidenses entienden que deben salirse de la casa o colocarse en un solo espacio de esta cuando la trabajadora está limpiando.

- Carga laboral

Esta macro categoría hace referencia a la tensión que sienten las trabajadoras del hogar cuando consideran que ciertas actividades que deben hacer en su trabajo son complejas, cansadas o tediosas, por ejemplo, la trabajadora G01 que habló de trabajar en una casa donde por las mañanas venden desayunos y le piden que atienda a los clientes, y después realice las labores de limpieza de la casa, mencionaba sentirse estresada *"cuando hay muchos clientes".*

> *"…porque hay veces que siento como que ¡ya te lo serví! No, pero es que yo estoy haciendo una cosa y ella ya me está poniendo otra para que yo lo haga, y como yo soy la única mesera, sí se me hace pesado, porque la otra señora nada más hace las tortillas, y a veces que piden que se les preparen huevos y ella lo hace, y me sirve y yo voy a traer un vaso, que piden más tortillas y yo voy a llevar más tortillas, y los platos que me van sirviendo los debo llevar, y en esa forma grita o ella se estresa en la forma de que ve los platos y yo no me muevo, pero es cuando me estreso pues porque yo no puedo hacer todo a la vez"* (Entrevista G01).

En el fragmento anterior de la entrevista se observa cómo la carga laboral se percibe por las distintas actividades que debe hacer en un momento la trabajadora, y hay una asociación con otro elemento que ella llama "gritos" por parte de la empleadora, lo cual aumenta la tensión, pues debe cumplir con varias actividades de forma eficiente bajo la presión efectuada por los gritos de la empleadora.

En este rubro también se consideró la situación reportada por las trabajadoras sobre las visitas que llegan a la casa donde laboran, al pedirles que mencionaran algo que les estresa respondieron: *"cuando llega la familia de los empleadores de visita"* como lo describe a continuación la trabajadora G02:

> *"Pues sí, hay veces, bueno cuando es, este diciembre que vienen muchos, si vienen sus hijos en ese entonces, dos semanas o una semana y media, pero como, ya los conozco también no más que si salgo a las 3 cuando vienen ellos, pero, no más en estar esperando, andar ahí parada esperando que se levanten de las camas y es lo mismo, aunque salgo a las 3, pero hay una hora que no hago nada, hay veces pues ya estoy esperando, a que, para barrer y trapear, pero ahorita pues no, no me he estresado, ahorita está todo bien, están las dos nada más, su hija, Doña B y su nieta y ahorita está bien"* (Entrevista G02).

Las visitas, como lo dice la empleadora en la entrevista generan un cambio en la rutina, el contenido del trabajo cambia, porque ya no se depende solo de las personas que habitan la casa cotidianamente sino de las características, conductas y condiciones de las visitas, pues pareciera entenderse en este contexto, en Guerrero que la trabajadora doméstica está al servicio o depende de los que estén en la casa en ese momento.

Lo que se está intentando describir hasta ahora es, que la sensación de exceso de trabajo reportada por las trabajadoras del hogar remuneradas tiene que ver con lo siguiente: sentir que tienen mucho quehacer, andar en diferentes ocupaciones, tener doble trabajo en la misma casa, que durante el día de trabajo haya más de lo normal, como lo dicen las trabajadoras a continuación:

“Pero como quiera en un solo día, siento que sí, por decir el 23 o el 21, esos días siento que ya arreglé bien y me manda a traer, no, péiname, no y si me vas a lavar esto y o sea cada quien me manda, y entonces ahí siento que ya Doña B casi no le hago caso cuando esos días que vienen ellos, ya no le hago caso pues, pero de todas maneras me estresa porque digo, me mandó y no lo hice, pero estoy ahí con sus hijos pues porque, ándale C, su nuera, péiname, esto no, no me gustó, es que me gusta que me agarren, digo: ¡Ay! y yo entre mí digo: ¡Ay! ya quiero terminar para ir a (risas) a trapear y ahora su hija, acompáñame, me van a dar un masaje y yo en el camino voy pensando Doña B va a decir que no le hice el aseo o esto y si me siento como presionada” (Entrevista G02).

En este fragmento de entrevista se reitera lo que se dijo previamente, parece haber un conflicto en la trabajadora cuando recibe distintas órdenes de las personas que están en la casa en ese momento, y no existe una posibilidad de poner un límite y centrar sus actividades a sus funciones principales, porque pareciera entenderse que “todo lo que le manden a hacer” corresponde a sus funciones como trabajadora doméstica.

Posteriormente, se presenta otro fragmento de entrevista que está asociado a trabajar en una casa cuando hay visitas:

“Sí, am, también este, bueno, am, una de las cosas que para uno es molesto es el hecho de que, am, el día que uno va a trabajar ahí tengan como personas de visita, no le respeten a uno sus horarios, que llega uno y que tengan así de trastes, que tengan así de esto, cosa que nunca quedaste en el acuerdo de lavar extra trastes o de recoger extra cosas, y que entonces este te toque hacer todo ese trabajo y vas a meter dos horas más por el mismo dinero, extra trabajo más bien sería, por el mismo dinero, y eso es bien común” (Entrevista C02).

El fragmento anterior corresponde a una entrevista realizada en California, también describe cómo la carga de trabajo aumenta cuando hay visitas, porque se asume que la trabajadora tendrá que atender o realizar lo cotidiano más lo generado por las visitas, la inconformidad se presenta porque no hay un pago extra y entonces parece haber una percepción de injusticia, pues es más trabajo, pero con la misma remuneración.

- Doble jornada

En este aspecto las trabajadoras hicieron referencia a funciones que tienen que cumplir fuera de sus trabajos, pero que afecta su estado de ánimo o energía en el trabajo, hablan de los diferentes roles que juegan como: estudiantes, mamás, amas de casa, hijas, esposas, etc.

La trabajadora C01 de California, tiene 6 hijos y describió como uno de sus principales estresores es el hecho de ver quién le cuidará a su hija más pequeña o dejar a sus otros hijos en la escuela antes de irse a trabajar, paga 25 dólares por día a la cuidadora de su hija, describió que no siempre paga porque se la cuiden, pero atender las responsabilidades que tiene que ver con sus hijos, sumadas a las de su trabajo se convierten en un factor de riesgo:

> *"A veces, no siempre, dependiendo el día que tenga uno las cosas que hacer, por ejemplo, que hay que llevar un día a un niño para acá y para allá. De andar en la calle eso si me estresa mucho, pero sí es un día regular de que sale a dejar uno a los niños, por ejemplo, llevo mi niña al preescolar, regreso y voy a hacer ejercicio, y regreso y la recojo, para mí es un día normal, pero sí por ejemplo tengo citas en el doctor, como tengo seis hijos pues a veces*

es uno, a veces es otro, pero en diferentes citas, entonces eso sí me estresa" (Entrevista C01).

Esta macro categoría incluye el rol de estudiantes porque describió su experiencia una trabajadora doméstica, menor de edad, estudiante de bachillerato, que vive y trabaja en la ciudad de Teloloapan, trabaja para pagar sus estudios y mencionó como principal estresor "las tareas de su escuela", pues describió que tiene que ir a la escuela y después a su trabajo.

"Pues en ocasiones sí porque con eso de la escuela a veces digo no sé no me va a dar tiempo de hacer esto o me voy a dormir tarde al hacer mis tareas y así" (Entrevista G04).

"Pues en ocasiones sí, cuando así siento mucho estrés en ocasiones si siento que no debería estar haciendo, no sé, estudiar nada más, pero pues a veces si pienso como mis abuelitos que, pues ya están grandes y así y, pues les digo no pues a la vez pues está bien ¿no? porque voy aprendiendo lo que es el valor de tener el dinero, de cómo ganárselo y así" (Entrevista G04).

Estos fragmentos de la entrevista muestran brevemente la historia de una de las trabajadoras del hogar menores de edad que participó en el estudio, cursa el bachillerato, vive con sus abuelos maternos, es huérfana y tiene dos hermanas más, ella tiene que trabajar para poder pagar sus estudios y apoyar a sus abuelos con los gastos de la casa, su estrés está enfocado en la sensación de no poder cumplir satisfactoriamente con las dos principales actividades que realiza, como trabajadora doméstica y como estudiante. Es una entrevista que se considera está asociada con la macro categoría que se describe a continuación sobre precariedad laboral.

- Precariedad laboral

Se le nombró así a esta macro categoría porque hace referencia a las narraciones de algunas trabajadoras que mencionaron como un estresor sentir que se quedan sin el trabajo (incertidumbre laboral), no tener un trabajo estable o ingreso estable, o tener un ingreso insuficiente para cubrir sus gastos, es una condición que la investigadora cree no depende del todo de ellas sino depende de las condiciones laborales, económicas, políticas y sociales en las que se encuentra el país donde ellas viven y laboran. Enseguida se presentan algunos ejemplos de entrevistas al respecto:

> *"Bueno ahorita me estaba estresando esto, porque tengo los pagos y no tengo el trabajo" (Entrevista G06).*
>
> *"Mira, es como te digo, a veces toda la semana no tengo y a veces la otra semana me cae, dos tres seguiditos, a veces toda la semana ¡ay tengo toda la semana, luego dicen por ahí, la agenda cargada! Y a veces hasta dos semanas sin trabajar y a veces hasta dos semanas recorridas"* (Entrevista G06).
>
> *"Sí, mira a mí me estresa, el otro día fui con el doctor y le dije, mire a mí me estresa porque tengo trabajo, a mí me estresa porque no tengo (se le quebró la voz). Ahorita tengo un pago de Coppel y dije yo, "ay que me esperen tantito" y pues el otro día fue la clausura de Santiago, y pues como no tuve trabajo llevé a empeñar una esclava, entonces tengo que dar cada ocho días, entonces pues son cositas de que pues uno si avanza ¡ah pues que tengo una deuda voy a empeñar!, y al rato es el problema que cada mes, cada ocho días y si no pierdes lo poco que tienes, una que tal vez la pude haber vendido en tres mil pesos y aquí me están dando dos mil pesos, entonces es lo que uno, porque mira yo platico y digo, yo mantuve 4 hijos, yo me hacía tandas, la casa que tenemos entre los hijos, que uno aportó esto, que uno aportó lo*

otro, pero era yo la que tenía más, o sea, con mis tandas yo saqué 4 hijos adelante, que ahora ni yo me mantengo porque si voy ahorita voy a ir con Jair y ya me dio $200 pesos, y en Coppel tengo que pagar un pago de $175 ¿cuánto me queda? El gas ¿cuánto cuesta? Que tenemos ahorita la ventaja que hay donde vas a llenarlo que le puedes poner $50 pesos, sí porque si un gas chiquito que te cuesta $500 y ganas a la semana $700 pesos" (Entrevista G06).

Los fragmentos de la entrevista anterior corresponden a una trabajadora de Guerrero, describe tener trabajos de forma inestable, pues le llaman cada vez que requieren apoyo para limpiar alguna casa, pero eso puede ser una vez, a la semana, al mes o ninguna vez al mes, y externaba su preocupación por que tiene pagos fijos por hacer, como la luz de su casa, el agua, las comidas, etc., y no siempre cuenta con el dinero para poder realizar dichos pagos y compras, es una trabajadora que describió tener psoriasis como efecto de los niveles de estrés a los que se siente sometida por su condición económica.

A continuación, se muestra otro ejemplo sobre esta macro categoría, pero ahora de California:

"Yo me preocupo mucho, bueno, por mi salud, yo ahorita estoy buscando suplementos para mantenerme bien de salud, porque en este tipo de trabajos si no trabajas no agarras dinero. Esa es una de las cosas que digo: ¡que no me vaya a enfermar, que no me vaya a enfermar! El día que me operaron de mis varices duré dos meses y no hay dinero, no hay entrada de dinero, con lo poco que ganaban mis hijos y todo eso con eso sobrevivimos" (Entrevista C02).

Como se mencionó en el apartado teórico, respecto a las características de este trabajo, se señaló que se considera informal porque, entre otros elementos, las

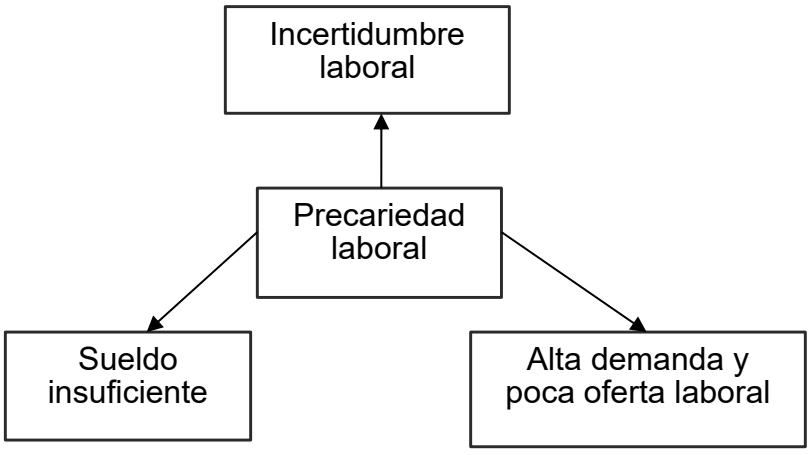
empleadas no cuentan con las prestaciones de ley que pudieran tener trabajadores de otros sectores, como un seguro que cubra gastos médicos o la posibilidad de reportar una incapacidad en su trabajo y seguir percibiendo un ingreso. Se observa, en el relato de la trabajadora anterior que, al no contar con estas posibilidades, e ir al día en sus gastos e ingreso, padecer una enfermedad es un factor de riesgo o un estresor porque la imposibilita para poder trabajar y cubrir sus necesidades.

Otra trabajadora de California describió cómo fue su experiencia cuando empezó a dedicarse a esta labor, y lo complicado que fue para ella poder ir teniendo trabajo que le permitiera lograr un ingreso suficiente para cubrir sus gastos:

> *"porque es muy difícil aquí, como hay mucha competencia, es muy difícil conseguir casas, cuando yo empecé tire 5 mil tarjetas y de esas 5 mil nada más agarré tres casas, pero sí, es que es mucha competencia y ya me fui haciendo de mis casas por puras recomendadas"* (Entrevista C03).

En el fragmento de la entrevista anterior se lee otra condición de la precariedad laboral, poca oferta y alta demanda laboral, se sintetizan en el siguiente esquema los elementos que, desde el discurso de las trabajadoras y el análisis de la investigadora, se considera componen la precariedad laboral:

Figura 2. *Precariedad laboral*



La realidad es que parece haber mayor oferta laboral en California que en Guerrero, pero la sensación de que el sueldo les es insuficiente estuvo presente en las narraciones de la mayoría de las entrevistadas, indistintamente del contexto. En Guerrero resaltó en las entrevistas la incertidumbre laboral, sentir su trabajo poco estable o seguro.

- Trabajo bajo presión del tiempo

Esta macro categoría hace referencia a realizar su trabajo bajo la presión del tiempo, ya sea porque el empleador haga mención del tiempo o la presión que la trabajadora ejerce sobre sí misma respecto al tiempo, porque tiene otras responsabilidades que cumplir, como se describieron en la macro categoría de doble jornada.

El siguiente fragmento de una entrevistada en Guerrero ejemplifica la presión que la trabajadora ejerce sobre sí misma, pues no tiene un empleador que está detrás de ella diciéndole que tiene que hacer la limpieza más rápido o diciéndole las actividades que tiene que hacer, sin embargo, se estresa:

> *"…a veces me estreso porque ya se me hizo tarde y digo: ¡Ay a qué hora voy a llegar, ya se me hizo tarde!… que se me haga tarde y no termine mis cosas, no me gusta dejar mis cosas empezadas, soy de esas personas de que una vez que empiezo no me gusta dejar las cosas empezadas. Ahorita me decía mi patrona "deje esos trastes, deje la estufa así" ¡no! Le dije: cómo cree tiene la estufa mucha grasa, se me hace más difícil a mí, porque no me dice: "déjela yo lo hago" o "ahí déjela" dice: "déjela, ahí mañana lo hace" se me acumula más al otro día, o sea pienso ¿no?"* (Entrevista G03).

“Pues nada más eso, como le digo a mí no se me dificultan las cosas, me pongo nerviosa cuando sé que ya se me está haciendo tarde y me desespero” (Entrevista G03).

La trabajadora mencionó estar pendiente de la hora durante su día laboral, pues siente que no le dará tiempo terminar y se desespera, de hecho, la entrevista se realizó cuando salió de su trabajo y lo primero que mencionó fue tener poco tiempo pues necesitaba llegar a su casa a cierta hora.

Otra trabajadora, del mismo contexto, ejemplifica también la presión que ejerce sobre sí misma para terminar a la hora que ella espera hacerlo.

“Yo no soy de esas que hay luego hago eso, no, yo desde que llego me ves apurada haciendo quehacer, haciendo esto, haciendo lo otro tratando de ganarle al tiempo, no el tiempo que me gane a mí, o sea, yo a las 5 quiero apurarme e irme…” (Entrevista G06).

“Pues te digo esto, o sea, lo que a mí estresa es, por decir que yo tengo mi salida a las 5:00 pm y que llegan personas y dicen “ah sí esto y lo otro” o sea, eso me estresa y me molesta porque yo ya tengo mi hora de salida a tales horas, y ellos, o sea, “sabes qué quédate otro rato” pero no es quédate otro rato y te doy otro más, o sea, ellos “quédate” con el mismo sueldo” (Entrevista G06).

Las razones por las que se sienten presionadas por el tiempo son diversas, una de ellas es, porque el trabajo doméstico nunca termina, si se quedan más tiempo en la casa donde laboran les seguirán solicitando que realicen más actividades, pareciera que ellas tienen una rutina clara de actividades por día y llegan a la casa y cumplen con esa rutina, y esperan poder terminarla en tiempo.

- Insatisfacción con actividades propias de su trabajo

En esta macro categoría se consideraron situaciones o actividades que tienen que ver con el contenido de su trabajo, del cual les desagradan aspectos específicos, por ejemplo: estar en el sol tallando vidrios, trapear, hacer mandados, la cocina, limpiar baños, limpiar el horno con exceso de grasa, limpiar los vidrios de los baños o planchar, etc., y tiene que ver con los gustos de cada trabajadora doméstica, pues a alguna le puede encantar la cocina y a otra no, por ejemplo.

En esta macro categoría se encontraron diferencias en los contextos, respecto a las actividades que implican su trabajo o el contenido de la tarea, pues pareciera estar claro que en California una trabajadora doméstica es quien se encarga de la limpieza solamente y que todas las otras funciones son extras a su labor, sin embargo, en el estado de Guerrero pareciera que todo lo que implica una actividad dentro de la casa le corresponde hacerla a la trabajadora doméstica.

A continuación, se muestran algunos fragmentos de entrevistas de diferentes trabajadoras de California:

> *"Aspirar y trapear (risas) les digo que me deja descuadrilada (risas), me duelen mis caderas cuando hago eso, eso sería lo único"* (Entrevista C01).
>
> *"Los baños a mí no me gustan, los hago porque los tengo que hacer, es lo que menos me gusta"* (Entrevista C02).
>
> *"Tal vez cuando necesito limpiar el horno y es demasiada grasa y es cuando es muy difícil de poder lograr que quede muy limpio, cuando ya está muy quemado el horno"* (Entrevista C03).
>
> *"Pues sería los baños, es lo más pesado los baños por los líquidos, se ponen los líquidos y a darle duro, tállele y tállele de verdad"* (Entrevista C04).

Se observa que tiene que ver con el contenido de la tarea y los gustos o habilidades de cada trabajadora, pues probablemente para alguna sea relativamente sencillo limpiar el baño, pero para otra no. Se mencionan las habilidades de cada trabajadora porque se identificó que conforme pasan más años dedicadas a esta labor van adquiriendo estrategias que les permiten hacer sus tareas de forma más sencilla.

Una trabajadora de Guerrero relató lo siguiente:

> *"La cocina…porque, o sea, a la vez es muy tardado, tiene su rato pues para hacer de comer y eso de lavar los trastes es muy tardado, porque hacer la limpieza general pues terminas, limpias y haces tu quehacer ¿no? y la cocina no, la cocina de aquí que ensucias un traste, un sartén, lo lavas y vuelves a ensuciar, la cocina y o sea limpiar la estufa o no sé qué sé yo, la barra, ajá o sea se lleva su tiempo pues vaya"* (Entrevista G07).

Otro aspecto que se identificó específicamente en el contexto de Teloloapan como un estresor fue el hecho de "hacer mandados", pues se asume como una actividad que corresponde al trabajo doméstico, nótese en el siguiente relato:

> *"…cuando me dice Doña B, vete a comprarme esto y vete a comprarme, cuando pues no voy dos días y voy al tercer día, si me siento presionada, porque luego me dice, y me planchas pues mi ropa, y vente a comprarme allá en el mercado, a la Monarca, y voy, y siento que me voy estresando, porque digo: en lo que voy a comprar ¿A qué horas voy a terminar allá?"* (Entrevista G02).

Y otra trabajadora del mismo contexto también lo describe:

> *"…pues a veces se me acumula el trabajo, y es que casi por lo regular como suelo hacer muchos mandaditos se me va el tiempo…"* (Entrevista G03).

“Pues es que a veces me mandan a comprar que a la farmacia. Ahorita están haciendo unas cosas para un bautizo, entonces su hija la que va a llegar de allá es la que se encarga de hacer los centros de mesa, esos los hace ella, pero yo salgo, que vaya a traerme estas paletas, que vaya a traerme estás cajas, que pague acá, que pagué allá, que vaya al mercado, yo compro todo, ellos no salen más que nada a la despensa de sus cosas de ellos, eso de jabón, este, cosas que necesitan para la despensa, pero para la comida pues la verdura es diario, la comida es diario” (Entrevista G03).

Esto no fue mencionado por las trabajadoras de California, como se ha descrito anteriormente, parecen entender el trabajo doméstico sólo por funciones de limpieza.

- Relación entre compañeros de trabajo

En esta macro categoría se consideraron los estresores reportados por las trabajadoras del hogar asociados a la forma en cómo perciben a sus compañeros de trabajo y genera un efecto en ellas, por ejemplo: hablaron de molestias cuando hacen el trabajo lento sus compañeras de trabajo o las presionan para hacer el trabajo más rápido.

En las entrevistas de California sólo un par de trabajadoras mencionaron tener compañeras de trabajo, en Guerrero también sólo dos empleadas lo mencionaron, a continuación, se muestra un relato de California:

“Si, ahí sí, hay, por ejemplo, es como le digo, he ido y ha ido otra señora que sí tiene experiencia, pero es… ¿Cómo le diré? Como que muy lenta, como que muy despacio, entonces una la ve y dice, y apenas vas ahí, ya hubieras de ir hasta, y uno se da cuenta, y habla con la misma que la lleva, si porque

yo eso es lo que tengo, que cuando yo veo algo que no me parece no me gusta quedarme callada, yo se los digo" (Entrevista C07).

En Guerrero una trabajadora expresaba lo siguiente:

"Hay veces que sí porque cómo te dijera, no sé, hay veces que ella se pone a hacer cosas que a mí me tocan para que ella diga que yo no hago nada, como que, de esa forma, como que sí me da coraje, a la vez sí me molesta porque digo que no es la forma pues, ajá, no es la forma" (Entrevista G01).

En el fragmento anterior la trabajadora describe una situación de tensión con su compañera de trabajo porque considera tiene acciones con la intención de afectar su imagen ante la empleadora, es una interpretación que ella está realizando de la situación y que le genera desgaste, mal humor y desánimo, de hecho describe cómo se ha establecido una especie de competencia o rivalidad con su compañera, a tal grado que considera la empleadora tiene preferencias con su compañera y esto la ha llevado a tener fuertes dolores de cabeza cuando está trabajando o sale del trabajo.

- Presión por aspectos relacionados con el tránsito

En California algunas trabajadoras mencionaron, durante las entrevistas, que "el tráfico" que viven para ir hacía su trabajo, regresar a casa saliendo de su trabajo o tener que pasar por sus hijos a la escuela y cumplir con otras actividades, ya sea previo al trabajo o después del trabajo, se convierten en situaciones estresantes porque se enfrentan con el tránsito en la ciudad, hacían mención del trayecto que sin tránsito podrían recorrer en 20 minutos, y cuando hay más tránsito puede tomarles hasta más de una hora.

Lo anterior se muestra en los fragmentos de entrevista siguientes:

"De andar en la calle eso si me estresa mucho" (Entrevista C01).

"Pues yo creo que el estrés, yo también una de las cosas que me da mucho estrés que eso es diferente del convenio de ellos es, que cuando voy a los trabajos está el tráfico que no puedes avanzar, y te quieren a las 10 o te quieren a las 9 o te quieran a las 7 y no llegas, aunque agarres a veces una hora o dos horas" (Entrevista C02).

La presión del tránsito en el caso anterior se asocia con la posibilidad de llegar tarde a su trabajo, y a su vez con dejar una mala imagen en el empleador o con no tener el tiempo suficiente para terminar sus actividades.

"Puede ser en ocasiones que uno va a buena hora, pero ahí ha pasado que hay accidentes…, por ejemplo, cuando uso el bus, aquí el transporte ¿verdad? Me ha pasado que se descompone y tienes que hablar tú, ¿para qué? Avisar que vas a llegar tarde, entonces que eso que si, como dices me estresa" (Entrevista C07).

"¿Estresarme? Yo creo que el tráfico, media hora, una hora de camino, dependiendo la distancia de la casa, más tráfico" (Entrevista C03).

"Sí, claro que sí, sí quiero y he ofrecido mi trabajo, pero ya, ¡ay! Es que ahorita la gente también está como que muy gastada, una cosa y otra, y ahorita yo batallo porque no tengo carro, entonces ella me hace el favor de llevarme, de traerme, eso me estresa, el tener que molestar a alguien para acudir porque pues yo no puedo estar en camión, ella me lleva y me recoge" (Entrevista C06).

En los fragmentos de entrevistas anteriores, se nota como al menos 4 trabajadoras de las 10 entrevistadas en California mencionaron, por diferentes aspectos, sentirse presionadas por el tránsito de diario en la ciudad.

- Supervisión controlante

Esta macro categoría hace referencia a la descripción de las trabajadoras del hogar respecto a que los empleadores están detrás de ellas dándoles órdenes constantemente o supervisando minuciosamente su trabajo, les genera molestia y tensión, perciben que no confían en su trabajo, se sienten presionadas, genera también que no disfruten su trabajo.

> *"pero más que nada, el estrés que genera es esas personas que andan detrás de uno, que es muy molesto, y que no dejaste aquí, que no dejaste bien acá, que no dejaste allá, esa es parte de la molestia para mí, pero yo trato de tener mi trabajo bien" (Entrevista C02)*
>
> *"¡Sí! ¿Qué sí me han tocado? ¡Sí me han tocado! Recién acabo de ir a una casa y andaban atrás de mí con las manos para atrás, como si yo les fuera a agarrar algo, no me toques ahí, no me toques acá, no me abras el closet, y estaban atrás de mí, yo ya no regresé" (Entrevista C02).*
>
> *"¡Ay que anden detrás de mí! No, yo no soporto que anden con los ojos detrás de mí o mirando si voy a abrir una puerta, si voy a abrir otra, por eso yo no les abro puertas" (Entrevista C02).*

Los párrafos anteriores corresponden a la descripción de la misma trabajadora, labora en California y mencionó haber tenido empleadores de distintos países, pero hizo hincapié en los empleadores hindúes como los más controlantes, y que están presentes en la casa mientras ella hace la limpieza, en este caso se refirió específicamente a empleadoras mujeres.

- Relación con los empleadores

Cuando se nombró a la macro categoría como: “relación con los empleadores”, se pensó en considerar todas aquellas situaciones que las trabajadoras mencionan con respecto a la forma en cómo perciben que es el trato de los empleadores, a continuación, se copian algunos fragmentos de diferentes entrevistas que hacen referencia a lo anterior:

> *“Y otra sería, tal vez… Otra de las cosas sería… muchas veces el carácter de ellos, de que no se lo dicen a uno, pero entre ellos que tienen problemas, entonces el carácter de ellos es muy fuerte y a veces como que están enojados, pero entre ellos”* (Entrevista C07).

El fragmento anterior de una entrevista en California refleja el ambiente o clima laboral que puede presentarse en la casa donde la trabajadora haga limpieza, si entre los habitantes de esta hay tensión o discusiones, parecieran generar un efecto en la trabajadora, aunque las situaciones de conflicto no sean con ella.

> *“Mi peor experiencia como trabajadora doméstica pues, que ahora sí que los patrones pues no te valoren, o sea, que a veces, ¿cómo te dijera? que piensen que es una obligación, ¿cómo te dijera?* ***que nos humillen****, o sea, que piensen que es nuestra obligación por ganar ese dinero, que nos obligan a que hagamos todo, se puede decir una de esas cosas, la otra pues, este, que si les pides aumentos pues se molestan y mejor te corren”* (Entrevista G07).

En la entrevista anterior de Guerrero, pareciera la trabajadora estar expresando una situación de inconformidad en la relación con el empleador cuando percibe abuso de su parte o poca capacidad para valorar o dignificar su trabajo.

“Pues a la vez mal porque pues yo siento que lo hago bien, y ella habla recio, y a veces que me da pena porque de afuera si se escucha y dirá la gente que, sí está presionada, que sí está regañando y pues en esa forma si siento feo” (Entrevista G01).

En la entrevista anterior, también hecha en Guerrero parece seguir siendo una constante esa percepción de no recibir un trato digno por parte del empleador.

Como se mencionó, al inicio de la descripción de esta macro categoría, parece haber diferencias en el trato que el empleador da a la empleadora, según la cultura o país de donde sea, esto se logró identificar con mayor claridad en California pues hay mayor diversidad cultural por las mismas condiciones del país, situación que no sucede en Guerrero.

Una trabajadora se expresa de las empleadoras latinas de la siguiente forma:

“Pero entonces casi la mayoría de las latinas no, te dejan ahí todo y quieren que les hagas todo y eso no está bien” (Entrevista C02).

Pareciera entonces que en América Latina el trabajo doméstico se entiende como esa labor que implica la realización de “todas las actividades” que la empleadora o empleador requiera se hagan dentro del hogar, o para mejorar las condiciones del hogar, como si fuera un sustito de la mujer, ama da casa.

“Sí, los hindúes son los más sucios… A que dejan la cocina toda sucia y manchada, si se cae comida pues no le limpian, sus trastes de días, el piso negro… Una quería que le mapeara el piso de rodillas y eso sí fue algo muy desagradable, bueno no le trabaje ¿verdad? Pero sí me quedé con eso de que todavía puede haber gente que pida cosas así… No, ella quería que le fuera tallando, secando, tallando, secando. Es que ellos son muy especiales, pero le digo que son muy sucios, muy codos y especiales” (Entrevista C03).

“Es hindú que quería no sé qué tanto le hiciera y digo hay quédate, ya no regresé, con ella nada más fui como unas dos veces, pero ellos así son, como los mexicanos son, ellos andan atrás de uno viendo qué haces, y limpiale aquí, quieren que le cepille uno hasta con la lengua (risas)” (Entrevista C04).

Dos trabajadoras se refieren de forma similar para describir a los empleadores hindúes, los señalan con tres características: hábitos de limpieza distintos a otros empleadores, parece que pueden dejar los utensilios o lugares de la casa sucios por más tiempo, les gusta que la limpieza se haga de forma específica, como limpiar el piso de rodillas, y decían, suelen ofrecer sueldos más bajos.

Otra trabajadora describió un empleador estadounidense como “grosero” en su trato hacía ella, a diferencia de su esposa que también era de esa nacionalidad, pero percibió las trató diferente a ella y su hija:

“Hace tiempo fuimos a limpiar mi niña y yo, una casa en una zona de ricos pero nada más fue una vez, porque el muchacho que puso los pisos y eso, le preguntó que si tenía alguien y el señor era bien grosero, es la única vez que nos han hecho sentir, así como incómodos, como bien déspota, una americana como mi niña si entiende inglés, pero bien grosero quería que nos trajéramos la basura en nuestro carro, su basura de él ¡ay Dios mío! Pero muy muy grosero y ella bien linda, como que ella bien amable, nos hizo comida, muy muy linda y el señor muy pedorro, digo perdón muy groserito, es la única vez, de ahí en fuera no” (Entrevista C06).

Lo descrito anteriormente ha llevado a la siguiente pregunta: ¿Qué elementos están involucrados para que exista una relación patogénica entre empleadores y trabajadoras del hogar?

Al principio se pensó que al entrevistar a trabajadoras del hogar que habían trabajado para empleadores de diferentes culturas se podría observar, tal vez, con mayor claridad, que las formas de establecer la relación laboral de los empleadores y las trabajadoras serían distintas, según la cultura, y sí, hay diferencias, pero también se encuentran similitudes en el trato, independientemente de la cultura, pareciera en algunos casos que la asociación del trabajo doméstico con la esclavitud sigue presente hasta nuestros días.

Muchas de las situaciones que mencionan como condicionantes de su bienestar o malestar en el trabajo están estrechamente asociadas con la relación que establecen con su empleador.

Una relación patogénica o que promueve el estrés negativo la describen como aquella en donde consideran no se valora su trabajo, les tienen desconfianza, pues están detrás de ellas pendientes de lo que hacen y de que no hacen bien según la percepción del empleador, cuando consideran que las están presionando, que no respetan el trabajo que ya hicieron o los acuerdos que ya tomaron, ya sea en cuanto al sueldo o las actividades que deben realizar en la casa. En este caso una relación “patogénica” con los empleadores o que promueve un ambiente laboral que propicia la presencia en la empleada doméstica de estrés laboral.

Parece haber, concretamente, cuatro elementos claves para que exista una relación tensa entre las trabajadoras con sus empleadores: 1) la presión que ellos ejercen sobre ellas para realizar las tareas en determinado tiempo o bajo ciertas condiciones, 2) la supervisión controlante que implica un revisión constante de cómo están haciendo su trabajo y una saturación en las indicaciones, 3) la sensación de

que su empleador no les tiene confianza pues coloca cámaras dentro de la casa, revisa sus bolsas o les hacen comentarios relacionados con este aspecto de desconfianza, o temor de que puedan tomar algo de la casa y llevárselo, y 4) faltas de respeto, ya sean expresiones verbales o comportamentales ejercidas por su empleador u otros miembros de la casa donde laboran, que las hace sentir devaluadas o minimizadas por el hecho de ser trabajadoras del hogar.

9.6.2 Factores de riesgo reportados en California y Guerrero

En la siguiente tabla se muestran la macro categoría y micro categorías emergentes, derivadas de las narrativas de las participantes y coincidentes tanto en las entrevistas de California como en las de Guerrero y después de la tabla se detallan estos aspectos:

Tabla 12

Macro y micro categorías con los factores riesgo

Macro categoría	Micro categorías
1. Malestares físicos	1.1 Alergias
	1.2 Dolor físico
	1.3 Soriasis
2. Cansancio o agotamiento	2.1 Por estar de pie
	2.2 Sueño
	2.3 Falta de energía
3. Trato violento	3.1 Control ejercido por parte de los empleadores
	3.2 Acoso ejercido en el entorno social donde laboran

Fuente: Elaboración propia.

Como se describió en el apartado de procedimiento, referente al análisis de los datos, una vez que se fue haciendo el análisis de las entrevistas según las macro categorías identificadas a partir de las respuestas dadas en el cuestionario cerrado,

se fueron identificando, al revisar cada una de las entrevistas, aspectos nuevos y que coincidían en ambos contextos, como es el caso de las situaciones o experiencias de violencias, que también se consideran un factor de riesgo.

Una trabajadora de California describe, cuando recién llegó a Estados Unidos de América, empezó a trabajar de planta en una casa y sus empleadores tenían unos vecinos que también tenían trabajadora doméstica y narra cómo la trataban:

> *"sí hay personas que han sufrido muchos abusos, incluso en la familia que yo viví, ellos son judíos, pero de la religión judía, entonces ellos tenían unos vecinos que creo si eran de por allá, pero también de esa religión y tenían una muchacha más chica que yo, y esa muchacha no la dejan salir para afuera, no le dejaban hablar con nadie y tenían unos niños que eran muy groseros con ella, y eso si era abuso"* (Entrevista C01).

También esta misma trabajadora mencionó cómo fue su experiencia en uno de sus trabajos, donde tenía que estar haciendo actividades durante todo su horario de trabajo pues dijo que si la veían descansando la regañaban, se considera una situación de violencia que está estrechamente relacionado con la macro categoría de supervisión controlante:

> *"cómo le contaba en la casa de los asiáticos pues ahí si era estresante porque yo tenía que ver qué hacer, pero no dejar de parar de tal horario a tal horario"* (Entrevista C01).

Por otro lado, una trabajadora de Guerrero, menor de edad, describió cómo en uno de sus trabajos, que implicaban picar fruta y salir a venderla por el centro del lugar donde vivía, padeció de acoso sexual callejero:

"Por ejemplo, cuando vendía cocteles era el acoso, porque a muchos señores o así luego me hablaban cosas bien feas, también por eso, les comenté a mis abuelitos y ya pues mejor me salí" (Entrevista G04).

Hablar de un trato violento es complejo, pero se observa en el discurso de las trabajadoras estar presente en su dinámica laboral, ya sea en el entorno social donde laboran o en la relación que se establece con los empleadores.

En el siguiente apartado se habla de los factores de riesgo, encontrados solo en las entrevistas de California.

9.6.3 Factores de riesgo reportados en las entrevistas de California

En la siguiente tabla se muestran las macro categorías y micro categorías identificadas como factores de riesgo solo en las entrevistas de California, pues son condiciones que no fueron expresadas por las entrevistadas en Guerrero:

Tabla 13

Macro y micro categorías con los factores de riesgo de California

Macro categorías	Micro categorías
1. Trabajo por agencia	1.1 Mayor carga de trabajo
	1.2 Menor sueldo
2. Condición migrante	2.1 Temor a la deportación
	2.2 Distancia física con su familia

Fuente: Elaboración propia.

- Trabajar por agencia

Igual que en los párrafos anteriores, se identificaron situaciones que las trabajadoras no mencionaron cuando estaban haciendo la lista de los factores psicosociales estresantes o de agrado, pero que durante la entrevista sí fueron describiendo, conforme la entrevista fluía, por ejemplo, en el caso de California

hablaron de lo estresante que puede llegar a ser para ellas trabajar para una agencia que contrata mujeres para hacer limpieza en diferentes casas:

> *"…cuando yo trabajaba para ella, yo estaba más estresada ¿por qué? Porque era mucho el trabajo, hacíamos hasta 8 casas y éramos 4 personas, entonces era mucho trabajo y al final del día, yo no alcanzaba para mí renta. Ese era el problema, entonces cuando yo ya me independicé, que empecé a agarrar mis casas, aunque esté estresada, aunque… pero es diferente, es un estrés diferente, porque en mi mente sé que ya voy a tener para mis gastos, para aseguranzas, para teléfono, o sea, como mi mente está más tranquila sin el estrés de no alcanzar el dinero" (Entrevista C02).*

Este factor de riesgo es interesante porque para algunas trabajadoras, emplearse por medio de una agencia puede ser menos estresante o estresante pero satisfactorio, mientras para otras puede ser "más estresante" como lo expresa la entrevistada C02, quien narra, recibía un sueldo menor y tenía una mayor carga laboral.

- Condición migrante

Algo que no dijeron las trabajadoras de California en la entrevista pero que durante las tres ocasiones que se estuvo en el estado, para hacer la recolección de datos, y durante los intentos que se tuvieron por contactarlas y agendar una cita para la entrevista, se observó, es respecto a la condición documentada**,** pues en el diario de campo se tiene un registro de 6 trabajadoras que cuando se les hizo la invitación a participar en el estudio dijeron que no, algunos argumentos estaban dirigidos al temor por ser deportadas del país si brindaban información sobre su vida

y su trabajo, por eso la condición migrante sumada a el estatus documentada se considera en el presente estudio un factor de riesgo.

Por otro lado, en las entrevistas hablaron de lo que significa para ellas estar trabajando en otro país, lejos de su familia:

> *"…lo que corresponde a usted trabajar aquí pues es lo mismo, va al día, al día y se podría decir si uno estuviera en México la única alegría es que usted viviría cerca de sus familiares, a lo que aquí pues uno pasa años sin verlos. Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo tiene usted sin ir a México? Lo que tengo aquí, 26 años"* (Entrevista C01).

En el ejemplo anterior de entrevista, la trabajadora describe no percibir grandes diferencias entre una vida en su país de origen (México) y la vida que lleva actualmente en EUA, al contrario, señala que vivir al día y estar lejos de su familia son dos situaciones no tan agradables para ella en su vida actual, esta última, implica posiblemente una carencia en cuanto a sus redes de apoyo.

9.6.4 Factores de riesgo reportados en las entrevistas de Guerrero

En la siguiente tabla se describe una macro y micro categoría identificada solo en las entrevistas de Guerrero:

Tabla 14

Macro y micro categorías con los factores de riesgo de Guerrero

Macro categoría	Micro categoría
1. Programas de apoyo social	1.1 Tiempo implicado por tener el programa de apoyo social

2. Descarga emocional del trabajo a la casa	
3. Temor por hacer tareas nuevas en su trabajo	

Fuente: Elaboración propia.

- Programas de apoyo social

En el caso de Guerrero, se encontró que algunos de los programas que existen en México por parte del gobierno, para personas que cubren los criterios de estos programas, como: **"Prospera"**, antes conocido como "Oportunidades" (el cual consiste en apoyar a personas de "escasos recursos" otorgándoles un recurso económico cada dos meses) puede llegar a ser un estresor por las actividades o tiempo que les demanda, la entrevistada G06 y la entrevistada G02, mencionan al respecto lo siguiente:

> *"…entonces ¿qué haces?, no tienes un trabajo seguro porque nos están dando lo de Oportunidades, o sea, llegas y pides un trabajo, nada más ahí en las "Yuyus" (tortería): oyes ¿me das trabajo? ¿Tienes Oportunidades? Sí, ah pues sabes que no, porque pues se me junta la gente y yo necesito. O sea, ella le da trabajo más a los hombres porque ellos casi no tienen Oportunidades, que les den y uno sí, tienes que ir a pesarte, tienes que ir a descacharrizar, tienes que ir a reuniones, o sea, la mayoría que tenemos Oportunidades, nadie trabaja…"* (Entrevista G06)

> *"... siempre estoy todos los días, pero, hay días que no voy porque luego pues hay reunión de la escuela o voy a mis reuniones de mi Prospera, es por eso por lo que no voy" (Entrevista G02).*

Parece ser el programa "Prospera" un obstáculo para asistir con regularidad a su trabajo, las trabajadoras perciben ser rechazadas por algunos empleadores por tener este programa de apoyo.

Tanto descarga emocional del trabajo a la casa como temor por hacer tareas nuevas en su trabajo se describen

9.6.6 Consecuencias de los factores de riesgo descritas por las trabajadoras de California y Guerrero

En estas mismas entrevistas se identificaron algunas consecuencias presentes en las trabajadoras del hogar por la exposición constante o intensa a los factores de riesgo o estresores como: cansancio o agotamiento, malestares físicos y descarga emocional del trabajo a la casa, a continuación, se colocan fragmentos de entrevistas donde se ejemplifica lo anterior.

- Cansancio o agotamiento

En repetidas ocasiones algunas trabajadoras mencionaron lo cansadas o agotadas que se sienten al terminar su jornada laboral:

> *"…pero hay veces que sí, por decir, los viernes si de plano, o sea, del jueves estar todo el jueves, todo el día como que si no paramos, como que si es flojo para nosotros, porque estás cansada, no es lo mismo que tomar descanso parte de la tarde como otros días, sino que es todo el día, y estar de allá para acá y te llegó una mesa y así, es más cansado el jueves y nos da, a mí me da flojera el viernes, pararme y así, pararme porque pues digo "ay otro sueñito", es como más cansado, pues el jueves pero en sí, sí, o sea, si es como al máximo, máximo mi energía pues no, si voy con poquita"* (Entrevista G01).

El fragmento de la entrevista anterior corresponde a una entrevista del estado de Guerrero, la trabajadora asiste a la misma casa todos los días de la semana y menciona cómo el día viernes para ella es el día más cansado, donde siente que ya no tiene energía.

En el siguiente fragmento de entrevista la trabajadora expresa como en el día a día llega cansada a su casa, y ya no tiene energía para realizar actividades de limpieza en su propia casa y recibe el apoyo de sus hijas.

> "*Sí, mis hijas son las que se encargan de todo, yo no, yo nada más me encargo de mi ropa, de mis cosas personales y ellas se encargan de ayudarme con lo de su papá. ¡Ay es que ya llego cansada! Bueno, al final sí ya, al final del día sientes todo lo que hiciste durante el día, como que ya empiezas a sentir, que digo también a mí edad ya ¿verdad? (risas) empiezo a sentir ora sí el peso de los años, pero no se me nota, yo siempre ando sonriendo soy muy alegre"* (Entrevista C02).

Los siguientes fragmentos son de distintas trabajadoras que, sumadas a las anteriores, expresan su cansancio por la labor que realizan.

> *"Problemas como cansancio, dolor del cuerpo, quizá hasta dolor de cabeza, incluso de hecho ¿está dentro no?, dolor de cabeza que te estresas mucho, o sea, a veces como te digo lleva mucho tiempo a veces tener la cocina, y todavía no terminas el quehacer y debes terminar el día como quién dice"* (Entrevista G07).

> *"Sí, no sí. Yo lo siento cansado, nada más que me tomo un montón de suplementos"* (Entrevista C02).

> *"Me siento cansada (risas)… Sí, ya al final del día ya no tengo energía"* (Entrevista C03).

Es interesante identificar cómo varias de ellas asocian el cansancio con un nivel bajo de energía. La realidad es que, a diferencia de otros trabajos, el trabajo doméstico implica un desgaste en el cuerpo, pues es mayor el esfuerzo físico que el mental.

- Malestares físicos

Las trabajadoras participantes han mencionado durante las entrevistas algunos malestares físicos que sienten o han sentido por efecto de su trabajo:

-Dolor en la espalda

-Dolor de cabeza o migraña

-Dolor de pies

-Dolor de ojos

-Psoriasis

-Nervio ciático

A continuación, se menciona lo dicho en las diferentes entrevistas:

> *"…mira a mí me pegó una enfermedad que me la han tratado y me la han manejado de psoriasis, que la psoriasis es por mucho estrés, por mucha preocupación, todo eso, o sea, lo que pasa que si yo estoy ahorita lavando los trastes me quiero apurar porque quiero ir a limpiar ahí, cosa que a mí no me dice la patrona vas a limpiar aquí, vas a hacer esto, yo siempre que llego a un trabajo me gusta trabajar como si fuera mi casa"* (Entrevista G06).

En este fragmento de entrevista se encuentra en la trabajadora un efecto negativo de lo que pareciera ser un estrés crónico, pues describe claramente cómo esta presión que ella ejerce sobre sí misma, lo que en el esquema de la figura 2 se llamó "trabajo bajo presión del tiempo", la ha llevado a enfermarse, y se considera es una característica de su personalidad, presionándose a sí misma por hacer las cosas bajo sus exigencias o demandas.

Sin embargo, en el fragmento de la entrevista siguiente, la trabajadora G01 de Guerrero, describió tener una empleadora que la presiona para que haga las

cosas rápido, y también tiene una relación con su única compañera de trabajo en una lógica de competencia constante por querer agradar a la empleadora, por tanto, parece padecer un estrés negativo, con efectos en su salud, pero desde lo que en la figura 2 se muestra como desde lo "interpersonal".

> *"…a veces que, si de plano me duelen los pies y digo "ay no, hoy no voy, tengo mucha flojera" o hay veces que ando "ay me duele esto". Últimamente me ha estado doliendo mucho mi cabeza, entonces digo "ay me duele mi cabeza" y si es como que estarlo haciendo como con flojera, pero al momento de estar para allá y para acá, se te quita, tienes el dolor, pero tienes que dejar la flojera para estar pues trabajando"* (Entrevista G01).

El fragmento de entrevista siguiente hace referencia al efecto que tiene en sus ojos los detergentes o líquidos que usan para realizar su trabajo, o la postura en la que tiene que realizar su trabajo y que genera un desgaste en ciertas partes de su cuerpo, como la espalda.

> *"Sí, con las alergias, las alergias en los ojos. Sí hay varias cositas, la espalda, más cansancio y luego este, antes todavía tenía como un poquito más de energía como para salir acá o allá, y ahora lo que quiero es llegar a descansar"* (Entrevista C02).
>
> *"No, vengo del doctor, yo siempre he sufrido de la espalda, y uso una faja para trabajar y tengo varices, entonces a veces voy que ¡ay que vaya a estar bien!"* (Entrevista C02).
>
> *"Que se me empaña la vista, me duele la cabeza, nada más, acá la espalda, el nervio ciático más"* (Entrevista C04).
>
> *"…pues como le dije que me he sentido descuadrilada, solamente ese malestar"* (Entrevista C01).

- Descarga emocional del trabajo a la casa

Por último, en este rubro se incluye la descripción de una trabajadora que tiene un hijo, es madre soltera, vive en casa de sus papás y ella explica cómo al final de su jornada laboral, al llegar a su casa, se descarga emocionalmente con su hijo y sus padres, son sus padres quienes se dan cuenta de esto y hablan con ella para hacerle ver que lo que suceda en su trabajo se debe quedar allá y no llevarlo a su casa:

> *"Pues yo siento que no, porque estando allá de tanto quehacer o estando de allá para acá, o sea, no piensas, no piensas e igual aquí en mi casa, o sea, cuando llego aquí, o sea, el trabajo es el trabajo. Pero hay veces que sí del trabajo pues no sé a veces que llego cansada, a veces que sí llego y siento que yo me paso aquí en mi casa… Ajá, exactamente y hay veces que, o sea, trato de controlar eso, porque como me dicen mis papás, o sea, "el trabajo es tu trabajo, afuera es afuera, tú llegas aquí con tu hijo", más que nada hay veces que con él, hay veces que siento que me pasó, sí"* (Entrevista G01).

La trabajadora externaba un sentimiento de culpa durante la entrevista, porque considera que cuando llega del trabajo está cansada y de mal humor, y tiende a regañar a su hijo. Durante la entrevista reflexionaba sobre esta situación y lo que considera le genera estrés de su trabajo, esto tiene que ver con la forma en cómo se siente tratada por su empleadora. Tiene otra compañera de trabajo y también mencionó que percibe que la empleadora tiene un trato diferente con ella y con su compañera, siente que a ella la regaña más y la pone a hacer labores que implican mayor esfuerzo, como planchar la ropa y lavar los trastes, mientras que la otra trabajadora solo cocina.

9.7 Aspectos que más les gustan o entusiasman de su trabajo

De las 17 entrevistas realizadas se hizo una lista de las situaciones o aspectos que reportaron las trabajadoras les gustan o entusiasman de su trabajo, y se obtuvieron 41, se realizó un proceso de análisis, obteniendo 12 micro categorías, algunas de ellas como: reconocimiento de los empleadores, recompensas extras al sueldo, ausencia de supervisión, la forma de ser del empleador, independencia, recompensas extras al sueldo, etc., de estas se siguió revisando y agrupando. Finalmente, se obtuvieron 7 macro categorías las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 15

Factores salutogénicos

Macro categorías	Micro categoría	Frecuencia
1. Relación con el empleador	1.1 Confianza 1.2 La forma de ser del empleador 1.3 Recompensas extras al sueldo 1.4 Reconocimiento de los empleadores 1.5 Relación con el empleador	12
2. Satisfacción con actividades propias de su trabajo	2.1 Le gustan las plantas	8
3. Satisfacción con el sueldo	3.1 Satisfacción con el sueldo	8
4. Autonomía laboral	4.1 Ausencia de supervisión 4.2 Independencia	6
5. Relaciones interpersonales en el área de trabajo	5.1 Relaciones interpersonales en el área de trabajo	4
6. Adquirir nuevos aprendizajes	6.1 Adquirir nuevos aprendizajes	2
7. Tener trabajo	7.1 Tener trabajo	1

Fuente: Elaboración propia

Al igual que con los factores de riesgo, se asignó el número de frecuencia para identificar las veces que se encontró esa macro categoría. Se identificó como

la más frecuente “la relación con el empleador”, parece ser que cuando la relación es positiva la trabajadora se siente a gusto, contenta, feliz en su trabajo y puede ser más importante que el sueldo o algún otro factor.

En el siguiente rubro se irán describiendo las macro categorías desde el discurso de las trabajadoras.

9.7.1 Descripción de los factores salutogénicos a partir de las macro categorías

Respecto a los factores salutogénicos, a continuación, se describen aquellos identificados como los principales, reportados por las trabajadoras del hogar en el cuestionario, agrupándolos en 7 macro categorías.

- Relación con el empleador

En este factor se consideraron las situaciones que las trabajadoras mencionaron como positivo en su relación con los empleadores, por ejemplo: el valor que los empleadores dan a su trabajo, el reconocimiento por su trabajo, sentir que les tienen compresión, confianza y cuando los perciben agradecidos otorgándoles recompensas extras al sueldo.

Convivir con las personas de la casa o sentirse queridas por ellas, es un satisfactor importante para algunas trabajadoras entrevistadas que lo expresaron desde sus distintas experiencias, por ejemplo:

> *“…nomas la niña luego dice vente siéntate conmigo, ella tiene 7 años, vente dice siéntate aquí conmigo, le digo si ahorita que venga tu mamá, le digo me va a decir que me ponga hacer el quehacer, no, vente dice, y ya me voy, me siento,*

estoy viendo como está jugando, ira, vamos a jugar, y ya estoy viendo y nos ponemos a jugar, pero no me dicen nada…" (Entrevista G02).

La trabajadora anterior narraba cómo en ese momento había establecido un vínculo afectivo con la hija de su empleadora, y se fue convirtiendo en una de las razones por las que le gustaba su trabajo. Y sigue explicando cómo el hecho de recibir un buen trato por parte de sus empleadoras la hace mantenerse en su trabajo:

"Y las 2, su hija y ella me tratan bien, por eso también, sigo yendo, si no ¿Cómo pues? No iba a seguir yendo" (Entrevista G02).

Pareciera haber algunos valores involucrados en una relación positiva con los empleadores, por ejemplo, la paciencia y la confianza, como se describe en los siguientes fragmentos de entrevistas:

"Pues sí porque no es muy pesado, pues si me tiene paciencia y ya le tenemos confianza ahí con los señores, pues sí sí me gusta" (Entrevista G04).

"Pues sí igual en confianza, me siento bien porque no sé, siento como que ya les tomé un aprecio, ajá, y pues me siento bien, no es de así de que me estén regañando ni nada por estilo y pues me siento bien, me gusta este trabajo y sí me siento cómoda" (Entrevista G04)

Otro aspecto que se considera fundamental para que la relación con los empleadores sea satisfactoria es un trato respetuoso y el reconocimiento por su trabajo:

"¿Algo que me gusta? Sería el recibimiento que le dan a uno, porque los americanos eso sí, serán algo secos a veces, pero todo el tiempo te reciben bien con el saludo y de la mejor manera, eso todo el tiempo" (Entrevista C07).

“Es que siempre como que es bonito que te expresen cómo es que tú le estás trabajando a ellos, y así con mis patrones me dicen: ¡oh me gusta mucho como trabajaste! O me mandan mensajes y me dicen: ¡Oh muchas gracias, estoy muy agradecida contigo!” (Entrevista C03).

Desde lo descrito previamente, surge la siguiente interrogante: ¿Qué elementos están involucrados para que exista una relación salutogénica entre los empleadores y trabajadoras del hogar? Pareciera que ponderan el reconocimiento y la autonomía como elementos indispensables para su bienestar laboral, también hablan del respeto hacía su trabajo en aspectos como: no violar los acuerdos tomados respecto a las actividades que van a realizar, o respetar el acuerdo del sueldo que se les va a pagar y cumplir en tiempo con su pago, etc.,

Con los fragmentos de entrevistas integrados en este apartado se logran identificar las características que debe tener la relación trabajadora doméstica y empleador o empleadora y en la figura anterior se muestran de forma gráfica.

- Satisfacción con actividades propias de su trabajo

En esta macro categoría se consideraron aspectos que hacen referencia a situaciones cómo: agrado por dejar la casa limpia y ordenada de los empleadores, disfrutar al hacer la limpieza porque se distraen, porque consideran que es una actividad fácil o rápida, etc.

Una trabajadora mencionó que le gusta o entusiasma mucho de su trabajo sacar a pasear los perros, lo que para otras podría ser un estresor:

“Pues me gusta cuando llego con ellos, salir, porque uno sabe que son importantes sus animales para ellos, entonces cada, casi por lo regular lo que me gusta es agarrar y sacar tantito a sus perros a caminar, darles una vuelta y porque uno sabe que eso les gusta a ellos, y no ve el tiempo y dice, ah bueno tengo buena hora, los voy a sacar tantito a caminar y ya uno se entretiene con ellos” (Entrevista C07).

Otra trabajadora mencionó un satisfactor de tipo intrínseco, pues dice que el trabajo doméstico en sí es una actividad que le agrada:

“Pues todo lo que hago, lo hago, así como que, a gusto, pues como es fácil, pues barrer lo hago rápido, estar barriendo, pues barro rápido, luego lavo los 2 baños, bueno cuando están todos son 5, 5 baños cuando están todos, pero es una semana y media, pero lo que es diario, es, son 2 baños y no siento feo, los hago rápido, los lavo y luego ahí si trapeo” (Entrevista G02).

Otra trabajadora menciona sentir agrado por cocinar, preparar comida al gusto de los empleadores, hacer nuevas recetas u ordenar la casa, lo único que mencionó no agradarle es planchar, cabe mencionar que es una trabajadora de Guerrero pues como se ha descrito previamente, en California las trabajadoras del hogar entrevistadas no planchan.

“Más la cocina, me encanta la cocina” (Entrevista G03).

“Pues me gusta tener aseado y la casa limpia, o sea, barrer, trapear, tener todo ordenado. De hecho, todo me gusta, la planchada no mucho que digamos porque estoy parada nada más, pero de ahí lo de la limpieza, la cocina, hacer recetas nuevas me encanta” (Entrevista G03).

El siguiente fragmento de entrevista muestra cómo la trabajadora doméstica ha aprendido a tomarle gusto al trabajo que realiza, habla de llegar a su trabajo con actitud positiva y de una satisfacción también intrínseca.

"Si porque a mí, lo hago con gusto el trabajo, me gusta trabajar y ya, estoy como ya le agarré como dice uno la movida al trabajo, ya se me hace, no fácil, porque es pesado ¿verdad? Pero ya se me hace que es algo que me gusta hacerlo porque en cuanto yo llego al trabajo, yo todo el tiempo llego saludando a la señora, a los señores, todo el tiempo, me vengo igual, todo el tiempo y ellos mismo ven como uno llega, cómo es y pues todo el tiempo me da este, me da gusto llegar al trabajo y digo yo ¿Por qué? Porque me gusta, porque he oído compañeras de ahí que he conocido, que como se expresan de, de los trabajos y bueno digo, si no te gusta tu trabajo ¿Por qué estás ahí? ¿Por qué no buscas algo donde te guste?, Porque yo digo, sí a mí no me hubiera gustado pues yo hubiera hecho otra cosa, conseguir algo que me hubiera gustado, es algo pesado, pero uno lo hace ya con gusto porque te gusta tu trabajo" (Entrevista C07).

- Satisfacción con el sueldo

Las trabajadoras entrevistadas hablaron de sentir agrado porque ganan bien o mejor que en otros trabajos, por la sensación de recibir un sueldo justo por su trabajo, por el sueldo en sí o el amor al dinero mencionó una trabajadora entre risas.

"Yo termino de hacer la limpieza y me pagan. Regularmente yo trato de que mínimo me queden 20 dólares por hora, eso estoy tratando yo ganado mínimo de 20, y sí no ya no vuelvo, o sea, yo hago mis cuentas, más o menos, okay, cuántos cuartos así y azá, y en mi mente trato eso de decir, okay, que me queden 20 y sí no… De 20 para arriba" (Entrevista C02).

"Yo voy y hago un presupuesto y dependiendo de cómo esté de grande la casa, yo cobro y ahí me deciden si me contratan o no… Pues me gusta lo que me pagan" (Entrevista C03).

En los fragmentos anteriores, de entrevistas realizadas en California se observa como las trabajadoras toman la decisión de aceptar o no un trabajo basado

en el sueldo que esperan ganar, situación que no se observó en las entrevistas realizadas en Guerrero donde se percibió menor iniciativa por parte de las trabajadoras para solicitar el sueldo que les parecería justo ganar.

- Autonomía laboral

En general las trabajadoras reportaron sentir agrado cuando se toman su tiempo para trabajar y no tienen jefe, no sentir presión porque las estén supervisando o están "encima" de ellas, cuando se encuentran solas limpiando la casa que les corresponde, controlando sus tiempos:

> *"No, nada, nada, nada, secos, no sociables, no te ven con cara amable, se mantienen aislados, no quieren tener mucho acercamiento contigo, nada, ellos saben el trabajo que les vas a hacer y te dejan libre, despejado, ellos ni te andan estorbando, se están en un lado, luego ya les limpias el otro lado y se van para allá, y eso es lo que más o menos así, se manejan diferente, pero si nomas vas a lo que es el trabajo"* (Entrevista C02).

> *"Me gusta mi trabajo porque a veces me puedo dar el tiempo… ah no tengo la presión de que me están supervisando"* (Entrevista C02).

La trabajadora explica en el fragmento de entrevista citado que ha tenido empleadores que no tienen mucho acercamiento con ella, lo cual tiene un elemento positivo, le permiten hacer su trabajo sin interrupciones, le dan su espacio, específicamente hablaron de empleadores estadounidenses.

Otro aspecto que se incluye en la macro categoría “autonomía laboral” es la libertad de poder hacer otras actividades en el espacio de trabajo, sin sentirse controlada o vigilada por el empleador, por ejemplo:

> *“O agarro mi celular un ratito y ya tiene cámara su casa, ya tiene su cámara ahí, luego estoy ahí en el celular un ratito, va, digo, ya terminé mi quehacer y ya otra cosa no me pone a hacer”* (Entrevista G02).

> *“Las ventajas de eso es que, pues, como puede que entre a las 9 o como puede que entre a las 10, dependiendo de las cosas que se le presente ese día, y también de que no depende de una persona que esté diciéndole “oh, te quiero a tales horas, o tienes que hacer esto o tienes que hacer aquello”, sino que uno mismo sabe lo que tiene uno que hacer, sin que esté otra persona la presione pues… No, y si llegan a estar se van, se están por unos 20 minutos o media hora, y se retiran o limpia usted un cuarto y se meten en su habitación y ya no salen”* (Entrevista C01).

Se retoma entonces, que para que una trabajadora perciba autonomía en su trabajo debe haber libertad en la toma de decisiones, un trabajo sin una supervisión controlante y brindarle a la trabajadora su espacio para que pueda realizar sus actividades, sin tantas interrupciones.

- Relaciones interpersonales en el área de trabajo

Esta macro categoría hace referencia a las relaciones o vínculos que se establecen entre las trabajadoras del hogar y las personas que viven en la casa

donde trabajan o con sus propias compañeras de trabajo, lo cual les genera satisfacción.

Una trabajadora describe que cuando llegaba a una casa a solicitar trabajo dejaba claro que no le gusta cuidar niños ni la cocina, pero desde meses antes del día de la entrevista empezó a establecer una relación más cercana con una de las nietas de su empleadora, y considera que actualmente esa es una de las principales razones por las que le gusta ir a su trabajo:

> *Pues ya, ahora, ahora si ya me gusta pasármela bien con la niña, ahora sí, apenas tiene ¿Cómo?... como 4 meses que ya me gusta, ya estar con ella también, porque antes, este casi no, me decía que jugáramos, pero casi no y ya llevo como 4 meses que sí, ya hasta extraño cuando no la veo, cuando va a la escuela, si siento, que si quiero verla pues"* (Entrevista G02).

Otra trabajadora menciona sentir gran satisfacción por las conversaciones que tiene con sus compañeros de trabajo:

> *"Pues te digo, a mí me gustan mucho las plantas, y con los trabajadores todo puro relajo con ellos"* (Entrevista G06).

Pareciera entonces que cuando se tienen relaciones positivas o de agrado con los empleadores u otros integrantes de la casa y con los compañeros de trabajo, el trabajo se convierte en algo placentero o satisfactorio.

- Adquirir nuevos aprendizajes

En varias de las entrevistas las trabajadoras del hogar narraron distintas historias respecto a los aprendizajes que consideran han adquirido gracias a este trabajo y que les deja una sensación de agrado o satisfacción.

En algunos casos hablan de las enseñanzas por parte de sus empleadores sobre cómo hacer mejor su trabajo.

A continuación, se coloca el fragmento de una entrevista con una trabajadora de Guerrero donde describe cuando una de sus primeras empleadoras le explicó cómo planchar y considera que es un aprendizaje que se ha llevado consigo y le ha permitido hacerlo mejor en otros trabajos que ha tenido:

> *"Sí, porque estaba de 16 años, porque yo quería, ese día me dijo, dice, también no hacía fiestas pues, pero una vez no sé qué hizo y no estuve ahí pues, pero me dijo, este mantel plánchalo, va, yo lo vi grande, va dije, en el burro de planchar no va a caber, digo y ahora, ¿cómo le voy a hacer?, namas lo extendí, va dije, en lo que le voy planchado lo voy tirando para allá y se va a ir arrugando dije, ¿cómo le voy a hacer? Y que me ve doña Isabel que ya tenía una puntita planchándola, no hija así no, dice, no dice, para cuando vas a acabar dice, no dice, me aparte, no quisiera que me dejes, pero el día que me dejes por otras personas dice, póntela fácil, te voy a enseñar hija, dice, porque yo sé, nunca, siempre vas a estar conmigo dice, te vas a enfadar dice, yo sé dice, como soy, cómo es Jacinto, mis hijos dice, por eso te voy a enseñar dice, la ropa, dice, deberás, ahorita que te estoy viendo, no le has planchado unas camisas de mi hijo que tiene figurita como, como chicle, pues de esas que tiene figuritas, le digo, pero le plancho alrededor, no mejor al revés, esta playera ¿cómo la ibas a planchar?, deja el mantel aquí, ahorita te voy a enseñar primero la ropa, es que le iba hacer con cuidado, de aquí para acá, de aquí para acá, despacito, no dice, ¿a qué horas vas a terminar? Por eso no le avanzas, volteada al revés y pasa la plancha normal y aunque voltees así, como la tiene la figurita, no importa, al revés, solo las que no, las blancas pues esas aunque al derecho pero a las que le veas figuras, que no ves que tienen números, al revés, y digo ah, y desde entonces sentía más fácil, pero de todas formas sentía que no le avanzaba porque era mucha ropa,*

entonces ya la dejé para otra ropa que me estaba enseñando, dice ahora sí el mantel ya tráetelo, lo doblamos a la mitad y otra mitad, así que la planche por cuartos, la planche primero así, la doble en 4, la doble a la mitad y luego así, le planche este, lo voltee así y le planché así, luego ya lo doble, dice ¿verdad que fue fácil?" (Entrevista C02).

En el caso de California, describen cómo el hecho de tener empleadores de distintas culturas para ellas es un aprendizaje gratificante, pues les permite observar costumbres, tradiciones o actividades novedosas para ellas, tal como lo menciona la siguiente trabajadora:

"¿Positiva? Como te decía yo, sí me gusta socializar, conocer las culturas, me gusta conocer diferentes maneras de cómo vive la gente y sí ahí he aprendido, he aprendido bastante hasta con la decoración de las casas, cómo viven, cómo conviven con su familia, son culturas y religiones que un día yo me espanté, fui a una casa que ahora no me recuerdo la hora, pero era como el medio día y de repente empezó un hombre grite y grite, y yo ¿qué? ¿Qué es esto? Y la otra señora ¡Ay dios mío! Como con ansia, los de la casa se hincaron y empezaron a gritar (ououou) y nosotras ¡Ay qué es esto! Pues que ellos oran tres veces al día, pero tenían las bocinas de la casa muy fuertes. Entonces es donde uno aprende que para ellos era su oración, y hay un tapete en esa casa que no se puede tocar, no lo puedes pisar, en esa casa entrábamos sin zapatos, si hay muchas cosas que aprendes de otras culturas" (Entrevista C02).

Algunas otras trabajadoras mencionaron como satisfactor aprender nuevas recetas para prepararles comida a sus empleadores, conocer nuevos lugares o simplemente aprender cosas nuevas.

"Pues ahí lo que más me gusta pues este, que me va enseñando la señora a hacer cosas nuevas y de ahí voy aprendiendo yo" (Entrevista G05).

“Pues bien, o sea, tiene sus bajas y sus altas. Aprende uno a querer a los niños y las personas a apreciarlo a uno, y cuando se iban de vacaciones pues lo llevan a uno, no me gustaba mucho porque tenía que estar al pendiente de los niños casi la mayor parte ¿no? Pero porque era mi trabajo, y me gustaba porque conocía lugares que no tenía yo el alcance de conocerlos por mí misma” (Entrevista C01).

Es decir, los aprendizajes que adquieren van desde conocer una cultura diferente de sus empleadores, aprender a realizar su trabajo desde estrategias distintas, aprender nuevas recetas de comida, conocer nuevos lugares cuando acompañan a sus empleadores en sus viajes, etc.

- Tener trabajo

Varias trabajadoras mencionaron que un aspecto importante para ellas es contar con un trabajo que les permita tener un ingreso para cubrir sus gastos, y colaborar en la economía familiar, también la posibilidad que éste les brinda de poder distraerse de sus labores cotidianas en casa.

*“No, yo no me siento estresada, sí salgo cansada, pero yo no me siento estresada, al contrario, me voy a desestresar allá, porque todo el tiempo estoy aquí en la casa… Pues el tiempo de estar aquí, no sé la verdad, sí se estresa de estar uno encerrado, necesita uno salir a conocer, ver otras caras, saber de otros lugares, más que nada conocer porque como andamos por ahí y por acá pues no, no me estresa, me divierte, me gusta” (*Entrevista C05).

La trabajadora anterior, entrevistada en Guerrero hizo bastante énfasis en las dificultades que ha tenido para conseguir un trabajo estable, reiteró que “tener un trabajo” para ella es motivo de satisfacción, pues su condición económica le preocupa y le estresa. La imposibilidad de poder adquirir un trabajo estable se

considera un fenómeno multifactorial que en la revisión de factores de riesgo se le llamó “precariedad laboral”.

9.7.2 Factores salutogénicos reportados en las entrevistas de California y Guerrero

A continuación, se presentan los factores emergentes en las 17 entrevistas realizadas, son elementos diferentes a lo planteado en las macro categorías descritas previamente y están enfocados en las recompensas que reciben las trabajadoras a parte de su sueldo, pueden ser tangibles, pero ellas describen que eso las hace sentir reconocidas o valoradas por su trabajo:

Tabla 16

Macro y micro categorías con los factores salutogénicos

Macro categoría	Micro categoría
1. Recompensas extras al sueldo	1.1 Aguinaldo a fin de año 1.2 Regalos diversos en cualquier día del año

Fuente: Elaboración propia.

- Recompensas extras al sueldo

Como se ha explicado en apartados anteriores, las trabajadoras del hogar remuneradas reciben su sueldo diario, semanal o mensual por el trabajo que realizan, al ser un trabajo informal, no hay otras prestaciones a las que puedan tener acceso y que sean brindadas por sus empleadores, a excepción de la buena voluntad de estos para darles algo más que el sueldo, lo que para las trabajadoras del hogar es un satisfactor y lo perciben como algo extra, por ejemplo, hablaron de

aguinaldos, comida que no requieren los empleadores, muebles u objetos que son útiles pero que ya no quieren tener en casa los empleadores, como se observa en las partes de entrevistas que se colocan a continuación:

> *"Por ejemplo medicamentos, pues sí cuando estamos enfermos y así pues no me cobran las cosas, los medicamentos ni nada, o a veces mis hermanos están enfermos o así y a veces me cobran la mitad, por lo regular pues sí me los regalan"* (Entrevista G04).

> *"… a veces sobra comida de que hacemos mucha y pues sí nos sobra, y me dice pues llévatela o cositas así"* (Entrevista G04)

La trabajadora anterior labora en con unos empleadores que tienen una farmacia, le regalan a la trabajadora doméstica medicamentos para ella o su familia o comida, a parte de su sueldo y son detalles que a ella la hacen sentirse reconocida o valorada por ellos.

Enseguida, otra trabajadora lo expresa también claramente:

> *"Pues ¿qué será? ¿Algo más? ¿Algo más? Algo que me entusiasme me guste ¿dijo? Pues… hay una, otra cosa más que es, que siempre me dan algo, aunque sea una vez por semana o una vez al mes, o de vez en cuando que agarra y compra algo y me lo regala, ya sea comida, ya sea algún detalle, que tienen detalle con uno"* (Entrevista C07).

En el siguiente rubro se describen los factores salutogénicos descritos en las entrevistas de California.

9.7.3 Factores salutogénicos reportados en las entrevistas realizadas en California

Solo en el caso de California se entrevistaron trabajadoras del hogar que en ese momento estaban empleadas desde una agencia o que lo había vivido antes, en un caso específico se relata como algo positivo o satisfactorio para ella que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 17

Macro y micro categorías con los factores salutogénicos reportados en las entrevistas de California

Macro categoría	Micro categorías
1. Trabajo por agencia	1.1 Le proporcionan el material 1.2 Le asignan las casas a limpiar 1.3 La trasladan a su trabajo

Fuente: Elaboración propia.

- Trabajo por agencia

En el caso de esta macro categoría la encontramos como un factor de riesgo, pero también como un factor salutogénico, pues una de las trabajadoras de California reporta sentirse bastante satisfecha trabajando para una agencia, pues considera obtiene más beneficios que si trabajara por cuenta propia, por ejemplo, no se preocupa por el material pues la agencia se lo brinda, por buscar casas para limpiar, pues de la agencia se las asignan, y tampoco por el hecho de no tener auto o resolver la cuestión del traslado hacía su trabajo, pues por parte de la agencia pasan por ella a su casa y al término de la jornada laboral la dejan en su casa.

“Porque trabajan por su propia cuenta, a mí me han ofrecido también trabajar así, por mi propia cuenta, pero como yo ahorita no manejo, no tengo carro, para eso necesita tener un carro, para poderse mover, pero por eso yo dije no, en esa forma no puedo trabajar… Sí porque viene a traerme y me vienen a dejar, yo no pongo ningún líquido, no cargo trapeadores, aspiradoras, nada de eso*”* (Entrevista C05).

9.8 Resultados estadísticos descriptivos e inferenciales

En esta sección se exponen los hallazgos obtenidos a partir de análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. La presentación de los resultados se realiza de manera sistemática, con el propósito de ofrecer una visión clara y ordenada de la evidencia empírica recabada.

Con el fin de atender al objetivo de analizar en qué consisten las diferencias y/o similitudes encontradas en cada contexto (Guerrero, México y California, EUA) referente a los factores psicosociales del trabajo predominantes en las participantes, se aplicaron dos tipos de procedimientos estadísticos. En primera instancia, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney, adecuada para comparar dos grupos independientes cuando las variables no cumplen con los supuestos de normalidad, principalmente en muestras pequeñas (Field, 2018). Este análisis permitió contrastar los niveles de satisfacción y estrés entre las participantes de Guerrero y California.

Posteriormente, se recurrió al coeficiente V de Cramer, empleado para medir la significación de la relación entre variables categóricas (Agresti, 2019). Este análisis se aplicó tanto a los factores de riesgo como a los factores de protección,

con el propósito de identificar asociaciones estadísticamente relevantes entre condiciones laborales desfavorables y elementos que favorecen el bienestar.

Tabla 18

Comparación del nivel de satisfacción por Guerrero y California

	Guerrero	California	U de Mann-Whitney	Significación bilateral
Media	8.86	7.44	29.00	0.77
Desviación estándar	1.670	4.03		

Fuente: Elaboración propia.

No se observa diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre Guerrero (M = 8.86, DE = 1.67) y California (M = 7.44, DE = 4.03), ya que se obtuvo una U de Mann-Whitney de 29.00 con una p de 0.77, superior a 0.05.

Tabla 19

Comparación del nivel de estrés por Guerrero y California

	Guerrero	California	U de Mann-Whitney	Significación bilateral
Media	5.43	4.56	22.00	0.301
Desviación estándar	2.99	2.06		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 19 no se observa diferencia significativa en el nivel de estrés entre Guerrero (M = 5.43, DE = 2.99) y California (M = 4.56, DE = 2.06), debido a que se obtuvo un coeficiente de Mann-Whitney de 22.00 con un valor p de 0.301, superior a 0.05.

Los análisis inferenciales mediante la prueba U de Mann-Whitney indican que no existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción

laboral ni de estrés entre las trabajadoras del hogar remuneradas de Guerrero y California. Aunque descriptivamente se observan medias ligeramente más altas de satisfacción en Guerrero y mayores niveles de estrés en ese mismo grupo, estas diferencias no alcanzan significación estadística ($p > .05$).

9.8.1 Análisis estadísticos sobre los factores de riesgo

En este apartado se integran los resultados estadísticos sobre los factores de riesgo en los cuáles se identificó una relación estadísticamente significativa entre sí.

Tabla 20

Relación entre "Insatisfacción con actividades propias de su trabajo" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Doble jornada	0.592	0.018
Precariedad laboral	0.618	0.013
Trabajo bajo presión/Tiempo	0.620	0.013
Malestares físicos	0.592	0.018

Fuente: Elaboración propia.

Se observa una relación significativa entre "Insatisfacción con actividades propias de su trabajo" con "Trabajo bajo presión/Tiempo" ($V = 0.620$, $p = 0.013$), "Precariedad laboral" ($V = 0.618$, $p = 0.013$), "Doble jornada" ($V = 0.592$, $p = 0.018$) y "Malestares físicos" ($V = 0.592$, $p = 0.018$). Se evidencia la relevancia de este factor de riesgo.

Emerge como un factor nodal, al presentar asociaciones significativas con la precariedad laboral, la doble jornada, el trabajo bajo presión y los malestares físicos.

Esta centralidad indica que la experiencia subjetiva del trabajo, sentirse insatisfecha, desvalorizada o desbordada, funciona como un mediador psicosocial entre las condiciones objetivas de empleo y las consecuencias en la salud.

Tabla 21

Relación entre "Trabajo bajo presión/Tiempo" con los demás factores de riesgo

Factor de riesgo	V de Cramer	Significación
Carga laboral	0.493	0.049

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de las variables, se observa una relación significativa entre "Trabajo bajo presión/Tiempo" y "Carga laboral" (V = 0.493, p = 0.049).

Tabla 22

Relación entre "Doble jornada" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Insatisfacción con actividades propias de su trabajo	0.592	0.018
Precariedad laboral	0.764	0.002
Malestares físicos	0.709	0.005
Cansancio o agotamiento	0.674	0.007

Fuente: Elaboración propia.

Los datos evidencian una relación significativa entre "Doble jornada" con "Precariedad laboral" (V = 0.764, p = 0.002), "Malestares físicos" (V = 0.709, p = 0.005), "Cansancio o agotamiento" (V = 0.674, p = 0.007) e "Insatisfacción con actividades propias de su trabajo" (V = 0.592, p = 0.018), indicando que la "Doble jornada" se vincula con múltiples factores de riesgo.

Este hallazgo confirma que la carga doméstica no remunerada, sumada al trabajo remunerado, produce un sobreesfuerzo sostenido, particularmente en mujeres, lo que incrementa el desgaste físico y emocional.

Tabla 23

Relación entre "Precariedad laboral" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Insatisfacción con actividades propias de su trabajo	0.618	0.013
Doble jornada	0.764	0.002
Relación entre compañeros de trabajo	0.545	0.029
Malestares físicos	0.493	0.049

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las asociaciones muestra que el factor de riesgo "Precariedad laboral" se relaciona significativamente con "Doble jornada" (V = 0.764, p = 0.002), "Insatisfacción con actividades propias de su trabajo" (V = 0.618, p = 0.013), "Relación entre compañeros de trabajo" (V = 0.545, p = 0.029) y "Malestares físicos" (V = 0.493, p = 0.049).

Esto sugiere que la inseguridad laboral, la falta de derechos y la informalidad no solo afectan las condiciones materiales, sino también las relaciones sociales en el trabajo y la salud física, reforzando el carácter multidimensional del estrés laboral (Benach et al., 2014).

Tabla 24

Relación entre "Trabajo bajo presión/Tiempo" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Insatisfacción con actividades propias de su trabajo	0.620	0.013
Carga laboral	0.493	0.049

Fuente: Elaboración propia.

Se identifica una relación significativa entre "Trabajo bajo presión/Tiempo" e "Insatisfacción con actividades propias de su trabajo" (V = 0.620, p = 0.013) y "Carga laboral" (V = 0.493, p = 0.049).

Tabla 25

Relación entre "Relación entre compañeros de trabajo" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Precariedad laboral	0.545	0.029
Descarga emocional del trabajo a la casa	0.537	0.032
Temor por hacer tareas nuevas en su trabajo	0.537	0.032

Fuente: Elaboración propia.

El análisis estadístico muestra una relación significativa entre "Relación entre compañeros de trabajo" con "Precariedad laboral" (V = 0.545, p = 0.029), "Descarga emocional del trabajo a la casa" (V = 0.537, p = 0.032) y "Temor por hacer tareas nuevas en su trabajo" (V = 0.537, p = 0.032), lo anterior indica la importancia del factor de riesgo "Relación entre compañeros de trabajo".

Tabla 26

Relación entre "Relación con los empleadores" con los demás factores de riesgo

Factor de riesgo	V de Cramer	Significación
Malestares físicos	0.592	0.018

Fuente: Elaboración propia.

Se constata una relación significativa entre "Relación con los empleadores" y "Malestares físicos" (V = 0.592, p = 0.018).

Tabla 27

Relación entre "Supervisión controlante" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Trato violento	0.787	0.002
Condición migrante	0.683	0.006

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran una relación significativa entre "Supervisión controlante" y "Trato violento" (V = 0.787, p = 0.002) y "Condición migrante" (V = 0.683, p = 0.006).

Las asociaciones entre "supervisión controlante", "trato violento" y "condición migrante" revelan una dinámica de poder particularmente vulnerable. La magnitud elevada de estas relaciones indica que la condición migrante incrementa la exposición a prácticas de control excesivo y violencia, lo que ha sido ampliamente documentado en estudios sobre trabajo doméstico transnacional (Parreñas, 2015).

Tabla 28

Relación entre “Malestares físicos” con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Insatisfacción con actividades propias de su trabajo	0.592	0.018
Doble jornada	0.709	0.005
Precariedad laboral	0.493	0.049
Relación con los empleadores	0.592	0.018

Fuente: Elaboración propia.

Se observa una relación significativa entre “Malestares físicos” con “Doble jornada” (V = 0.709, p = 0.005), “Insatisfacción con actividades propias de su trabajo” (V = 0.592, p = 0.018), “Relación con los empleadores” (V = 0.592, p = 0.018) y “Precariedad laboral” (V = 0.493, p = 0.049). Estos resultados son evidencia de la relevancia del factor de riesgo “Malestares físicos”.

Tabla 29

Relación entre “Cansancio o agotamiento” con los demás factores de riesgo

Factor de riesgo	V de Cramer	Significación
Doble jornada	0.674	0.007

Fuente: Elaboración propia.

El análisis indica una relación significativa entre “Cansancio o agotamiento” y “Doble jornada” (V = 0.674, p = 0.007).

Tabla 30

Relación entre "Trato violento" con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Supervisión controlante	0.787	0.002
Condición migrante	0.537	0.032

Fuente: Elaboración propia.

Se detecta una relación significativa entre el factor de riesgo "Trato violento" con "Supervisión controlante" (V = 0.787, p = 0.002) y "Condición migrante" (V = 0.537, p = 0.032).

Tabla 31

Relación entre "Descarga emocional del trabajo a la casa" con los demás factores de riesgo

Factor de riesgo	V de Cramer	Significación
Relación entre compañeros de trabajo	0.537	0.032

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados señalan una relación significativa entre los factores de riesgo "Descarga emocional del trabajo a la casa" y "Relación entre compañeros de trabajo" (V = 0.537, p = 0.032).

Tabla 32

Relación entre "Temor por hacer tareas nuevas en su trabajo" con los demás factores de riesgo

Factor de riesgo	V de Cramer	Significación
Relación entre compañeros de trabajo	0.537	0.032

Fuente: Elaboración propia.

Se confirma una relación significativa entre “Temor por hacer tareas nuevas en su trabajo” y “Relación entre compañeros de trabajo” (V = 0.537, p = 0.032).

Tabla 33

Relación entre “Condición migrante” con los demás factores de riesgo

Factores de riesgo	V de Cramer	Significación
Supervisión controlante	0.683	0.006
Trato violento	0.537	0.032

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra una relación significativa entre “Condición migrante” con “Supervisión controlante” (V = 0.683, p = 0.006) y “Trato violento” (V = 0.537, p = 0.032).

Las asociaciones entre “supervisión controlante”, “trato violento” y “condición migrante” revelan una dinámica de poder particularmente vulnerable. La magnitud elevada de estas relaciones indica que la condición migrante incrementa la exposición a prácticas de control excesivo y violencia, lo que ha sido ampliamente documentado en estudios sobre trabajo doméstico transnacional (Parreñas, 2015).

9.8.2 Análisis estadísticos sobre los factores de protección

Tabla 34

Relación entre “Relaciones interpersonales en el área de trabajo” con los demás factores de protección

Factor de protección	V de Cramer	Significación
Familia	0.655	0.009

Fuente: Elaboración propia.

Se observa una relación significativa entre los factores de protección “Relaciones interpersonales en el área de trabajo” y “Familia” (V = 0.655, p = 0.009).

Desde la teoría del apoyo social, se ha señalado que los vínculos significativos funcionan como recursos clave para la regulación emocional y la resiliencia frente a contextos laborales adversos (Cohen & Wills, 1985).

Tabla 35

Relación entre “Satisfacción con el sueldo” con los demás factores de protección

Factores de protección	V de Cramer	Significación
Autonomía laboral	0.5	0.046
Adquirir nuevos aprendizajes	0.516	0.039

Fuente: Elaboración propia.

El análisis evidencia una relación significativa entre “Satisfacción con el sueldo” con “Autonomía laboral” (V = 0.500, p = 0.046) y “Adquirir nuevos aprendizajes” (V = 0.516, p = 0.039).

Esto indica que, aun en contextos precarios, la percepción de control, crecimiento y retribución justa puede fortalecer el bienestar subjetivo. Estos resultados son consistentes con el modelo de recursos laborales, que plantea que la autonomía y el desarrollo de competencias actúan como factores protectores frente al desgaste (Bakker & Demerouti, 2017).

Tabla 36

Relación entre "Autonomía laboral" con los demás factores de protección

Factor de protección	V de Cramer	Significación
Satisfacción con el sueldo	0.5	0.046

Fuente: Elaboración propia.

Se constata una relación significativa entre los factores protectores "Autonomía laboral" y "Satisfacción con el sueldo" (V = 0.500, p = 0.046).

Tabla 37

Relación entre "Adquirir nuevos aprendizajes" con los demás factores de protección

Factor de protección	V de Cramer	Significación
Satisfacción con el sueldo	0.516	0.039

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados señalan una relación significativa entre los factores de protección "Adquirir nuevos aprendizajes" y "Satisfacción con el sueldo" (V = 0.516, p = 0.039).

Tabla 38

Relación entre "Tener trabajo" con los demás factores de protección

Factor de protección	V de Cramer	Significación
Familia	0.683	0.006

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta una relación significativa entre los factores "Tener trabajo" y "Familia" (V = 0.683, p = 0.006).

Tabla 39

Relación entre "Familia" con los demás factores de protección

Factores de protección	V de Cramer	Significación
Relaciones interpersonales en el área de trabajo	0.655	0.009
Tener trabajo	0.683	0.006
Nivel de energía en el trabajo	0.683	0.006

Fuente: Elaboración propia.

El análisis muestra una relación significativa entre los factores protectores "Familia" con "Relaciones interpersonales en el área de trabajo" (V = 0.655, p = 0.009), "Tener trabajo" (V = 0.683, p = 0.006) y "Nivel de energía en el trabajo" (V = 0.683, p = 0.006). El factor de protección "Familia" es uno de los más relevantes.

Tabla 40

Relación entre "Nivel de energía en el trabajo" con los demás factores de protección

Factor de protección	V de Cramer	Significación
Familia	0.683	0.006

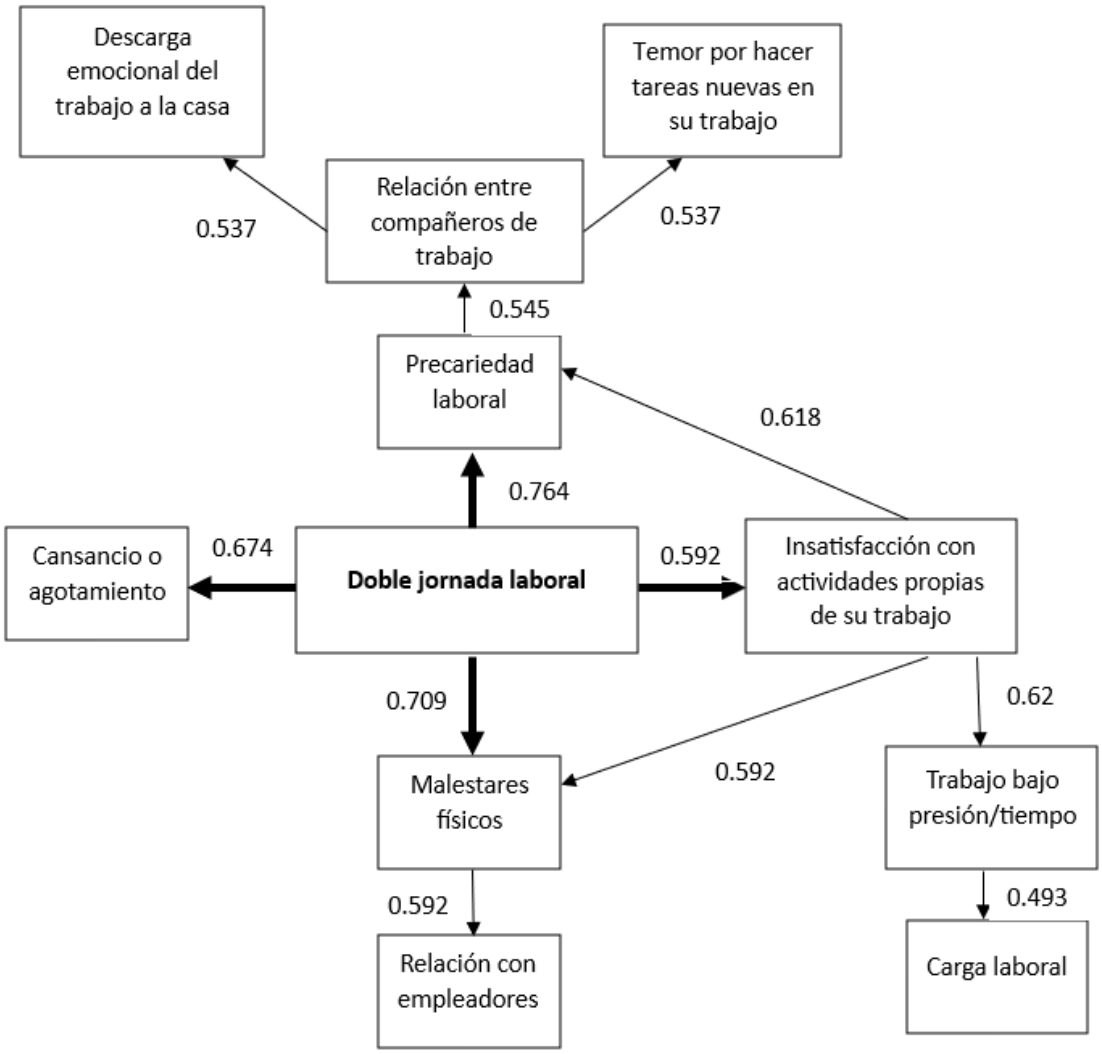
Fuente: Elaboración propia.

Se identifica una relación significativa entre los factores "Nivel de energía en el trabajo" y "Familia" (V = 0.683, p = 0.006).

9.9 Estrés laboral

A continuación, se integra un esquema sobre el estrés laboral, realizado con lo analizado de las entrevistas y los resultados estadísticos mencionados en el apartado anterior.

Figura 3. *Estrés laboral en trabajadoras del hogar remuneradas*



Este modelo sintetiza de manera gráfica y conceptual la dinámica interrelacional de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el estrés laboral

de las trabajadoras del hogar remuneradas. Lejos de concebir dichos factores como elementos aislados, se evidencia una estructura sistémica, en la que determinadas condiciones laborales operan como ejes organizadores del malestar físico y emocional.

En el centro del modelo se ubica la doble jornada laboral, configurándose como el factor estructural más relevante. Su posición central y las múltiples direccionalidades que surgen indican que no se trata únicamente de una condición adicional de carga de trabajo, sino de un factor transversal que articula otros riesgos.

La doble jornada laboral tiene que ver con jugar más de un rol en su día a día, aparte de ser trabajadoras del hogar remuneradas, y que estos roles y/o responsabilidades extras a su trabajo les genera desgaste, cansancio y estrés.

La doble jornada se vincula directamente con el cansancio o agotamiento, lo que refleja un proceso de desgaste acumulativo derivado de la superposición del trabajo remunerado con las tareas domésticas y de cuidado no remuneradas. Este agotamiento no es circunstancial, coincide con enfoques que conceptualizan la sobrecarga femenina como una fuente persistente de estrés laboral y vital.

Asimismo, la relación directa entre doble jornada y malestares físicos sugiere una somatización del desgaste, en la que el cuerpo se convierte en el principal receptor del exceso de demandas, reforzando la idea de que el estrés laboral en este grupo tiene una expresión tanto psíquica como física.

El modelo muestra que la doble jornada alimenta la precariedad laboral, la cual a su vez impacta en la relación entre compañeros de trabajo. Esta secuencia

sugiere que la precariedad no solo se expresa en términos contractuales o económicos, sino también en el plano relacional y organizacional.

La precariedad laboral aparece como un factor mediador que deteriora los vínculos laborales, favoreciendo relaciones frágiles, poco solidarias o marcadas por la competencia y el aislamiento. Esta fragilidad relacional se asocia posteriormente con la descarga emocional del trabajo hacia el ámbito doméstico y con el temor a realizar tareas nuevas, lo que indica un clima laboral que no promueve la confianza ni el aprendizaje, sino la inseguridad y la contención emocional deficiente.

Otro eje relevante del modelo es la insatisfacción con las actividades propias del trabajo, la cual se encuentra directamente asociada con la doble jornada y se proyecta hacia el trabajo bajo presión/tiempo, incrementando la carga laboral.

Esta trayectoria permite interpretar la insatisfacción laboral como un estado subjetivo que intensifica la percepción de exigencia, donde las tareas se viven como excesivas, urgentes o carentes de sentido. La presión temporal, a su vez, refuerza la carga laboral percibida, generando una espiral de exigencia, agotamiento y malestar, que podría limitar la posibilidad de recuperación psíquica.

La conexión entre insatisfacción laboral y malestares físicos refuerza la hipótesis de que la falta de sentido, reconocimiento o valoración del trabajo no solo impacta en la esfera emocional, sino que contribuye directamente al deterioro de la salud física.

El modelo señala que los malestares físicos no se agotan en el desgaste corporal, sino que se asociación con la relación con los empleadores, lo que

introduce explícitamente la dimensión del poder en la experiencia de enfermedad o malestar.

Esta relación sugiere que los síntomas físicos pueden estar asociados a dinámicas de control, exigencia o trato desigual, donde el cuerpo funciona como un espacio de inscripción del conflicto laboral. En este sentido, los malestares físicos no pueden interpretarse únicamente como consecuencias biomecánicas del trabajo, sino como expresiones psicosomáticas de relaciones laborales asimétricas.

Este enfoque integrador permite comprender el estrés no como un fenómeno individual, sino como el resultado de condiciones sociales y laborales estructuralmente desiguales, profundamente atravesadas por *el género*.

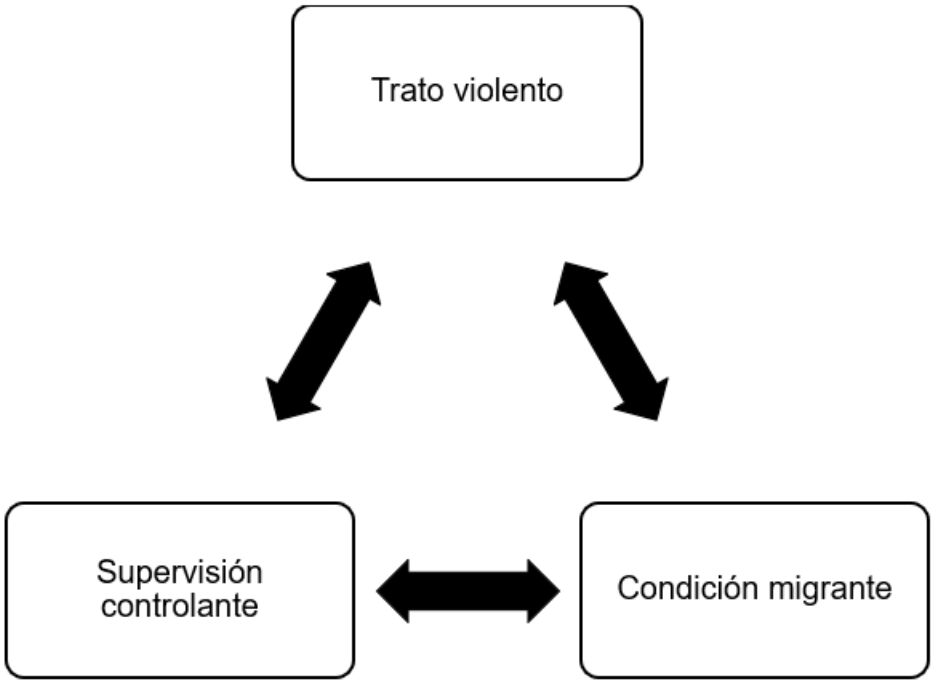
Se considera que en la doble jornada el género desempeña un papel fundamental, ya que los roles que asumen las trabajadoras del hogar, como amas de casa, hijas, madres y parejas, están vinculados con la responsabilidad de estar al pendiente de otras personas, atender sus necesidades, cuidarlas y dedicarles tiempo. En este sentido, las demandas sociales y culturales dirigidas hacia las mujeres suelen ser mayores que las dirigidas hacia los hombres, pues persiste la expectativa de que, por el hecho de ser mujeres, “deben” cumplir con dichos roles, independientemente de si participan o no en el trabajo remunerado.

9.9.1 Esquema sobre el núcleo de violencia

Se encontró que la categoría emergente, derivada de las narrativas de las participantes, *trato violento,* sólo se relaciona con la supervisión controlante y la

condición migrante, lo que se considera un núcleo de violencia laboral en estas trabajadoras del hogar, como se representa en la siguiente imagen:

Figura 4. *Núcleo de violencia*



Los hallazgos de esta investigación permiten identificar que el trato violento no se manifiesta de forma aislada ni generalizada en todas las condiciones laborales, sino que se configura de manera específica en relación con la supervisión controlante y la condición migrante, conformando un núcleo de violencia laboral particularmente significativo en la experiencia de estas trabajadoras del hogar.

A partir de los relatos, se observa que la supervisión excesiva, el control constante, la desconfianza y la vigilancia del desempeño cotidiano generan un clima laboral que favorece prácticas de maltrato simbólico y psicológico, las cuales, aunque no siempre son nombradas explícitamente como violencia por las

participantes, producen efectos claros de intimidación, desgaste emocional y subordinación.

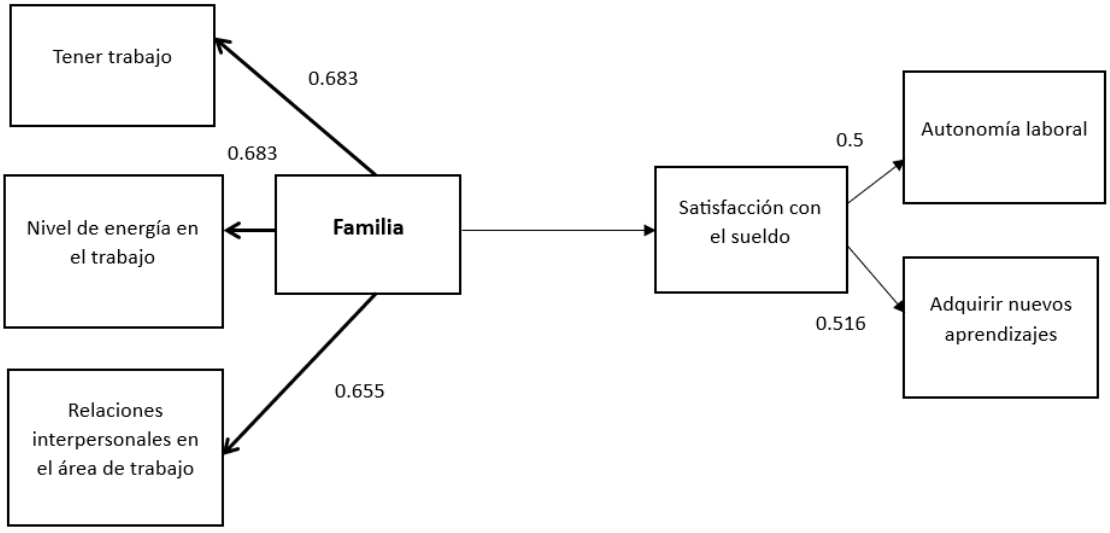
Esta dinámica se intensifica en el caso de las trabajadoras en condición migrante, para quienes el temor a perder el empleo, a ser denunciadas o a enfrentar consecuencias documentadas limita las posibilidades de cuestionar el trato recibido o de establecer límites frente a los empleadores.

En este sentido, la violencia laboral emerge como un fenómeno relacional y estructural, sostenido por asimetrías de poder que combinan control laboral y vulnerabilidad migratoria, lo que contribuye a su normalización e invisibilización en la vida cotidiana de las trabajadoras.

9.10 Satisfacción laboral

Enseguida, se presenta un esquema sobre la satisfacción laboral construido a partir de las narraciones de las trabajadoras del hogar participantes en la investigación. El modelo muestra cómo, aun en contextos de precariedad, las participantes construyen activamente recursos de protección psicosocial.

Figura 5. *Satisfacción laboral en trabajadoras del hogar remuneradas*



En el centro del modelo se encuentra el factor familia, el cual opera como el principal eje articulador y organizador de los recursos protectores. Su posición central y las múltiples relaciones que establece con otros factores evidencian que la familia no es únicamente un referente afectivo, sino un soporte psicosocial fundamental que otorga sentido, motivación y contención emocional al trabajo.

La asociación de la familia con tener trabajo sugiere que el empleo es vivido no solo como una actividad económica, sino como un medio para cumplir responsabilidades familiares, reforzando la identidad laboral y el sentido de utilidad.

En este contexto, el trabajo adquiere un valor simbólico que trasciende la experiencia cotidiana del esfuerzo y el cansancio.

Asimismo, la relación entre familia y nivel de energía en el trabajo indica que el sostén afectivo y el compromiso familiar funcionan como fuentes de energía

psíquica, favoreciendo la disposición subjetiva para enfrentar las exigencias laborales, incluso en condiciones adversas.

La familia se vincula también con las relaciones interpersonales en el área de trabajo, lo que sugiere un efecto de transferencia del soporte emocional familiar hacia el ámbito laboral. Este hallazgo puede interpretarse como una capacidad de regulación emocional aprendida o sostenida en el entorno familiar, que facilita vínculos laborales más estables, empáticos o funcionales.

Desde esta perspectiva, la familia actúa como un espacio de restauración emocional, que permite a las trabajadoras procesar tensiones y conflictos laborales sin que estos se traduzcan necesariamente en aislamiento o deterioro relacional.

Otro elemento central del modelo es la satisfacción con el sueldo, la cual aparece como un factor mediador entre el sostén familiar y otros recursos protectores como la autonomía laboral y la adquisición de nuevos aprendizajes.

Este vínculo sugiere que la percepción de una remuneración justa, aunque objetivamente pueda ser limitada, contribuye a fortalecer la sensación de control sobre el trabajo y la posibilidad de crecimiento personal. La satisfacción salarial no se reduce al monto económico, sino que representa una forma de reconocimiento simbólico del esfuerzo realizado.

La relación entre satisfacción con el sueldo, autonomía laboral y adquirir nuevos aprendizajes indica que las trabajadoras identifican espacios de agencia incluso dentro de un marco laboral restrictivo. La autonomía, en este sentido, no necesariamente implica control total sobre las condiciones de trabajo, sino la

posibilidad de tomar decisiones cotidianas, organizar tareas o desarrollar habilidades prácticas.

El aprendizaje emerge como un factor protector clave, ya que introduce una dimensión de proyección y desarrollo, contrarrestando la vivencia de estancamiento que suele caracterizar a los trabajos precarizados. Aprender algo nuevo permite resignificar la experiencia laboral como un proceso dinámico, fortaleciendo la autoestima y la percepción de competencia.

En su conjunto, el modelo evidencia que los factores protectores se organizan en torno a tres ejes principales:

1. Eje vincular-afectivo, representado por la familia y las relaciones interpersonales.
2. Eje motivacional-simbólico, centrado en el sentido del trabajo, la satisfacción salarial y el sostén familiar.
3. Eje subjetivo de agencia, conformado por la autonomía laboral y el aprendizaje.

Estos ejes interactúan de manera dinámica, generando un sistema de protección psicosocial que no elimina las condiciones de riesgo, pero sí permite a las trabajadoras afrontarlas, resistirlas y resignificarlas.

Capítulo 10. Discusiones

La investigación tuvo como propósito central comprender cómo se configuran los factores psicosociales del trabajo que inciden en la experiencia de estrés y satisfacción laboral de las trabajadoras del hogar remuneradas, considerando dos contextos socioculturales diferenciados: Guerrero (México) y California (EUA). El abordaje metodológico a partir del discurso de las participantes favoreció una comprensión amplia y contextualizada del fenómeno estudiado.

El estudio de los factores psicosociales del trabajo resulta particularmente relevante al situarse en la intersección entre salud, trabajo y género, aspecto que ha sido señalado como prioritario a nivel internacional, principalmente en el trabajo del hogar remunerado.

Tal como lo expone Juárez-García (2018), el estrés laboral y los factores psicosociales han sido reconocidos como problemáticas emergentes por organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (EA-OSHW, Juárez-García, 2018, p. 90), debido a su impacto directo en la salud mental, física y social de las personas trabajadoras.

En esta investigación también se consideró relevante analizar los factores salutogénicos o protectores a partir del constructo de satisfacción laboral. No obstante, se observó que en el discurso de las trabajadoras predominó una mayor

descripción de las situaciones estresantes o de riesgo, mientras que, en menor medida, se mencionaron aquellas vinculadas con la satisfacción laboral y los factores protectores.

Factores psicosociales del trabajo predominantes:

En congruencia con el primer objetivo de la investigación, los resultados muestran que los factores psicosociales predominantes en las trabajadoras del hogar remuneradas se organizan en torno a relaciones laborales, condiciones organizacionales y exigencias contextuales, entre los que destacan: la doble jornada, la relación con los empleadores, la supervisión controlante o la autonomía laboral, la satisfacción o insatisfacción con las actividades propias del trabajo, la carga laboral, la precariedad laboral, el trabajo bajo presión del tiempo y la satisfacción con el sueldo. En conjunto, estos factores configuran un escenario laboral caracterizado por altas demandas, escaso control y relaciones laborales asimétricas.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Juárez-García (2018), quien señala que las exigencias laborales elevadas, la falta de control sobre el trabajo, la supervisión estricta, la ausencia de reconocimiento y la inseguridad laboral constituyen factores psicosociales con una asociación reiterada con distintos indicadores de deterioro en la salud.

Juárez-García (2018):

Los principales factores psicosociales en términos de su reiterada asociación con diversos indicadores de salud son: las exigencias y demandas laborales,

> la ausencia de control o autonomía sobre el trabajo, la supervisión estricta o falta de apoyo del superior, las relaciones interpersonales con compañeros, la falta de reconocimiento, el acoso psicológico y la seguridad en el empleo (p. 93).

En este sentido, la investigación confirma que el trabajo del hogar remunerado reproduce condiciones estructurales de vulnerabilidad psicosocial, aun cuando se desarrolla en espacios privados.

Un elemento relevante es que los factores no se presentan de manera aislada, sino que se interrelacionan, como lo evidencian los análisis con el coeficiente V de Cramer. Por ejemplo, la insatisfacción con las actividades propias del trabajo se asocia significativamente con la precariedad laboral, el trabajo bajo presión del tiempo, la doble jornada y los malestares físicos, lo cual sugiere un entramado de riesgo psicosocial donde las condiciones objetivas del trabajo se traducen en vivencias subjetivas de desgaste y descontento.

Por otro lado, el hecho de que el trabajo del hogar se asocie socialmente con las mujeres, al estar inserto en una organización social del cuidado que reproduce desigualdades de género y concibe estas tareas como una extensión “natural” de las responsabilidades femeninas (Lázaro y Jubany, 2017), implica que los factores psicosociales deban analizarse desde una perspectiva sistémica.

Factores de riesgo generadores de estrés laboral:

En relación con el segundo objetivo, los resultados permiten afirmar que el estrés laboral en las trabajadoras del hogar remuneradas emerge de la interacción

de múltiples factores de riesgo, tal como se sintetiza en la figura 3. De manera consistente con los modelos clásicos de estrés laboral (Rossi, 2001; Peiró, 2001), el estrés no se explica únicamente por la carga de trabajo, sino por la combinación de demandas elevadas, bajo control, relaciones laborales patogénicas y condiciones de precariedad.

Los análisis estadísticos muestran asociaciones significativas entre la doble jornada y variables como el cansancio o agotamiento, los malestares físicos y la precariedad laboral, lo que evidencia que la acumulación de roles: trabajadora del hogar, madre, ama de casa, hija o pareja, constituye una fuente central de estrés.

Esta situación se inscribe en una lógica de género, donde persisten mandatos socioculturales que asignan a las mujeres la responsabilidad principal del cuidado y el trabajo doméstico, independientemente de su inserción laboral remunerada (Soria & Lara, 2017).

Estos resultados coinciden con la literatura feminista del trabajo, que ha documentado cómo la doble jornada constituye una fuente crónica de estrés y agotamiento, especialmente en ocupaciones feminizadas y precarizadas (Federici, 2018; Hirata & Kergoat, 2007).

Barrón y Mariscal (2024) dicen que la doble jornada o presencia laboral consiste en realizar simultáneamente actividades laborales y doméstico-familiares, esta doble presencia se origina cuando una colaboradora se sobrecarga de actividades laborales, familiares y domésticas que afectan su salud física y emocional, así como su capacidad para responder a demandas simultáneas, lo que

genera sea más vulnerable a los factores de riesgo psicosocial debido a su posición social, la desigualdad laboral y de género.

Asimismo, la relación patogénica con los empleadores, caracterizada por supervisión controlante, presión por el tiempo, desconfianza, faltas de respeto y percepción de un sueldo insuficiente, se asocia con malestares físicos y experiencias de trato violento. Aunque muchas participantes no nombran estas prácticas como violencia, su descripción coincide con formas de violencia psicológica y simbólica, ya documentadas en investigaciones previas sobre trabajo doméstico (Goldsmith, 1981; Adame, 2014).

Desde la psicodinámica del trabajo, Dejours (2015) sostiene que la imposibilidad de encontrar sentido, reconocimiento o margen de creatividad en la actividad laboral constituye un potente generador de sufrimiento psíquico, lo cual resulta consistente con los datos obtenidos.

Se ubicaron diferencias y similitudes con dos investigaciones citadas en el documento, la de Adame (2014) y Goldsmith (1981), por ejemplo, en la investigación de Adame (2014) no se reporta por las trabajadoras que hayan vivido violencia de tipo sexual dentro de las casas donde han realizado su trabajo, sino otros tipos de violencia, como la psicológica, ejercida por el empleador hacia ellas y la social, ejercida en el espacio social donde realizan su trabajo (acoso sexual callejero).

En cuanto a las similitudes, en las tres investigaciones (las dos mencionadas en el párrafo anterior y esta) se reporta la violencia psicológica de los empleadores hacía las trabajadoras, haciendo referencia a “regaños” “insultos” o “abusos”. Las

participantes de esta investigación, en general, no reconocieron o nombraron ese trato como violento, pero lo describieron en distintas experiencias que fueron relatando en sus historias laborales como trabajadoras del hogar remuneradas.

Por otro lado, también en las tres investigaciones se habla de la falta de control o autonomía sobre el trabajo que realizan, percepción de injusticia en cuanto al pago y las faltas de respeto que pudieran presentarse hacía el trabajo como tal (trato violento).

Según la OIT (2021) la naturaleza privada del lugar de trabajo incrementa el riesgo de abusos y dificulta la identificación y denuncia de la violencia laboral, la cual con frecuencia es normalizada por las propias trabajadoras.

Se encontraron coincidencias con la investigación de Soria y Lara (2017), en su estudio identificaron que las empleadas domésticas participantes, de la ciudad de México, les estresa el hecho de que no les alcanzaba el tiempo diario para cumplir con sus obligaciones domésticas, tanto en su hogar como en su trabajo, aunado a la falta de reconocimiento por su esfuerzo; estos dos aspectos se identificaron como factores de estrés primordiales en las participantes de esta investigación, en ambos contextos (Guerrero y California) y se relaciona también con la doble jornada.

También, en dicha investigación (Soria y Lara, 2017) se identificó como un factor de estrés el tránsito y tiempo que se hacen las trabajadoras del trabajo a su casa, lo cual se reportó por algunas trabajadoras de California, lo anterior puede estar asociado con un contexto urbano y es probable que sea un estresor no sólo

para las trabajadoras del hogar remuneradas sino para otro tipo de trabajadores, para quienes su trabajo les implica un desplazamiento de su casa a su lugar de trabajo.

Como se cita en el capítulo 2, a Rossi (2001), el estrés genera tres tipos de reacciones: físicas, psicológicas y comportamentales, es decir, quienes viven estrés tendrán un efecto en estas tres dimensiones, lo cual en México se ha derivado en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que se enfoca en la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial y tiene la finalidad de generar ambientes de trabajo favorables para la salud mental y el bienestar integral, esta norma define a los factores de riesgo psicosocial como:

> Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado (Diario Oficial de la Federación, 2019, p. 3).

También, en la investigación de Juárez-García (2018), ya citada, menciona que las afecciones a la salud de los factores psicosociales en trabajadores mexicanos dañan a casi todos los sistemas del organismo, cardiometabólico, respiratorio, digestivo, dermatológico y sistema nervioso y psicológico.

En este estudio sí se encontraron efectos a nivel fisiológico como cansancio o agotamiento por su trabajo, malestares físicos como dolor de espalda, dolor de

cabeza o migraña, dolor de pies, dolor de ojos, psoriasis, nervio ciático, y también otra incidencia que se encontró fue la descarga emocional negativa hacía su hogar, es decir, llegar a casa de su trabajo, en el cual se siente agredida, estresada, insatisfecha y es en su casa donde descarga esas emociones acumuladas del trabajo, ya sea con sus hijos u otros integrantes de su familia, sumado a la violencia que se ha descrito en los párrafos anteriores.

En congruencia con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, los factores psicosociales de riesgo identificados en este estudio se asocian con reacciones físicas, psicológicas y comportamentales, tales como agotamiento, dolores musculares, cefaleas, alteraciones dermatológicas y descarga emocional negativa hacia el hogar.

“Una mayor exposición a la doble presencia incrementa la probabilidad de padecer alteraciones en la salud física y emocional, afectando el rendimiento y la satisfacción laboral” (Barrón y Mariscal, 2024).

Estos efectos refuerzan la idea de que el estrés laboral tiene consecuencias que trascienden el espacio de trabajo y se extienden a la vida familiar y social de las trabajadoras.

Satisfacción laboral y factores salutogénicos:

En contraste, los resultados muestran que la satisfacción laboral se configura a partir de factores protectores que amortiguan los efectos del estrés, como se observa en la figura 5. Entre ellos destacan una relación salutogénica con los empleadores, la autonomía laboral, la satisfacción con el sueldo, el reconocimiento,

la posibilidad de adquirir nuevos aprendizajes, las relaciones interpersonales positivas y el apoyo familiar.

Respecto a los factores salutogénicos, al sentirse la trabajadora satisfecha en su trabajo pareciera haber mayor tendencia a permanecer en ese trabajo, tener un mejor desempeño laboral y menos efectos negativos en su salud.

Los análisis inferenciales evidencian asociaciones significativas entre la satisfacción con el sueldo, la autonomía laboral y el aprendizaje, lo que coincide con planteamientos clásicos sobre satisfacción laboral que subrayan la importancia tanto de factores extrínsecos como intrínsecos (Melíá y Peiró, 1998).

En este estudio, las recompensas no se limitan al ingreso económico, sino que incluyen gestos de reconocimiento, buen trato y valoración del trabajo, elementos que adquieren un peso simbólico relevante en contextos de alta precariedad.

Las asociaciones entre satisfacción con el sueldo, autonomía laboral y adquisición de nuevos aprendizajes indican que, aun en contextos precarios, la percepción de control, crecimiento y retribución justa puede fortalecer el bienestar subjetivo. Estos resultados son consistentes con el modelo de recursos laborales, que plantea que la autonomía y el desarrollo de competencias actúan como factores protectores frente al desgaste (Bakker & Demerouti, 2017).

El papel de la familia como factor de protección resulta especialmente significativo, al relacionarse con el nivel de energía en el trabajo, el hecho de tener empleo y las relaciones interpersonales laborales. Esto sugiere que el apoyo familiar

opera como un recurso psicosocial que favorece la permanencia laboral y el bienestar subjetivo, aun en condiciones adversas.

Desde la teoría del apoyo social, se ha señalado que los vínculos significativos funcionan como recursos clave para la regulación emocional y la resiliencia frente a contextos laborales adversos (Cohen & Wills, 1985).

Diferencias y similitudes entre Guerrero y California:

Más allá del contexto geográfico, las trabajadoras del hogar comparten condiciones laborales estructuralmente similares, caracterizadas por la informalidad, la precarización y la desigualdad de poder en la relación laboral.

Diversos estudios han señalado que el trabajo doméstico remunerado se encuentra atravesado por dinámicas de género, clase y, en muchos casos, condición migrante, lo que genera una homogeneización de la experiencia laboral incluso en contextos nacionales distintos (Hochschild & Ehrenreich, 2019; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

Respecto al tercer objetivo, los resultados muestran tanto similitudes estructurales como diferencias contextuales. En ambos escenarios se identifican factores de riesgo similares: precariedad, doble jornada, presión del tiempo, relaciones laborales desiguales, lo que confirma el carácter global de la vulnerabilidad del trabajo doméstico remunerado.

No obstante, en California emergen estresores específicos como el trabajo por agencia, la condición migrante y el tránsito urbano, mientras que en Guerrero se identifica el programa social “Progresa” como un factor estresante, lo cual refleja

cómo las políticas públicas y los marcos institucionales pueden operar de manera ambivalente en la vida cotidiana de las trabajadoras.

El trabajo por agencia se describe como un factor de riesgo y un factor salutogénico y tiene que ver con la percepción y agrado de cada trabajadora, para algunas es más cómodo y perciben más beneficios de esta forma de trabajo y en otras sucede lo contrario.

En lo concerniente a las recompensas extras, hay teóricos que hablan de esto, como Melíá y Peiró (1998) cuando mencionan la satisfacción con las prestaciones y recompensas complementarias como un elemento importante para que exista satisfacción laboral en cualquier trabajador, en esta investigación se entiende que las recompensas extras se asocian con “el buen trato” por parte de los empleadores, el reconocimiento y valor que dan a su labor.

Asimismo, se observa que las trabajadoras de California desarrollan mayores niveles de delimitación de funciones y autonomía, influenciadas por la diversidad cultural de sus empleadores y por la concepción del trabajo doméstico como una actividad específica (principalmente limpieza).

En contraste, en Guerrero persiste una noción más amplia y difusa del rol de la trabajadora del hogar, quien asume múltiples tareas adicionales como parte “natural” de su trabajo, tal como ya lo señalaba Goldsmith (1981).

Retomando la investigación de Goldsmith (1981), es importante mencionar cómo en el contexto mexicano parecen estar muy marcadas aún algunas actividades asumidas como parte del rol de la trabajadora doméstica, por ejemplo,

el hecho de “hacer mandados”, Goldsmith hizo hincapié en cómo sus entrevistadas le señalaron que ellas hubieran podido disfrutar de su trabajo sino hubieran sido constantemente interrumpidas para hacer mandados, esta situación también la mencionaron varias trabajadoras participantes de Guerrero, pero no las participantes de California.

Lo anterior, conlleva a la reflexión de que parece tener un significado distinto el trabajo doméstico según el contexto y la cultura, en un país primermundista se entiende como una actividad propia de limpieza y aunque los empleadores sean de otros países, las trabajadoras, al tener empleadores estadounidenses generalmente, que les piden solo actividades de limpieza, van aprendiendo a delimitar sus funciones e indicando a sus otros empleadores (latinos o hindúes), que pudieran solicitarles actividades distintas a eso, que ellas “solo hacen limpieza” y que si requieren algo más se cobra aparte.

Esta capacidad de autonomía y seguridad hacia su trabajo se va creando gracias a la diversidad de experiencias que viven con empleadores de distintas culturas o nacionalidades, situación que no viven las trabajadoras del hogar de Guerrero, solo reportaron tener empleadores mexicanos y se asumen como las encargadas de la limpieza y cualquier otra actividad que les pudieran solicitar hacer.

Siguiendo a Peiró (2001) y Peiró, Zurriaga y González-Romá (2002), el estrés y la satisfacción laboral no deben entenderse únicamente como experiencias individuales, sino como fenómenos colectivos y estructurales. En este sentido, los hallazgos de la investigación evidencian que mejorar la salud y el bienestar de las trabajadoras del hogar remuneradas requiere intervenciones que trasciendan lo

individual y apunten a transformaciones en las relaciones laborales, el reconocimiento social y las condiciones estructurales de trabajo.

Desde el modelo demanda–control–apoyo (Karasek & Theorell, 1990), estos resultados pueden interpretarse como la expresión de altas demandas laborales combinadas con bajo control y escaso reconocimiento, condiciones que tienden a producir niveles sostenidos de estrés independientemente del país en el que se ejerza la actividad.

Como señala Barrón y Mariscal (2024) y la OIT (2021), la doble presencia no se limita a la cantidad de trabajo o al tiempo dedicado, sino que implica un esfuerzo constante de gestión y organización de actividades laborales y familiares, lo cual la convierte en un factor de riesgo psicosocial, principalmente si no se cuenta con una red de apoyo familiar que permita dividirse estas responsabilidades, lo que incrementa su vulnerabilidad física y emocional. Haciendo evidente que el estrés no es una debilidad individual sino un fenómeno estructural.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2021) el trabajo doméstico remunerado se encuentra entre las ocupaciones más precarizadas del mundo, caracterizada por bajos salarios, extensas jornadas laborales, informalidad y una marcada desigualdad en la relación laboral (OIT, 2021).

Finalmente, los esquemas propuestos no solo sintetizan los hallazgos empíricos, sino que constituyen un modelo teórico explicativo de la relación entre factores psicosociales, estrés y satisfacción laboral en el trabajo doméstico remunerado, contextualizado socioculturalmente. Esta perspectiva coincide con la

definición de la OIT (1984), que concibe los factores psicosociales como el resultado de la interacción entre el trabajo, la organización, la cultura, las necesidades y la vida personal de las personas trabajadoras.

Capítulo 11. Conclusiones

- Hallazgos generales

Los resultados de la investigación permitieron identificar los principales factores de riesgo psicosocial o estresores presentes en las trabajadoras del hogar de ambos contextos (Guerrero, México y California, EUA). Entre los más relevantes se encuentran la insatisfacción con las condiciones laborales, la carga y precariedad laboral, la doble jornada, el trabajo bajo presión de tiempo, la insatisfacción con algunas actividades propias del trabajo, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, la supervisión de tipo controlante, la relación con los empleadores, así como la presencia de situaciones o experiencias de violencia.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por la literatura internacional, que señala al trabajo doméstico remunerado como una ocupación caracterizada por alta vulnerabilidad psicosocial y limitada protección laboral (OIT, 2018; Mora & Pérez, 2020).

Este trabajo se sitúa en la intersección de múltiples desigualdades sociales, donde género, clase y origen migrante se combinan para producir escenarios de alta vulnerabilidad psicosocial (Lázaro y Jubany, 2017).

De manera particular, en el contexto de California se identificaron como estresores adicionales la condición migratoria, el estatus de indocumentadas y el trabajo mediado por agencias, elementos que incrementan la incertidumbre laboral

y el estrés crónico, tal como ha sido documentado en estudios sobre trabajadoras migrantes (Menjívar & Abrego, 2012; Ahonen et al., 2019).

Como señala la OIT (2021) las trabajadoras domésticas migrantes se enfrentan a formas agravadas de vulnerabilidad, derivadas de su estatus migratorio, el aislamiento social y la dependencia del empleador.

En contraste, en el estado de Guerrero se identificaron como estresores específicos los programas de apoyo social, los cuales, lejos de funcionar como factores protectores, son percibidos por las participantes como insuficientes o difíciles de acceder, reproduciendo condiciones de dependencia y precariedad.

En cuanto a los factores de agrado o satisfacción laboral, las trabajadoras de ambos contextos reportaron como principales la relación con el empleador**,** la satisfacción con las actividades propias del trabajo, el sueldo, la autonomía laboral, las relaciones interpersonales, la posibilidad de adquirir nuevos aprendizajes, el hecho de contar con un empleo y la obtención de recompensas adicionales al salario**.** Estos elementos se alinean con modelos teóricos que subrayan el papel de los recursos laborales y del reconocimiento simbólico en la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo (Bakker & Demerouti, 2017; Peiró & Rodríguez, 2008).

En el caso específico de California, el trabajo por agencia también fue identificado como un factor de satisfacción, al asociarse con mayor claridad en las funciones y ciertas garantías contractuales.

Un hallazgo central del estudio fue la relevancia de la relación con el empleador, la cual se configuró como una categoría transversal estrechamente vinculada con el significado atribuido al trabajo doméstico remunerado. Los resultados muestran que dicho significado no es homogéneo, sino que varía en función del contexto sociocultural del empleador, influyendo directamente en el trato otorgado a la trabajadora.

Este hallazgo coincide con investigaciones que señalan que la valoración social del trabajo doméstico determina las condiciones laborales, el reconocimiento y el nivel de respeto hacia quienes lo desempeñan (Batthyány, 2012; Hondagneu-Sotelo, 2001).

Asimismo, se identificaron diferencias en el contenido de la tarea según el contexto. En el caso mexicano, persiste la concepción de que la trabajadora doméstica remunerada es responsable de la totalidad de las labores asociadas al rol tradicional de ama de casa.

En contraste, en el contexto estadounidense, particularmente con empleadores de dicha nacionalidad, se observa una delimitación más clara de las funciones, centradas principalmente en actividades de limpieza, así como una forma distinta de respeto hacia el espacio y tiempo laboral de la trabajadora. Estas diferencias evidencian el peso de los marcos culturales y normativos en la configuración de los factores psicosociales del trabajo.

Como uno de los factores de riesgo centrales identificados, la doble jornada o presencia (término utilizado por diversos autores) se reconoce en esta

investigación como un riesgo psicosocial relevante. Abordar la doble presencia resulta clave para mejorar la calidad de vida de las mujeres trabajadoras y promover entornos laborales más saludables y equitativos, tal como señalan Barrón y Mariscal (2024) en su estudio: *La doble presencia o interferencia en la relación trabajo-familia como riesgo psicosocial en las mujeres trabajadoras*.

- Aspectos pendientes por realizar

En futuras investigaciones sería pertinente ampliar la muestra en el estado de Guerrero, incorporando trabajadoras del hogar que laboren en distintas regiones del estado, tal como se logró en California. Asimismo, resultaría relevante incluir a trabajadoras que actualmente se desempeñen de planta, con el fin de contrastar si están expuestas a los mismos factores de riesgo psicosocial que aquellas que laboran bajo la modalidad de entrada por salida.

De igual manera, se recomienda integrar participantes hombres dedicados al trabajo doméstico remunerado, con el propósito de analizar el papel del género en la relación con los empleadores y su incidencia en la experiencia de estrés y satisfacción laboral, dado que la literatura ha señalado al género como un eje estructurante de las desigualdades en este sector (Connell, 2012; Mora & Pérez, 2020).

- Limitaciones

Una de las principales limitaciones del estudio fue la condición migratoria de algunas participantes en California, lo que generó temor a participar por la

posibilidad de que la información proporcionada tuviera consecuencias legales, particularmente relacionadas con procesos de deportación. Asimismo, la dificultad para contactar a las trabajadoras representó una limitante significativa, ya que, aun cuando el acceso se realizó mediante redes familiares o sociales, fue complejo obtener datos de contacto o concretar citas debido a las exigencias de su jornada laboral.

La limitada disponibilidad de tiempo de las participantes también influyó en el proceso de recolección de datos, ya que en diversas ocasiones las entrevistas tuvieron que ser canceladas o reprogramadas por compromisos laborales, familiares o personales. El proceso de identificación, contacto y concreción de entrevistas de manera individual implicó una inversión considerable de tiempo, requiriendo aproximadamente seis meses para la realización de 17 entrevistas.

Finalmente, la distancia geográfica entre la investigadora y la muestra, así como las limitaciones económicas, constituyeron factores adicionales, considerando que la investigación fue financiada mediante una beca CONACYT, la cual debía cubrir gastos de transporte terrestre y aéreo para el trabajo de campo en Guerrero y California.

Por otra parte, una limitación identificada durante el desarrollo y análisis de la investigación fue no haber incorporado de manera explícita, desde su diseño inicial, una perspectiva teórica y metodológica feminista. Si bien las narrativas de las participantes permitieron visibilizar cómo las desigualdades de género atraviesan sus experiencias laborales, emocionales y relacionales, estos elementos

emergieron principalmente a partir de los hallazgos empíricos y no como una categoría analítica central previamente planteada. En este sentido, la incorporación de una perspectiva metodológica feminista habría fortalecido la problematización, interpretación y comprensión de las relaciones de género, los trabajos de cuidado, las dinámicas de poder y las desigualdades estructurales presentes en el fenómeno estudiado.

- Recomendaciones para siguientes estudios

Se recomienda considerar de manera anticipada los tiempos prolongados de recolección de datos asociados a las características de la población estudiada, así como el presupuesto requerido en función de los objetivos de investigación. Resultaría pertinente ampliar la muestra e integrar la perspectiva de los empleadores, o bien desarrollar estudios específicos sobre el significado del trabajo doméstico desde su percepción.

Asimismo, se sugiere profundizar en el análisis del significado del trabajo doméstico remunerado según el contexto sociocultural, así como evaluar el impacto de las actualizaciones a la legislación laboral y de los programas piloto orientados a la dignificación del trabajo doméstico.

En este sentido, destacan estudios como el realizado en Uruguay por Batthyány (2012), que documentan avances derivados de la reforma documentadas de 2006, al tiempo que señalan áreas pendientes de fortalecimiento.

Referencias

About Español. (2016, 3 de noviembre). *Cuál es el salario mínimo en Estados Unidos en 2016*. http://inmigracion.about.com/od/preguntasfrecuentes/fl/Las-10-profesiones-mejor-pagadas-en-Estados-Unidos.htm

About Español. (2015, 14 de septiembre). *Posición 10 por ingresos: Mexicanos, los más jóvenes.* http://inmigracion.about.com/od/preguntasfrecuentes/fl/Las-10-profesiones-mejor-pagadas-en-Estados-Unidos.htm

Adame, A. (2015). *Satisfacción y estrés laboral en trabajadoras domésticas del estado de Morelos* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de Morelos].

Agresti, A. (2019). *Introducción al análisis de datos categóricos* (3ª ed.). Wiley.

Ahonen, E. Q., Porthé, V., Vázquez, M. L., García, A. M., López-Jacob, M. J., Ruiz-Frutos, C., & Benach, J. (2019). A qualitative study about immigrant workers' perceptions of their working conditions in Spain. *Journal of Immigrant and Minority Health, 21*(3), 556–564. https://doi.org/10.1007/s10903-018-0790-3

Arjona, A. y Checa, J. (1998). Las historias de vida como método de acercamiento a la realidad social. http://www.gazeta-antropologia.es/?p=3490

Aristegui Noticias (8 de abril, 2013). Censo revela que en EU viven 33.6 millones de personas de origen mexicano. http://aristeguinoticias.com/0804/mundo/censo-revela-que-en-eu-viven-33-6-millones-de-personas-de-origen-mexicano/

Ariza, M. (1998). Los cambios en las ocupaciones de las mujeres: auge y declive del servicio doméstico. http://www.revistadelauniversidad.unam.mx/ojs_rum/files/journals/1/articles/14723/public/14723-20121-1-PB.pdf

Barrón, L. C., & Mariscal, E. I. (2024). *La doble presencia o interferencia en la relación trabajo-familia como riesgo psicosocial en las mujeres trabajadoras*. Dictamen Libre, (35), 207–214. https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.35.12178

Batthyány, K. (2012). *El trabajo doméstico remunerado en Uruguay*. Organización Internacional del Trabajo.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285.

Bensusán, G. (2019). *La subcontratación laboral en México*. El Colegio de México: Mimeo.

Benach, J., Vives, A., Amable, M., Vanroelen, C., Tarafa, G., & Muntaner, C. (2014). Precarious employment: Understanding an emerging social determinant of health. *Annual Review of Public Health, 35*, 229–253. https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182500

Campo, A. y Bustos, G. y Romero, A. (Diciembre, 2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la escala de estrés percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá Colombia. *Redalyc.* http://www.redalyc.org/pdf/741/74112147007.pdf

Cervantes, J. (2021). La emigración mexicana de género femenino y el ingreso por remesas. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA).

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis.* London: Sage

Chunga, T. O., y Escuza, M. E. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 19(1), 127–143. https://doi.org/10.15332/22563067.9109

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310–357.

Cohen, S., Evans, G., Stokols, D. y Krantz, D. (1986). *Behavior, health and environmental stress*. Plenum Press.

Cohen, S., Kessler, RC. y Gordon, LU. (1997). *Measuring stress: A guide for Health and social scientists.* Oxford University Press.

Connell, R. (2012). Gender, health and theory: Conceptualizing the issue, in local and world perspective. *Social Science & Medicine, 74*(11), 1675–1683. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.06.006

Consejo Nacional de Población (2018). *Mexicanos en Estados Unidos. Datos, gráficos y mapas* (Cifras 2017 y 2018). https://www.gob.mx/conapo/articulos/mexicanos-en-estados-unidos-datos-graficos-y-mapas-cifras-2017-y-2018?idiom=es

Cuellar, M., y Johnson, H. (2026). *Immigrants in California*. Public Policy Institute of California. https://www.ppic.org/publication/immigrants-in-california/

Dejours, C. (2015). *La banalización de la injusticia social*. Topía.

De la Hoz, A. M. (2018). *Cambio en estilos de dirección en Unidos Cuernavaca desde la consultoría de procesos* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de Morelos].

El país (2016, 14 de marzo). *60 millones de trabajadores domésticos, sin protección social en el mundo.* https://elpais.com/economia/2016/03/14/actualidad/1457956775_062268.html

Federici, S. (2018). *El patriarcado del salario*. Traficantes de Sueños.

Fernández-Montalvo, J. y Garrido, E. (1999). *Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo.* Universidad Pública de Navarra Nafarroako. Unibertsitote.

Field, A. (2018). *Descubriendo la estadística usando IBM SPSS Statistics* (5ª ed.). SAGE Publications.

Goldsmith, M. (1981). Trabajo doméstico asalariado y desarrollo capitalista. https://ideasfem.wordpress.com/textos/i/i17/

Goldsmith, M. (1990). *Female household workers in the Mexico City metropolitan area* [Doctoral dissertation, University of Connecticut].

González, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios.* dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2717959

Gorban, D. (Octubre-Diciembre, 2012). Empleadas y empleadoras, tensiones de una relación atravesada por la ambigüedad. Pp. 29-48. http://www.redalyc.org/pdf/997/99725864002.pdf

Griffin, R., & Moorhead, G. (2009). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones* (9.ª ed.). Cengage Learning.

Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales.* McGrawHill.

Hernández S. R., Fernández C. C., y Baptista L. P. (ed. 4) (2006). *Metodología de la investigación.* McGrawHill.

Hindrichs, I. (Coord.). (2020). *Entre el campo y la teoría: Estrategias de categorización inductiva y deductiva en investigación cualitativa*. El Colegio Mexiquense, A. C.

Hirata, H., y Kergoat, D. (2007). Nuevas configuraciones de la división sexual del trabajo. *Cahiers du Genre, 42*, 15–36.

Hochschild, A. R., & Ehrenreich, B. (2019). *Global woman: Nannies, maids, and sex workers in the new economy*. Picador.

Hondagneu-Sotelo, P. (2001). *Doméstica: Immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence*. University of California Press.

Ibáñez, T. (2004). *Introducción a la psicología social*. Barcelona: UOC

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Estadísticas a propósito del día internacional del trabajo doméstico.* Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/enoe_ie/enoe_ie2015_05.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2021. Primer trimestre. Base de datos.

International Labour Organization. (2018). *Care work and care jobs for the future of decent work*. ILO.

Johnson, H. (Julio, 2014). La población de California. *Just The Facts.*

http://www.ppic.org/content/pubs/jtf/JTF_PopulationSpanishJTF.pdf
Johnson, H., Cuellar, M., y McGhee, E. (2026). *California's population*. Public Policy Institute of California. https://www.ppic.org/publication/californias-population/
Juárez-García, A., Vera Calzaretta, A., Gómez Ortíz, V., Canepa, C., & Schnall, P. T. (2008, 22–25 de octubre). *El modelo demanda/control y la salud mental en profesionales de la salud: Un estudio en tres países latinoamericanos*. En *Memorias del Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo: Concepción y perspectiva local de un fenómeno global* [Memorias de congreso]. Guadalajara, México.
Juárez-García, A., y Camacho, A. (Coords.). (2011). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. Juan Pablos Editor; Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
Juárez-García, A. (2018). Factores psicosociales del trabajo en México: historia, conceptos y perspectivas. https://www.researchgate.net/publication/337473553_Factores_psicosociales_del_trabajo_en_Mexico_historia_conceptos_y_perspectivas
Juárez-García, A., Flores- Jiménez, C. y Hindrichs, I. (2019). *Exploración de factores psicosociales del trabajo mediante una técnica de análisis mixto: la transformación de categorías en variables.* En: Hindrichs (2019). Entre el campo y la teoría. Colegio Mexiquense.
Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
Koepsell, D. y H Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. Comisión Nacional de Bioética.
Lázaro, C., y Jubany, O. (2017). *Precariedad laboral, segregación racializada y movilidad temporal de mujeres.* 35, pp 23-40. QuAderns.
Ley Federal del Trabajo (2015). Ley Federal del trabajo. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf
Lima, C. y Juárez, A. (2008). Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México. Ciencia y Trabajo, 10(30), 126-131.
Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, D., Oliver, A. y Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis. http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
Menjívar, C., & Abrego, L. (2012). Legal violence: Immigration law and the lives of Central American immigrants. *American Journal of Soc.*
Mann, L. (2008). *Elementos de la psicología social*. Trillas.
Mora, C., y Pérez, A. (2020). Trabajo doméstico remunerado y desigualdades de

género en América Latina. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 25*(40), 7–28.

Morales, L. F. N. (2011). *Factores psicosociales: de la prevención de riesgos a la promoción de la salud laboral*. En A. Juárez-García y A. Camacho-Ávila (Coords.), *Factores psicosociales y salud en el trabajo: análisis y perspectivas* (pp. 159–176). Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Universidad Complutense de Madrid: Facultad de Psicología.

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010). Trabajadores domésticos de los Estados Unidos se hacen oír. http://www.ilo.org/global/publications/world-of-workmagazine/articles/WCMS_145065/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2013). Trabajadoras del hogar en el mundo: estadísticas mundiales y regionales y alcance de la protección legal. https://www.ilo.org/travail/Whatsnew/WCMS_173363/lang--en/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2014). El empleo informal en México: situación actual, políticas y desafíos. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_245619.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2015). Base de datos de buenas prácticas de OIT sobre migración laboral. https://www.ilo.org/dyn/migpractice/migmain.showPractice?p_lang=en&p_practice_id=151

Organización Internacional del Trabajo (2016). Políticas de formalización del trabajo doméstico remunerado en américa latina y el caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_480352.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2021). Estimaciones mundiales de la OIT sobre los trabajadores y las trabajadoras migrantes - Resultados y metodología (Resumen ejecutivo). https://www.ilo.org/global/topics/labour-migration/publications/WCMS_808941/lang--es/index.htm

Organización de las Naciones Unidas (2022). Acceso de las personas trabajadoras domésticas remuneradas de la seguridad social en Iberoamérica. https://lac.unwomen.org/es/digital-library/publications/2022/10/acceso-de-las-personas-trabajadoras-domesticas-remuneradas-a-la-seguridad-social-en-iberoamerica?utm_source=chatgpt.com

Organización Internacional del Trabajo (2025). Trabajadoras domésticas. https://www.ilo.org/topics-and-sectors/domestic-workers?utm_source=chatgpt.com

Parreñas, R. S. (2015). *Servants of globalization: Migration and domestic work* (2nd ed.). Stanford University Press.

Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo, 29*(1), 68–82.

Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Espasa Calpe.

RentCafe (2025). RentCafe. https://www.rentcafe.com

Rubí, I. (2016). El trabajo doméstico en México: la gran deuda social. de: http://www.idwfed.org/es/recursos/el-trabajo-domestico-en-mexico-la-gran-deuda-social/@@display-file/attachment_1

Rossi, R. (2001). *Para superar el estrés*. Editorial De Cecchi.

Salazar, R. (1978). Los sirvientes domésticos. En Moreno, A. (coord.). Ciudad de México: ensayo de construcción de una historia. Pp. 124-132. Instituto Nacional de Antropología e Historia (Colección Científica).

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación.

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.* Universidad de Antioquia.

Taylor, S. J. & Bogdan R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós básica.

ANEXO 1

Guía de encuadre para el proceso de recolección de datos con las trabajadoras del hogar participantes:

1) Presentación

Se le contará de forma verbal, breve y en persona o por vía telefónica (según sea el caso) el proceso de formación académica de la investigadora, el propósito de la investigación y en qué consistirá su participación en el estudio.

2) Agendar una cita

Una vez habiéndose presentado el proyecto se le preguntará si desea participar y el día, horario y lugar donde se le facilite hacerlo.

Se programará la cita.

3) Agradecimiento por su participación

Al finalizar la recolección de datos se le agradecerá su participación y se le indicará que una vez concluido el estudio se le hará llegar un reporte breve sobre los resultados del mismo.

ANEXO 2

Consentimiento Informado para participantes de la investigación:

"Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral en trabajadoras del hogar de Guerrero (México) y California (EUA)"

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a usted, como participante, una clara explicación del objetivo de la investigación y su rol como participante.

La presente investigación es llevada a cabo por la Maestra Anayeli Adame Tapia, estudiante del Doctorado en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEMor) y el Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología (CITPsi). Es becada y respaldada también por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT). El estudio tiene los siguientes propósitos:

- Identificar los factores psicosociales del trabajo predominantes en las trabajadoras del hogar según su contexto laboral (Guerrero y California).
- Explorar y describir en qué consisten las diferencias y/o similitudes encontradas en cada contexto, referente a los factores psicosociales del trabajo predominantes en las participantes.
- Describir de qué manera inciden, los factores psicosociales del trabajo predominantes en las experiencias de las trabajadoras participantes, en la presencia de estrés y satisfacción laboral.
- Describir si la incidencia de los factores psicosociales del trabajo en la presencia de estrés y satisfacción laboral es diferente según cada contexto laboral (Guerrero, California).

Si usted accede a participar será de forma voluntaria y sin ningún tipo de remuneración, usted podrá decidir en cualquier momento a ya no colaborar. Su participación consistirá en: 1) responder un cuestionario con 25 preguntas sobre algunos aspectos personales y de su trabajo, lo que llevará un tiempo aproximado de 15 minutos, 2) después se le hará una entrevista, en la cual se profundizará en aspectos relacionados con su trabajo como empleada doméstica remunerada, lo que durará como mínimo media hora, esta entrevista será grabada para facilitar el proceso de

recuperación de la información que usted brindará, la información será transcrita por la investigadora Anayeli y posteriormente se eliminará. Se aclara que todo lo que usted diga es confidencial y sólo se usará para efectos de la investigación. Los resultados serán presentados sin especificar nombres de las participantes.

Si tiene alguna duda sobre la investigación puede hacer preguntas en cualquier momento. Si está de acuerdo en los términos planteados para su participación se le pide firme este consentimiento. De antemano le agradezco su tiempo y colaboración.

_____ _____

Firma de la trabajadora doméstica Firma de la psicóloga

Anayeli Adame Tapia

*Lugar*_____, a ___ de _____ del 2017

ANEXO 3

Cuestionario sobre datos sociodemográficos, condiciones laborales y factores psicosociales del trabajo, para trabajadoras del hogar (TD) mexicanas

FOLIO	

-Aspectos personales:

1. Estado donde trabaja actualmente:

Guerrero (México)	
California (EUA)	

2. ¿Cuál es su edad?

_____

3. ¿Cuál es su estado civil?

_____

4. ¿Cuántos hijos tiene?

_____

5. ¿Hasta qué grado escolar estudio?

_____

6. ¿Dónde nació?

_____

7. ¿En dónde trabaja?

_____

8. En caso de estar en EUA ¿Cuál es su condición migratoria?

-Personas con las que vive:

9. ¿Con quién vive?

_____

10. ¿Recibe apoyo económico de alguien más?

_____

11. ¿Recibe apoyo para realizar las labores domésticas de su casa?

_____

12. ¿Cuántos trabajos tiene, como TD, a la semana o al mes?

_____

13. A parte de su trabajo como TD ¿Tiene otros trabajos? Sí, no, ¿cuáles?

_____

_____

-Las siguientes preguntas aplican para su principal trabajo (donde esté más horas laborando por semana como TD):

14. ¿Su trabajo es de entrada por salida o de planta?

_____

15. ¿Cuántos días a la semana trabaja?

_____

16. ¿Cuántas horas al día trabaja?

_____

17. ¿A qué hora entra a trabajar?

_____

18. ¿A qué hora sale de trabajar?

_____

19. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando aquí?

_____

20. ¿Cuánto le pagan?

_____

21. A parte de su sueldo ¿Recibe algo más por parte de su empleador/a?

_____

_____

_____

-Las siguientes preguntas aplican para identificar aspectos referentes con su antigüedad laboral como trabajadora doméstica:

22. ¿Desde qué edad empezó a trabajar como TD?

_____

23. Y desde entonces ¿A seguido trabajando como TD?

_____

-Identificación de los Factores Psicosociales del Trabajo:

24. Le pedimos reflexionar sobre los **aspectos que más le ocasionan malestar o tensión** y los que **más le gustan o entusiasman** en su trabajo como TD actualmente:

Anote los 5 aspectos más importantes dentro de su trabajo que usted considere que le generan mayor malestar o tensión y marque con una X, en el círculo correspondiente, la frecuencia con la cual se han presentado en las últimas dos semanas:

1 = Rara vez o casi nunca 2= Algunas veces 3= Siempre, todos los días

	Rara vez o casi nunca	Algunas veces	Siempre, todos los días
24.1: _____	♊	♋	♌
24.2: _____	♊	♋	♌
24.3: _____	♊	♋	♌
24.4: _____	♊	♋	♌
24.5: _____	♊	♋	♌

	Rara vez o casi nunca	Algunas veces	Siempre, todos los días
25.1: _____	♊	♋	♌
25.2: _____	♊	♋	♌
25.3: _____	♊	♋	♌
25.4: _____	♊	♋	♌
25.5: _____	♊	♋	♌

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

ANEXO 4

Guion de entrevista semiestructurada para Trabajadoras del Hogar Remuneradas (TDR)

Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral en trabajadoras del hogar de guerrero (México) y california (EUA)

Nombre: _____
Lugar: _____
Fecha: _____

TEMÁTICAS	OPCIONES DE PREGUNTAS
Factores psicosociales del trabajo, estrés y satisfacción laboral.	
Descripción de actividades diarias	• ¿Qué actividades hace en un día cotidiano de trabajo? • ¿Cómo se siente con esas actividades que realiza? • ¿Le alcanza el tiempo para terminar sus actividades? Cuando no le alcanza ¿Qué hace? ¿Cómo se siente? • ¿Qué actividad le ocasiona malestar o tensión? • ¿Qué actividad le gusta o entusiasma más?
Energía para el trabajo	• ¿Cómo se siente de energía en su trabajo? • ¿Cree que hay algo que le robe energía en su trabajo? ¿Qué? • ¿Cree que hay algo que le de energía para hacer su trabajo? ¿Qué?
Condiciones de trabajo según la Ley Federal del Trabajo	• Jornada de trabajo. ¿Cómo se siente con la jornada laboral (entrada por salida o planta)? • Días de descanso. ¿Cuántos días de descanso tiene? Y ¿Si siente que descasa? • Vacaciones. ¿Le dan vacaciones? ¿Cree que son suficientes? ¿Cómo se siente con esas vacaciones? • Salario. ¿Qué piensa del sueldo que gana? ¿Cómo se siente con ese sueldo? A parte de su sueldo, ¿recibe otra recompensa por su trabajo?

	● Capacitación o adiestramiento. En algún momento le han explicado ¿Cómo hacer el trabajo doméstico? Sí, no ¿Quiénes? ¿Por qué? ● Acceso al seguro social. ¿Tiene seguro médico? ¿Qué tipo de seguro? ¿Quién se lo otorgó?
Relación con empleadores y miembros de la casa	● ¿Podría describir cómo son sus empleadores con usted? ● ¿Generalmente cuál es su estado de ánimo en la casa donde trabaja? ¿Por qué? ● ¿Qué le gusta de sus empleadores? ● ¿Qué le disgusta? ● ¿Cómo es usted con ellos? ● ¿Viven otras personas en la casa a parte de sus empleadores? ¿Cómo son ellos con usted? ¿Cómo se siente usted con ellos?
Estresores laborales (Distrés)	● ¿Podría contarme la experiencia que le ha causado mayor tensión o malestar en su trabajo? ● ¿Últimamente se ha sentido estresada en su trabajo? ¿Por qué? Ejemplo. ● ¿Qué le causa malestar o tensión de su trabajo? ● ¿Ha sentido que hay problemas que no puede resolver? ¿Qué tan frecuente? ¿Cuáles? ● ¿Ha tenido ganas de renunciar? ¿Por qué? ● ¿Ha padecido malestares físicos durante el tiempo que ha estado en su trabajo? ¿Cuáles? ● ¿Se ha sentido irritada o enojada por su trabajo? ¿Por qué? Ejemplo. ● Me podría contar ¿qué es lo peor que le ha pasado en su trabajo?

Satisfacción laboral	● ¿Podría contarme la experiencia más agradable que haya tenido en su trabajo? ● ¿Qué le gusta de su trabajo? ● ¿Qué le desagrada? ● ¿Qué cosas o situaciones le satisfacen de su trabajo? ● ¿Considera que en su trabajo puede hacer lo que le gusta? ● ¿Qué le parece el lugar dónde trabaja, en cuanto a la estructura física? ● ¿Cómo siente la cantidad de trabajo que realiza? ● ¿Le proporcionan el material que usted necesita para realizar su trabajo? ● ¿Sus empleadores le brindan atención y orientación? ● ¿Cuándo tiene dudas con quién se dirige? ● ¿Qué decisiones puede tomar en su trabajo?
Trabajadora	● ¿Cree que algunas situaciones de su vida personal influyen en su trabajo? ¿Cuáles? ● Por ejemplo, el trabajo en su casa o las responsabilidades familiares. ● Si está usted ausente de su casa ¿quién realiza el quehacer?
Contexto	● ¿Cree que algunas situaciones de su entorno influyen en cómo se sienta usted en su trabajo? ¿Cuáles?

✓ **CIERRE**

Hemos terminado con las preguntas, muchas gracias por su participación, por el tiempo y la atención que nos ha brindado, le recuerdo que todo esto es confidencial que tenga un excelente día.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología

CENTRO DE INVESTIGACIÓN TRANSDISCIPLINAR EN PSICOLOGÍA
COORDINACIÓN ACADÉMICA DEL DOCTORADO EN PSICOLOGÍA
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

Cuernavaca, Mor; a **26** de **Mayo** de 2026.

DRA. MA DE LA CRUZ BERNARDA TELLÉZ ALANÍS
COORDINADORA ACADÉMICA DEL DOCTORADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T E

Por este medio, me permito informar a usted el dictamen de los **votos aprobatorios** de la revisión de la tesis titulada: ***FACTORES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO, ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORAS DEL HOGAR REMUNERADAS DE GUERRERO Y CALIFORNIA*,** trabajo que presenta la **Mtra. ANAYELI ADAME TAPIA**, quien cursó el **Doctorado En Psicología** en el Centro De Investigación Transdisciplinar En Psicología (CITPsi) de la UAEM.

VOTOS APROBATORIOS			
COMISIÓN REVISORA	**APROBADO**	**CONDICIONADA A QUE SE MODIFIQUEN ALGUNOS ASPECTOS***	**SE RECHAZA***
Dra. Belem Quezada Díaz	**Aprobado**		
Dra. Imke Hindrichs	**Aprobado**		
Dra. Esperanza López Vázquez	**Aprobado**		
Dra. Berenice Pérez Amezcua	**Aprobado**		
Dra. Nohora Beatriz Guzmán Ramírez	**Aprobado**		
Dra. Paola Hernández Salazar	**Aprobado**		
Dra. Juana Patlán Pérez	**Aprobado**		

Sirva lo anterior para que dicho dictamen permita continuar con la realización de los trámites administrativos correspondientes para la presentación del examen para obtener el grado de Doctorado en Psicología.

ATENTAMENTE
Por una humanidad Culta

(Firmas electrónicas)
COMISIÓN REVISORA DE LA ESTUDIANTE ANAYELI ADAME TAPIA
DEL DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

***En estos casos deberá notificar al/la estudiante el plazo dentro del cual deberá presentar las modificaciones o la nueva investigación (no mayor a 30 días).

UAEM RECTORÍA 2023-2029

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento con firma electrónica UAEM, soportada por el certificado vigente a la fecha de su elaboración y con efectos plenos de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS PUBLICADOS en el ÓRGANO INFORMATIVO UNIVERSITARIO "ADOLFO MENÉNDEZ SAMARÁ" número 117 de fecha 20 de abril de 2021.

Sello electrónico

BELEM QUEZADA DIAZ | Fecha:2026-06-01 12:39:23 | FIRMANTE

Z8hWcXE8j0ogXMDy8lyVc/lwgukUZ93VbqKSIN+sp7zXc/lCecw6uAZICB1t6xEriwmuoEulatxqNPhBETqKUmqJqEYrJUZT5RGFj7UjYYeSnLbGr8SUuiCJjbBmxfTiU2+2Hi2eVHs
MGBtefsmf78eObP73DuYC6IBR0ITIFg7L0ibauZE2TUsqEDol2CN2232ou3Z2B3OnmtetABpB/al0iR2TOqNDjaw7LBOCfoqJjg49vMA1P5Ya+DH73cxkT/qv9UeMPsptoWr6VGRqf
sHdpzPX1sj66JkmLyeouVrsn9UjRbQp4GXxO5vWJdX0Z4iaWjut4Jsy0L8Jps2Dog==

PAOLA HERNÁNDEZ SALAZAR | Fecha:2026-06-01 13:01:11 | FIRMANTE

Wzp6gWrb3WdgXVvnqbyOjnllommCF5d/uxtfrm8B8xUI0f+q+5pe6lSsKXuMBlZjQJDtDlu2erWmIYForlVE9TrXISMzSsZaikPUPiDdDy/4t2SGDPcyePhnwKL8xOgM/8sjMD4R68LJ
6iC/jkZQxn35TXjxk12p4wD2I5awHiTV2teYDgtcTD/Vz2d6a4mabAQmgYSG94FB7VXptaiKxUlDIuojpZb8ZdWxBVoSDQpBQRoJJfIRYwtE7msDlreTuNfs7/3cIlgKNBsSB1ZdrPhx1
/yn9WXGnlDU4RTzNEsnhb4udHoFIp3tlQWlLTYZomDkU8+2lfoE1/r/3jJ4w==

BERENICE PEREZ AMEZCUA | Fecha:2026-06-01 13:15:19 | FIRMANTE

AQUpIfDaWltfG1GJi33kUE+QDw4jkWoR/CO/lJ7OawA0+T3u2UAb/OQOLy8uvsQEqo/GkLRBw3BCCtFY2avTDmDvlu0yhalxLeCPGXFeibYgBTpPtlNy+Qdlf5J9QZxm6rmyjl2osV
dEI5k64LPjr+zdSL5QJniy6hWWTlNA5KglbPmxK01UiyI8+VZe6vUFfURYLfvKTtV58EjMyA9SMK/ZMwaGDCTeZ+ed1/S+HhH9VrzDlJco3qKvt3Cp2nFE0YmAR7NgvpXRzVMXR
Tk8eQEqXsxHWqDA8UjS8dt9tTMl9yLRBp/kx6EK1g6KQbrivrR3wluzo5iDTvFxxw001Q==

NOHORA BEATRIZ GUZMAN RAMIREZ | Fecha:2026-06-01 13:40:27 | FIRMANTE

Kd57azgEo1fsvJrZMG5uP5j4P6cCnNK+RmDnHj5zsGViFL8P3nrODNiORTaPtcyWE0ci6ZulnKLe5x/bewvSADfdd8wPc3Wj04dniosE5OQHh7BtLeAp6MCAtsYayTXgcQsCDtM2y
Rx12Hm6gdyB9LjFypNe5LluCKixBZA6FqBjfjLBRUGWaOoJH9nHavz7CcJ7hRJ1uJRXYqJH61hTrAcQ8ii63zPWOd1wtVazvi/6u7hc+T2rtXrHckBDDWjBef+49eDqk8KR7gwhua2J
zQ10JwRdlmH8AMM2lyojx5MbWdyifbxyHusw8t37/loF8bWo7UCL2k83D/MkvCeTfvg==

ESPERANZA LOPEZ VAZQUEZ | Fecha:2026-06-01 18:29:13 | FIRMANTE

TNyhYSXKWz7xzVM4qEpbkfboFQfkce+eZCtd3C6+7z4G0uteooFCxTfpnkZ3CApkqt5kOA65sl/JNGZDzpjmz2IZDwXz83G7eC17ATKHfVpaiYSy/52adECBhWsnmRo97BA4ud4d
v3yEfDuXNhKCbDc5jznhrbxDOtMsOqejqPqRdaMdXPaZ84QdY4tP/Z5s1UTCWH4ufp9w5pTOhIC3mURLLmjtYV79DR0kXDjXajLbTtUDDABTjehqsYRaryU5G+qUUC3v1RgqtZD
bSSrObiXbV49p6rlgzkJVY5RDzrrY/Q6VGMgyWHgLIQfiNto0sV7bBeIO4wY0XwXFDb5Lg==

JUANA PATLÁN PÉREZ | Fecha:2026-06-01 21:29:27 | FIRMANTE

lUdPZVQCgjrYHYFao9NgtHp+tqOz8hgem8MF0EnVpDwvq8yskp/qlezWB8bVH5q3Eau9f7Y2s6fic4jdXlvzYHkIOQFm2He9xn09HpLQ/JvL0t98+nlsm3PekDBFLHjD8lr8AAV5W1pl
YGrsghXOwrK3wGeXx611qXkQtNXVruVPLpy6CBCWO13KNIUUv0dshkMOlyUPG3OgelDN3BRfwwLsmsVny11Z3CNOV7B/SPeS6lxXoD5w482MSsCmsuKBnZsDvmKtjysd5dn
wibAFT41+ds3QJ1UcZBBTVGdj8OvEs52PodH2aMrjenlMKJqs58qenly/pji5uaMRzG4Xvw==

IMKE HINDRICHS | Fecha:2026-06-03 16:17:05 | FIRMANTE

DT9/WKSdEUMBOL5slpwkr0DAWk19fiCJTHcuGyS5mIT8la+7aFhZhy6vvz4R9Lxl4/c9NzE3xzPOLnjyFdtyChogeeuxaVXh/bx7Z61CcGFtpxDjRCnESQCm+5fERwpuXPseIN5o
ydHCMhOL/O/HInjdnBWc1eF+TLiLMW6w4+yKnidYBpnSlnbKqxfFrMm7dtjLrGodKFRr3E7OJhGHTvtQamWMGp5Zm03MKWgQ7TDM5nbvWUE6AOLeKecXQ9+hh2eou84o228
73ELrWq+WTdHODl5qMl5p3GjtsU8TM1BCPPedq25IyE8x9gfVOWvKjw2f8pXnDrFh7CXZ3a5Iw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:

qlGQSV1zB

https://efirma.uaem.mx/noRepudio/hfCga5O5B6m8rDn3sllcpqBekcyaNanr