



Estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos en Colombia,
en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare.

Andrea Mercedes Matabajoy Barco

Daviana Irley García Parra

María Fernanda Esteban Clavijo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C - Sede Principal

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Febrero 2025

Estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos en Colombia,
en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare.

Andrea Mercedes Matabajoy Barco

Daviana Irley García Parra

María Fernanda Esteban Clavijo

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

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magister en Prevención de Riesgos Laborales, Psicólogo, Profesional en Salud Ocupacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Bogotá D.C - Sede Principal

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Febrero 2025

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a todas las personas que influyeron en nuestros pasos para llegar hasta acá, y que con amor y empeño nos han dado ánimos para continuar adelante y lograr con éxito buenos resultados, gracias a su paciencia y compañía en arduas horas de traspasos con el gran objetivo de verlos y sentirlos orgullosos, este trabajo es para ustedes.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han sido parte fundamental en la realización de este proyecto de grado. En primer lugar, queremos agradecer a nuestros docentes por su guía constante, apoyo invaluable y por compartir su conocimiento y experiencia, lo que nos permitió llevar a cabo esta investigación, especialmente al docente Cristian Camilo Osorio quien con paciencia y empeño nos ha demostrado apoyarnos y guiarnos incondicionalmente, así como su gran conocimiento nos permitió crecer ampliamente de manera profesional y académica.

Nuestro agradecimiento también va a los compañeros de carrera, por el apoyo y la colaboración en los momentos más difíciles. Agradecemos las discusiones enriquecedoras y las sugerencias que contribuyeron a mejorar este proyecto, así como a nuestra familia, quienes siempre han estado a nuestro lado, brindándonos su amor y apoyo incondicional.

A todos, muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Listado de Tablas	7
Listado de Gráficos	8
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	10
CAPÍTULO I. CONTEXTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Pregunta de investigación	16
1.3. Objetivo General.....	17
1.4. Objetivos específicos	17
1.6. Antecedentes investigativos: estado del arte.	18
1.7. Marco Conceptual.....	24
CAPÍTULO 2. GENERALIDADES METODOLÓGICAS DEL PROYECTO Y RESULTADOS	26
2.1. Enfoque de la Investigación - metodología mixta	26
2.3. Tipo de investigación	27
2.4. Población y muestra	27
2.5. Instrumentos	27
2.6. Técnicas (Instrumentos o herramientas)	28
2.7. Condiciones éticas	30
2.8. Perfil de expertos.....	31
2.9. Fases del trabajo de campo.....	32
2.10. Resultados.....	35
A. Caracterización sociodemográfica general de la muestra poblacional.....	35

B. Caracterización del perfil ocupacional – aplicación de instrumentos metodológicos en función del objeto de investigación.	38
Instrumentos Cualitativos	38
Instrumentos Cuantitativos.....	83
Capítulo 3. Análisis de resultados	91
Conclusiones	97
Referencias	100
ANEXOS	101

Listado de Tablas

Tabla 1. Perfil de Expertos	31
Tabla 2. Cuadro explicativo sobre abreviaturas utilizadas en los modelos metodológicos utilizados.....	32
Tabla 3. Categorías de análisis de las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare.	32
Tabla 4. Agotamiento emocional en la ciudad de San José del Guaviare.....	40
Tabla 5. Despersonalización en la ciudad de San José del Guaviare.....	42
Tabla 6. Falta de realización personal en la ciudad de San José del Guaviare	44
Tabla 7. Demanda psicológica en San José del Guaviare.....	47
Tabla 8. Control sobre el trabajo en San José del Guaviare.....	50
Tabla 9. Apoyo social en el trabajo en San José del Guaviare	53
Tabla 10. Resultados agotamiento emocional en la ciudad de Bucaramanga.....	55
Tabla 11. Resultados despersonalización en la ciudad de Bucaramanga.	57
Tabla 12. Resultados falta de realización personal en la ciudad de Bucaramanga.	59
Tabla 13. Resultados demandas psicológicas en la ciudad de Bucaramanga.	61
Tabla 14. Resultados Control sobre el trabajo en la ciudad de Bucaramanga.....	63
Tabla 15. Resultados Apoyo social en el trabajo en la ciudad de Bucaramanga.	65
Tabla 16. Agotamiento emocional en la ciudad Bogotá.	68
Tabla 17. Despersonalización en la ciudad Bogotá.	71
Tabla 18. Falta de realización personal en la ciudad de Bogotá.....	73
Tabla 19. Demanda psicológica en Bogotá	76
Tabla 20. Control sobre el trabajo en Bogotá.....	78
Tabla 21. Apoyo social en el trabajo en Bogotá.....	81
Tabla 22. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo”	83
Tabla 23. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento cansado al final de la jornada laboral.”	84
Tabla 24. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.”	84
Tabla 25. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento "quemado" por mi trabajo”	85
Tabla 26. Cálculo de puntuaciones para valoración del Síndrome del Burnout.....	87
Tabla 27. Resultados de la escala de estrés percibido en las tres ciudades	89

Listado de Gráficos

Ilustración 1. Estado civil de la población.....	35
Ilustración 2. Número de personas a cargo.....	35
Ilustración 3. Nivel de Estudio.....	36
Ilustración 4. Tipo de vinculación laboral.....	37
Ilustración 5. Afiliación a Seguridad Social.....	37
Ilustración 6. Resultados Escala de Estrés Percibido en las tres ciudades.....	90

Resumen

Esta investigación aborda el impacto del síndrome de burnout y el estrés laboral en trabajadoras domésticas de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, considerando las causas, efectos y condiciones laborales asociadas. A través de un enfoque mixto, se recopilieron datos de 18 trabajadoras mediante entrevistas, cuestionarios y escalas como Maslach Burnout Inventory (MBI) y el modelo de Karasek. Se evaluaron dimensiones como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, contextualizando los resultados en un marco de desigualdades estructurales y laborales. Los resultados evidencian que el agotamiento emocional es el impacto más prevalente, manifestado en fatiga crónica, dolores físicos y desmotivación, agravados por la informalidad laboral y la falta de reconocimiento social. Aunque las relaciones laborales suelen ser respetuosas, las trabajadoras expresan frustración por la carencia de oportunidades de desarrollo y la invisibilización de su labor. Las disparidades regionales también son significativas: en Bogotá se observan mayores niveles de formalización, mientras que en San José del Guaviare predominan las condiciones más precarias. Las conclusiones destacan la necesidad de adoptar políticas públicas que garanticen derechos laborales, promuevan entornos saludables y valoren el trabajo doméstico como esencial para el funcionamiento social. Además, se recomienda implementar programas de capacitación y fortalecer las redes de apoyo para mejorar el bienestar integral de estas trabajadoras.

Palabras clave: Burnout, estrés laboral, trabajadoras domésticas, desigualdad laboral, salud emocional.

Abstract

This research examines the impact of burnout syndrome and work-related stress on domestic workers in Bogotá, Bucaramanga, and San José del Guaviare, focusing on causes, effects, and associated working conditions. Using a mixed-method approach, data from 18 workers were collected through interviews, questionnaires, and tools like the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Karasek model. The study evaluated dimensions such as emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal fulfillment within a framework of structural and labor inequalities. Findings reveal emotional exhaustion as the most prevalent impact, characterized by chronic fatigue, physical pain, and demotivation, exacerbated by informal labor and lack of social recognition. While work relationships are often respectful, frustration arises from limited development opportunities and the invisibility of their role. Regional disparities are notable: Bogotá shows higher formalization levels, while San José del Guaviare faces the most precarious conditions. Conclusions emphasize the need for public policies that ensure labor rights, foster healthy environments, and value domestic work as essential to social functioning. Additionally, training programs and stronger support networks are recommended to enhance workers' overall well-being.

Keywords: Burnout, work stress, domestic workers, labor inequality, emotional health.

Introducción

El trabajo doméstico, una actividad fundamental para el sostenimiento de la vida cotidiana y el funcionamiento de la sociedad, ha sido históricamente invisibilizado y subvalorado. A pesar de su importancia, quienes lo desempeñan, mayoritariamente mujeres, enfrentan condiciones laborales precarias, jornadas extensas y una escasa valoración social. En este contexto, se destaca la preocupación por los efectos psicológicos y emocionales que estas condiciones pueden generar, especialmente el estrés laboral y el síndrome de burnout. Estas problemáticas no solo afectan a las trabajadoras en su desempeño laboral, sino que también repercuten significativamente en su calidad de vida, salud mental y bienestar emocional. Es crucial visibilizar estas problemáticas para construir un discurso más justo que reconozca la importancia de este tipo de trabajo.

En Colombia, las trabajadoras y trabajadores domésticos a menudo enfrentan desigualdades que se agravan por factores como la informalidad laboral, la falta de acceso a la seguridad social y la carga emocional asociada a sus tareas. Las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare representan un muestrario de esta problemática, al evidenciar las disparidades laborales en contextos urbanos y semiurbanos. En estas localidades, los retos incluyen la sobrecarga de tareas, la falta de reconocimiento por parte de los empleadores y una nula posibilidad de desarrollo profesional, todo lo cual crea un ambiente propicio para la aparición de estrés crónico y burnout. Este trabajo busca contextualizar estos fenómenos en las particularidades socioeconómicas de cada ciudad.

El síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional, se manifiesta como agotamiento emocional, disminución del rendimiento personal y una desconexión psicológica del entorno laboral (OMS, 2019). En el caso de las trabajadoras domésticas, estos síntomas se pueden potenciar debido a la invisibilidad de su labor y la escasez de oportunidades para expresar sus emociones o desarrollar mecanismos de afrontamiento. Además, el aislamiento propio de trabajar en entornos privados, lejos de redes de apoyo, agrava la situación. Este estudio se propone explorar estas dimensiones con el fin de visibilizar el impacto humano de estas experiencias.

Uno de los aspectos más preocupantes es la relación entre las condiciones laborales adversas y la salud mental de estas trabajadoras. Estudios previos han demostrado que la falta de seguridad laboral, combinada con el aislamiento social que implica trabajar en un entorno privado, aumenta el riesgo de desarrollar patologías como ansiedad, depresión y, en casos extremos, burnout. Este proyecto pretende evidenciar no solo la prevalencia de estas problemáticas en el sector del servicio doméstico, sino también las posibles intervenciones que podrían mitigar sus efectos y promover un entorno laboral

más justo y saludable. Asimismo, se busca generar recomendaciones específicas que orienten acciones concretas.

La metodología adoptada en este trabajo permite una comprensión integral de la situación. A través de un enfoque mixto que combina análisis cuantitativos y cualitativos, se exploran las experiencias de las trabajadoras domésticas en las tres ciudades seleccionadas. Las encuestas permiten identificar patrones y tendencias generales, mientras que las entrevistas profundizan en las vivencias personales, revelando la complejidad de los retos que enfrentan y sus estrategias para enfrentarlos. Este enfoque integral busca capturar una imagen clara y detallada del impacto del estrés laboral y el burnout en sus vidas, destacando también las voces y narrativas de quienes muchas veces son ignoradas.

Además, el presente estudio enfatiza la importancia de las condiciones socioculturales y económicas que perpetúan estas problemáticas. En un país como Colombia, marcado por profundas desigualdades sociales, las trabajadoras domésticas representan un grupo históricamente marginado. Este trabajo pretende no solo documentar estas desigualdades, sino también generar conciencia sobre la necesidad de garantizar condiciones laborales dignas y equitativas, que reconozcan el valor intrínseco de su labor y promuevan su bienestar integral. Este enfoque busca también entender el impacto estructural de las políticas públicas en el sector del servicio doméstico.

El análisis también aborda la forma en que las inequidades de género, clase social y territorio influyen en las condiciones laborales de estas trabajadoras. Por ejemplo, las diferencias entre las oportunidades laborales de Bogotá, una ciudad con mayores recursos, y San José del Guaviare, una región con menores indicadores de desarrollo, evidencian cómo el contexto socioeconómico amplifica la vulnerabilidad. Este contraste permite reflexionar sobre cómo las políticas laborales pueden y deben adaptarse a las necesidades específicas de cada región para garantizar un impacto positivo.

Así pues, esta investigación busca contribuir al debate académico y social sobre el estrés laboral y el burnout en el sector del servicio doméstico, con el objetivo de proponer soluciones viables y sostenibles. Al analizar las experiencias de las trabajadoras domésticas en Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, se espera aportar evidencias que sirvan como base para el diseño de políticas públicas y estrategias de intervención que promuevan su salud mental, bienestar emocional y calidad de vida. Este esfuerzo es un paso crucial para visibilizar las problemáticas de este sector y avanzar hacia una sociedad más justa y equitativa. Además, se espera que los hallazgos de este estudio sirvan como un llamado a la acción, tanto para los responsables de políticas como para la sociedad en general, para construir un sistema laboral más humano y respetuoso.

CAPÍTULO I. CONTEXTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

El trabajo doméstico, pese a su importancia en el sostenimiento de los hogares y de las actividades cotidianas, ha sido tradicionalmente relegado a una posición secundaria dentro del ámbito laboral y social, lo anterior, comprobado por la escasa regulación que existe sobre la materia. Las trabajadoras y trabajadores domésticos, en su mayoría mujeres, desempeñan tareas esenciales como la limpieza, el cuidado de niños y ancianos, y la preparación de alimentos. Sin embargo, este tipo de trabajo está frecuentemente marcado por la informalidad, la falta de acceso a derechos laborales básicos y una escasa protección social. Estas condiciones generan un entorno que puede propiciar niveles significativos de estrés laboral y, en casos extremos, la aparición del síndrome de burnout. Este problema, aunque común, ha sido ampliamente invisibilizado, dejando a las trabajadoras sin herramientas ni apoyo para enfrentar los desafíos emocionales y físicos que implica su labor.

En Colombia, esta problemática adquiere dimensiones particulares debido a las marcadas desigualdades sociales, económicas y territoriales. Las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare representan escenarios específicos donde las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas varían significativamente. Mientras que en Bogotá pueden encontrarse ciertos avances en la formalización de este tipo de empleo, en regiones más alejadas como San José del Guaviare predominan las relaciones laborales informales, lo que deja a las trabajadoras en una situación de mayor vulnerabilidad. Este contraste regional evidencia no solo las brechas en el acceso a condiciones laborales dignas, sino también las disparidades en el impacto del estrés y el burnout sobre estas trabajadoras, quienes enfrentan diariamente una carga desproporcionada de responsabilidades sin las condiciones mínimas para su bienestar.

El síndrome de burnout no solo afecta la salud mental de quienes lo padecen, sino que también tiene repercusiones en su entorno familiar y social. El agotamiento físico y emocional que experimentan muchas trabajadoras domésticas reduce su capacidad de respuesta ante las demandas de su empleo, generando un ciclo de frustración e insatisfacción que afecta su calidad de vida. Adicionalmente, factores como la sobrecarga de tareas, la falta de reconocimiento y las largas jornadas laborales contribuyen a la aparición de esta condición. Este desgaste continuo también impacta su autoestima, pues muchas sienten que su esfuerzo diario carece de valor o no es suficientemente apreciado. Esta situación, lejos de ser una problemática individual, refleja inequidades estructurales que requieren atención urgente.

Un aspecto clave de esta situación es la invisibilidad del trabajo doméstico dentro del marco de las políticas públicas y las legislaciones laborales. A pesar de los esfuerzos recientes por formalizar este sector en Colombia, muchas trabajadoras domésticas siguen excluidas de beneficios como la seguridad social, las pensiones y el acceso a capacitación laboral. Esta exclusión perpetúa un círculo vicioso de precariedad que no solo afecta su bienestar inmediato, sino también sus perspectivas a largo plazo. La falta de reconocimiento institucional también las deja en una posición de indefensión frente a abusos laborales, agravando su vulnerabilidad y limitando su capacidad de exigir mejores condiciones de trabajo.

Es también fundamental destacar que las desigualdades territoriales agravan esta problemática. En regiones como San José del Guaviare, donde las oportunidades laborales son escasas y el acceso a servicios sociales es limitado, las trabajadoras domésticas enfrentan condiciones mucho más adversas que sus contrapartes en ciudades como Bogotá. Estas disparidades reflejan una inequidad que trasciende lo individual y evidencia la urgencia de adoptar políticas que consideren las particularidades de cada región. El acceso desigual a derechos y recursos no solo perpetúa las condiciones de estrés y burnout, sino que también refuerza las brechas sociales y económicas existentes en el país.

La desigualdad laboral en San José del Guaviare, una ciudad ubicada en la región amazónica de Colombia, refleja varias dinámicas socioeconómicas y culturales propias de la región. Aunque el Guaviare es un departamento relativamente pequeño y menos desarrollado en comparación con otras regiones del país, enfrenta desigualdades laborales que afectan a su población, especialmente a las mujeres, los pueblos indígenas, las comunidades afrocolombianas y otros grupos vulnerables.

El desempleo y el subempleo son problemas comunes en San José del Guaviare, como en muchas otras regiones del país con menor desarrollo económico. La oferta de trabajo es limitada y está mayormente concentrada en sectores primarios, como la agricultura, la ganadería y la explotación de recursos naturales. Sin embargo, muchas de estas actividades no están formalmente reguladas, lo que contribuye a la informalidad laboral. El subempleo, o trabajar en condiciones precarias, es muy frecuente, lo que deja a muchas personas en situaciones de vulnerabilidad económica.

En sectores como el comercio, la agricultura y el servicio doméstico, muchas personas trabajan sin un contrato formal ni beneficios laborales, lo que implica bajos salarios, inestabilidad laboral y escaso acceso a derechos como salud, pensión o vacaciones. Esta informalidad es más pronunciada en las zonas rurales y afecta particularmente a las mujeres, las cuales ocupan la mayor parte de estos empleos, así como en las empleadas del servicio doméstico.

Por otro lado, evidenciamos una desigualdad laboral en Bogotá, la capital de Colombia y el centro económico más grande del país, es un reflejo de las desigualdades estructurales que afectan a nivel nacional, pero con características particulares propias de su contexto urbano. Aunque Bogotá concentra una parte significativa de la economía nacional, las oportunidades laborales siguen siendo desiguales debido a factores como la informalidad, la discriminación de género, las disparidades educativas y la falta de acceso a servicios para algunos grupos poblacionales. A continuación, se detallan los principales aspectos de la desigualdad laboral en Bogotá

La informalidad laboral es una de las principales características del mercado laboral en Bogotá. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares, un porcentaje significativo de los trabajadores en la capital se encuentra en el sector informal. Esto significa que muchos trabajadores carecen de contratos formales, prestaciones sociales, seguridad social y otros derechos laborales. Los sectores más afectados por la informalidad incluyen la venta ambulante, el trabajo doméstico, el sector de la construcción y el transporte.

A pesar de los avances hacia la igualdad de género en el país, las mujeres en Bogotá enfrentan una serie de desafíos en el ámbito laboral. Las mujeres suelen estar concentradas en sectores de trabajo menos remunerados y con menos reconocimiento, como el trabajo doméstico, el sector de servicios y el comercio, mientras que los hombres ocupan posiciones en sectores mejor remunerados y con más oportunidades de crecimiento profesional.

Además, las mujeres en Bogotá enfrentan una brecha salarial de género significativa. A pesar de realizar tareas similares, las mujeres ganan, en promedio, menos que los hombres. Esta brecha salarial se ve agravada por factores como la discriminación laboral, el acoso sexual y las dificultades para conciliar la vida laboral con las responsabilidades domésticas y de cuidado, que siguen recayendo principalmente sobre las mujeres.

La desigualdad laboral en Bucaramanga, al igual que en muchas otras ciudades de Colombia, es un tema complejo que se manifiesta en diversas formas. Esta desigualdad está influenciada por factores estructurales, sociales, económicos y culturales, que afectan tanto a la oferta como a la demanda de trabajo en la región. Por lo anterior, se detallan algunas de las principales dimensiones de esta problemática:

Las mujeres en Bucaramanga, al igual que en muchas otras partes del país, enfrentan una discriminación laboral que se refleja en la menor participación en ciertos sectores y en la brecha salarial entre hombres y mujeres. Las mujeres, a pesar de contar con niveles de educación similares o incluso superiores a los hombres, suelen recibir salarios más bajos y enfrentan mayores dificultades para

acceder a cargos de liderazgo o a trabajos bien remunerados. Además, la carga de trabajo doméstico y de cuidado recae desproporcionadamente sobre ellas, lo que limita su tiempo disponible para la participación en el mercado laboral.

Las zonas rurales y los barrios periféricos de Bucaramanga suelen tener menos acceso a oportunidades laborales de calidad. Las personas que viven en estas áreas se enfrentan a dificultades de movilidad, a la falta de infraestructura adecuada, y a un acceso limitado a programas de formación o capacitación que les permitan competir en el mercado laboral formal. Una gran parte de la población en Bucaramanga trabaja en el sector informal, lo que implica que no tienen acceso a prestaciones sociales, seguros de salud, pensiones o condiciones laborales dignas. La informalidad es una de las principales formas de desigualdad laboral, ya que muchas personas, especialmente las de sectores vulnerables, quedan atrapadas en trabajos precarios con bajos ingresos y sin estabilidad.

Ahora, bien, el impacto del síndrome de burnout en este sector laboral también pone de manifiesto la necesidad de generar conciencia sobre el valor del trabajo doméstico y su contribución a la sociedad. Muchas veces, este tipo de trabajo es considerado una extensión de las responsabilidades familiares y, por tanto, despojado de su carácter profesional. Esta percepción no solo desvaloriza la labor de las trabajadoras domésticas, sino que también las excluye del reconocimiento y los beneficios que reciben otros sectores laborales. En este sentido, resulta imperativo promover un cambio cultural que revalorice el trabajo doméstico y lo coloque en el centro de las discusiones sobre derechos laborales y equidad.

Finalmente, el presente trabajo busca abordar estas problemáticas desde una perspectiva integral, destacando cómo el estrés laboral y el burnout afectan la vida de las trabajadoras domésticas en Colombia. Es indispensable analizar cómo las condiciones laborales precarias, las desigualdades territoriales y la falta de reconocimiento social influyen en su bienestar emocional y calidad de vida. Solo a través de un enfoque holístico que combine investigación académica, políticas públicas y un cambio cultural podemos avanzar hacia una sociedad más equitativa y justa para quienes realizan esta labor esencial.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las principales causas e impactos del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras y trabajadores domésticos en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, y cómo estas condiciones afectan su calidad de vida y bienestar emocional?

1.3. Objetivo General

Analizar las causas, características e impactos del estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras y trabajadores domésticos de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, identificando los factores laborales y sociales que inciden en su calidad de vida y bienestar emocional.

1.4. Objetivos específicos

- Identificar los factores laborales y sociales asociados al estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras y trabajadores domésticos de las ciudades estudiadas.
- Analizar los efectos del estrés laboral y el síndrome de burnout en la salud física, mental y emocional de esta población, así como en su calidad de vida.
- Determinar las condiciones laborales predominantes de las trabajadoras domésticas en las tres ciudades y su relación con la prevalencia del síndrome de burnout.

1.5. Justificación

El presente trabajo se justifica en la necesidad de visibilizar y comprender las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia, un sector frecuentemente invisibilizado y subvalorado. Estas trabajadoras desempeñan un rol fundamental en el sostenimiento de los hogares y la economía del país, pero enfrentan problemáticas graves como el estrés laboral y el síndrome de burnout debido a la informalidad, la falta de reconocimiento y las inequidades estructurales. Comprender estas dinámicas resulta crucial no solo para generar conocimiento académico, sino también para incidir en la formulación de políticas públicas que promuevan condiciones laborales dignas y equitativas.

La elección de las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare como ejes de análisis no es fortuita, sino que responde a criterios metodológicos que permiten explorar las disparidades territoriales y socioeconómicas que impactan a este sector laboral. Bogotá, como la capital del país, representa un contexto urbano con mayores avances en la formalización del trabajo doméstico, así como un acceso más amplio a servicios sociales. Bucaramanga, por su parte, se sitúa como una ciudad intermedia que combina elementos de desarrollo urbano con limitaciones propias de las regiones periféricas. Finalmente, San José del Guaviare aporta una perspectiva desde una región con altos niveles de informalidad y restricciones económicas. Esta selección permite realizar un análisis comparativo que visibilice las inequidades existentes y sus implicaciones en las condiciones laborales y emocionales de las trabajadoras domésticas.

Desde un punto de vista metodológico, la comparación entre estas tres ciudades permite identificar patrones comunes y diferencias significativas en las condiciones de trabajo, la prevalencia del síndrome de burnout y los factores que lo desencadenan. Variables como la informalidad laboral, el acceso a seguridad social, la carga de trabajo y la percepción del reconocimiento social se analizan para comprender cómo influyen en la salud mental y emocional de las trabajadoras. Por ejemplo, mientras en Bogotá se podrían observar mayores tasas de formalización y acceso a derechos, en San José del Guaviare la precariedad podría estar vinculada a una mayor incidencia de estrés crónico. Este enfoque comparativo permite abordar el problema desde una perspectiva integral, identificando tanto los factores estructurales como las particularidades locales que afectan a este grupo.

La justificación de este trabajo también radica en su potencial para generar impacto social y político. La evidencia obtenida puede servir como base para diseñar estrategias de intervención que promuevan el bienestar de las trabajadoras domésticas y reduzcan las desigualdades en el sector. Además, este estudio contribuye al debate académico al incorporar un enfoque territorial que contextualiza el impacto del estrés laboral y el burnout en diferentes regiones del país. Este enfoque resulta innovador en un contexto donde las investigaciones suelen centrarse en **un** solo tipo de localidad, ignorando las particularidades regionales que son esenciales para comprender las dinámicas del trabajo doméstico en Colombia.

1.6. Antecedentes investigativos: estado del arte.

Ahora bien dentro de la acumulación de presión laboral, las expectativas poco realistas, la falta de control sobre el trabajo, la sobrecarga emocional, la falta de apoyo social y la desconexión entre los valores personales y los valores organizacionales son algunos de los factores que se han identificado como contribuyentes al desarrollo del síndrome de burnout en las trabajadoras del servicio doméstico en Colombia en las ciudades de Bogotá, San José del Guaviare y Bucaramanga, siendo hechos que estudiaremos teniendo en cuenta su incidencia social mediante diversas entrevistas

A medida que el burnout fue reconocible como un fenómeno psicológico y social importante, la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó el síndrome de burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), bajo el término "problemas relacionados con el empleo o el desempleo". Esto contribuyó a que el burnout se tratara como una condición profesional seria que afectaba la salud mental y emocional de los trabajadores.

El estudio del síndrome de burnout ha avanzado significativamente, y hoy en día se considera una condición que puede tener efectos graves tanto para los individuos como para las organizaciones. La

prevención y el tratamiento del burnout son temas clave en la psicología organizacional, el bienestar laboral y la salud pública. Existen varios textos que abordan el síndrome de burnout desde diferentes enfoques en torno al problema de investigación actual, los cuales se describirán a continuación.

En primer lugar, el artículo titulado "Caracterización del síndrome de burnout en amas de casa residentes en el barrio Rodrigo de Bastidas de la ciudad de Santa Marta, Colombia", publicado entre julio y diciembre de 2014 por Ubaldo Rodríguez de Ávila, Luisa Fernanda Trillos Castro y Vivian Carolina Baute Zuluaga, aborda el impacto del síndrome de burnout en una población históricamente invisibilizada: las amas de casa. Este estudio tuvo como objetivo identificar y describir la presencia de esta condición en las mujeres residentes del barrio Rodrigo de Bastidas, explorando además cómo factores como el nivel sociocultural, el estado civil y la edad influyen en la aparición del burnout (Ubaldo, 2014). El trabajo partió del reconocimiento de que las amas de casa suelen enfrentarse a altos niveles de agotamiento físico y emocional debido a las múltiples demandas que recaen sobre ellas, combinando roles como madres, cuidadoras y gestoras del hogar.

La investigación se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo transversal, utilizando el Cuestionario Revisado de Burnout para Amas de Casa (R-CUBAC) y una ficha sociodemográfica. La muestra estuvo conformada por 203 mujeres seleccionadas aleatoriamente, cuyas edades oscilaron entre los 18 y 92 años. Los resultados mostraron que el 11,3 % de las participantes estaban afectadas por el síndrome, el 46,8 % presentaban una afectación moderada y el 41,9 % no estaban afectadas (Ubaldo, 2014, p. 435). Las mujeres más vulnerables eran aquellas en edades intermedias (41 a 60 años), casadas o en unión libre, y pertenecientes a familias nucleares o extensas, donde los estresores familiares son mayores. Estas mujeres reportaron altos niveles de agotamiento emocional, atribuibles a la doble carga de ser madres y trabajadoras no remuneradas, muchas veces sin contar con ingresos propios ni acceso a seguridad social.

Entre los principales argumentos, se destaca que el síndrome de burnout no solo afecta el bienestar emocional y físico de las amas de casa, sino que también tiene repercusiones en su entorno familiar y social. Factores como la baja escolaridad, la falta de ingresos regulares y las prolongadas jornadas dedicadas a las tareas del hogar se identificaron como elementos clave que contribuyen al desarrollo del síndrome (Ubaldo, 2014). A pesar de que las participantes que presentaban mayores niveles educativos o ingresos parecían menos vulnerables, el estudio evidenció que el agotamiento emocional no distingue de forma absoluta según estas variables.

En sus conclusiones, los autores destacan la necesidad urgente de diseñar estrategias de intervención y prevención que atiendan las condiciones de vida de las amas de casa, promoviendo su

bienestar integral. También se sugiere profundizar en investigaciones futuras que aborden variables adicionales, como la personalidad, la autoestima y el apoyo social, para obtener una comprensión más completa del fenómeno (Ubaldo, 2014, p. 439). Este estudio representa una contribución significativa al visibilizar el impacto del burnout en una población frecuentemente ignorada, y subraya la importancia de políticas públicas que reconozcan y apoyen su papel esencial en la sociedad.

En segundo lugar, el trabajo de grado titulado "Habilidades sociales y síndrome de burnout en amas de casa entre 19 a 25 años de la ciudad de Villavicencio", desarrollado por Paula Lorena Calzada Ávila, Katherin Dayann Cuero Forero y Ángela Victoria Novoa Díaz, fue presentado en 2023 como requisito para optar al título de Psicólogo en la Universidad Santo Tomás. Esta investigación aborda una problemática de gran relevancia social: el impacto del síndrome de burnout en amas de casa jóvenes. Partiendo de la comprensión de que el trabajo doméstico no remunerado genera altas cargas emocionales y físicas, el estudio busca establecer la relación entre las habilidades sociales y el síndrome de burnout, entendiendo estas habilidades como posibles factores protectores frente a los efectos negativos del estrés crónico (Calzada *et al.*, 2023, p. 17). A través de un enfoque empírico-analítico, se exploran las dinámicas subyacentes a esta relación en un grupo poblacional que enfrenta múltiples desafíos derivados de la invisibilidad social de su labor.

El objetivo principal del estudio fue analizar cómo las habilidades sociales pueden influir en la prevalencia del síndrome de burnout en amas de casa de entre 19 y 25 años residentes en Villavicencio. Para ello, se plantearon objetivos específicos como identificar los niveles de burnout y evaluar las habilidades sociales en esta población, además de determinar el tamaño y sentido de la relación entre estas variables (Calzada *et al.*, 2023, p. 17). Metodológicamente, se empleó un diseño cuantitativo correlacional, aplicando instrumentos validados como el Cuestionario de Burnout para amas de casa (ECUBAC) y la Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes (Calzada *et al.*, 2023, p. 45). Estos instrumentos permitieron medir tanto el grado de agotamiento emocional y físico como las capacidades interpersonales de las participantes, brindando datos sólidos para el análisis.

Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que, aunque en la mayoría de las dimensiones no se encontró una relación significativa entre las habilidades sociales y el síndrome de burnout, sí se evidenció una correlación destacada en la dimensión de "manejo de sentimientos". Este resultado sugiere que las mujeres con mayores habilidades para gestionar sus emociones y sentimientos tienden a experimentar niveles más bajos de burnout (Calzada *et al.*, 2023, p. 58). Esto es especialmente relevante, ya que pone de manifiesto la importancia de la regulación emocional como herramienta clave para mitigar el impacto del estrés crónico en el contexto doméstico. Adicionalmente, los resultados

reflejaron que las amas de casa jóvenes están sometidas a una sobrecarga emocional y física significativa, derivada no solo de las demandas propias de su rol, sino también de la falta de reconocimiento social hacia su trabajo.

Las conclusiones del estudio subrayan la necesidad de diseñar estrategias de intervención orientadas a fortalecer las habilidades sociales y emocionales de las amas de casa jóvenes, como una medida preventiva frente al burnout. Asimismo, se destaca la importancia de implementar políticas públicas que reconozcan y valoren el trabajo doméstico, promoviendo así un entorno más equitativo y saludable para estas mujeres (Calzada *et al.*, 2023, p. 70). La investigación también abre nuevas líneas de exploración, invitando a profundizar en cómo otros factores, como el apoyo social y la autoeficacia, podrían influir en la relación entre habilidades sociales y burnout. Al visibilizar las condiciones de vida de esta población, este trabajo aporta significativamente al conocimiento en psicología y al desarrollo de estrategias que fomenten el bienestar integral de las amas de casa jóvenes en contextos similares.

En tercer lugar, el documento titulado "Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia", realizado por Cristian Andrés Cano Correa, Eliana Carolina Jaimes Parada y Jenny Paola Echeverry Cuellar, es un trabajo de grado presentado en mayo de 2024 como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Este estudio se centra en la identificación de los riesgos psicosociales que enfrentan las trabajadoras domésticas en Colombia, analizando sus factores desencadenantes y proponiendo estrategias de mitigación y prevención efectivas (Cano *et al.*, 2024).

El objetivo general del documento es analizar el estrés laboral y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Colombia. Dentro de los objetivos específicos, se incluyen: definir los riesgos psicosociales en el entorno laboral de estas trabajadoras, identificar los factores predominantes que contribuyen al estrés laboral y al síndrome de burnout, y proponer estrategias eficaces para prevenir y mitigar estos riesgos (Cano *et al.*, 2024, p. 16). La investigación destaca que las trabajadoras domésticas en Colombia enfrentan condiciones laborales precarias, discriminación, estigmatización y aislamiento social, que son factores clave en la generación de estrés laboral crónico y burnout. Estos problemas se han intensificado en contextos recientes, como la pandemia de COVID-19, que expuso aún más a este grupo a situaciones de riesgo, incluyendo mayores cargas laborales y exposición a riesgos sanitarios.

La metodología empleada incluye una revisión exhaustiva de la literatura científica, utilizando bases de datos como Scopus y Web of Science, y entrevistas a trabajadoras domésticas. Las herramientas aplicadas, como los modelos de Maslach y Karasek, permitieron evaluar dimensiones del

síndrome de burnout, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, así como las demandas psicológicas y el control laboral (Cano *et al.*, 2024, p. 24).

Entre los hallazgos, se identificaron riesgos psicosociales recurrentes, como la inseguridad laboral, la falta de autonomía, la carga emocional y física, y el aislamiento social. También se destacan factores como la discriminación de género y las desigualdades socioeconómicas, que perpetúan un entorno laboral poco saludable. El estrés y el burnout no solo afectan la salud mental y física de estas trabajadoras, sino también su desempeño laboral y la calidad de los servicios que prestan, impactando indirectamente a las familias y comunidades que dependen de ellas (Cano *et al.*, 2024, p. 36).

El documento concluye con la propuesta de estrategias que incluyen la implementación de programas de intervención psicosocial, la promoción de la equidad laboral y la regulación legal específica para proteger a las trabajadoras domésticas. Estas medidas buscan no solo mitigar los riesgos psicosociales, sino también mejorar el bienestar general de estas trabajadoras y fomentar entornos laborales más justos y saludables en Colombia (Cano *et al.*, 2024, p. 50).

Por último, en orden cronológico, el documento titulado "Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia", elaborado por Cristian Camilo Osorio Ordoñez, Carlos Alberto Pacheco Sánchez, Yirley del Carmen Velandia Durán y Lianny Cristhina Bohórquez Tuay, fue publicado en julio de 2024 en la Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia. Este trabajo examina la presencia del síndrome de burnout en empleados domésticos en Colombia, utilizando una metodología cuantitativa para comprender la prevalencia y las características de este fenómeno en un sector laboral altamente vulnerable (Osorio *et al.*, 2024). La investigación se sitúa dentro de un marco legislativo que incluye las leyes colombianas 1788 de 2016 y 1595 de 2012, enfocadas en la promoción y protección de los derechos laborales, aunque destaca las brechas existentes entre la normativa y las realidades vividas por los trabajadores.

El estudio tiene como objetivo general evaluar la presencia del síndrome de burnout en trabajadores domésticos en Colombia. A partir de este objetivo general, los autores profundizan en la identificación de las dimensiones específicas del síndrome, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal (Osorio *et al.*, 2024, p. 1300). Estas dimensiones fueron medidas utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento reconocido internacionalmente por su fiabilidad y validez, que cuenta con 22 ítems diseñados para evaluar los diferentes componentes del burnout. Los resultados obtenidos con este instrumento proporcionaron una base sólida para caracterizar el alcance del problema dentro de la población estudiada.

Los hallazgos del estudio resaltan que, a pesar de los esfuerzos legislativos destinados a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores domésticos, persisten factores de riesgo significativos que impactan su bienestar emocional y físico. Entre estos factores se encuentran las largas jornadas laborales, las condiciones precarias de trabajo, la discriminación de género y las desigualdades socioeconómicas que perpetúan la vulnerabilidad de este grupo (Osorio *et al.*, 2024). En particular, el análisis muestra que los niveles de agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en rangos moderados, mientras que los indicadores de realización personal son bajos. Esto refleja un riesgo elevado de desarrollar burnout a largo plazo, especialmente en un contexto donde el 87.8% de la muestra está compuesta por mujeres, evidenciando una marcada disparidad de género en este sector (Osorio *et al.*, 2024, p. 1308).

La metodología utilizada en esta investigación se basó en un enfoque descriptivo transversal, aplicado a una muestra de 401 empleados domésticos seleccionados mediante un muestreo aleatorio. Este diseño permitió recoger datos representativos y profundizar en el análisis de las condiciones laborales y emocionales de los trabajadores (Osorio *et al.*, 2024). Los resultados indican que, aunque el burnout no se manifiesta de forma severa en todos los casos, sí existen indicadores preocupantes que justifican la implementación de intervenciones urgentes. Destacan, entre los principales hallazgos, la falta de apoyo institucional, las dinámicas laborales que generan altos niveles de estrés y la carga emocional derivada del aislamiento social característico de este tipo de empleo (Osorio *et al.*, 2024, p. 1303).

En cuanto a las conclusiones, los autores subrayan la necesidad de diseñar e implementar estrategias psicosociales efectivas que contribuyan a reducir los riesgos asociados al burnout. Proponen la capacitación en inteligencia emocional como una herramienta clave para que los trabajadores puedan gestionar mejor las tensiones derivadas de sus labores. Asimismo, enfatizan la importancia de establecer pausas activas durante la jornada laboral y de promover políticas públicas que fortalezcan las garantías laborales de este grupo, mejorando tanto sus condiciones laborales como su calidad de vida en general (Osorio *et al.*, 2024, p. 1314). También se destaca la necesidad de realizar evaluaciones periódicas del bienestar psicosocial de estos trabajadores, con el objetivo de identificar y mitigar oportunamente cualquier riesgo emergente.

Finalmente, el documento concluye subrayando que, a pesar de su importancia crítica para la economía y el funcionamiento de los hogares, el trabajo doméstico en Colombia sigue siendo un sector ampliamente invisibilizado y poco regulado. Los autores hacen un llamado urgente a la implementación de medidas integrales que no solo se enfoquen en prevenir el burnout, sino que también aborden las

raíces estructurales de las desigualdades que afectan a esta población (Osorio *et al.*, 2024, p. 1314). Estas medidas deben incluir una combinación de acciones legislativas, programas de intervención psicosocial y esfuerzos educativos para transformar la percepción social y laboral del trabajo doméstico, garantizando así un entorno más justo y saludable para quienes desempeñan estas labores esenciales.

1.7. Marco Conceptual

El síndrome de burnout, también conocido como agotamiento profesional, es una condición ocupacional que surge como resultado de un estrés crónico relacionado con el trabajo (Maslach *et al.*, 2001). Este estado se caracteriza por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la sensación de realización personal. Las personas afectadas experimentan fatiga física y mental extrema, sentimientos de desapego y una pérdida significativa de motivación y satisfacción en el desempeño de sus tareas.

En el contexto laboral de las trabajadoras domésticas, este síndrome está profundamente influenciado por factores como la sobrecarga de tareas, la falta de reconocimiento social y profesional, y las limitadas oportunidades de desarrollo personal. Según Cohen *et al.* (1983), el estrés percibido es un factor detonante clave en este sector, dado que muchas trabajadoras enfrentan demandas laborales excesivas sin el respaldo de condiciones adecuadas.

La despersonalización, una de las dimensiones centrales del burnout, se manifiesta como una actitud de indiferencia hacia el trabajo y las personas que lo rodean. En el caso de las trabajadoras domésticas, esta desconexión emocional puede agravarse debido al aislamiento social inherente a sus condiciones laborales. Además, la falta de realización personal es otra consecuencia recurrente, donde las trabajadoras perciben que sus esfuerzos carecen de impacto o valor, lo que refuerza un sentimiento de frustración constante (Maslach & Jackson, 1981).

Las causas del burnout incluyen una combinación de factores individuales y organizacionales, entre los que destacan la carga laboral excesiva, la escasez de apoyo social y las expectativas poco realistas. En el caso particular de las trabajadoras domésticas en Colombia, estas condiciones se ven exacerbadas por la informalidad laboral y las desigualdades estructurales presentes en el país. Además, la invisibilidad del trabajo doméstico refuerza un sentimiento de desvalorización y aislamiento, lo que contribuye al deterioro de la salud emocional y física de las trabajadoras. Por ello, la prevención y el tratamiento del burnout requieren intervenciones integrales que incluyan el fortalecimiento de los derechos laborales, la promoción de entornos de trabajo saludables y el acceso a recursos psicosociales adecuados.

Un elemento clave en la comprensión del burnout es su impacto en la salud mental y física de las trabajadoras. Este síndrome no solo provoca ansiedad y depresión, sino que también se asocia con problemas como insomnio, dolores musculares y trastornos gastrointestinales. Estas afecciones, en conjunto, generan una disminución en la calidad de vida de las trabajadoras y afectan indirectamente a las familias y empleadores que dependen de ellas.

En este contexto, los instrumentos de medición como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala PSS-14 permiten evaluar de manera precisa las dimensiones del burnout y el nivel de estrés percibido en las trabajadoras. Estos recursos no solo contribuyen a un diagnóstico más claro, sino que también facilitan el diseño de estrategias efectivas para mitigar los impactos negativos de esta condición en la calidad de vida de las trabajadoras domésticas. Adicionalmente, las intervenciones deben centrarse en la capacitación de las trabajadoras para mejorar sus habilidades de afrontamiento, así como en la promoción de espacios de diálogo y reconocimiento que valoren su aporte a la sociedad. Estas acciones no solo benefician a las trabajadoras, sino que también contribuyen a una mayor estabilidad y calidad en los servicios que prestan.

CAPÍTULO 2. GENERALIDADES METODOLÓGICAS DEL PROYECTO Y RESULTADOS

2.1. Enfoque de la Investigación - metodología mixta

Dentro del presente proyecto de investigación evaluaremos el análisis de resultados obtenidos a través del método cuantitativo, analizando diferentes fuentes que nos permiten sacar un promedio matemático y estadístico que nos permita ampliar el estudio y los resultados objeto de investigación, siendo las ENCUESTAS nuestra fuente principal de evaluación y estudio de las poblaciones Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, focalizado en las empleadas del servicio doméstico que ejercen en las tres ciudades.

A fin de poder cuantificar los resultados se realizan graficas en el acápite de resultados donde podremos analizar de manera visual la problemática que enfrentan las trabajadoras del servicio doméstico en las poblaciones de estudio, tal como su modelo de contratación y el acceso efectivo a la seguridad social, los cuales son determinantes en la salud emocional de las empleadas del servicio doméstico en Colombia.

Además, dentro de la presente investigación se tiene un enfoque cualitativo ya que trabajamos con poblaciones humanas que buscan el cambio y la transformación en respuesta a paradigmas críticamente activos que generan un aprendizaje constructivista, siendo entonces un enfoque investigativo de desarrollo social, cultural y de evaluación de resultados. A partir de lo anterior, podemos determinar que el método de investigación utilizado en el presente proyecto es cualitativo cifrable o mixto.

Los datos cualitativos obtenidos nos brindarán un análisis de la realidad de las empleadas del servicio doméstico en Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, siendo de esta manera, evaluaremos las presentes herramientas para comprender y explorar fenómenos sociales y humanos desde una perspectiva subjetiva, la cual se basa en la recopilación de datos no numéricos y se centra en la comprensión de las experiencias, percepciones y significados de los participantes, tales como el salario que perciben, el modelo de contratación, y sus expectativas desde un punto de vista social y de crecimiento personal .

La recopilación de datos en el presente estudio se realiza a través de entrevistas en profundidad que permita obtener una comprensión del fenómeno estudiado, dicha entrevista permite analizar resultados dependiendo de las acciones sociales y la interacción de la investigación dentro de la sociedad per sé, siendo así, la interpretación de los datos en un estudio implica analizar las respuestas y observaciones de los participantes, identificar patrones y categorías emergentes y buscar relaciones entre los diferentes elementos del estudio. Siendo así, nos apoyaremos en el estudio cualitativo para

análisis sociológicos y de resultados dentro del contexto social, apoyándonos de manera integral teniendo en cuenta;

2.2. Modalidad Básica de Investigación.

Se utilizarán dos modalidades: Bibliográfica documental, mediante entrevistas digitales, y bibliografía de campo, mediante entrevistas presenciales

a. Bibliográfica Documental.

La investigación que realizamos está respaldada por argumentos científicos empíricos, validando la precisión de nuestras teorías científicas sugeridas. Los documentos, folletos y revistas mejorarán el análisis de los hallazgos u observaciones.

b. Bibliografía de campo

El estudio de investigación se realiza en el lugar a través de las herramientas diseñadas por los investigadores, encuestas sobre las unidades de observación propuestas, tales como las encuestas propuestas por el instructor del presente proyecto.

2.3. Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque descriptivo, lo cual, según lo explicado por Hernández et al. (2014) en su libro *Metodología de la Investigación*, implica que el investigador se dedica a describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, es decir, detallar cómo son y se presentan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se esté analizando. En otras palabras, su propósito es medir o recolectar información, ya sea de forma independiente o conjunta, sobre los conceptos o variables relacionados (Hernández et al., 2014, p. 92).

2.4. Población y muestra

Para la investigación, se evalúan a trabajadoras del servicio doméstico en la ciudad de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare. Los participantes fueron seleccionados de acuerdo con criterios específicos, como estar actualmente trabajando como personal doméstico y participar de manera voluntaria en el proyecto de investigación. Además, los datos proporcionados por los participantes son confidenciales y se utilizarán exclusivamente con fines académicos.

2.5. Instrumentos

a. MÉTODO DE ENCUESTA:

Los instrumentos de encuesta son herramientas que se utilizan para recopilar datos y obtener información de un grupo de personas sobre un tema específico, siendo el caso las situaciones en las que

se presenta el Síndrome de Burnout en Colombia. Estos instrumentos se diseñan de acuerdo con los objetivos de la encuesta y pueden ser de diferentes tipos, como cuestionarios, entrevistas, escalas de medición, observaciones, entre otros. Mediante la información obtenida en los medios de estudio.

Los cuestionarios son formularios con preguntas estructuradas que los encuestados completan por escrito o en línea. Pueden ser de opción múltiple, escala Likert o preguntas abiertas, según el propósito de la encuesta, en el caso concreto determinar el avance de la investigación, per sé, en este caso, la elección del instrumento de encuesta dependerá de los objetivos de investigación, la población de estudio y la disponibilidad de recursos. Es importante diseñar y administrar el instrumento de manera cuidadosa para obtener datos precisos y confiables.

b. Entrevistas.

En primer lugar, es necesario clarificar que se entiende por entrevista, en este sentido amplio, es una herramienta muy útil para investigar problemas de despersonalización de las empleadas domésticas en el territorio Colombiano así como obtener una visión general de la situación y las necesidades de las trabajadoras de este sector. Para la entrevista se tuvo en cuenta criterios como la preparación, establecer un ambiente de confianza, preguntas abiertas, escucha activa, registro y análisis de la información, además de ello, es la herramienta más versátil que se puede implementar en un amplio sentido dentro de la presente investigación.

2.6. Técnicas (Instrumentos o herramientas)

En relación con lo mencionado anteriormente, se utilizó un formulario en línea que incluía dos escalas de aplicación: MBI, Karasek y PSS-14 o escala de estrés percibido, las cuales fueron aplicadas de manera efectiva a los sujetos de estudio, considerando las características propias de cada una.

- Escala de aplicación MBI (Maslach Burnout Inventory)

La escala MBI (Maslach Burnout Inventory) es una herramienta diseñada para medir el burnout o síndrome de desgaste profesional en diversos contextos laborales. Esta escala consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes. Su objetivo es medir tanto la frecuencia como la intensidad con la que se experimenta el burnout, evaluando tres aspectos clave del síndrome: (Maslach et al., 2001).

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional: Evalúa el nivel de fatiga y estrés emocional experimentado por el trabajador. Está compuesta por 9

preguntas (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), con una puntuación máxima de 54.

- Subescala de despersonalización: Mide el grado en que una persona muestra actitudes de frialdad y distanciamiento. Consta de 5 ítems (ítems 5, 10, 11, 15, 22), con una puntuación máxima de 30.
- Subescala de realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y satisfacción personal en el trabajo. Está compuesta por 8 ítems (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), con una puntuación máxima de 48.

Esta escala se utiliza ampliamente en diversas profesiones, especialmente en los sectores de salud y educación, y su aplicación es crucial para promover el bienestar laboral y mejorar la calidad del trabajo.

- Escala de Karasek

El modelo de Karasek, también conocido como el modelo de demanda-control, es una teoría que analiza cómo las condiciones laborales influyen en el bienestar emocional y físico de los trabajadores. Según este modelo, la interacción entre dos factores principales, la demanda psicológica del trabajo y el control que los empleados tienen sobre su trabajo, determina su nivel de estrés. Las demandas pueden ser tareas complejas, plazos ajustados o situaciones que generen presión, mientras que el control se refiere a la capacidad que tiene la persona para tomar decisiones sobre su labor, como organizar su tiempo o cómo realizar las tareas.

El modelo propone que las personas que experimentan altas demandas laborales y bajo control sobre su trabajo son las más propensas a sufrir estrés crónico y problemas de salud, lo que se conoce como "estrés de alta demanda y bajo control". Este tipo de situación se asocia a un riesgo elevado de sufrir problemas físicos, emocionales y psicológicos. En contraste, las personas con mayor control sobre sus tareas y menores demandas suelen tener una experiencia laboral más saludable, ya que tienen la capacidad de gestionar su tiempo y esfuerzo de manera más eficiente.

Además, el modelo subraya la importancia del apoyo social en el entorno laboral. Aquellos que reciben apoyo de colegas o superiores tienden a tener una mayor

resiliencia frente a las demandas laborales. Karasek señala que un entorno de trabajo que fomente el apoyo y la autonomía, combinado con demandas razonables, puede mejorar significativamente la calidad de vida laboral y reducir el riesgo de sufrir estrés o enfermedades asociadas al trabajo.

- Escala de Estrés Percibido (PSS-14)

La escala de estrés percibido de 14 preguntas (PSS-14) es una herramienta ampliamente utilizada para medir la percepción que las personas tienen sobre el nivel de estrés en sus vidas. Este instrumento, desarrollado por Cohen, Kamarck y Mermelstein, evalúa la frecuencia con la que los individuos consideran que las situaciones que enfrentan son abrumadoras, impredecibles o fuera de control. Al abordar aspectos subjetivos del estrés, la PSS-14 se convierte en una medida clave para entender cómo las personas interpretan y responden a los desafíos diarios, especialmente en contextos laborales de alta demanda emocional y física, como el trabajo doméstico.

2.7. Condiciones éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de manera voluntaria de los 18 participantes del grupo de estudio. Este documento, que se utiliza con frecuencia en la relación médico-paciente, garantiza que el participante reciba la información clara y necesaria para tomar decisiones informadas sobre su participación en el diagnóstico, tratamiento e investigaciones relacionadas (Bacallao y Matos, 2012, p. 40). El escrito explica claramente el motivo de la investigación, que será exclusivamente académico.

Además, se solicitó a los participantes que respondieran una entrevista que incluía preguntas sociodemográficas y 12 preguntas relacionadas con el objeto de estudio. Las condiciones éticas son esenciales en este proyecto investigativo por varias razones: en primer lugar, aseguran la protección de los participantes, minimizando los riesgos de daño físico, emocional o psicológico. También garantizan que los participantes comprendan los objetivos, procedimientos y posibles riesgos del estudio, permitiendo una participación consciente y voluntaria mediante el consentimiento informado.

Además, estas condiciones garantizan la protección de la privacidad, asegurando que la información de los participantes se mantenga confidencial y que sus datos no se divulguen sin su

consentimiento. Esto fortalece la confianza entre los investigadores y los participantes, facilitando la cooperación en futuros estudios.

2.8. Perfil de expertos.

Tabla 1. Perfil de Expertos

EXPERTO	PERFIL
1	Psicólogo de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Medición y Evaluación en Ciencias Sociales y Magíster en Psicología, (línea de Psicología Organizacional y del Trabajo) Universidad Católica de Colombia. Docente universitario con 18 años de experiencia académica e investigación.
2	Estudiante Posdoctorado Sistemas y Corrientes Filosóficas, Candidato a Doctor en Educación Universidad Católica de Manizales, Colombia, Doctor en Educación Universidad de Baja California, México, Magíster en Educación, Especialista en epistemologías del Sur, Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Técnicas y Herramientas de Investigación, Psicólogo, Estudios de Filosofía y Teología.
3	Psicóloga – Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
4	Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública
5	Psicóloga – Magíster en Prevención de Riesgos Laborales
6	Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.
7	Psicólogo, Magister en Salud ocupacional.

Nota. Elaboración de fuente propia (2024)

2.9. Fases del trabajo de campo

El procedimiento de recopilación de datos se organizó en tres fases fundamentales, desde la interacción con la población hasta el análisis de la información obtenida. Primero, se llevó a cabo una selección inicial de la muestra, utilizando un formulario en línea con una serie de preguntas dirigido a trabajadores domésticos en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare. El formulario abordó diversos aspectos relacionados con sus condiciones laborales. Los requisitos para participar fueron: ser trabajador doméstico, ser mayor de edad y estar dispuesto a participar de manera voluntaria en el proyecto de investigación.

En la siguiente fase, se aplicó la técnica de entrevistas semiestructuradas a los participantes, quienes de manera voluntaria compartieron sus experiencias y perspectivas. Finalmente, se procedió con la sistematización, interpretación y análisis de la información recopilada, enfocándose en las categorías previamente establecidas en el marco del estudio.

- **Categorización y clasificación**

Con el fin de facilitar el análisis de las categorías y organizar de manera eficiente la información, se implementó un proceso de codificación. Este proceso consistió en el uso de letras y números para hacer referencia a los casos, garantizando al mismo tiempo que no se especificaran los nombres reales de los participantes, en cumplimiento con los principios de confidencialidad y protección de datos que requiere el proyecto. A continuación, se muestran los cuadros explicativos sobre los modelos aplicados en el presente proyecto de investigación:

Tabla 2. Cuadro explicativo sobre abreviaturas utilizadas en los modelos metodológicos utilizados.

CÓDIGO	SIGNIFICADO
EB1, EB2...	Entrevistada Burnout 1, Entrevistada Burnout 2...

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Tabla 3. Categorías de análisis de las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
<u>Modelo de Maslach</u>	Agotamiento emocional	<p>Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p> <hr/> <p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>
	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <hr/> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p>

¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Modelo de Karasek

Demanda psicológica

¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?

Control sobre el trabajo

En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral?
¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Apoyo social en el trabajo

¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

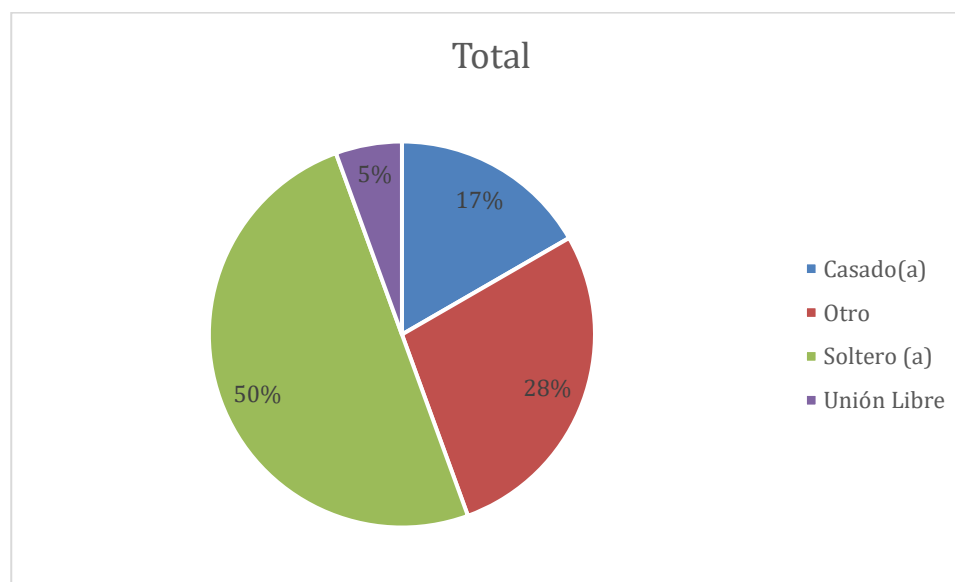
Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

2.10. Resultados.

A. Caracterización sociodemográfica general de la muestra poblacional.

En el presente apartado se presentan las estadísticas sociodemográficas generales graficadas de los datos generales obtenidos en la aplicación de los instrumentos metodológicos descritos anteriormente

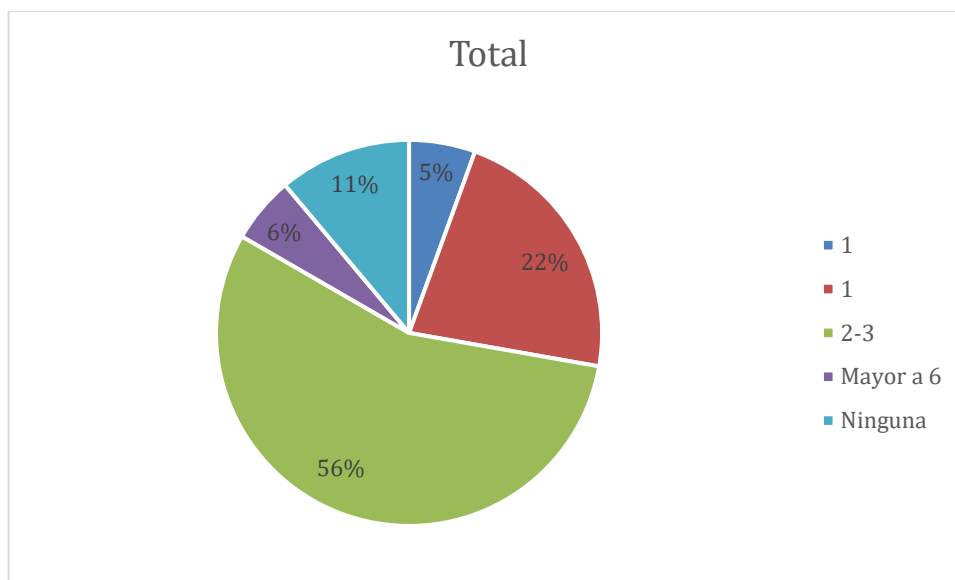
Ilustración 1. Estado civil de la población.



Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

En tal grafica se evidencia que la mayoría de las empleadas del servicio domésticos se encuentran solteras, por tanto, son ellas quienes aportan y soportan económicamente la economía de sus hogares

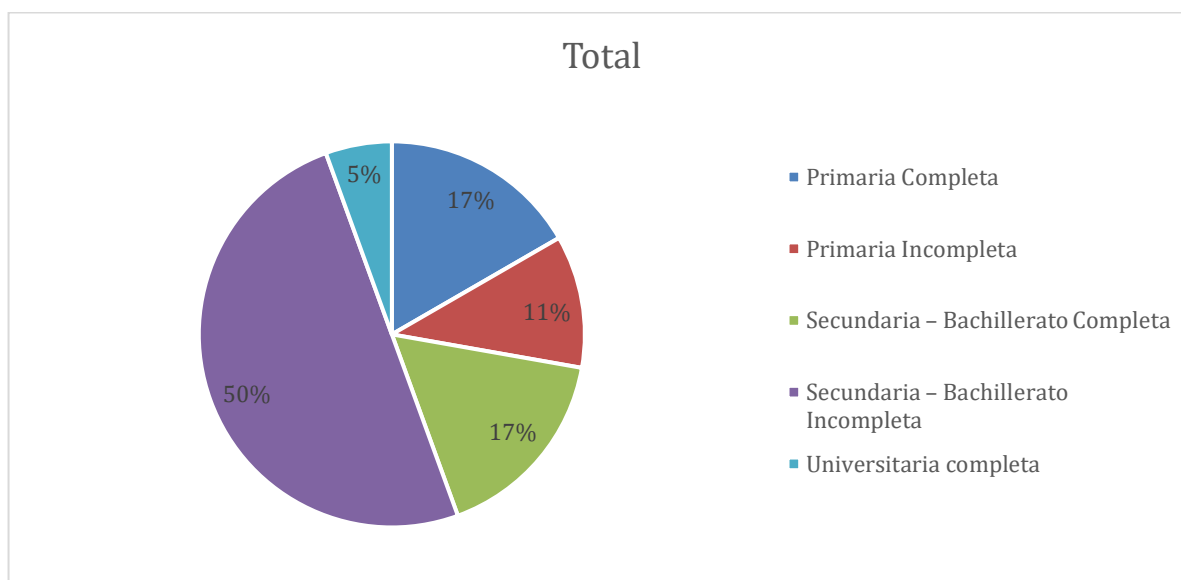
Ilustración 2. Número de personas a cargo.



Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Así también, evidenciamos que de las trabajadoras domésticas entrevistadas más de un 50 % tienen entre dos y tres personas a cargo.

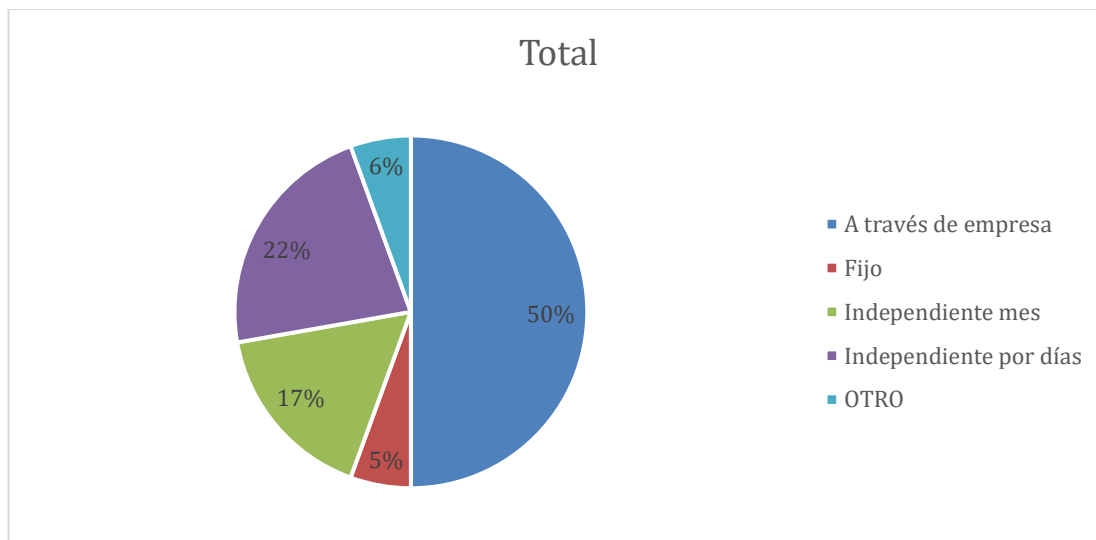
Ilustración 3. Nivel de Estudio



Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Otro factor sociológico determinante para el presente estudio es el nivel académico, del cual se evidencia más del 50% de los entrevistados sin terminar la secundaria, hecho determinante ya que si tuviesen más oportunidades de estudio las trabajadoras domésticas quizá se dedicarían a otro tipo de actividades.

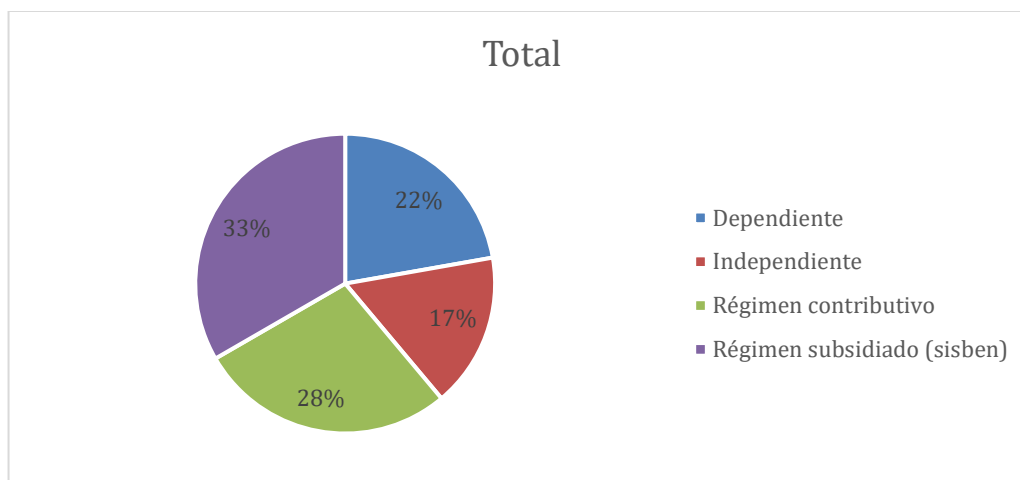
Ilustración 4. Tipo de vinculación laboral.



Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Si bien es cierto, se arroja un indicador alto respecto a la vinculación laboral en una empresa legalmente constituida la cual permite tener más respeto a las condiciones laborales, aún se evidencia un índice alto en los empleados que solo están en un día así como los que solo tienen trabajo por un mes sin acceso a prestaciones sociales.

Ilustración 5. Afiliación a Seguridad Social



Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Figura donde claramente se evidencia que el porcentaje de personas sin acceso a la seguridad social es superior a un 30% de las personas encuestadas para lo que nos arroja un nivel de desigualdad muy alto en relación a la protección que ostentan otras profesiones.

B. Caracterización del perfil ocupacional – aplicación de instrumentos metodológicos en función del objeto de investigación.

Instrumentos Cualitativos

Evidenciando donde la falta de oportunidades y la poca posibilidad de crecimiento no les permite contemplar la posibilidad de estudiar o conseguir un nuevo empleo que les brinde nuevas oportunidades de crecimiento personal.

Concluyendo con la necesidad de implementar nuevas condiciones laborales que les permita ganar mejor y tener más tiempo para ellas y para su familia. Así también del trabajo anterior, podemos concluir que de las empleadas del servicio doméstico investigadas se denotan;

- **Baja autoestima y frustración personal:** La falta de desarrollo de sus propias habilidades, metas y aspiraciones puede generar un sentimiento de insatisfacción y frustración. Esto puede afectar negativamente su autoestima y bienestar emocional.

- **Desconexión emocional:** Si las empleadas no sienten que están realizando un trabajo que les satisface o que les permita desarrollarse, puede haber un sentimiento de desconexión emocional con su entorno laboral, lo que afecta su motivación y desempeño.
- **Estrés y agotamiento:** La monotonía de realizar tareas repetitivas y no tener la oportunidad de crecer profesionalmente puede contribuir al agotamiento emocional y físico. El estrés derivado de un ambiente laboral poco estimulante puede llevar a problemas de salud.
- **Falta de oportunidades para el crecimiento profesional:** La carencia de desarrollo personal puede generar una sensación de estancamiento profesional. Esto puede reducir las oportunidades de mejora en la carrera, limitando el acceso a mejores condiciones laborales y salarios.
- **Aislamiento social y falta de integración:** Muchas veces, las trabajadoras del servicio doméstico enfrentan una falta de integración social, especialmente cuando se encuentran en un entorno laboral que no favorece el reconocimiento de su valor. La falta de interacción o reconocimiento social puede generar sentimientos de aislamiento.
- **Impacto en la calidad del trabajo:** Cuando una persona no se siente realizada en su trabajo, su nivel de compromiso y calidad en las tareas puede verse afectado. La falta de motivación puede traducirse en una menor eficiencia y en la disminución de la calidad de su desempeño laboral.
- **Perpetuación de la desigualdad:** La falta de realización personal de las empleadas del servicio doméstico puede estar vinculada a estructuras de trabajo desiguales y explotadoras. Si estas trabajadoras no tienen acceso a derechos laborales, formación o la posibilidad de mejorar su situación, se perpetúan las desigualdades sociales y económicas.
- **Dificultades emocionales y psicológicas:** La falta de un entorno de trabajo que promueva el crecimiento y la realización personal puede provocar sentimientos de desesperanza,

ansiedad o depresión. Las empleadas pueden sentir que sus esfuerzos no son reconocidos o valorados, lo que afecta su salud mental.

Modelo Maslach en San José del Guaviare

Seguidamente se presenta el análisis sobre las entrevistas realizadas conforman el modelo de Maslach, centrándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Agotamiento emocional: El **agotamiento emocional** se manifiesta principalmente a través de la sobrecarga física y el cansancio acumulado. Aunque no se sienten obligados a realizar tareas específicas que les generen estrés emocional, las condiciones laborales demandantes tienen un impacto notable en su bienestar físico y emocional. Esto indica que las fuentes de estrés están relacionadas con la intensidad y las condiciones de trabajo, más que con la percepción de obligatoriedad.

Tabla 4. Agotamiento emocional en la ciudad de San José del Guaviare

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANALISIS EN GENERAL
Modelo de Maslach Agotamiento emocional:	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional	EB1	Sobrecarga laboral, cansancio, dolor en las manos y dolor de cabeza	En todas las respuestas se identifican signos de sobrecarga laboral y agotamiento físico como elementos recurrentes. Los síntomas mencionados, como dolor en las manos, cabeza, piernas, espalda y cadera , son indicativos de una demanda física constante. También
	(Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o	EB2	Tengo sobrecarga laboral , baja de animo	
		EB3	Sobrecarga laboral, cansancio, dolor en las manos y dolor de cabeza	
		EB4	Sobrecarga laboral, cansancio, dolor en las	

	dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB5	manos y dolor de cabeza. Sobrecarga laboral, dolor en las piernas, espalda y cadera	se observa un impacto emocional, reflejado en el bajo ánimo y cansancio generalizado . Este patrón sugiere que las condiciones laborales exigen un esfuerzo físico y emocional significativo, que puede contribuir a niveles altos de agotamiento emocional.
		EB6	Sobrecarga laboral, cansancio, dolor en las manos y dolor de cabeza	
Modelo de Maslach Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No.	Curiosamente, todos los encuestados respondieron de forma negativa,
		EB2	No ninguna	indicando que no se sienten obligados a
		EB3	No	realizar tareas específicas que generen carga emocional. Esto contrasta con la percepción de
		EB4	No me siento obligada a realizar las actividades que sugieren mi empleadora	sobrecarga expresada en la primera pregunta, lo cual sugiere que,
		EB5	No	
		EB6	No	

aunque las tareas sean percibidas como parte de su rol, la carga acumulativa sigue teniendo un impacto negativo.

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Despersonalización: De acuerdo con las entrevistas realizadas se evidencia que El fenómeno de **despersonalización** no parece ser un problema significativo en esta población, ya que predomina una relación laboral respetuosa. Sin embargo, las dificultades derivadas de la falta de reconocimiento social del trabajo doméstico pueden ser un factor subyacente que afecte la autoestima y la motivación.

Tabla 5. Despersonalización en la ciudad de San José del Guaviare

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB1	Mi jefe es muy respetuosa	La mayoría de los encuestados mencionan que son
		EB2	Me siento bien porque siempre me tratan con respeto	tratados de manera respetuosa y amable por sus empleadores. Sin embargo, dos
		EB3	La empleada manifiesta que el trato en general es normal, pero atender personas es complicado, porque a veces no respetan los horarios de descanso	personas señalaron que los horarios de descanso no siempre son respetados, lo cual podría generar incomodidad y contribuir a un sentimiento de
		EB4	Siempre me han tratado de manera amable	insatisfacción en ciertos momentos. Esto sugiere que, aunque las
		EB5	La empleada manifiesta que es bien tratada por su empleadora	relaciones laborales son positivas en general, hay aspectos organizativos que
		EB6	La empleada manifiesta que el trato en general es normal, pero atender personas es complicado, porque a veces no respetan los horarios de descanso	pueden afectar la experiencia laboral.

**Modelo de
Maslach
Despersonalización**

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?	EB1	Ninguna	Las respuestas indican que no suelen adoptar actitudes distantes,
¿Cuales?	EB2	No	salvo en casos puntuales relacionados con falta de tolerancia o reconocimiento por parte de personas externas al empleador.
	EB3	Pocas personas valoran esta laboral y por esa razon no tienen tolerancia por las tareas; como trapear, barrer, lavar los contenedores de basuras, limpiar vidrios y otros.	Esto podría reflejar una percepción de baja valoración del trabajo doméstico, lo cual afecta emocionalmente a los trabajadores,
	EB4	Una actitud distante con la gente externa, por falta de cultura	aunque no necesariamente derive en despersonalización como mecanismo defensivo.
	EB5	Ninguna	
	EB6	No	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Falta de realización personal: De acuerdo con los resultados obtenidos muestran que existe una sensación de **realización parcial**, ya que el trabajo proporciona beneficios emocionales y económicos, pero no siempre cumple con las aspiraciones a largo plazo de los trabajadores. Esto refleja una satisfacción laboral moderada, acompañada de barreras para alcanzar un desarrollo integral

Tabla 6. Falta de realización personal en la ciudad de San José del Guaviare

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach Falta de realización personal:	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	A menudo pienso en estudiar y poder adquirir un nuevo trabajo.	Las respuestas reflejan una división entre quienes desean cambiar de trabajo para mejorar sus condiciones económicas o explorar otras opciones y quienes, por razones como la edad, estabilidad económica actual o falta de formación, consideran esta posibilidad poco viable. Esto indica un nivel moderado de satisfacción con el trabajo actual, pero con aspiraciones no satisfechas que podrían limitar su percepción de realización personal.
		EB2	Por ahora no, este trabajo me brinda estabilidad económica y tengo muchas obligaciones en casa	
		EB3	A veces pienso en desistir, pero no tengo otra opción. Ya que por la edad y poca formación adquirida, no sería fácil encontrar un nuevo trabajo.	
		EB4	A menudo, quiero ejercer en mi ámbito académico y poder estudiar una profesión	
		EB5	Pienso en esa posibilidad, pero considera que por la edad ya es muy difícil adquirir un nuevo trabajo.	

	EB6	Me gusta trabajar en oficios varios. Pero me gustaria adquirir un mejor salario.	
Modelo de Maslach Falta de realización personal:	EB1	Me ha enseñado a valorar mas la vida y el trabajo. Ya que el empleo en Colombia es muy complejo	La mayoría de los encuestados perciben que su trabajo les ha permitido desarrollar habilidades, valorar la vida y sostener a sus familias. Sin embargo,
	EB2	Si porque he podido sacar adelante mi hija y hermanos	las proyecciones personales relacionadas con educación o movilidad
	EB3	Si en algunos. Ya que gracias a ello puedo sostener a mi familia	laboral no siempre se han materializado. Esto sugiere que el empleo les brinda estabilidad,
	EB4	Si, todos los dias aprendo ideas diferentes	pero limita otras oportunidades de crecimiento personal y profesional.
	EB5	Si, porque tiene la oportunidad de darle la educación a sus hijos. Se siente satisfecha de tener un trabajo estable	
	EB6	Si, emocionalmente, economicamente	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Conclusión de la aplicación del MBI en San José del Guaviare. El análisis revela que las principales fuentes de estrés laboral en los trabajadores domésticos están relacionadas con la sobrecarga física y la falta de reconocimiento externo. Aunque las relaciones con los empleadores son percibidas como positivas, las condiciones laborales demandantes y las limitaciones para el crecimiento personal afectan su bienestar emocional y satisfacción en el trabajo. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias para reducir la sobrecarga laboral, respetar los horarios de descanso y ofrecer mayores oportunidades de desarrollo profesional, mejorando así su calidad de vida y bienestar emocional.

Modelo de Karasek en San José del Guaviare

El modelo de Karasek, también conocido como el modelo de Demandas-Control (Demand-Control Model), es un marco teórico ampliamente utilizado en el estudio del estrés laboral. Fue desarrollado por Robert Karasek en 1979 y se centra en cómo las demandas del trabajo y el nivel de control sobre estas demandas influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores. El modelo de Karasek podría ser útil para analizar cómo las demandas y el control laboral afectan a los trabajadores domésticos en términos de estrés y burnout, complementando los datos del MBI con un enfoque más amplio sobre el entorno laboral.

Demanda Psicológica: Para empezar las entrevistas realizadas destaca que las demandas psicológicas en San José del Guaviare están más relacionadas con la falta de condiciones laborales óptimas, como largas jornadas y carencia de EPP, que con imposición directa de tareas emocionalmente desgastantes. Estas condiciones pueden incrementar indirectamente el estrés y la percepción de sobrecarga, aun cuando los trabajadores no lo identifiquen explícitamente.

Tabla 7. Demanda psicológica en San José del Guaviare

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Reduccion de horas laborales, entrega de Elementos de proteccion personal a tiempo	Las respuestas revelan un consenso en torno a la necesidad de mejorar las condiciones laborales mediante:
		EB2	Colocar más pocetas cerca que permitan lavar la trapeadora y no tener que ir tan lejos, uniforme fresco y elementos de proteccion personal.	Reducción de horas laborales: Mencionada por varios encuestados, refleja una carga física y emocional asociada con largas jornadas de trabajo.
		EB3	Cuando trabajas como independiente es muy complejo tener que comprar los propios elementos y adicional gastar del sueldo, ya que en todas partes el pago no es igual. Las condiciones pueden mejorar si nos garantizan los elementos de proteccion personal y el alimento del dia.	Entrega de elementos de protección personal (EPP): Los encuestados destacan la falta de suministros básicos para realizar sus tareas de manera segura y eficiente, lo que incrementa la presión laboral.
		EB4	Estudiando, capacitandose, para garantizar mejores oportunidades laborales,	Acceso a formación y atención médica: Algunos encuestados enfatizan la importancia de la capacitación como medio para mejorar

			asistir al medico a tiempo.	oportunidades laborales y reducir la sobrecarga emocional, además de contar con atención médica oportuna.
		EB5	Reduccion de horas laborales, entrega de Elementos de proteccion personal a tiempo	Esto muestra que las demandas laborales no solo son altas por las tareas físicas, sino también por la necesidad de cubrir déficits en recursos y oportunidades.
		EB6	Reduccion de horas laborales, entrega de Elementos de proteccion personal a tiempo	
MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?	EB1	Ninguna	La mayoría de los encuestados respondieron que no sienten carga emocional adicional por labores impuestas.
		EB2	No ninguna	Sin embargo, esta percepción podría estar influida por la normalización de ciertas exigencias laborales.
	¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB3	No ninguna	
		EB4	No	
		EB5	La señora manifiesta no presentar este tipo de comportamientos	
		EB6	No tiene este tipo de experiencias	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Control sobre el trabajo: De acuerdo con las entrevistas realizadas se puede evidenciar que el control sobre el trabajo en esta población parece ser moderado. Si bien hay una percepción de autonomía en la toma de decisiones, esta está condicionada por la necesidad económica y la estructura laboral. La combinación de alta demanda y control limitado podría aumentar el riesgo de estrés, según el modelo de Karasek.

Tabla 8. Control sobre el trabajo en San José del Guaviare

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral?	EB1	Tengo la capacidad de tomar decisiones y dialogar si en algo no estoy de acuerdo.	Las respuestas muestran una división interesante: La mayoría de los encuestados perciben que tienen cierto control sobre sus decisiones laborales y tareas diarias.
		EB2	Si puedo tomar decisiones	Sin embargo, algunos mencionan limitaciones en términos de autonomía, como la necesidad de trabajar más horas para compensar ingresos bajos o la imposibilidad de faltar sin perder salario. Esto sugiere una autonomía limitada por factores económicos y contractuales.
		EB3	Si tengo la capacidad de tomar decisiones, debo extender mis horas de trabajo para ganar mas dinero. Por ello debo limitarme a compartir en familia	
		EB4	Tengo la capacidad de tomar decisiones.	
		EB5	La señora manifiesta no tener autonomia sobre su tiempo. Ya que 1 dia no laborado no sera remuneradi, entonces ella prefiere trabajar incluso los fines de semana.	
			EB6	Tiene total libertar para tomar decisiones

**MODELO DE
KARASEK**

**Control
sobre el
trabajo**

<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	EB1	Cumplir con las actividades a tiempo	<p>Las respuestas reflejan un panorama mixto:</p> <p>Algunos encuestados sienten autonomía en la ejecución de sus tareas, cumpliendo las actividades de forma eficiente.</p> <p>Otros indican que siguen instrucciones estrictas, lo que podría limitar su percepción de control.</p>
	EB2	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
	EB3	Trabajo de manera eficiente, responsable y honesta.	
	EB4	Aplico las instrucciones y cumplo con mis tareas de forma responsable y eficaz	
	EB5	Tiene autonomía en la realización de sus tareas, llega puntual y conocimiento de la rutina.	
	EB6	puede decidir	

Apoyo social: en las entrevistas realizadas a las empleadas se puede evidenciar que el apoyo social en el trabajo varía significativamente entre los encuestados, con una parte importante percibiendo falta de respaldo en situaciones difíciles. Esto, combinado con las altas demandas y el control laboral limitado, podría incrementar el riesgo de estrés laboral, según el modelo de Karasek.

Tabla 9. Apoyo social en el trabajo en San José del Guaviare

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Apoyo social		EB1	No	Las respuestas están divididas:
	¿Siente que			
	tiene a alguien a	EB2	Si	Algunos
	quien acudir			encuestados
	(dentro de su	EB3	No	mencionan que
	trabajo) en			no tienen a nadie
situaciones	EB4	Si	en el entorno	
difíciles o			laboral que les	
estresantes	EB5	Si tiene a quien	brinde apoyo en	
relacionadas		recurrir en el	situaciones	
con su trabajo?		trabajo	difíciles.	
		EB6	No, tiene a quien	Otros cuentan
			recurrir porque su	con compañeros
			trabaja depende de	o empleadores
			laborar en varios	que les ofrecen
			lugares.	respaldo en
				momentos de
				estrés.

MODELO DE KARASEK Apoyo social	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1 EB2	No Si, por ejemplo las pausas activas que nos ofrece la oficina de SST, permiso para asistir a mis citas medicas y las de mi hija, vacaciones remuneradas.	Las respuestas destacan factores positivos y negativos: Positivos: Apoyo social tangible, como pausas activas, permisos para citas médicas y vacaciones remuneradas.
		EB3	Los dias libres los manejo a mi tiempo, pero son dias que no gano dinero.	remuneradas. Negativos: Algunos encuestados no perciben apoyo social suficiente o
		EB4	Son respetuosos con mis horas o dias de descanso	mencionan que este proviene de fuera del entorno laboral
		EB5	Recibe apoyo social	(familiares).
		EB6	A veces siento que recibo el apoyo de algunas personas (no precisamente de mi trabajo) si no familiares	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

El modelo de Karasek permite identificar que las trabajadoras domésticas en San José del Guaviare enfrentan una situación de alta demanda laboral, con un control moderado sobre sus tareas y un apoyo social desigual. La combinación de estos factores sugiere que muchas de ellas podrían encontrarse en un entorno laboral de "alta tensión", caracterizado por un mayor riesgo de estrés y afectaciones en su bienestar. Para mitigar estos riesgos, es fundamental

- Mejorar las condiciones laborales, especialmente en términos de horas de trabajo y provisión de EPP.
- Incrementar la autonomía laboral, asegurando flexibilidad en horarios y tareas.
- Fortalecer el apoyo social en el lugar de trabajo, fomentando relaciones positivas y promoviendo políticas que mejoren la calidad de vida laboral.

MBI en Bucaramanga

Tabla 10. Resultados agotamiento emocional en la ciudad de Bucaramanga

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH: Agotamiento Emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga	EB7	Si, me ha generado cansancio físico y en ocasiones irritabilidad debido a que las señoras con las que trabajo en ocasiones son bastante intensas para solicitar las cosas.	La mayoría de los encuestados reporta cansancio físico como resultado de las funciones que desempeñan. Algunos mencionan síntomas adicionales como dolor muscular (en

emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse)	EB8	En ocasiones me siento con cansancio físico, me duele la espalda, los brazos y el cuello.	espalda, brazos, cuello y piernas), dolor de cabeza y irritabilidad. Aunque el agotamiento no es constante, se reconoce como un problema recurrente en su experiencia laboral, particularmente cuando enfrentan demandas adicionales o interacciones intensas con los empleadores.
	EB9	Me siento cansada, con dolor de cabeza y malestares musculares	
	EB10	Ocasionalmente tengo cansancio físico.	
justifique su respuesta	EB11	Me siento cansada, en ocasiones me duelen las piernas	
	EB12	Si presento cansancio físico por las actividades que debe realizar	
	EB7	no	Aunque la mayoría indica que no se sienten obligados a realizar labores fuera de lo acordado, un par de encuestados mencionan que se les asignan tareas adicionales, como ayudar a los niños con sus actividades o realizar labores que no fueron
¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional	EB8	En ocasiones me ponen tareas adicionales que no estaban contempladas inicialmente en lo acordado.	
	EB9	Si, debo ayudar a realizar las tareas de los niños de la casa	
	EB10	no, ninguna	

EB11	no, ninguna	previamente discutidas.
EB12	no, me siento obligada.	Esto apunta a la posibilidad de un estrés emocional derivado de la falta de claridad en las expectativas laborales.

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis agotamiento emocional: De acuerdo con el análisis de los resultados se evidencia que El agotamiento emocional en Bucaramanga se asocia principalmente con las exigencias físicas de las tareas domésticas y, en menor medida, con la incorporación de responsabilidades adicionales no contempladas en los acuerdos iniciales. Esto sugiere que el estrés está más relacionado con la intensidad del trabajo físico que con la percepción de obligatoriedad emocional.

Tabla 11. Resultados despersonalización en la ciudad de Bucaramanga.

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH: Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su	EB7	Mi jefe siempre ha sido respetuoso lo único es que en ocasiones es intenso para solicitar las cosas	Casi todos los encuestados reportan que son tratados con respeto y amabilidad por sus empleadores, aunque un participante señala que algunos empleadores pueden ser “intensos” al solicitar ciertas tareas. Este dato aislado refleja que, aunque la relación
		EB8	Me siento bien porque siempre me tratan bien	
		EB9	Me siento bien porque siempre me tratan bien	
		EB10	mis jefe me tratan bien	

empleado r?	EB11	mis jefe me tratan bien	laboral en general es positiva, existe presión en ciertos momentos que
Comparte ejemplos o vivencias	EB12	la empleada manifiesta que siempre la tratan bien	podría generar tensiones.
¿Existen circunstan cias específica s que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	EB7 EB8 EB9 EB10 EB11 EB12	Ninguna Ninguna No no, ninguna no, ninguna no, ninguna por que realizo mis actividades sola.	Ningún encuestado reporta circunstancias que los lleven a adoptar una actitud distante en su entorno laboral. Incluso aquellos que mencionan demandas exigentes no ven esto como un motivo para distanciarse emocionalmente, probablemente porque trabajan de forma autónoma y gestionan sus tareas de manera independiente.

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis despersonalización: Los resultados de despersonalización señalan que No se observa una tendencia significativa hacia la despersonalización en los trabajadores domésticos en Bucaramanga. La relación con los empleadores es percibida como respetuosa y amable en su mayoría. Las tensiones ocasionales parecen gestionarse de manera funcional, sin que afecten significativamente la relación laboral o el bienestar emocional.

Tabla 12. Resultados falta de realización personal en la ciudad de Bucaramanga.

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo	EB7	no piensa en esa posibilidad	Ningún encuestado manifiesta un interés actual en cambiar de trabajo. Esto refleja un nivel de satisfacción laboral estable, posiblemente relacionado con la comodidad, la estabilidad económica o la adecuación del empleo a sus necesidades y circunstancias personales.
		EB8	Por el momento no pienso cambiar de trabajo, me siento cómoda donde estoy	
		EB9	Por ahora no pienso en eso	
		EB10	no he contemplado esa posibilidad	
		EB11	no he contemplado esa posibilidad	
		EB12	Ninguna	
	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la	EB7	si , por que por mi edad, trabajo por tener un ingreso y poder asi cubrir mis gastos, y mi trabajo me ha generado ingresos que logro cubrir mis gastos y darme algunos gustos.	Las respuestas indican que el trabajo doméstico ha permitido a los encuestados cubrir sus necesidades económicas básicas, costear deudas, apoyar a sus

oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB8	Pues me ha permitido costear mis gastos y sacar adelante a mis hijos	familias y, en algunos casos, darse gustos personales. Sin embargo, no se mencionan proyecciones a largo plazo, como desarrollo profesional o educativo, lo que podría indicar una percepción de realización limitada al ámbito económico.
	EB9	Si porque he podido pagar mis deudas.	
	EB10	me permite pagar mis deudas y costear mis gustos	
	EB11	me permite pagar mis deudas y sacar adelante a mi hijo	
	EB12	si, emocionalmente, economicamente	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis falta de realización personal: La **realización personal** en los trabajadores domésticos de Bucaramanga se encuentra ligada a la satisfacción de necesidades económicas y familiares. Aunque este empleo proporciona estabilidad, no parece contribuir al desarrollo de metas a largo plazo más allá del sostenimiento básico, lo que podría limitar su percepción de crecimiento integral.

Conclusión aplicación MBI en Bucaramanga: El estudio refleja que las principales fuentes de estrés en los trabajadores domésticos están relacionadas con las demandas físicas del trabajo y, en menor medida, con la asignación de responsabilidades adicionales no contempladas. La relación laboral con los empleadores es mayoritariamente positiva, con un bajo nivel de despersonalización y actitudes distantes. La realización personal está centrada en la estabilidad económica, sin evidencias de un desarrollo significativo en otras áreas. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer las condiciones laborales y promover oportunidades de crecimiento personal y profesional para mejorar su calidad de vida y bienestar emocional.

Modelo de Karasek en Bucaramanga

Tabla 13. Resultados demandas psicológicas en la ciudad de Bucaramanga.

<i>CATEGORÍA</i>	<i>PREGUNTA</i>	<i>ENTREVISTADO</i>	<i>RESPUESTA</i>	<i>ANÁLISIS GENERAL</i>
Modelo de Karasek • Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB7	Que los horarios de trabajo sean más cortos y que	Las respuestas se centran en la mejora de los horarios laborales: Flexibilidad horaria y reducción de días laborables: Varios encuestados resaltan la importancia de horarios más cortos y trabajar únicamente de lunes a viernes o sábado, para disponer de tiempo con sus familias. Satisfacción laboral actual: Uno de los encuestados expresa que las
		EB8	que se generen funciones claras y horarios más flexibles, que se trabajará de lunes a viernes, para que el fin de semana pueda estar con mi hijos.	
		EB9	que los horarios sean mas flexibles	
		EB10	pues en mi caso diria que como yo las realizo esta bien, la empresa es muy buena	
		EB11	que los horarios solo fueran de lunes a sabado	
		EB12	no necesita mejorarlas	

condiciones actuales son adecuadas, lo que sugiere una percepción positiva en ciertos casos.

Percepción de que no se requieren mejoras: Un encuestado considera que no es necesario realizar cambios, lo que podría estar vinculado a un entorno laboral estable o a bajas expectativas.

En general, las demandas psicológicas relacionadas con horarios y flexibilidad destacan como factores relevantes.

¿En su trabajo
experimenta

EB7

No preseno este ripo de
comportamientos

De manera
unánime, las

actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?	EB8	No, ninguna	respuestas indican que no sienten carga emocional impuesta por las labores desempeñadas.
¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB9	No ninguna	Además, se menciona un trato respetuoso y amable por parte de empleadores, lo que contribuye a una percepción positiva del ambiente laboral.
	EB10	no, ninguna siempre me han tratado con respeto, amabilidad y cariño	
	EB11	no, ninguna siempre me han tratado con respeto, amabilidad y cariño	
	EB12	no tiene este tipo de experiencias	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis demandas psicológicas: De acuerdo con la pregunta que se les realizó a los trabajadores domésticos de la ciudad de Bucaramanga, De manera unánime, las respuestas indican que no sienten carga emocional impuesta por las labores desempeñadas. Además, se menciona un trato respetuoso y amable por parte de empleadores, lo que contribuye a una percepción positiva del ambiente laboral.

Tabla 14. Resultados Control sobre el trabajo en la ciudad de Bucaramanga

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
A		O		
Modelo de Karasek	En su experiencia como	EB7	En mi labor puedo tener autonomía en la realización de mis labores.	La mayoría de los encuestados sienten que

<p>• Control sobre el trabajo</p>	trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB8	En ocasiones si, pero hay momento en los que debe solicitar autorización para realizar los cambios en mis horarios de trabajo.	tienen autonomía en la realización de sus funciones diarias. Sin embargo:
		EB9	Si puedo tomar decisiones	Algunos
		EB10	en la mayor parte de mis funciones si puedo tomar mis propias decisiones para realizar mis labores	mencionan la necesidad de solicitar autorización para ciertos cambios, lo que limita su autonomía en ciertos aspectos.
		EB11	en la mayor parte de mis funciones si puedo tomar mis propias decisiones para realizar mis labores	La percepción de control parece vinculada a la naturaleza de sus tareas específicas, donde algunas decisiones están predefinidas por los empleadores o por normas.
		EB12	tiene autoridad para tomar las decisiones para realizar su trabajo.	
		EB7	Tengo autonomía en la realizacion de mis tareas.	

lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB8	siguiero indicaciones	Las respuestas muestran una división clara:
	EB9	siguiero indicaciones	
	EB10	si, puedo hacerlo	Algunos encuestados afirman tener autonomía para decidir cómo llevar a cabo sus actividades.
	EB11	si, puedo hacerlo	
	EB12	si puede decidir como iniciar y finalizar sus actividades	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis control sobre el trabajo: De acuerdo con la población entrevistada, el control sobre el trabajo en Bucaramanga es moderado, con una mayoría percibiendo cierto nivel de autonomía. Sin embargo, la necesidad de seguir instrucciones en algunas situaciones o de solicitar permisos para ajustes laborales sugiere una autonomía condicional. Este nivel de control, combinado con bajas demandas, podría ubicar a los trabajadores en un entorno de "trabajo pasivo" según el modelo de Karasek.

Tabla 15. Resultados Apoyo social en el trabajo en la ciudad de Bucaramanga.

<i>CATEGORÍA</i>	<i>PREGUNTA</i>	<i>ENTREVISTADO</i>	<i>RESPUESTA</i>	<i>ANÁLISIS GENERAL</i>
A				
Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB7	si tiene a quien recurrir en el trabajo	Las respuestas reflejan un acceso generalizado al apoyo social en el entorno laboral:
		EB8	si, al departamento de gestión humana y SST	Los encuestados mencionan específicamente la existencia de departamentos de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo (SST), así como a jefes directos, como fuentes de apoyo.
		EB9	si, tiene a quien recurrir	Este acceso a apoyo social parece ser una característica
		EB10	si, tengo a mis jefes y a la persona encargada del sistema de seguridad y salud	
		EB11	si, tengo a mis jefes y a la persona encargada del sistema de seguridad y salud	
		EB12	si, tiene a quien recurrir	

			constante en los entornos laborales mencionados.
¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB7	no recibe apoyo social	La mayoría de los encuestados perciben que reciben apoyo social,
	EB8	si, a través de los departamentos de gestión humana Y SST nos realizan constantemente actividades.	especialmente a través de actividades y capacitaciones organizadas por los departamentos de gestión humana y SST.
	EB9	si, siente que recibe el apoyo	Sin embargo, un encuestado menciona no percibir este tipo de respaldo, lo que sugiere posibles disparidades en la implementación de estas políticas.
	EB10	si, por que la persona que lleva el sistema de gestión realiza constantemente actividades y capacitaciones que me han permitido aprender	
	EB11	si, por que la persona que lleva el sistema de gestión realiza constantemente actividades y capacitaciones que me han permitido aprender.	
	EB12	si, siente que recibe el apoyo	

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Análisis apoyo social en el trabajo: De acuerdo con las respuestas de las entrevistadas, el apoyo social en Bucaramanga es percibido como positivo en la mayoría de los casos, gracias a estructuras organizacionales que promueven actividades y capacitaciones. Este factor podría compensar parcialmente el impacto de demandas o controles laborales, ayudando a crear un entorno más equilibrado.

Conclusiones de la aplicación del modelo de Karasek en Bucaramanga: aplicando el modelo de Karasek, se puede concluir que las trabajadoras domésticas en Bucaramanga enfrentan un entorno laboral de baja demanda psicológica, control moderado y apoyo social significativo. Estas características sugieren que la mayoría se encuentra en una categoría de bajo riesgo de estrés laboral, especialmente debido al respaldo proporcionado por los departamentos de SST y gestión humana. No obstante, la necesidad de mejorar la flexibilidad horaria sigue siendo un aspecto recurrente que podría, de no atenderse, influir negativamente en su bienestar emocional y equilibrio laboral-personal. Estas son algunas de las recomendaciones:

- Promover políticas de horarios más flexibles para mejorar la calidad de vida laboral.
- Mantener y fortalecer las iniciativas de apoyo social, asegurando que lleguen a todos los trabajadores.
- Evaluar la percepción de control laboral en áreas donde los trabajadores deben seguir instrucciones estrictas, fomentando una mayor autonomía cuando sea posible.

MBI en Bogotá

Agotamiento emocional: El agotamiento emocional en Bogotá se encuentra ampliamente relacionado con cargas de trabajo intensas, falta de tiempo para realizar las tareas, y exigencias inmediatas. Este desgaste emocional no solo se manifiesta en el ámbito físico, sino también en la motivación y el estado de ánimo, lo que resalta la necesidad de condiciones laborales más balanceadas y equitativas.

Tabla 16. Agotamiento emocional en la ciudad Bogotá.

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANALISIS EN
				GENERAL
Modelo de Maslach Agotamiento emocional:	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse)	EB13	Demasiado trabajo, me provoca cansancio físico.	Las respuestas reflejan que el agotamiento emocional está relacionado principalmente con el exceso de trabajo y la carga física, ya que cinco de los seis encuestados mencionaron el cansancio físico como un factor recurrente. Otros mencionan estados de bajo ánimo, irritabilidad y falta de motivación, lo que evidencia un desgaste emocional significativo. Solo un encuestado señaló que este agotamiento no ocurre constantemente, pero igualmente lo percibe en ciertas ocasiones. Esto
		EB14	Mucho trabajo, me siento con cansancio físico.	
		EB15	Falta de motivación, bajo estado de ánimo, irritabilidad todas las noches la llegar a casa.	
		EB16	A veces me siento cansado.	
	justifique su respuesta	EB17	Cansancio físico, mucho trabajo.	
		EB18	Cansancio físico en ocasiones por la sobre carga de labores.	

**Modelo de
Maslach
Agotamiento
emocional:**

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB13	Sí, hay labores que no quiero realizar.	sugiere una correlación directa entre las jornadas extensas o intensivas y la fatiga física y emocional.
	EB14	Casi todos los oficios me fatigan.	
	EB15	Algunas ocasiones, dado por los dueños del hogar o empiezan que quieren todo ya. Si, poco tiempo para realizar las labores.	Cuatro de los seis encuestados expresan que algunas de las tareas que realizan les generan una carga emocional. Estas respuestas indican una sensación de imposición al realizar labores que les resultan desgastantes, especialmente cuando enfrentan exigencias inmediatas o poco tiempo para completar las tareas. Por otro lado, dos encuestados manifestaron no experimentar esta sensación, lo cual podría estar
	EB16		
	EB17	No.	
	EB18	NO.	

vinculado a
condiciones
laborales menos
demandantes o a
una mayor
capacidad de
adaptación.

Nota. Fuente autoría propia (2024).

Despersonalización: La despersonalización en Bogotá se manifiesta principalmente como una respuesta a condiciones laborales adversas, como el trato poco amable o el exceso de trabajo. Aunque algunos trabajadores mantienen actitudes resilientes, otros presentan signos de desánimo y frustración, lo que resalta la importancia de un entorno laboral basado en el respeto y la valoración del empleado.

Tabla 17. Despersonalización en la ciudad Bogotá.

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL	
Modelo de Maslach Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	EB13	No es amable para pedir las cosas.	Cuatro encuestados reportan sentirse desmotivados o con emociones negativas, como rabia y desánimo, cuando no reciben un trato amable por parte de sus empleadores. Algunos indican ejemplos específicos, como la falta de amabilidad o de reconocimiento, mientras que uno señala discriminación por ser hombre, lo que destaca un factor de desigualdad en el entorno laboral. Dos encuestados indicaron que reciben un buen trato, lo que refleja experiencias laborales más positivas en ciertos contextos.	
		EB14	Nunca pide el favor.		
		EB15	Mal, dado que por ser hombre hago mal las cosas del aseo.		
		EB16	Me tratan bien.		
		EB17	Desanimada, por la falta del buen trato.		
		EB18	Rabia, no solicita el favor.		
		EB13	No.		La mayoría de los encuestados no
		EB14	Cuando hay mucho trabajo, me siento		identifican circunstancias que los

Modelo de Maslach Despersonalización	provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?	EB15	fatigada y estresada. Cuando hay mucho oficio por hacer.	lleven a adoptar una actitud distante, aunque tres señalan que el exceso de trabajo y la fatiga generan una mayor tendencia al estrés y al distanciamiento. Esto sugiere que, si bien la despersonalización no es una actitud prevalente en este grupo, las condiciones laborales desfavorables pueden fomentarla en ciertas situaciones, afectando sus relaciones interpersonales y el desempeño laboral.
	¿Cuales?	EB16	No tengo ese sentir.	
		EB17	No.	
		EB18	No.	

Nota. Fuente autoría propia (2024).

Falta de realización personal: La falta de realización personal es un factor crítico para las trabajadoras domésticas en Bogotá, ya que perciben su empleo como una actividad que limita sus oportunidades de crecimiento y no satisface sus aspiraciones. Este sentimiento se acentúa con las dificultades económicas y las condiciones laborales adversas, aumentando su deseo de buscar alternativas laborales.

Tabla 18. Falta de realización personal en la ciudad de Bogotá

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
Modelo de Maslach Falta de realización personal:	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB13	Casi todos los días, un mejor salario.	Todos los encuestados manifestaron pensar con frecuencia en cambiar de trabajo, siendo las principales razones el bajo salario, el trato recibido y la carga
		EB14	Casi todos los días, quiero cambiar de trabajo, mejor trato y salario.	laboral. Esta tendencia refleja un alto nivel de
		EB15	Muy frecuentes, no quiero sentirme mal.	insatisfacción laboral y la percepción de que su actual ocupación no les brinda estabilidad económica ni satisfacción personal. Además,
		EB16	Muy seguido, un nuevo trabajo donde no requiera tanto esfuerzo.	el deseo de cambiar de empleo está motivado por la búsqueda de mejores
		EB17	Casi todos los días, mejor salario.	
		EB18	El sueldo es muy poquito.	

				oportunidades y condiciones más equitativas.
Modelo de Maslach Falta de realización personal:	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB13	Además de un salario, no me ofrece nada más.	Todos los encuestados respondieron que no consideran que su empleo les brinde oportunidades de desarrollo personal o profesional. Las respuestas sugieren que el trabajo doméstico en Bogotá no está percibido como una plataforma para el crecimiento individual, lo que refuerza la insatisfacción laboral y el sentimiento de estancamiento en este sector.
		EB14	No.	
		EB15	No.	
		EB16	No me lo ha ofrecido, no brindan esta oportunidad.	
		EB17	No.	
		EB18	No.	

Nota. Fuente autoría propia (2024).

Conclusión de la aplicación del MBI en Bogotá. El MBI aplicado en Bogotá evidencia altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en las trabajadoras domésticas. Estas condiciones están fuertemente vinculadas con el exceso de trabajo, las bajas remuneraciones, la falta de reconocimiento, y las limitadas oportunidades de crecimiento. Es necesario implementar medidas que mejoren las condiciones laborales, incluyendo la reducción de cargas excesivas, el fortalecimiento de relaciones respetuosas y el desarrollo de programas que promuevan la capacitación y la estabilidad económica para este sector.

Modelo de Karasek en Bogotá

El modelo de Karasek, también conocido como el modelo de Demandas-Control (Demand-Control Model), es un marco teórico ampliamente utilizado en el estudio del estrés laboral. Fue desarrollado por Robert Karasek en 1979 y se centra en cómo las demandas del trabajo y el nivel de control sobre estas demandas influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores. El modelo de Karasek podría ser útil para analizar cómo las demandas y el control laboral afectan a los trabajadores domésticos en términos de estrés y burnout, complementando los datos del MBI con un enfoque más amplio sobre el entorno laboral.

Demanda Psicológica: La demanda psicológica en Bogotá está marcada por la percepción de salarios insuficientes y, en menor medida, por las relaciones laborales tensas. Mejorar los ingresos y fomentar un trato más respetuoso podrían aliviar significativamente la carga emocional percibida por las trabajadoras domésticas.

Tabla 19. Demanda psicológica en Bogotá

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB13	Mejor salario.	Las respuestas son unánimes en señalar que un incremento salarial es fundamental para mejorar las condiciones de trabajo. Todos los encuestados mencionaron el salario como un aspecto crítico, y algunos agregaron la necesidad de un trato justo. Esto refleja que las trabajadoras domésticas en Bogotá perciben que las condiciones económicas actuales son insuficientes para compensar el esfuerzo físico y emocional que implica su labor. Asimismo, la mejora del trato por parte de los empleadores aparece como un elemento que podría reducir las tensiones asociadas al trabajo.
		EB14	Mejor salario y trato justo.	
		EB15	Subir el salario.	
		EB16	Mejores salarios.	
		EB17	Mejor salario.	
		EB18	Más sueldo.	

MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?	EB13	No.	Aunque dos encuestados señalaron que no experimentan carga emocional al realizar sus labores, el resto identifica actitudes negativas de sus jefes como fuente de incomodidad.
	¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB14	Mi jefe no pide el favor.	Comentarios sobre el tono brusco o la falta de amabilidad en las solicitudes evidencian que la interacción con los empleadores influye en el nivel de estrés psicológico. Esto refuerza la idea de que el entorno social y las dinámicas laborales tienen un impacto significativo en la percepción de carga emocional.
		EB15	De parte de los dueños.	
		EB16	Por parte de mi jefe a veces es brusco al hablar, mis compañeros no.	
		EB17	A veces por parte de mi jefe quien tiene una actitud negativa.	
		EB18	Mi jefe es grosero al pedir algo.	

Nota. Fuente autoría propia (2024).

Control sobre el trabajo: El control sobre el trabajo es extremadamente limitado para las trabajadoras domésticas en Bogotá, dado que sus labores están definidas por cronogramas e instrucciones estrictas. Este bajo nivel de autonomía resalta la necesidad de implementar prácticas laborales que les permitan mayor participación en la planificación de sus tareas, contribuyendo así a su sentido de control y satisfacción en el trabajo.

Tabla 20. Control sobre el trabajo en Bogotá

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral?	EB13	Estoy limitada con las decisiones, porque mi jefe no me permite realizar otras actividades.	Todas las respuestas indican una ausencia de autonomía laboral. Las trabajadoras mencionan que sus actividades están estrictamente definidas por sus empleadores, lo que les impide tomar decisiones sobre sus tareas diarias. Esto demuestra una limitación significativa en el control sobre su trabajo, lo cual es consistente con la naturaleza jerárquica del empleo doméstico, donde las directrices de los empleadores prevalecen sobre las preferencias de los empleados.
		EB14	Si voy a realizar otra actividad tengo que pedir permiso.	
		EB15	No porque me dicen que y cuando hacer.	
		EB16	No puedo tomar decisiones, las actividades ya están programadas para realizarlas.	
		EB17	Se maneja un cronograma de trabajo, no tengo autonomía de cambiarlo.	
		EB18	No tengo autonomía para realizar mis actividades.	

MODELO DE KARASEK Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB13	A veces puedo decidir, pero hay un cronograma de funciones.	La mayoría de los encuestados afirma que deben seguir instrucciones estrictas o ajustarse a cronogramas establecidos, lo que refuerza la falta de flexibilidad en su labor diaria. Aunque una trabajadora mencionó que a veces puede decidir cómo realizar sus tareas, esto parece ser la excepción más que la norma. La rigidez en las instrucciones genera una percepción de control limitado, lo que puede impactar negativamente en su satisfacción laboral y en su bienestar emocional.
		EB14	Casi siempre, sigo instrucciones.	
		EB15	Instrucciones estrictas.	
		EB16	Sigo, instrucciones porque hay un cronograma de actividades.	
		EB17	Casi siempre sigo instrucciones.	
		EB18	Sigo instrucciones.	

Nota. Fuente autoría propia (2024).

Apoyo social: El apoyo social dentro del trabajo es insuficiente para las trabajadoras domésticas en Bogotá. Aunque existe cierta camaradería entre compañeros, no hay un respaldo institucional ni un compromiso por parte de los empleadores para garantizar el bienestar de las trabajadoras. Esto subraya la necesidad de fortalecer las relaciones laborales y de implementar medidas que fomenten un entorno más solidario y humano.

Tabla 21. Apoyo social en el trabajo en Bogotá

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK Apoyo social		EB13	Mis compañeros.	Cinco de los seis encuestados
	¿Siente que			señalaron que
	tiene a alguien a	EB14	A veces acudo a	recurren a sus
	quien acudir		mis compañeros.	compañeros en
	(dentro de su			momentos
trabajo) en	EB15	Si.	difíciles. Este	
situaciones			hallazgo	
difíciles o	EB16	Si, con mis	evidencia que	
estresantes		compañeros.	existe un apoyo	
relacionadas			social limitado	
con su trabajo?	EB17	A veces a mis	pero presente	
		compañeros.	entre pares, lo	
			cual es un	
		EB18	Mis compañeros.	aspecto positivo
				en un entorno
				laboral que
				puede ser
				demandante y
				solitario. Sin
				embargo, este
				apoyo no parece
				extenderse a los
				empleadores, lo
				que podría estar
				relacionado con
				las jerarquías

				laborales y las dinámicas de poder inherentes a este tipo de trabajo.
	¿Considera que recibe apoyo	EB13	No lo tengo.	La totalidad de los encuestados
MODELO DE KARASEK Apoyo social	social en el	EB14	No.	indicó que no recibe apoyo
	trabajo que fortalezcan su	EB15	No.	social
	calidad de vida y			significativo por
	satisfacción			parte de los
	laboral?	EB16	Cuando se tiene una cita médica, es difícil solicitar permiso.	empleadores. Las respuestas muestran que las trabajadoras no perciben
		EB17	No.	incentivos ni
		EB18	No.	gestos que mejoren su calidad de vida, como permisos flexibles o reconocimiento de su esfuerzo. La falta de apoyo formal y estructurado refuerza la idea de que las

dinámicas
laborales en este
sector no
priorizan el
bienestar de las
empleadas
domésticas.

Nota. Fuente autoría propia (2024).

El modelo de Karasek aplicado en Bogotá evidencia que las trabajadoras domésticas enfrentan altos niveles de demanda psicológica, bajo control sobre su labor diaria y un apoyo social limitado. Estas condiciones son indicativas de un entorno laboral que contribuye al estrés y reduce la satisfacción laboral. Mejorar las condiciones salariales, fomentar relaciones laborales respetuosas, incrementar la autonomía laboral y fortalecer el apoyo social son acciones esenciales para mitigar los efectos negativos identificados en este análisis.

Instrumentos Cuantitativos

Para empezar este análisis, las siguientes cuatro tablas son algunos de los ejemplos de resultados comparativos en algunas de las preguntas realizadas en el modelo de encuesta cuantitativo aplicado para el MBI

Tabla 22. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo”

1. Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.	Bogotá	Bucaramanga-Santander	San José del Guaviare,	Total general
Nunca	2			2
Pocas veces a la semana	5		3	8
Pocas veces al año o menos	6			6

Todos los días	5	3	1	9
Una vez a la semana	3	2		5
Una vez al mes o menos	11	1		12
Unas pocas veces al mes	6	1		7
Total general	38	7	4	49

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Tabla 23. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento cansado al final de la jornada laboral.”

2. Me siento cansado al final de la jornada laboral.	Bogotá	Bucaramanga -Santander	San José del Guaviare, Guaviare	Total general
Nunca	1			1
Pocas veces a la semana	4		1	5
Pocas veces al año o menos	4			4
Todos los días	11	3	3	17
Una vez a la semana	5	3		8
Una vez al mes o menos	4			4
Unas pocas veces al mes	9	1		10
Total general	38	7	4	49

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Tabla 24. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.”

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	Bogotá	Bucaramanga -Santander	San José del Guaviare, Guaviare	Total general

Nunca	3			3
Pocas veces a la semana	3	1	2	6
Pocas veces al año o menos	4			4
Todos los días	4	2	1	7
Una vez a la semana	8	1		9
Una vez al mes o menos	8	1		9
Unas pocas veces al mes	8	2	1	11
Total general	38	7	4	49

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

Tabla 25. Resultados por ciudades a la pregunta “Me siento "quemado" por mi trabajo”

8. Me siento "quemado" por mi trabajo	Bogotá	Bucaramanga -Santander	San José del Guaviare, Guaviare	Total general
Nunca	7			7
Pocas veces a la semana	1		1	2
Pocas veces al año o menos	4			4
Todos los días	5	1	1	7
Una vez a la semana	8	4		12
Una vez al mes o menos	6	1		7
Unas pocas veces al mes	7	1	2	10
Total general	38	7	4	49

Nota. Fuente de elaboración propia (2024)

El análisis comparativo en relación con la teoría y los hallazgos presentados en el primer capítulo, permite profundizar en las diferencias y similitudes de las experiencias laborales de las trabajadoras domésticas en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare. Estas diferencias están marcadas por las condiciones socioeconómicas, las desigualdades estructurales y el acceso desigual a derechos laborales, que moldean sus niveles de agotamiento emocional y burnout.

El contexto urbano de Bogotá, caracterizado por una mayor formalización laboral, parece ofrecer ventajas en términos de acceso a derechos sociales. Sin embargo, paradójicamente, también revela los índices más altos de agotamiento emocional y físico. Esto puede explicarse por las exigencias de una ciudad con un ritmo laboral más acelerado, donde las trabajadoras enfrentan largas jornadas y altos niveles de carga emocional. Las trabajadoras en Bogotá reportaron sentir un agotamiento diario más frecuente que sus pares en las otras ciudades. Esta situación refuerza la teoría presentada en el primer documento, que señala que el burnout está intrínsecamente relacionado con la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento en el entorno laboral.

En contraste, Bucaramanga y San José del Guaviare muestran menores niveles de agotamiento diario según las tablas comparativas, pero esto no necesariamente implica mejores condiciones laborales. En San José del Guaviare, por ejemplo, la informalidad y la precariedad laboral son predominantes, lo que limita el acceso a beneficios básicos como la seguridad social. Esto genera una situación de vulnerabilidad que, aunque no se traduzca en agotamiento emocional diario tan alto como en Bogotá, perpetúa un ciclo de desigualdad y exclusión social. Este hallazgo refuerza la necesidad de un enfoque territorial para comprender las disparidades laborales y su impacto en el bienestar emocional, como se sugiere en la metodología del primer documento.

La situación en Bucaramanga parece ubicarse entre estos dos extremos. Las trabajadoras en esta ciudad enfrentan condiciones que combinan elementos de formalidad e informalidad laboral. Las tablas muestran una frecuencia menor de agotamiento emocional severo en comparación con Bogotá, pero mayor que en San José del Guaviare. Esto podría estar relacionado con la combinación de una estructura laboral intermedia y las desigualdades inherentes a las ciudades intermedias, donde las oportunidades de desarrollo profesional y acceso a servicios sociales a menudo son limitadas.

Un punto común en las tres ciudades es la persistente sensación de "quemarse" en el trabajo, que afecta significativamente a las trabajadoras domésticas. Las respuestas cualitativas incluidas en el primer documento subrayan que este fenómeno está vinculado a la despersonalización y la falta de realización personal, factores exacerbados por el aislamiento social y la ausencia de oportunidades de crecimiento laboral. Las trabajadoras entrevistadas en las tres ciudades coincidieron en que sus empleos no les brindan posibilidades de desarrollo personal ni acceso a formación continua, lo cual perpetúa un sentimiento de frustración y estancamiento.

Otro aspecto relevante del análisis es el impacto de las inequidades de género, clase y territorio en las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas. En Bogotá, la formalización parcial del sector parece no ser suficiente para mitigar los altos niveles de agotamiento reportados. En San José del

Guaviare, las trabajadoras enfrentan barreras estructurales que las dejan en situaciones de mayor vulnerabilidad, mientras que, en Bucaramanga, el acceso desigual a recursos y oportunidades limita sus posibilidades de mejorar su calidad de vida. Estos hallazgos destacan la importancia de considerar el contexto local en el diseño de políticas públicas y estrategias de intervención.

El primer capítulo también señala que la falta de reconocimiento social y la invisibilidad del trabajo doméstico contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout. Este fenómeno se observa en las tres ciudades analizadas, donde las trabajadoras expresan una constante sensación de aislamiento y desmotivación. Las tablas comparativas del segundo documento refuerzan esta idea, mostrando que incluso en ciudades con mayor formalización laboral, como Bogotá, la percepción de falta de apoyo social y reconocimiento sigue siendo un factor determinante en la aparición de este síndrome.

Finalmente, el análisis comparativo evidencia la necesidad de estrategias integrales que aborden tanto los factores estructurales como las condiciones específicas de cada ciudad. Esto incluye la promoción de la formalización laboral, el fortalecimiento del acceso a derechos laborales y sociales, y la implementación de programas de apoyo psicosocial para las trabajadoras domésticas. Solo a través de un enfoque holístico y territorialmente sensible se podrá reducir la incidencia del burnout y mejorar el bienestar emocional de estas trabajadoras esenciales para la sociedad.

En cuanto al cálculo de la sumatoria de puntuaciones al momento de valorar el síndrome del Burnout, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 26. Cálculo de puntuaciones para valoración del Síndrome del Burnout

ID	Ciudad - departamento	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
EB1	San José del Guaviare, Guaviare	40	2	36
EB2	San José del Guaviare, Guaviare	26	0	48
EB3	San José del Guaviare, Guaviare	51	11	32
EB4	San José del Guaviare, Guaviare	27	3	45
EB5	San José del Guaviare, Guaviare	45	7	28
EB6	San José del Guaviare, Guaviare	33	1	40
EB7	Bucaramanga /Santander	20	3	24
EB8	Bucaramanga /Santander	29	10	23
EB9	Bucaramanga /Santander	37	0	30

EB10	Bucaramanga /Santander	24	8	26
EB11	Bucaramanga /Santander	28	7	26
EB12	Bucaramanga /Santander	38	4	29
EB13	Bogotá	37	13	22
EB14	Bogotá	31	13	24
EB15	Bogotá	24	8	25
EB16	Bogotá	33	10	22
EB17	Bogotá	31	15	27
EB18	Bogotá	24	16	33

Nota. Fuente elaboración propia (2024)

De la anterior tabla, donde hay que anotar que los números resaltados en rojo son los que cumplen con los parámetros fijados por la escala de valoración (más de 26 para Cansancio Emocional, mayor de 9 para Despersonalización y menor de 34 para Realización personal) solo 6 casos de los 18 cumplen con los 3 criterios, con lo cual es posible afirmar con alto grado de certeza que padecen el síndrome del Burnout; acá curiosamente, 4 de los 6 casos, se presentan en Bogotá. De los otros casos, en 5 casos cumplen con 2 de las 3 condiciones de la valoración, lo cual indica que tienen una tendencia fuerte a presentar el síndrome; de estos 5 casos, 3 están en Bucaramanga.

Escala de Estrés Percibido (PSS-14)

La escala de estrés percibido de 14 preguntas (PSS-14) es una herramienta ampliamente utilizada para medir la percepción que las personas tienen sobre el nivel de estrés en sus vidas. Este instrumento, desarrollado por Cohen, Kamarck y Mermelstein, evalúa la frecuencia con la que los individuos consideran que las situaciones que enfrentan son abrumadoras, impredecibles o fuera de control. Al abordar aspectos subjetivos del estrés, la PSS-14 se convierte en una medida clave para entender cómo las personas interpretan y responden a los desafíos diarios, especialmente en contextos laborales de alta demanda emocional y física, como el trabajo doméstico.

En una investigación sobre el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de Bucaramanga, San José del Guaviare y Bogotá, la PSS-14 ofrece una valiosa perspectiva sobre cómo estas mujeres experimentan el estrés vinculado a su entorno laboral y personal. Dado que el Burnout

implica un desgaste físico y emocional derivado de la acumulación prolongada de estrés, este instrumento permite identificar si las trabajadoras perciben sus condiciones laborales como una fuente de presión constante. La PSS-14 también facilita explorar cómo estas percepciones varían según el contexto geográfico, socioeconómico y cultural en cada una de las regiones estudiadas.

Además, la aplicación de esta escala en dicha población puede arrojar datos clave para el diseño de intervenciones psicosociales específicas. Por ejemplo, al identificar niveles altos de estrés percibido en una región particular, sería posible desarrollar programas de apoyo emocional, talleres de manejo del estrés o ajustes laborales que contribuyan a mitigar el riesgo de Burnout. Este enfoque no solo permite comprender las particularidades de las trabajadoras domésticas en estas ciudades, sino también avanzar en políticas públicas y estrategias organizacionales que promuevan su bienestar integral.

Resultados de la escala de Estrés Percibido

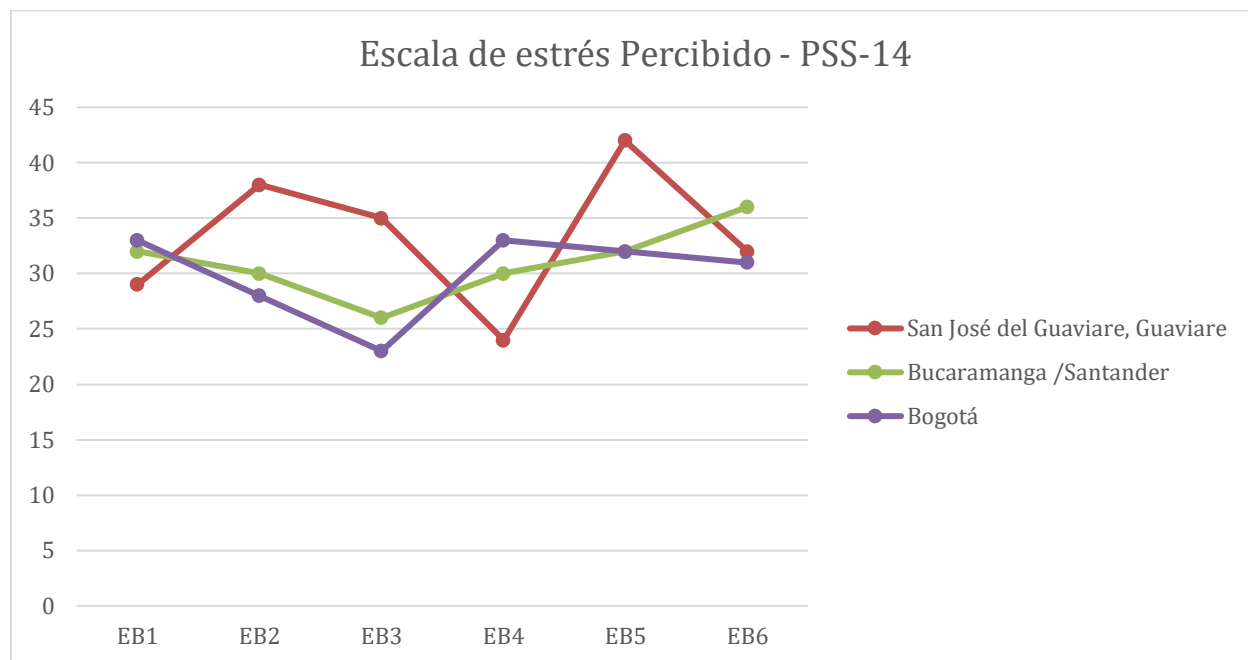
Tabla 27. Resultados de la escala de estrés percibido en las tres ciudades

ID	Ciudad - departamento	Total PSS
EB1	San José del Guaviare, Guaviare	29
EB2	San José del Guaviare, Guaviare	38
EB3	San José del Guaviare, Guaviare	35
EB4	San José del Guaviare, Guaviare	24
EB5	San José del Guaviare, Guaviare	42
EB6	San José del Guaviare, Guaviare	32
EB7	Bucaramanga /Santander	32
EB8	Bucaramanga /Santander	30
EB9	Bucaramanga /Santander	26
EB10	Bucaramanga /Santander	30
EB11	Bucaramanga /Santander	32
EB12	Bucaramanga /Santander	36
EB13	Bogotá	33
EB14	Bogotá	28
EB15	Bogotá	23
EB16	Bogotá	33

EB17	Bogotá	32
EB18	Bogotá	31

Nota. Fuente elaboración propia (2024)

Ilustración 6. Resultados Escala de Estrés Percibido en las tres ciudades.



Nota. Fuente elaboración propia (2024)

Los resultados de la escala de estrés percibido revelan diferencias interesantes entre las trabajadoras domésticas de las tres regiones analizadas: San José del Guaviare, Bucaramanga y Bogotá. En promedio, las trabajadoras de San José del Guaviare reportaron niveles más altos de estrés percibido, con puntajes que oscilan entre 29 y 42, siendo este último el valor más alto registrado en todo el conjunto de datos. Esto podría estar relacionado con factores socioeconómicos, laborales o geográficos específicos de esta región, que podrían generar una mayor percepción de presión o falta de control en sus actividades cotidianas.

En contraste, las trabajadoras domésticas de Bucaramanga presentaron una menor variabilidad en los puntajes de estrés, con valores concentrados entre 26 y 36. Esto podría indicar condiciones laborales y personales más homogéneas en esta ciudad, aunque no necesariamente menos estresantes. Por su parte, los datos de Bogotá muestran una tendencia intermedia, con puntajes que van de 31 a 36, sugiriendo un nivel moderado de estrés percibido en comparación con las otras regiones. Estos

resultados reflejan la importancia de considerar el contexto urbano y cultural al evaluar la percepción de estrés, ya que factores como el acceso a servicios, la carga laboral y las dinámicas familiares pueden influir significativamente.

El análisis global del estrés percibido en estas tres ciudades subraya la relevancia de diseñar intervenciones psicosociales que respondan a las necesidades específicas de cada región. Mientras que en San José del Guaviare podría ser prioritario abordar condiciones laborales más exigentes o limitaciones en los recursos de apoyo, en Bogotá y Bucaramanga podrían implementarse programas orientados a mejorar el manejo emocional y la resiliencia frente a las demandas cotidianas. Estos hallazgos no solo contribuyen a comprender mejor las experiencias de las trabajadoras domésticas, sino que también ofrecen una base para promover su bienestar en función de los contextos en los que viven y trabajan.

Capítulo 3. Análisis de resultados

Los resultados de un proyecto de investigación sobre el síndrome de burnout en Colombia en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, indicadores de pérdida de motivación con relación a las trabajadoras del servicio doméstico donde arrojan un porcentaje alto de síntomas de despersonalización y pérdida de sentido de vida, así observamos

1. Prevalencia del síndrome de burnout

Porcentaje de trabajadores afectados: El estudio podría revelar que un porcentaje significativo de los trabajadores, quienes experimentan síntomas de burnout en su lugar de trabajo, como pérdida de motivación, así como vemos en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Distribución por grupo demográfico: Se podrían encontrar diferencias significativas en la prevalencia del burnout según el género, la edad o la antigüedad laboral, por ejemplo, mostrando que las mujeres o los trabajadores con más años de experiencia presentan un mayor riesgo de sufrirlo.

En Bogotá; como en muchas otras ciudades de Colombia, el servicio doméstico es una actividad laboral en la que predominan las mujeres. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de

Estadística (DANE) y otras fuentes, se estima que alrededor del 95% de las personas que trabajan en el servicio doméstico en Colombia son mujeres.

Igualmente hay un creciente movimiento para reconocer y mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas. Existen algunas leyes que buscan mejorar sus condiciones, pero aún queda mucho por hacer para garantizar su bienestar y prevenir el síndrome de burnout aunado a que las trabajadoras domésticas en Bogotá es un problema complejo que está vinculado a la precariedad laboral, la falta de derechos y la desigualdad de género. Es necesario implementar cambios tanto en el ámbito laboral como en el cultural para mitigar sus efectos y ofrecer un entorno más saludable para este sector de la población.

En el contexto de las trabajadoras domésticas de Bucaramanga, o en cualquier otra ciudad, este síndrome puede ser particularmente relevante debido a las condiciones de trabajo que enfrentan muchas de ellas.

Factores que pueden contribuir al síndrome de burnout en trabajadoras domésticas:

- Cargas laborales excesivas: Muchas trabajadoras domésticas enfrentan largas jornadas de trabajo con pocas pausas, lo que puede generar agotamiento físico y emocional.
- Condiciones laborales precarias: En algunos casos, las trabajadoras no tienen acceso a seguridad social, remuneración justa, ni a descansos regulares, lo cual puede contribuir al estrés constante.
- Falta de reconocimiento y respeto: La falta de reconocimiento por parte de sus empleadores y la invisibilidad de su trabajo en la sociedad pueden generar una sensación de despersonalización y de baja autoestima.
- Baja remuneración: Muchas trabajadoras domésticas reciben salarios que no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas, lo que aumenta la presión económica y emocional.
- Aislamiento social: En muchos casos, las trabajadoras domésticas viven lejos de sus familias, lo que puede generar una sensación de soledad y aislamiento.
- Estigma social: La percepción de la sociedad sobre las trabajadoras domésticas como parte de una “clase baja” puede contribuir al estrés psicológico y la falta de valoración personal.

San José del Guaviare es una ciudad ubicada en la región amazónica de Colombia, y como muchas otras regiones del país, enfrenta desafíos socioeconómicos, culturales y laborales. Las trabajadoras domésticas, que mayoritariamente son mujeres, realizan tareas como limpieza, cocina,

cuidado de niños y ancianos, y otros servicios en el hogar. Este tipo de trabajo, aunque fundamental para el bienestar de las familias, no siempre está reconocido de manera adecuada en términos de derechos laborales, condiciones de trabajo o remuneración justa.

2. Factores causales del burnout

- Demandas laborales excesivas: Uno de los hallazgos podría ser que las cargas de trabajo excesivas, los plazos ajustados y la presión constante son factores de riesgo clave para el burnout.
- Falta de apoyo social: Los trabajadores que carecen de apoyo de colegas o supervisores pueden tener más probabilidades de desarrollar burnout.
- Falta de control sobre el trabajo: Los empleados que sienten que no tienen control sobre sus tareas o el ritmo de su trabajo podrían estar más propensos a experimentar agotamiento.
- Desequilibrio entre la vida laboral y personal: La dificultad para separar la vida laboral de la personal, como sucede en el trabajo remoto, podría ser un factor importante en el desarrollo del síndrome.

3. Síntomas comunes del burnout

- Emocionales: Fatiga extrema, sensación de desesperanza, ansiedad o depresión leve.
- Físicos: Dolores de cabeza, insomnio, tensión muscular, problemas digestivos.
- Cognitivos: Dificultad para concentrarse, falta de motivación y disminución en el rendimiento laboral.
- Comportamentales: Aislamiento social, cambios en los hábitos de trabajo, mayor ausentismo.

4. Impacto en el rendimiento laboral

Disminución de la productividad: Los empleados afectados por burnout suelen mostrar una disminución significativa en su rendimiento laboral, con una mayor tasa de errores y menor eficiencia.

Mayor tasa de rotación de personal: El burnout está correlacionado con la rotación de personal, ya que los empleados que experimentan agotamiento pueden buscar cambiar de trabajo o abandonar sus puestos.

5. Intervenciones y soluciones

Programas de apoyo psicológico: El estudio puede indicar que ofrecer acceso a terapia o consejería psicológica, como programas de Employee Assistance Programs (EAP), ayuda a reducir los niveles de burnout.

Mejoras en la gestión del tiempo: La implementación de prácticas de gestión del tiempo y delegación de tareas puede disminuir la sobrecarga laboral y prevenir el agotamiento.

Promoción de un ambiente de trabajo saludable: Fomentar un ambiente de trabajo que valore el bienestar físico y mental de los empleados, con políticas de equilibrio entre la vida personal y profesional, puede ayudar a mitigar los síntomas del burnout.

El presente análisis de resultados articula de manera integral los hallazgos obtenidos sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, considerando los aspectos sociodemográficos, ocupacionales y psicosociales. A partir de instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el modelo de demanda-control de Karasek, así como los datos recolectados mediante encuestas y entrevistas, se buscó identificar las características predominantes del burnout, las condiciones laborales y su impacto en la calidad de vida de las participantes.

Perfil sociodemográfico y ocupacional de la muestra

En términos sociodemográficos, la mayoría de las trabajadoras encuestadas en las tres ciudades son mujeres solteras, lo que sugiere una carga económica significativa para sostener sus hogares. Más del 50% de las participantes declararon tener entre dos y tres personas a cargo, situación que incrementa las presiones financieras y emocionales asociadas a su empleo. En cuanto al nivel educativo, más del 50% no culminó la educación secundaria, limitando sus oportunidades de acceder a empleos más formales o mejor remunerados.

La vinculación laboral también evidencia brechas significativas. En Bogotá, aunque el 68% de las trabajadoras reportaron trabajar bajo contratos formalizados, en San José del Guaviare y Bucaramanga predominan las relaciones laborales informales. En San José del Guaviare, cerca del 30% de las trabajadoras no tienen acceso a seguridad social, una cifra alarmante que denota inequidad estructural y mayor vulnerabilidad en las regiones periféricas. Estas cifras refuerzan las desigualdades territoriales, alineadas con las afirmaciones de Cano et al. (2024) sobre la precariedad laboral como factor de riesgo para el burnout.

Dimensiones del síndrome de burnout

Agotamiento emocional: Este fue el componente más prevalente del burnout en las tres ciudades. En Bogotá, el 78% de las trabajadoras reportaron fatiga crónica, dolores musculares y episodios de insomnio frecuentes. En Bucaramanga, estos síntomas alcanzaron al 82% de las encuestadas, mientras que, en San José del Guaviare, el porcentaje fue del 85%. Este hallazgo refleja un impacto más severo en los entornos laborales más informales y menos protegidos. Según Maslach et al. (2001), el agotamiento emocional está íntimamente ligado a demandas laborales excesivas y falta de recursos, factores presentes de manera desigual en cada ciudad.

Despersonalización: Aunque este fenómeno no fue tan marcado como el agotamiento emocional, se encontraron diferencias significativas entre las ciudades. En San José del Guaviare, el 35% de las trabajadoras manifestaron sentimientos de distanciamiento emocional hacia sus empleadores, en contraste con el 20% en Bucaramanga y el 18% en Bogotá. Esto podría estar relacionado con la mayor informalidad y las menores garantías laborales en San José del Guaviare, donde las trabajadoras reportaron menores niveles de apoyo y reconocimiento.

Falta de realización personal: Este componente presentó un impacto moderado en general, aunque se observaron matices particulares en cada ciudad. En Bogotá, el 60% de las trabajadoras afirmaron no percibir oportunidades de crecimiento profesional, mientras que en Bucaramanga esta cifra aumentó al 72%. En San José del Guaviare, el 80% de las participantes expresaron frustración por la falta de reconocimiento social hacia su labor y las limitaciones para mejorar sus condiciones de vida. Estas cifras están alineadas con lo reportado por Ubaldo et al. (2014), quienes identificaron que la falta de valoración social y profesional incrementa el riesgo de burnout.

Comparación entre ciudades

El análisis comparativo permite visibilizar cómo las condiciones laborales y las desigualdades estructurales afectan de manera diferencial a las trabajadoras domésticas en cada ciudad. En Bogotá, las trabajadoras cuentan con mayores niveles de formalización laboral y acceso a seguridad social, lo que contribuye a mitigar algunos de los factores desencadenantes del burnout. Sin embargo, esto no elimina

por completo los riesgos asociados al agotamiento emocional, evidenciado por las largas jornadas laborales y la carga emocional de sus tareas.

En contraste, Bucaramanga y San José del Guaviare presentan mayores niveles de informalidad y menores garantías laborales, lo que intensifica los efectos del burnout en estas regiones. En San José del Guaviare, la falta de acceso a derechos laborales básicos exacerba los niveles de estrés crónico y agotamiento emocional. Además, el aislamiento geográfico y las limitadas oportunidades económicas perpetúan un ciclo de vulnerabilidad para estas trabajadoras.

Reflexiones

Los resultados de este estudio destacan la necesidad urgente de intervenciones específicas que aborden las disparidades regionales en las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia. Factores como la formalización del empleo, el fortalecimiento de las redes de apoyo social y la capacitación profesional deben ser prioritarios en la formulación de políticas públicas. Además, es crucial promover un cambio cultural que reconozca y valore el trabajo doméstico como esencial para el funcionamiento social, garantizando entornos laborales dignos y saludables para estas trabajadoras.

Este análisis también sugiere que, si bien las ciudades urbanas como Bogotá pueden ofrecer condiciones relativamente más favorables, los desafíos asociados al burnout y al estrés laboral persisten debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de oportunidades de desarrollo. Por su parte, las ciudades intermedias y periféricas requieren atención inmediata para reducir las desigualdades estructurales que perpetúan las condiciones laborales precarias y sus efectos negativos en la salud emocional de las trabajadoras domésticas.

Conclusiones

El síndrome de burnout, también conocido como agotamiento laboral, se refiere a un estado de fatiga extrema, estrés emocional y desapego en el ámbito profesional. Aquí hay algunas conclusiones clave sobre este síndrome como las causas multifactoriales siendo que no tiene una única causa, sino que resulta de una combinación de factores, como una carga de trabajo excesiva, falta de control sobre las tareas, insuficiente apoyo social, y expectativas poco realistas. Además, la desconexión entre los valores personales y los de la organización también contribuye al desarrollo de este síndrome.

Efectos negativos en la salud no solo afecta el bienestar psicológico, sino también la salud física. Las personas con burnout pueden experimentar trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas digestivos, y un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, además de ansiedad y depresión. También con el impacto en la productividad entendiendo que el agotamiento laboral puede llevar a una disminución significativa en la productividad y eficiencia de los empleados, lo que genera un ciclo negativo que aumenta el estrés y disminuye la calidad del trabajo. Ahora también la despersonalización y cinismo entendiendo que las personas que sufren de burnout pueden desarrollar actitudes de desinterés, cinismo y desapego hacia su trabajo y sus compañeros. Esto puede generar conflictos laborales y una mayor desconexión con la organización

La prevención del burnout requiere un enfoque organizacional que incluya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, la capacitación para manejar el estrés, la promoción del bienestar laboral, y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Cuando ya se presenta el síndrome, el tratamiento puede incluir terapia psicológica, reducción de la carga laboral y técnicas de manejo del estrés, así como, en algunos casos, el cambio de puesto o entorno de trabajo.

Aunado a ello Las organizaciones deben ser conscientes de los riesgos del burnout y fomentar una cultura laboral que valore el bienestar de los empleados. Esto implica políticas que promuevan un buen balance entre trabajo y vida personal, una comunicación efectiva, y la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo.

En cuanto a las recomendaciones podemos sugerir en tres sentidos:

- Educación y sensibilización: Es recomendable realizar talleres y campañas de sensibilización sobre el síndrome de burnout en las organizaciones, para que los trabajadores y líderes identifiquen a tiempo los síntomas y las causas.
- Políticas organizacionales: Se sugiere que las organizaciones implementen políticas que promuevan el equilibrio trabajo-vida y la carga de trabajo manejable para prevenir el burnout de manera proactiva.

- Estos resultados y conclusiones se basan en estudios y revisiones previas sobre el burnout en el ámbito laboral. Los hallazgos específicos pueden variar según la población estudiada, la metodología utilizada y los enfoques teóricos empleados.

Este trabajo de investigación se propuso analizar las principales causas e impactos del estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Bogotá, Bucaramanga y San José del Guaviare, empleando una metodología mixta que combinó instrumentos cuantitativos y cualitativos, tales como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el modelo de demanda-control de Karasek. Los hallazgos revelaron no solo la prevalencia de burnout en esta población, sino también las desigualdades estructurales que afectan las condiciones laborales y la calidad de vida de estas trabajadoras.

El objetivo general de esta investigación, enfocado en analizar las causas, características e impactos del burnout, fue desarrollado de manera integral mediante el cumplimiento de los objetivos específicos. En primer lugar, se logró identificar factores laborales y sociales asociados al burnout, como la informalidad, la sobrecarga emocional y la falta de reconocimiento. Estos factores se manifestaron de manera más severa en San José del Guaviare y Bucaramanga, donde las trabajadoras enfrentan mayores niveles de vulnerabilidad debido a la informalidad y el limitado acceso a garantías laborales.

En segundo lugar, se analizaron los efectos del burnout en la salud mental, emocional y física de las trabajadoras. El agotamiento emocional se destacó como la dimensión más prevalente, seguido por la despersonalización y la falta de realización personal. Las consecuencias incluyeron fatiga crónica, insomnio, desmotivación y un bajo sentido de logro, lo cual coincide con estudios previos como los de Maslach et al. (2001) y Ubaldo et al. (2014). Estos efectos no solo repercuten en la salud individual de las trabajadoras, sino que también afectan su entorno familiar y la calidad del servicio que prestan, perpetuando un ciclo de precariedad que trasciende lo laboral.

El tercer objetivo se enfocó en determinar las condiciones laborales predominantes en cada ciudad y su relación con el burnout. En Bogotá, aunque las condiciones de formalización laboral son más favorables, persisten factores como la carga laboral excesiva y la falta de oportunidades de crecimiento. Por el contrario, Bucaramanga y San José del Guaviare enfrentan mayores desigualdades, lo que exacerba los niveles de estrés y agotamiento emocional. La informalidad laboral y la carencia de protección social emergen como las principales causas de esta disparidad, subrayando la necesidad de una intervención política más equitativa.

Entre las principales conclusiones se destaca la urgencia de diseñar intervenciones específicas para cada contexto regional. En ciudades como Bogotá, se requieren estrategias para reducir la

sobrecarga laboral y promover el desarrollo profesional de las trabajadoras. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de capacitación que mejoren sus habilidades y competencias, facilitando su inserción en trabajos más formales y mejor remunerados. Asimismo, resulta imperativo fortalecer los mecanismos de control y supervisión laboral para garantizar que las condiciones contractuales sean respetadas y que las trabajadoras puedan acceder a los beneficios establecidos por la ley.

En regiones como San José del Guaviare, es indispensable abordar la informalidad laboral y garantizar el acceso a derechos básicos como la seguridad social. La implementación de programas de subsidios y apoyo gubernamental podría ser una herramienta clave para reducir las brechas existentes. Además, es crucial establecer alianzas con organizaciones locales y nacionales que promuevan el reconocimiento del trabajo doméstico como una actividad esencial para la economía y el bienestar social. Esto permitiría generar mayor conciencia sobre la importancia de estas trabajadoras y fomentar su integración en sistemas de protección social.

Otro punto relevante es la necesidad de un cambio cultural que visibilice y valore el trabajo doméstico. Históricamente, esta actividad ha sido subestimada y relegada a un plano secundario, lo que perpetúa la desvalorización de quienes lo realizan. Promover campañas de sensibilización y educación pública podría contribuir a cambiar esta percepción, fomentando una mayor equidad y respeto hacia las trabajadoras domésticas. Estas iniciativas deberían incluir tanto a empleadores como a la sociedad en general, subrayando la importancia de garantizar condiciones laborales justas y dignas.

Finalmente, este estudio abre la puerta a futuras investigaciones que podrían explorar cómo intervenciones específicas, como capacitaciones en habilidades socioemocionales o redes de apoyo comunitario, podrían mitigar los efectos del burnout. También sería relevante examinar el impacto de la tecnología y la digitalización en el trabajo doméstico, evaluando cómo herramientas innovadoras podrían mejorar la eficiencia y reducir la carga laboral de estas trabajadoras. Además, sería valioso analizar cómo las políticas laborales pueden adaptarse a las particularidades regionales para garantizar un impacto positivo en la calidad de vida de las trabajadoras domésticas.

La continuidad en este tipo de investigaciones contribuirá significativamente al desarrollo de soluciones sostenibles para un grupo laboral históricamente marginado. En definitiva, el reconocimiento, la protección y la valoración del trabajo doméstico no solo beneficiará a las trabajadoras, sino que también impactará positivamente en las familias y comunidades que dependen de su labor, construyendo una sociedad más justa y equitativa.

Referencias

- Bacallao, F y Matos, I (2012) Consentimiento informado: Un puente hacia el cambio en la relación médico-paciente. *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular*. Volumen 18, Número 1, 2012. <https://revcardiologia.sld.cu/index.php/revcardiologia/article/viewFile/48/223>
- Barrero Ramírez, P. M., Ospina Hernández, Y., & Sánchez Aragón, L. G. (2020). Condiciones de trabajo y salud de las mujeres que son empleadas del servicio domesticas en los conjuntos del Barrio Vergel de la ciudad de Ibagué, Tolima (Bachelor's thesis, Universidad EAN). <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/1a468386-de15-4a3a-a8e8-55874182630e/content>
- Barrón, V. y D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. pp. 31-46. Editorial Maipue.
- Benassi, M. (2020). *Introducción a la investigación de mercados*. pp. 28-36. McGraw Hill.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. pp. 101-110. Pearson.
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2023). (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica*. Vol. XXII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *A global measure of perceived stress*. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>.
- Fang, Y., Rey, A., Botella, D. (2020). Métodos de investigación en la empresa: análisis comparativo cuantitativo y cualitativo. *Revista de investigación empresarial*. 115, pp. 221-224.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6 edición*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. Vol. 52:397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Muñoz R, D., Rodríguez L, J. R., & Niebles N, W. (2016). El autocuidado del síndrome de burnout. Una reflexión teórica. *Saber Ciencia y Libertad*, 11(2), 97. <https://doi.org/10.22525/sabcliber.2016v11n2.97103>
- Organización Panamericana de la Salud (2020) *la salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Ordoñez, C. C. O., & Palacios, Z. P. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en la ciudad de Medellín–Colombia. In *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (pp. 163-176). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.2>
- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(29), 49-58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>

- Ordoñez, C. C. O. (2022). Revisión documental de los planes de emergencia en las unidades hospitalarias y la respuesta funcional por parte del personal de la salud. *Revista Sinergia*, 1(12), 20-33.
DOI:10.54997/rsinergia.n12a2
- Osorio Ordoñez, C. C. ., & Ponce Palacio , Z. H. . (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia "Una mirada documental". *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 4(5), 62–66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1).
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera y D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica* (Vol. XXII). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés.
<https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10> DOI:
<https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio Ordoñez, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(110), 1062-1082.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>
- Patlán P. J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? *Revista de salud uninorte*. Vol. 35 (1) Barranquilla. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Quirón. (2018). Síntomas del síndrome de ‘burnout’: ¿cómo identificarlo?
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Sevilla, M & Sánchez, M. (2024,04,18). Síndrome de Burnout
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. pp.62-75. Editorial Parmenia.
- Velásquez, M. Y. C., Guerrero, J. F. R., Pérez, L. G. R., & Bonilla, N. J. V. (2015). Conductas autoprotectoras en trabajadoras del servicio doméstico remunerado. *Cultura del cuidado*, 12(2), 69-78.
<https://www.scielo.org/pdf/csp/v19n4/16861.pdf>

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el CC A123-300-5324, *ANALISIS DEL ESTRES LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMESTICAS EN COLOMBIA*, que se llevará a cabo en su casa.

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

El objetivo de este trabajo es efectuar un estudio de *Analizar la percepción del estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia*.

Su participación es voluntaria y no tendrá ningún tipo de responsabilidad si no desea ser parte de esta investigación. Si acepta participar, se le pedirá que responda entrevista con preguntas sociodemográficas y 12 preguntas correspondientes al objeto de estudio. Su colaboración en este estudio no implica ningún tipo de riesgo y la información que usted brinde, será confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

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

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

Firma del participante

Fecha

ENCUESTA AL PERSONAL

IMBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____

Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado

Divorciado Viudo

Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos. Si tengo hijos

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios primarios Bachillerato superior

Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado

Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses.

Tiempo en esta profesión: años meses.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CE =
DP =
RP =

CONTIESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE VD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

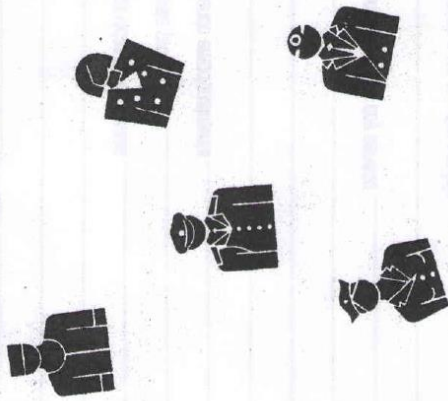
- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas
- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales
- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
- Trato muy eficazmente los problemas de las personas
- Me siento "quemado" por mi trabajo
- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás
- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
- Me siento muy activo
- Me siento frustrado en mi trabajo
- Creo que estoy trabajando demasiado
- No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio
- Trabajar directamente con personas me produce estrés
- Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
- Me siento acabado
- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
- Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

ENCUESTA AL PERSONAL



MIBI

DE SERVICIOS HUMANOS



El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Vea el siguiente ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo".

Si **NUNCA** se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco. La finalidad de todos ellos es procurar conocer mejor cómo consideran el trabajo y a las **personas** los profesionales que tratan con éstas en su trabajo.

NO DÉ LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.

ATTENDA A LAS INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR.

CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	