



Prevalencia De Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Relación con la Calidad Laboral En
Trabajadores Domésticos en los Departamentos de Cesar y Caquetá

Autores:

Kelly Jhurany Montes Samboni

Laura Marcela Reales García

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Febrero 2025

Prevalencia De Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Relación con la Calidad Laboral En
Trabajadores Domésticos en los Departamentos de Cesar y Caquetá

Autores:

Kelly Jhurany Montes Samboni

Laura Marcela Reales García

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

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

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

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Febrero 2025

Dedicatoria

Este proyecto busca ser un homenaje a la dedicación y el esfuerzo de quienes se dedican al trabajo doméstico, dando voz a sus historias y experiencias, se reconoce profundamente la trascendencia de su labor, que a menudo se subestima o se ignora, y nos esforzamos por contribuir a que se les otorgue el valor y el respeto que merecen.

Asimismo, se dedica este proyecto de investigación a nuestras familias y a aquellas personas que son pilares fundamentales en nuestras vidas, quienes, con su constante apoyo, cariño y motivación, hicieron posible la realización exitosa de este trabajo.

Finalmente, se dirige este trabajo a todos aquellos que tengan la oportunidad de leerlo, se espera que su contenido sea de su interés y, sobre todo, que contribuya significativamente a su desarrollo académico y profesional. Además de ello que esta investigación genere reflexión sobre las vivencias y las condiciones de trabajo que enfrentan las trabajadoras domésticas.

Agradecimientos

En primer lugar, expresamos nuestra profunda gratitud a Dios, a nuestras familias y a nuestros seres queridos, cuyo respaldo incondicional y aliento fueron pilares fundamentales para la culminación de este proyecto. Su fé en nosotros y la confianza que nos brindaron nos permitieron superar los desafíos y alcanzar nuestros objetivos de manera satisfactoria.

En segundo lugar, extendemos nuestro sincero agradecimiento a las trabajadoras domésticas que participaron en este estudio. Su disposición y valentía para compartir sus experiencias de vida fueron invaluable para nuestra investigación.

En tercer lugar, deseamos reconocer la guía y el apoyo de nuestros docentes, especialmente de nuestro asesor, Cristian Camilo Osorio Ordoñez. Su conocimiento y disposición para enseñarnos y orientarnos fueron esenciales para el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, nos agradecemos a nosotras mismas por nuestra perseverancia y dedicación. Creer en nuestra capacidad para lograrlo, así como los esfuerzos y la constancia que invertimos en este proyecto, nos permitieron desafiarnos, aprender y desarrollar nuestras habilidades.

Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
CAPÍTULO I	13
Planteamiento del problema	13
Pregunta de investigación	14
Objetivos.....	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Marco conceptual.....	16
Justificación.....	17
CAPÍTULO II	18
Metodología del proyecto nodo.....	18
Enfoque.....	18
Instrumentos.....	18
Participantes	23
Categorización y clasificación	25
Categorización cualitativa – entrevista semiestructurada	25
Categorización cuantitativa – Cuestionario MBI y PSS-14.....	25
Resultados.....	26
Modelo Maslach (entrevista).....	26
Agotamiento emocional en el departamento del Cesar.	27
Agotamiento emocional en el departamento del Caquetá.....	29
Despersonalización en el departamento del Cesar.	30
Despersonalización en el departamento del Caquetá.	32
Falta de realización personal en el departamento del Cesar.	34
Falta de realización personal en el departamento del Caquetá.....	37

Modelo Karasek (entrevista).	39
Demandas psicológicas en el departamento del Cesar.	39
Demandas psicológicas en el departamento del Caquetá.	41
Control sobre el trabajo en el departamento del Cesar.	43
Control sobre el trabajo en el departamento del Caquetá.	45
Apoyo social en el trabajo en el departamento del Cesar.	46
Apoyo social en el trabajo en el departamento del Caquetá.	47
Análisis de cuestionario MBI y PSS-14	49
MBI (Inventario de Burnout de Maslach)	49
Cansancio emocional el departamento del Cesar.	49
Despersonalización en el departamento del Cesar.	50
Realización personal en el departamento del Cesar.	50
Cansancio emocional el departamento del Caquetá.....	51
Despersonalización en el departamento del Caquetá.	52
Realización personal en el departamento del Caquetá.....	52
Escala de Estrés Percibido (PSS-14)	53
Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Cesar.	53
Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Caquetá.....	54
Conclusión.....	55
Referencias	57

Tablas

Tabla 1 Codificación de participantes.....	25
Tabla 2 Niveles de medición (0-6) MBI	25
Tabla 3 Ítems evaluados en MBI	25
Tabla 4 Puntuación indicios de Burnout	25
Tabla 5 Medición de los niveles de estrés Pss-14.....	26
Tabla 6 Agotamiento emocional en el departamento del Cesar.....	27
Tabla 7 Agotamiento emocional en el departamento del Caquetá	29
Tabla 8 Despersonalización en el departamento del Cesar.	31
Tabla 9 Despersonalización en el departamento del Caquetá.....	33
Tabla 10 Falta de realización personal en el departamento del Cesar.....	35
Tabla 11 Falta de realización personal en el departamento del Caquetá.....	37
Tabla 12 Demandas psicológicas en el departamento del Cesar.	40
Tabla 13 Demandas psicológicas en el departamento del Caquetá.....	41
Tabla 14 Control sobre el trabajo en el departamento del Cesar.	43
Tabla 15 Control sobre el trabajo en el departamento del Caquetá.....	45
Tabla 16 Apoyo social en el trabajo en el departamento del Cesar.....	46
Tabla 17 Apoyo social en el trabajo en el departamento del Caquetá.	48

Tabla de figuras

Figura 1 Maslach Burnout Inventory (MBI)	19
Figura 2 Perceived Stress Scale, PSS - 14	20
Figura 3 Expertos que validaron la entrevista	21
Figura 4 Pregunta de entrevista semiestructurada	22
Figura 5 Genero de participantes	23
Figura 6 Edades de participantes.....	23
Figura 7 Nivel educativo de participantes	24
Figura 8 Años de experiencia en el sector de participantes.....	24
Figura 9 Modalidad de contrato	24
Figura 10 Cansancio emocional el departamento del Cesar.	49
Figura 11 Despersonalización en el departamento del Cesar.	50
Figura 12 Realización personal en el departamento del Cesar.	51
Figura 13 Cansancio emocional el departamento del Caquetá.....	51
Figura 14 Despersonalización en el departamento del Caquetá.....	52
Figura 15 Realización personal en el departamento del Caquetá.....	53
Figura 16 Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Cesar.....	54
Figura 17 Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Caquetá.....	54

Resumen

El proyecto tiene como objetivo analizar la prevalencia del estrés y el síndrome de burnout en trabajadores domésticos del departamento del Cesar y Caquetá. Aplicando un enfoque metodológico mixto, no experimental con un alcance descriptivo con corte transversal, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para una evaluación completa. Se aplicaron cuestionarios estandarizados, como el Maslach Burnout Inventory (MBI), Perceived Stress Scale (PSS - 14) y entrevistas semiestructuradas con previo consentimiento informado, este estudio permite obtener una visión más rica y completa tanto de las dimensiones objetivas como subjetivas de esta problemática. La muestra son 12 trabajadores domésticos, con edades entre 18 y 50 años, tanto en modalidades de trabajo formal e informal, contribuyendo a una mejor comprensión de las condiciones laborales y su impacto en la salud mental de los mismos, proporcionando evidencia sólida. Los resultados muestran diferencias notables en la percepción del estrés y la autonomía laboral entre los departamentos de Cesar y Caquetá. En el departamento del Caquetá, predominó una percepción de bajo estrés, mientras que en Cesar se identificaron indicios de estrés. La autonomía laboral también varió, con un mayor control percibido en Cesar, aunque limitado en ambos departamentos. La falta de apoyo social en el trabajo fue un problema común en ambos departamentos. Además, los resultados de los instrumentos utilizados mostraron niveles distintos de estrés y burnout entre los dos departamentos, lo que indica que las condiciones laborales y los factores psicosociales influyen de manera diferente en cada contexto.

Palabras clave: *Estrés, Burnout, Agotamiento mental, despersonalización, calidad laboral.*

Abstract

The project aims to analyze the prevalence of stress and burnout syndrome in domestic workers in the department of Cesar and Caquetá. Applying a mixed, non-experimental methodological approach with a descriptive scope with a cross-section, integrating quantitative and qualitative techniques for a complete evaluation. Standardized questionnaires were applied, such as the Maslach Burnout Inventory (MBI), Perceived Stress Scale (PSS - 14) and semi-structured interviews with prior informed consent, this study allows to obtain a richer and more complete view of both the objective and subjective dimensions of this problem. The sample is 12 domestic workers, aged between 18 and 50 years, both in formal and informal work modalities, contributing to a better understanding of working conditions and their impact on their mental health, providing solid evidence. The results show notable differences in the perception of stress and job autonomy between the departments of Cesar and Caquetá. In the Caquetá department, a perception of low stress predominated, while in Cesar signs of stress were identified. Job autonomy also varied, with greater perceived control in Cesar, although limited in both departments. Lack of social support at work was a common problem in both departments. In addition, the results of the instruments used showed different levels of stress and burnout between the two departments, indicating that working conditions and psychosocial factors influence each context differently.

Keywords: Stress, Burnout, Mental exhaustion, depersonalization, job quality.

Introducción

El trabajo doméstico, a pesar de ser fundamental para el funcionamiento de la sociedad, ha sido tradicionalmente invisibilizado. En Colombia, los trabajadores en el sector del servicio doméstico no gozan de buenas condiciones de trabajo, ya que se consideran una actividad informal. Además, se ven sometidos a largos periodos de trabajo frecuentemente sin descanso compensatorio, sin afiliación al sistema de seguridad social, ni abono de beneficios legales, y puede que no tengan un empleo estable. En ocasiones, son agredidos por las personas con las que colaboran, lo que repercute en el desempeño de su trabajo y en su productividad. Este tipo de trabajo produce factores de riesgo psicosocial que pueden impactar su salud mental debido a las circunstancias del ambiente laboral en el que desempeñan su trabajo, la tarea que deben realizar y la manera en que interactúan con sus colegas. Esta situación los expone a un mayor riesgo de experimentar estrés laboral y síndrome de burnout, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha preocupado desde sus inicios por mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas. Por lo que el Consejo de Administración de la OIT en marzo de 2008, dio inicio al diálogo sobre la implementación de estándares de trabajo decente para el trabajo doméstico (OIT, 2008).

Además de ello, cabe resaltar que el trabajo domestico al realizarse en hogares privados dificulta su regulación y protección a los trabajadores, en su mayoría mujeres. Este tipo de empleo tienden a tener múltiples empleadores y contratos informales, son remuneradas con salarios variables en especie y no están protegidas de la violencia de género. Esto, combinado con la ausencia de reconocimiento legal y la discriminación social, las hace aún más vulnerables al trabajo precario, a Ser explotadas y a sufrir violencia. (Osorio & Jiménez, 2019, p.25)

Por lo anterior, el trabajo doméstico, caracterizado por su informalidad y precariedad, expone a los trabajadores a padecer de un estrés crónico que puede desencadenar el síndrome de burnout, fenómeno el cual se manifiesta en un agotamiento físico y emocional, limitando sus oportunidades de

desarrollo y vulnerables a la explotación. Sin embargo, para proteger los derechos laborales de los trabajadores domésticas y prevenir el desgaste profesional, es necesario garantizar la formalización del sector, fortalecer la inspección laboral y promover políticas públicas que garanticen condiciones de trabajo dignas y saludables.

En Colombia, la mayoría de las trabajadoras domésticas perciben salarios bajos, por debajo del mínimo legal, y tienen un acceso limitado a seguridad social. Además, sufren altos índices de violencia y acoso laboral. (OIT, 2024).

Esta investigación se justifica por la necesidad de comprender y abordar una problemática que afecta significativamente la salud mental y el bienestar de este sector laboral, históricamente invisibilizado, ya que al analizar cómo las diversas condiciones laborales, marcadas por la informalidad y la precariedad, afectan directamente la salud mental de las trabajadoras domésticas, especialmente aquellas pertenecientes a grupos vulnerables. Al reconocer la importancia de esta labor, se busca contribuir a un cambio en la percepción social y a la implementación de políticas públicas que garanticen mejores condiciones de trabajo y protejan los derechos de estas trabajadoras, además de ello diseñar intervenciones dirigidas a mejorar sus condiciones de trabajo y calidad de vida.

En consecuencia, en el desarrollo del presente trabajo se darán a conocer los factores psicosociales que generan estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos de los departamentos de Cesar y Caquetá, Colombia.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido formalmente el síndrome de burnout como una enfermedad ocupacional, consecuencia directa del estrés laboral crónico. Este último, definido por la OMS como la respuesta a demandas laborales que superan los recursos del individuo, puede generar un desgaste físico y emocional que impacta negativamente en la salud y el bienestar del trabajador. (OMS 2022)

Por otra parte, en Colombia, las trabajadoras domésticas enfrentan condiciones laborales extremadamente difíciles, caracterizadas por largas jornadas, salarios bajos, falta de prestaciones sociales y, en muchos casos, violencia laboral. Estas condiciones pueden generar un alto nivel de estrés y burnout, impactando negativamente su salud mental y física. Por lo que es de gran importancia implementar políticas públicas que garanticen la protección de sus derechos y el reconocimiento de su trabajo como una labor esencial para la sociedad. (Osorio, 2023)

Por lo anterior, el reconocimiento del síndrome de burnout como enfermedad ocupacional por parte de la OMS, se relaciona directamente con las condiciones laborales a las que se enfrentan los trabajadores domésticos en Colombia, puesto que las largas jornadas, los bajos salarios y la falta de protección social a las que están expuestos estos empleados les puede generar estrés crónico, padeciendo a futuro síndrome de burnout, por lo que impacta negativamente en su salud física, emocional y mental. Por lo que es importante diseñar e implementar estrategias que promuevan la mejora de sus condiciones laborales, con la finalidad de prevenir enfermedades relacionadas con el estrés y garantizar su bienestar integral.

Los departamentos del Cesar y Caquetá, al igual que otras regiones de Colombia, presenta un gran porcentaje de trabajadoras domésticas que laboran en condiciones de informalidad y precariedad. Por lo que esta situación las expone a una serie de riesgos psicosociales que pueden afectar su salud mental y física. Puesto que, a pesar de los avances legislativos en materia de protección laboral, la realidad para muchas trabajadoras domésticas en estos departamentos sigue siendo precaria. Por lo tanto, es necesario y de gran importancia realizar una investigación que permita comprender en profundidad la magnitud y las características del estrés laboral y el síndrome de burnout en este grupo poblacional, con el objetivo de diseñar estrategias de intervención que contribuyan a mejorar sus condiciones de trabajo y calidad de vida.

Por consiguiente, se evaluará la prevalencia de estrés y síndrome de burnout en una muestra de 12 trabajadores domésticos del departamento del Cesar y Caquetá analizando el impacto en su salud, puesto que, las consecuencias del estrés y el burnout en las trabajadoras y trabajadores domésticos son múltiples y pueden abarcar desde el agotamiento físico y emocional hasta el deterioro de las relaciones sociales, lo que reduce significativamente su calidad de vida. Para abordar esta problemática de manera integral, se empleará un diseño metodológico mixto que combine de los datos cualitativos y la precisión de los datos cuantitativos. A través de entrevistas y escalas de medición validadas, se recopilará información detallada sobre la percepción individual del estrés en los ámbitos laboral, personal y social. Esta información permitirá identificar la prevalencia del síndrome de burnout y analizar los factores asociados, contribuyendo así a una comprensión más profunda de esta compleja problemática

Pregunta de investigación

En base a todos los elementos expuesto anteriormente, se plantea el siguiente interrogante
¿Cuál es la prevalencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores domésticos del departamento del Cesar y Caquetá y cómo se relacionan con las condiciones de la calidad laboral?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la prevalencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores domésticos del departamento del departamento Cesar y Caquetá.

Objetivos específicos

- Identificar prevalencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores domésticos del departamento del Cesar y Caquetá.
- Determinar los niveles de estrés percibido en los trabajadores domésticos en el Cesar y Caquetá.
- Comparar la prevalencia del síndrome burnout en los trabajadores domésticos del Cesar y Caquetá, teniendo en cuenta los resultados de la aplicación de instrumentos.

Marco conceptual

Estrés laboral: El ambiente laboral adverso, presente en numerosas organizaciones, genera un desgaste emocional y físico en los trabajadores, manifestándose en estrés laboral y afectando su calidad de vida. (INSST 2024).

Síndrome de burnout: El síndrome de burnout, consecuencia del estrés laboral acumulado a largo plazo, se manifiesta en un agotamiento emocional, físico y mental, con repercusiones negativas en la vida personal y laboral del individuo. (Martínez 2010).

Trabajadores domésticas: Trabajo doméstico es el que presta, en relación de dependencia, una persona a otra u otras, o a una o más familias, con el objeto de consagrarles su cuidado y su trabajo en el hogar, en tareas vinculadas a éste, sin que dichas tareas puedan representar para el empleador una ganancia económica directa. (Uruguay, 2006, Ley N.º 18.065).

Condiciones laborales: Según lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) concretamente en su artículo 4.7: “Se entenderá como «condición de trabajo» cualquier característica de este que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

Calidad de vida: La calidad de vida es un concepto multifacético que refleja la interacción entre las condiciones objetivas del entorno y las valoraciones subjetivas del individuo, dando lugar a una experiencia única y personal. (Ardila 2003)

Bienestar: El bienestar es un estado de completo bienestar físico, mental y social, que se construye a partir de cuatro pilares fundamentales: el bienestar emocional, el bienestar social, el bienestar psicológico y el bienestar espiritual. (Ramírez et.al 2005)

Justificación

El síndrome de Burnout ocurre cuando los individuos deben esforzarse extremadamente para lograr sus objetivos laborales. En la actualidad, numerosos empleados están discutiendo sobre este fenómeno, es cuando una persona experimenta un verdadero agotamiento y estrés debido al trabajo. Está fuertemente vinculado con el ambiente y el estrés en el trabajo, ciertos síntomas o expresiones, como sentirse extremadamente agotado y melancólico durante un largo periodo, pueden dificultar su rendimiento laboral y su bienestar personal. Esto puede ocurrir particularmente si desempeña un trabajo donde necesita asistir o conversar con numerosas personas. Lo mencionado previamente ha orientado el estudio hacia esta población y dicho problema.

“El mundo actual, ha impuesto un ritmo acelerado en todos los ámbitos de la vida del ser humano, siendo uno de ellos, el desenvolvimiento en el ámbito laboral, impuesto por la competitividad, las presiones económicas, la globalización. Estas han determinado grandes cambios en la organización del trabajo, afectando directamente la salud física, mental y social del individuo, al no poder adaptarse a estas nuevas reglas impuestas por el mercado laboral” (Chávez, 2016, p.1)

En el ámbito profesional y académico, el objetivo de la investigación es hacer visibles las dificultades que enfrentan los trabajadores del servicio doméstico vinculadas al síndrome de burnout y al estrés en el trabajo, así como las tácticas para incrementar la productividad, calidad y eficiencia de las tareas, y simultáneamente prevenir y/o eliminar el problema objeto de estudio.

Por otra parte, La investigación sobre el estrés laboral y el burnout en trabajadores domésticos no solo permite visualizar una realidad laboral compleja, generando evidencia científica que puede impulsar cambios positivos en las políticas laborales y mejorar las condiciones de vida de este sector vulnerable, sino también desarrollar competencias profesionales.

CAPÍTULO II

Metodología del proyecto nodo

Enfoque

La investigación se llevará a cabo de forma transversal con un enfoque mixto y descriptivo, conforme a lo señalado por Hernández. Fernández, y Baptista P. (2014) en su obra, metodología de la investigación, mencionan que los estudios descriptivos se producen cuando un investigador examina y detalla elementos vinculados a individuos, colectivos, comunidades u objetos, donde examina y detalla sucesos, fenómenos, contextos y circunstancias con el objetivo de entender o identificar sus características y comportamientos. Recogen datos sobre estas para entenderlas de manera más profunda. (Hernández Fernández, y Baptista, 2014, página 92).

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI). Se efectuará la aplicación de la versión en español del MBI de Gil-Monte y Peiró (1997), es un cuestionario de auto diligenciamiento compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones (*ver figura 1*), que busca medir el desgaste profesional, sentimiento y sobre actitudes del profesional referente a su trabajo. Este instrumento mide 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 auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Consta de seis opciones de respuesta con una única opción de selección las cuales tienen un valor de acuerdo con la respuesta las cuales son 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.

El Maslach Burnout Inventory cuenta con una fiabilidad cercana al 0,9 y una alta estabilidad interna y con características psicométricas que se encuentra justificadas a través de distintos estudios con población en América Latina; lo que confirma su validez, confiabilidad, estructura tridimensional, y validez de criterio divergente”. (Pedraza, Torres, Chávez & Shaikh, 2017, p,7). Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Figura 1 Maslach Burnout Inventory (MBI)

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.

Fuente Osorio C (2023)

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS - 14). Esta herramienta es una escala de auto informe que hace referencia a los sentimientos y pensamientos durante el último mes identificando el nivel de estrés, está conformado de 14 preguntas con una de cinco puntos conformada por igual número de opciones de respuesta con una opción de selección (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido (Cohen y Williamson, 1988). *(Ver figura 2).*

Figura 2 Perceived Stress Scale, PSS - 14

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Fuente, Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983)

Entrevista semiestructurada. “La entrevista se define como la interacción para dialogar e intercambiar información entre un individuo (el entrevistador), otro (el entrevistado) u otros (entrevistados). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, tienen como fundamento una guía de preguntas, ítems o cuestionario y el entrevistador tiene la posibilidad de incluir preguntas adicionales con el fin de aclarar información u obtener más datos sobre temas relacionados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Hernández, R., Fernández. C., y Baptista, P., 2010, pág. 148)

Esta investigación, se ha empleado entrevista semiestructurada con la finalidad evaluar el estrés laboral y el burnout, la cual esta validada por 7 expertos (**Ver figura 3**), la cual, incluye 12 preguntas (**Ver figura 4**). Estas preguntas permitieron explorar las dimensiones del burnout propuestas por Maslach y los factores de riesgo psicosocial del modelo de Karasek. (Ordoñez & Caidedo, 2024).

Figura 3 Expertos que validaron la entrevista

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

Fuente: Osorio, C & García A (2024)

Figura 4 Pregunta de entrevista semiestructurada

Modelo de Maslach •Agotamiento em+C16+B15:C26	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta
Modelo de Maslach •Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
Modelo de Maslach •Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
Modelo de Maslach •Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?
Modelo de Maslach •Ealta de realización personal:	Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuales son sus razones para hacerlo?
Modelo de Maslach •Ealta de realización personal:	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenia en sus pensamientos?
Modelo de Karasek •Demanda psicológica:	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek •Demanda psicológica:	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
Modelo de Karasek •Eontrol sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?
Modelo de Karasek •Eontrol sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
Modelo de Karasek •Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?
Modelo de Karasek •Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Fuente: Elaboración propia, 2025

Consentimiento informado. Generalmente es un documento usado en la relación médico - paciente, que ayuda a los últimos a entender lo que está pasando con su salud, con información clara respecto a la atención o proceso a recibir, de este modo acepta y aprueba de manera libre y voluntaria el conocimiento de la información referente a lo relacionado con el tratamiento, diagnóstico y procedimiento teniendo. (Bacallao y Matos, 2012, p.40).

El consentimiento informado en una investigación es la herramienta que nos garantiza que el sujeto de investigación conoce de manera clara y detallada el proceso que se va a adelantar, sus

derechos, responsabilidades y potenciales riesgos que se puedan generar, por consiguiente, a través de su diligenciamiento y firma voluntaria aprueba ser parte del muestreo y proceso investigativo.

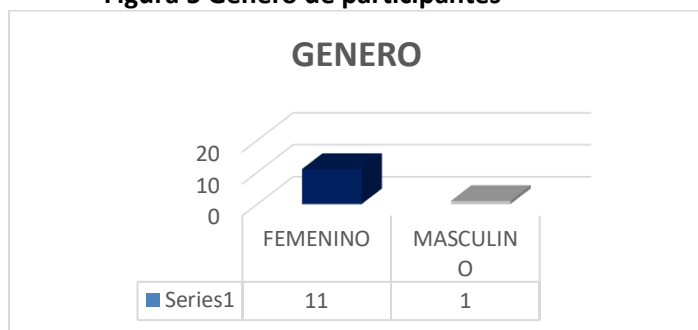
Participantes

La población de esta investigación son los trabajadores domésticos que prestan servicios domésticos en los departamentos de Cesar y Caquetá, Colombia. Para este estudio, se seleccionó una muestra no probabilística a conveniencia de 12 trabajadores domésticos, considerando variables como género, edad, nivel educativo y años de experiencia en el sector. Se incluyeron en la muestra aquellos individuos que contaban con un contrato laboral formal e informal. **(Ver figura 5.6.7.8.9).**

Caracterización sociodemográfica de la población.

- **Genero**

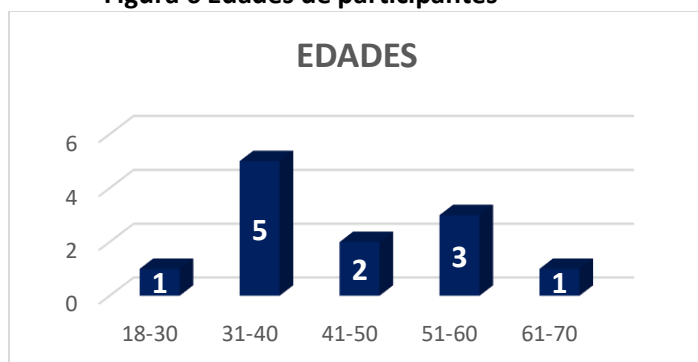
Figura 5 Genero de participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

- **Edades**

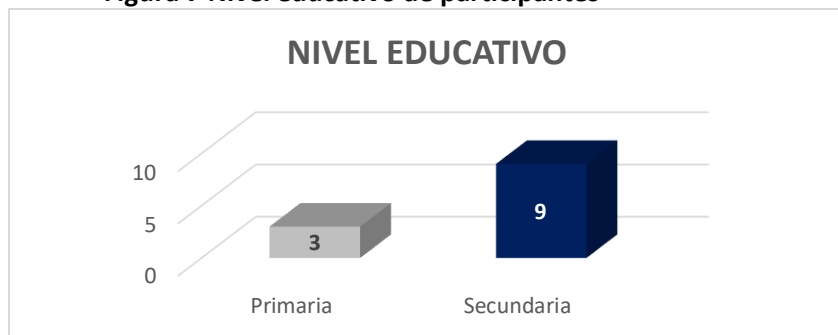
Figura 6 Edades de participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

- Nivel educativo

Figura 7 Nivel educativo de participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

- Años de experiencia en el sector.

Figura 8 Años de experiencia en el sector de participantes



Fuente: Elaboración propia, 2025

- Modalidad de contrato

Figura 9 Modalidad de contrato



Fuente: Elaboración propia, 2025

Categorización y clasificación

Categorización cualitativa – entrevista semiestructurada

Se utilizará un sistema de codificación con letras y números para organizar el análisis y garantizar la confidencialidad de los participantes. *(Ver tabla 1).*

Tabla 1 Codificación de participantes

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

Fuente: autoría propia

Categorización cuantitativa – Cuestionario MBI y PSS-14

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos de los cuestionarios, se considerarán las escalas de medición específicas de cada uno, organizándolos en distintas categorías de análisis.

Cuestionario MBI. Para el análisis y la interpretación de los resultados de este cuestionario, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos. *(Ver tablas 2.3.4)*

Tabla 2 Niveles de medición (0-6) MBI

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

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 3 Ítems evaluados en MBI

Aspecto evaluado	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

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 4 Puntuación indicios de Burnout

Aspecto evaluado	Indicios de Burnout
------------------	---------------------

Cansancio emocional	Más de 26
Despersonalización	Más de 9
Realización personal	Menos de 34

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Cuestionario PSS-14. La PSS es una herramienta de autoevaluación que permite a las personas medir cuánto estrés han sentido en el último mes. Consiste en 14 preguntas, cada una con cinco opciones de respuesta que van desde 'nunca' hasta 'muy a menudo'. Para obtener una puntuación total que refleje el nivel de estrés, se realiza un proceso especial: primero, se invierten las puntuaciones de las preguntas 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 según una tabla predefinida (0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0). Luego, se suman todas las puntuaciones directas obtenida (que va de 0 a 56), incluyendo las invertidas. El resultado final proporciona una medida del estrés percibido: cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el nivel de estrés que la persona ha experimentado. Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *(Ver tabla 5)*

Tabla 5 Medición de los niveles de estrés Pss-14

Categoría	Casi nunca o nunca está estresado	De vez en Cuando está estresado	A menudo está estresado	Muy a menudo está estresado
Valores	0-14	15-28	29-42	43-56

M.A. Torres-Lagunas et al. (2015), pág. 126.

Resultados

Los resultados de esta investigación reflejan el análisis de los instrumentos (MBI Y PSS - 14) y entrevista semiestructurada, aplicada a doce (12) trabajadores domésticos de los departamentos del Cesar y Caquetá, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos propuestos.

Modelo Maslach (entrevista).

Se presenta la interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas, utilizando el modelo de Maslach, los cuales de enfoca en tres dimensiones del síndrome de burnout, el **agotamiento emocional**, que se refiere a la sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado; la

despersonalización, que implica una actitud distante hacia el trabajo y las personas relacionadas con él; y la falta de **realización personal**, que se manifiesta como una sensación de incompetencia y falta de logros en el ámbito laboral. El análisis de las entrevistas se centra en cómo estas tres dimensiones se manifiestan en las experiencias de las trabajadoras domésticas del departamento del Cesar y Caquetá.

Agotamiento emocional en el departamento del Cesar.

El análisis de las respuestas de seis trabajadoras domésticas en el departamento del Cesar revela una presencia significativa de agotamiento emocional. Este agotamiento se manifiesta la mayoría a través de cansancio físico y falta de motivación, factores que pueden vincularse directamente a las condiciones laborales precarias, la sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento económico.

Así mismo, si bien la mayoría de las trabajadoras no perciben sus tareas como una carga emocional impuesta, sino como parte de sus responsabilidades laborales, se observa una variable individual, puesto que una de las entrevistadas reporta experimentar carga emocional, lo que resalta las experiencias laborales y la influencia de factores individuales y contextuales. **Ver tabla 6**

Tabla 6 Agotamiento emocional en el departamento del Cesar.

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS 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,	EB1	Cansancio físico, por las diferentes funciones a realizar.	Con respecto a este apartado, los resultados indican un alto nivel de agotamiento emocional entre las trabajadoras domésticas, relacionado principalmente por cansancio físico,
		EB2	Falta de motivación, porque hay muchas responsabilidades y bajo ingreso salarial.	
		EB3	No, realizo mi trabajo con satisfacción.	

	problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB4	Cansancio físico ya que las jornadas se tornan pesadas.	sobrecarga de responsabilidades y bajos ingresos, por lo que la falta de motivación y el bajo estado de ánimo son consecuencias directas de estas condiciones laborales. Sin embargo, aunque existe cierta variabilidad en la percepción de satisfacción en la EB3, en general se evidencia que las condiciones laborales de estas trabajadoras generan agotamiento emocional.
		EB5	Manifiesta experimentar cansancio físico por los que aceres diarios.	
		EB6	Cansancio físico, bajo estado de ánimo.	
Modelo de Maslach Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	NO	Se observa que la mayoría de los participantes (EB1, EB3, EB4, EB5, EB6) manifiestan no sentirse obligadas a realizar tareas que les generen dicha carga, por lo que se evidencia que perciben sus labores como parte de sus responsabilidades habituales; sin embargo, la respuesta afirmativa de EB2, indica que esta trabajadora sí experimenta carga emocional en su trabajo, lo cual podría deberse a condiciones laborales específicas, mayor sensibilidad
		EB2	SI	
		EB3	NO	
		EB4	NO	
		EB5	NO	
		EB6	NO	

emocional o incluso situaciones de abuso.

Fuente: autoría propia 2025.

Agotamiento emocional en el departamento del Caquetá.

Los resultados de las entrevistas realizadas a trabajadoras domésticas en el Caquetá revelan un predominio del agotamiento emocional, caracterizado principalmente por cansancio físico debido a largas jornadas y tareas demandantes. Por otra parte, la inestabilidad económica y la falta de ingresos suficientes son factores que contribuyen a la desmotivación. A pesar de que el cansancio físico es el síntoma más destacado, se reconoce como una manifestación de una sobrecarga emocional general, destacando la necesidad de abordar tanto las condiciones laborales como la seguridad financiera de estas mujeres. Adicionalmente, los entrevistado en general manifestaron la negativa a la pregunta sobre la imposición de tareas con carga emocional, por lo que se supone que las trabajadoras perciben sus labores como responsabilidades habituales, sin una sensación de obligación impuesta, lo que refleja una aceptación de sus roles dentro del contexto laboral doméstico. **Ver tabla 7.**

Tabla 7 Agotamiento emocional en el departamento del Caquetá

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS 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,	EB1 EB2	Si, sobretodo cansancio físico ya que la jornada es agotadora. Cansancio físico y falta de motivación, ya que no cuenta con una estabilidad y un ingreso económico suficiente para su sustento.	Dentro de los resultados de este apartado, los entrevistados mencionan el cansancio físico como un problema, el cual lo atribuyen a las largas y agotadoras jornadas laborales, así como a

	problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB3	Solo cansancio físico al final de la jornada.	las demandas físicas de las tareas diarias, en el caso de EB5, la edad avanzada agrava la sensación de cansancio. Así como también, EB2 expresa la falta de estabilidad laboral, por lo que estos factores anteriormente mencionados contribuyen significativamente al agotamiento emocional, generando falta de motivación.
		EB4	Cansancio físico ya que las jornadas se tornan pesadas.	
		EB5	Manifiesta experimentar cansancio físico por los que aceres diarios ya que a su edad se cansa más rápido.	
		EB6	Cansancio físico ya que las jornadas se tornan pesadas	
Modelo de Maslach Agotamiento emocional	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	NO	Dentro de las respuestas en general las trabajadoras domésticas entrevistadas no perciben una obligación de realizar tareas que les generen una carga emocional significativa.
		EB2	NO	
		EB3	NO	
		EB4	NO	
		EB5	NO	
		EB6	NO	

Fuente: autoría propia 2025.

Despersonalización en el departamento del Cesar.

Con respecto en el análisis de los resultados realizados a seis trabajadoras domésticas del departamento del Cesar, se evidencia que la despersonalización en trabajadoras domésticas se manifiesta principalmente por un impacto emocional negativo ante el trato no amable de empleadores, evidenciado en desagrado, desmotivación y frustración, sin embargo, con EB3 destacando la importancia del trato amable para mitigar estos efectos. Además, de ello la despersonalización se asocia a factores como el cansancio físico, la sobrecarga de responsabilidades, la falta de valoración laboral y los malos tratos, mientras que la ausencia de estos factores en EB3 se evidencia un ambiente laboral

positivo o mayor resiliencia. Por lo que se destaca la necesidad de promover un trato respetuoso y abordar las condiciones laborales para prevenir la despersonalización y mejorar el bienestar emocional de las trabajadoras. **Ver tabla 8**

Tabla 8 Despersonalización en el departamento del Cesar.

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	Expresa que no se siente a gusto	En relación con este apartado las trabajadoras domésticas experimentan un impacto emocional negativo ante la falta de amabilidad, manifestado en desagrado, desmotivación y frustración. Cabe resaltar que, dentro de las seis entrevistadas, una (EB3) expresa un trato amable frecuente por parte de su empleador.
		EB2	Expresa que se siente desmotivada	
		EB3	Expresa que la mayoría de las veces el empleador la trata de manera amable.	
		EB4	Se siente desmotivada	
		EB5	Manifiesta sentirse frustrada	
		EB6	Me siento desmotivada, frustrada	
Modelo de Maslach Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB1	A causa del cansancio físico	En cuanto a las respuestas de los entrevistados (EB1) expresa experimentar cansancio físico lo cual puede llevar a las trabajadoras a adoptar una actitud distante como mecanismo de defensa o resultado del agotamiento. (EB2, EB5, EB6) manifiestan sobre carga de responsabilidades, en la que la acumulación de tareas y la falta de tiempo para realizarlas generan una actitud
		EB2	La asignación de varias responsabilidades juntas.	
		EB3	No existe	
		EB4	Expresa que en ocasiones los malos tratos	
		EB5	Expresa que cuando hay muchas obligaciones y poco tiempo para	

		realizarlos.	
	EB6	Expresa que cuando las obligaciones son muchas o no valoran su trabajo	distante. EB6, añade que cuando no valoran su trabajo, este sentimiento aumenta. (EB4) manifiesta que en ocasiones los malos tratos por parte de los empleadores provocan una actitud distante por lo que se debe destacar la importancia de un ambiente laboral respetuoso y, por último, EB3 indica que no existen circunstancias que provoquen una actitud distante, esto podría sugerir un ambiente laboral positivo o una mayor capacidad de resiliencia.

Fuente: autoría propia 2025.

Despersonalización en el departamento del Caquetá.

El análisis de las respuestas de las seis trabajadoras domésticas del departamento del Caquetá revela una notable variabilidad en sus experiencias laborales y percepciones con respecto al indicador de la despersonalización. En cuanto al trato por parte de los empleadores, la desmotivación ante la falta de amabilidad es un sentimiento predominante, afectando negativamente el ánimo y la actitud laboral de la mayoría. Sin embargo, se destacan respuestas individuales que pueden mostrar resiliencia y proactividad, como la acción directa de EB1 para comunicar la necesidad de respeto, o la ausencia de problemas manifestada por EB5, lo que podría evidenciarse condiciones laborales favorables en algunos casos.

En relación con los factores desencadenantes de la despersonalización, se observa que la falta de comprensión y reconocimiento por parte de los empleadores son factores que contribuyen a una actitud distante. No obstante, la mayoría de las entrevistadas no reportan circunstancias actuales que

provoquen esta actitud, lo que podría indicar un ambiente laboral positivo o una mayor capacidad de adaptación. La excepción de EB6, quien resalta la falta de reconocimiento como factor desencadenante, destaca la importancia de la valoración laboral en el bienestar emocional de las trabajadoras.

Los resultados anteriormente mencionados resaltan la importancia del trato respetuoso y el reconocimiento en el ámbito del trabajo doméstico. La variabilidad en las experiencias individuales destaca la necesidad de adoptar un enfoque personalizado para comprender y abordar las necesidades de cada trabajadora, por lo que es fundamental que los empleadores sean conscientes del impacto de sus acciones y se esfuercen por crear un ambiente laboral positivo, donde la empatía, la comunicación y el reconocimiento prevalezcan. *Ver tabla 9.*

Tabla 9 Despersonalización en el departamento del Caquetá.

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	Le expreso a mi jefe que me trate con respeto.	La mayoría de las entrevistadas (EB2, EB4, EB6) expresan desmotivación ante el trato no amable. Esto indica que la falta de respeto afecta negativamente su ánimo y actitud laboral, sin embargo, EB1 opta por una acción directa, comunicando la necesidad de respeto a su empleador. Así mismo, EB3 expresa un trato mayormente respetuoso, EB5 manifiesta no haber tenido inconvenientes de malos tratos, lo cual puede reflejar condiciones laborales favorables.
		EB2	La desmotiva ya que lo mínimo que se espera es que sea tratada con respeto.	
		EB3	Mayormente la tratan de manera respetuosa.	
		EB4	Se desmotiva.	
		EB5	A la fecha no ha tenido inconvenientes de malos tratos por parte de su empleador	
		EB6	Desmotiva, sin embargo, trato de no darle mucha trascendencia.	

Modelo de Maslach Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?	EB1	Algunas veces, cuando veo que mis jefes no son comprensivos.	Dentro de los resultados, EB1 manifiesta la falta de comprensión por parte de los empleadores como un factor desencadenante, por lo que se destaca la importancia de la empatía y la comunicación en las relaciones laborales. EB2, EB4 y EB5 expresa que, a la fecha de la entrevista, no experimentaron circunstancias o acciones que provoquen una actitud distante, por lo que se puede evidenciar condiciones laborales positivas o una mayor capacidad de adaptación. Así mismo, EB6 destaca la falta de reconocimiento del trabajo realizado como un factor desencadenante por lo que es importante el reconocimiento y la valoración en el bienestar emocional de las trabajadoras y por último EB3 menciona que ninguna circunstancia le genera esta actitud.
		EB2	En el momento no.	
		EB3	Ninguna	
		EB4	En el momento no.	
	¿Cuales?	EB5	Al momento ninguna	
		EB6	Cuando no hay un reconocimiento del trabajo realizado.	

Fuente: autoría propia 2025.

Falta de realización personal en el departamento del Cesar.

El análisis de las respuestas de las trabajadoras domésticas del departamento del Cesar se destaca entre el deseo de crecimiento personal y las limitaciones impuestas por las circunstancias

laborales, en el cual se observa una clara tendencia hacia la búsqueda de mejores oportunidades y desarrollo profesional, evidenciada por el deseo de cambio de trabajo para estudiar y aspirar a otros cargos (EB1), y la disposición a aceptar mejores ofertas laborales (EB2, EB5, EB6). Por lo anterior se evidencia una búsqueda de realización personal y mejores condiciones laborales.

Sin embargo, la realidad económica y las responsabilidades familiares juegan un papel crucial, ya que la mayoría de las trabajadoras (EB1, EB2, EB3, EB4) encuentran realización personal en la medida en que su trabajo les permite satisfacer necesidades básicas y cumplir con sus obligaciones familiares, puesto que el empleo doméstico se valora principalmente como un medio para proveer sustento económico y educación para los hijos, lo que demuestra una adaptación a las circunstancias.

Por otra parte, la frustración de proyecciones personales es una realidad para algunas trabajadoras (EB5, EB6), quienes expresan que el empleo doméstico ha limitado su capacidad para alcanzar metas personales y profesionales debido a la falta de estudios y las obligaciones laborales. Entre la satisfacción de necesidades básicas y la realización de metas personales más ambiciosas resalta la necesidad de abordar las limitaciones impuestas por el empleo doméstico y buscar formas de apoyar el crecimiento personal y profesional de estas trabajadoras. **Ver tabla 10.**

Tabla 10 Falta de realización personal en el departamento del Cesar.

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS 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	Si porque desea estudiar y aspirar a otro cargo	En relación con las respuestas de los trabajadores entrevistados, EB1 expresa un claro deseo de cambiar de trabajo para buscar oportunidades de estudio y desarrollo profesional, lo que indica una fuerte motivación por el crecimiento personal. EB2, EB5 y EB6 manifiestan haber
		EB2	Expresa que en los últimos meses lo ha considerado.	
		EB3	Manifiesta que no piensa cambiarlo, ya que le ha brindado múltiples beneficios.	
		EB4	Manifiesta que en ocasiones desea cambiarlo, sin	

			<p>embargo, es el empleo que le está dando sustento en la actualidad</p> <p>EB5 Expresa que cambiaría de trabajo si se le presenta una mejor oportunidad laboral</p> <p>EB6 Expresa querer cambiar de trabajo cuando se le presente otro empleo.</p>	<p>considerado o estar dispuestas a cambiar de trabajo si se presenta una mejor oportunidad laboral por lo que se evidencia una actitud abierta a nuevas experiencias y una búsqueda de mejores condiciones laborales. EB3 destaca al expresar satisfacción con su trabajo actual, mencionando los múltiples beneficios que le ha brindado, por lo que refleja una percepción positiva de su empleo y una falta de motivación para buscar alternativas. Por otra parte, EB4 deseando cambiar de trabajo en ocasiones, pero reconociendo que su empleo actual es su sustento.</p>
<p>Modelo de Maslach Falta de realización personal</p>	<p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p>	<p>EB1</p> <p>EB2</p> <p>EB3</p> <p>EB4</p>	<p>Le ha ofrecido la oportunidad de tener un sustento económico en su hogar.</p> <p>Manifiesta que ha posibilitado alimentar y educar a sus hijos, además de ello cumplir con los compromisos económicos</p> <p>Gracias a ese empleo ha logrado mantener la educación de sus dos hijas, hasta llevarlas a una educación superior.</p> <p>Manifiesta que inicialmente no estaba en sus pensamientos ser empleada doméstica, pero pese a</p>	<p>La mayoría de las entrevistadas (EB1, EB2, EB3, EB4) encuentran realización personal en la medida en que su trabajo les ha permitido satisfacer necesidades básicas y cumplir con responsabilidades familiares. EB3 destaca que gracias a su empleo logró llevar a sus hijas a la educación superior, lo que demuestra que el empleo le ayudo a realizar una proyección de vida. EB5 y EB6 expresan frustración al no haber podido cumplir sus proyecciones personales debido a la falta de estudios y las</p>

			ello le ha dado el sustento a ella y sus hijos	obligaciones laborales. Esto refleja que, para algunas trabajadoras, el empleo doméstico ha limitado su capacidad para alcanzar metas personales y profesionales.
	EB5		No, porque inicialmente tenía otras proyecciones que no logre culminar por mi falta de estudios y obligaciones.	
	EB6		No, porque no ha tenido el espacio para terminar sus estudios y seguir estudiando.	

Fuente: autoría propia 2025.

Falta de realización personal en el departamento del Caquetá.

Los resultados generales de los entrevistado del departamento de Caquetá, se destaca que las trabajadoras domésticas enfrentan una tensión constante entre la necesidad de estabilidad económica y el deseo de crecimiento personal. Si bien valoran la seguridad que su empleo les proporciona, también anhelan oportunidades para desarrollarse y alcanzar sus metas. Es de gran importancia que los empleadores y la sociedad en general reconozcan y valoren el papel crucial que desempeñan estos trabajadores en la economía y el bienestar familiar, por lo que es fundamental implementar políticas y programas que promuevan la estabilidad laboral, la remuneración justa, la capacitación y el desarrollo profesional de las trabajadoras domésticas. Además de ello es necesario fomentar un ambiente laboral respetuoso y comprensivo, donde se reconozca el valor del trabajo doméstico y se brinden oportunidades para el crecimiento personal y profesional. **Ver tabla 11.**

Tabla 11 Falta de realización personal en el departamento del Caquetá.

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo de Maslach Falta de realización	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de	EB1	No mucho, aunque es agotador no son todos los días y eso me permite reponerme.	Las respuestas de los entrevistados (EB2, EB3, EB4, EB5) expresan que no consideran cambiar de

personal	cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB2	Al momento no.	trabajo debido a la estabilidad económica
		EB3	Por el momento no, ya que de una u otra forma le ha servido para su sustento.	que este les proporciona, puesto que es esencial para suplir sus necesidades básicas, en
		EB4	Al momento no ya que le ha permitido suplir sus necesidades económicas.	cuanto a EB5 destaca la importancia de la familiaridad con sus obligaciones y
		EB5	Expresa que no cambiaría de trabajo ya que ha sido su sustento por años y ya conoce las obligaciones a realizar y las personas para las que trabaja.	empleadores por lo que no desea cambiar de empleo. Así mismo, EB1 menciona que, aunque el trabajo es agotador, la posibilidad de recuperarse entre jornadas le permite
		EB6	Cuando se presente una mejor oportunidad.	continuar, es por ello por lo que destaca capacidad de adaptación a las demandas del empleo y por último EB6 se muestra abierta a cambiar de trabajo si se presenta una mejor oportunidad, lo que se evidencia la proyección y búsqueda de mejores condiciones laborales.
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?	EB1	En cuanto a la parte económica me permite tener ingresos para el sustento de mi hogar.	Las respuestas de este apartado, los entrevistados (EB1, EB3, EB4) encuentran
		EB2	No, ya que no cuenta con una estabilidad.	realización personal en la medida en que su trabajo les ha proporcionado
		EB3	Le ha permitido tener un sustento para ella y su hijo.	ingresos para el sustento de sus hogares y el cuidado de sus familias, sin embargo, EB4 destaca
		EB4	No tenía como proyecto ser empleada doméstica, sin embargo, ha sido productivo.	que, aunque no tenía como proyecto ser empleada doméstica, el trabajo ha sido productivo. Por otra

	EB5	No es un trabajo que te permita crecer mucho, ya que la remuneración no es mucha	parte, EB2, EB5 y EB6 expresan que el empleo doméstico no les ha ofrecido oportunidades de crecimiento personal. Por lo que se evidencia que, para algunas trabajadoras, el empleo doméstico ha limitado su capacidad para alcanzar metas personales y profesionales.
	EB6	No, normalmente estos empleos no brindan muchas garantías.	

Fuente: autoría propia 2025.

Modelo Karasek (entrevista).

En esta sesión se presentará el análisis de los resultados obtenidos a partir del Modelo de Karasek, el cual evalúa tres aspectos clave: las **demandas psicológicas** del trabajo, el grado de **control sobre el trabajo** y el **apoyo social** recibido en el entorno laboral. Este análisis se realizó con información recopilada de la entrevista realizada a 12 trabajadores domésticos de los departamentos de Cesar y Caquetá.

Demandas psicológicas en el departamento del Cesar.

Con respecto a las respuestas de las seis trabajadoras domésticas del departamento del Cesar, destaca dos aspectos fundamentales en su percepción del entorno laboral. En primer lugar, existe una clara demanda de formalización del empleo y reconocimiento de derechos laborales. La necesidad de horarios fijos, contratos formales y acceso a prestaciones sociales refleja una preocupación por la seguridad y estabilidad laboral, así como por el reconocimiento de sus derechos como trabajadoras. La remuneración justa y el reconocimiento laboral son valorados como elementos esenciales para su bienestar y satisfacción.

En segundo lugar, se observa un ambiente laboral mayormente positivo en términos de trato interpersonal. La mayoría de las entrevistadas no reportan actitudes hostiles por parte de sus empleadores, destacando la amabilidad y el respeto. Esta percepción positiva del ambiente laboral

contribuye a que las trabajadoras se sientan capaces de realizar sus tareas de manera adecuada. **Ver**

tabla 12.

Tabla 12 Demandas psicológicas en el departamento del Cesar.

CATEGORIA	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	Tener horario de salida fijo y no ser informal.	En las respuestas de varias entrevistadas (EB1, EB6) mencionan la importancia de tener un horario de salida fijo y un contrato formal, por lo que manifiestan una necesidad de mayor seguridad y estabilidad laboral, puesto que, por ser informal, mencionan la preocupación por la falta de protección legal y los beneficios laborales. Por lo anterior, en general las entrevistadas destacan la importancia de formalización del empleo y el reconocimiento de sus derechos laborales como pilares para mejorar sus condiciones de trabajo, como la necesidad de estabilidad laboral, acceso a prestaciones sociales y una remuneración justa; además, valoran el reconocimiento y la motivación en su entorno laboral como elementos esenciales para su bienestar y satisfacción.
		EB2	Que haya un aumento salarial.	
		EB3	Que le sean brindadas todas las prestaciones sociales	
		EB4	Mejorar las condiciones laborales	
		EB5	Dando los beneficios que estipula la ley e incentivando en el trabajo.	
		EB6	Dando los beneficios que estipula la ley, como contrato y prestaciones sociales.	
Modelo de Karasek Demanda psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y	EB1	Manifiesta que siempre puede realizar sus labores de manera adecuada.	La mayoría de las entrevistadas (EB2, EB3, EB4, EB5, EB6) reportan no experimentar actitudes hostiles por
		EB2	No	

	compañeros hacia usted?	EB3	No	parte de sus jefes o compañeros de trabajo, destacando la amabilidad y la sociabilidad de los empleadores son mencionadas como factores que contribuyen a un ambiente laboral positivo por los entrevistados (EB5, EB6). Así mismo, EB1 manifiesta que siempre puede realizar sus labores de manera adecuada, lo que sugiere que, incluso si existieran actitudes hostiles, no afectarían su desempeño laboral.
	¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB4	No	
		EB5	No, debido a que los empleadores son la mayoría de las veces amables.	
		EB6	No, ya que la mayoría son amables y sociables.	

Fuente: autoría propia 2025.

Demandas psicológicas en el departamento del Caquetá.

Con relación a las respuestas de las trabajadoras domésticas en el departamento del Caquetá priorizan la formalización de sus empleos y el reconocimiento de sus derechos laborales, al mismo tiempo que perciben un ambiente laboral mayormente positivo. Por lo que, si bien valoran el trato respetuoso, existe una necesidad fundamental de garantizar la seguridad y estabilidad laboral a través de la formalización del empleo y el cumplimiento de los derechos laborales, por ello es importante que se implementen medidas para abordar estas necesidades y asegurar condiciones laborales dignas para estas trabajadoras. ***Ver tabla 13.***

Tabla 13 Demandas psicológicas en el departamento del Caquetá.

CATEGORIA	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	Que sea algo formal, con todas las prestaciones de ley.	Las respuestas (EB1, EB2, EB5, EB6) resaltan la importancia de recibir los beneficios estipulados por la ley, lo que demuestra una
		EB2	Que exista un contrato que genere estabilidad laboral y sea con las	

			prestaciones que la ley exige. El sueldo dignificado.	conciencia clara de sus derechos laborales, así mismo, EB3 y EB4, hacen referencia al sueldo digno, y a la mejora de las condiciones laborales en estabilidad y remuneración, lo que permite evidenciar que el reconocimiento económico es de vital importancia. Es decir, Los entrevistados señalan la formalización del empleo y el reconocimiento de sus derechos laborales como requisitos primordiales para mejorar sus condiciones de trabajo, la estabilidad laboral, la seguridad jurídica y una remuneración justa como necesidades fundamentales.
		EB3		
		EB4	Mejorar las condiciones laborales en cuanto a estabilidad y remuneración.	
		EB5	Dando los beneficios que estipula la ley	
		EB6	Con una estabilidad, haciendo que sea considerado un trabajo formal.	
Modelo de Karasek Demanda psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB1	Muy de vez en cuando.	Las entrevistadas (EB2, EB3, EB4, EB5, EB6) reportan no experimentar actitudes hostiles por parte de sus empleadores, señalando la amabilidad y el respeto como acciones constantes en su lugar de trabajo, sin embargo, EB1 menciona experimentar actitudes hostiles "muy de vez en cuando", lo que sugiere que, aunque no es la norma dentro de esta población entrevistada, si existen casos. Por lo que las trabajadoras domésticas entrevistadas perciben un ambiente laboral caracterizado por el
		EB2	No	
		EB3	Ninguna	
		EB4	No	
		EB5	No, sus empleadores han sido amables y respetuosos	
		EB6	No, ya que la mayoría son amables y sociables	

respeto y la amabilidad, donde las actitudes hostiles son escasas y que puede que no afecte su labor.

Fuente: autoría propia 2025.

Control sobre el trabajo en el departamento del Cesar.

El análisis en general de los resultados obtenidos de la entrevista realizada a seis trabajadores del departamento del Cesar, se evidencia que el control sobre el trabajo en los trabajadores domésticos entrevistados presenta una notable variabilidad, puesto que un grupo significativo (EB1, EB3, EB5, EB6) experimenta un alto grado de autonomía, manifestando la capacidad de tomar decisiones y controlar sus tareas diarias, con EB3 destacando la libertad para manejar su propio tiempo, sin embargo, otro grupo (EB2, EB4) reporta limitaciones en su autonomía, ya sea por restricciones directas o por la necesidad de seguir instrucciones estrictas de sus empleadores, por lo que se resalta la influencia de factores contextuales y relacionales en el ambiente laboral doméstico, como las condiciones laborales específicas, la naturaleza de la relación con los empleadores y las características individuales de cada trabajador juegan un papel crucial en la determinación del nivel de autonomía percibido. **Ver tabla 14.**

Tabla 14 Control sobre el trabajo en el departamento del Cesar.

CATEGORIA	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	EB1	Expresa tener autonomía en su entorno laboral	Las entrevistadas (EB1, EB3, EB5, EB6) expresan sentir que tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario, resaltando
		EB2	No, Expresando que su autonomía se encuentra limitada.	EB3 la capacidad de manejar su propio tiempo, lo que indica un alto grado de autonomía. Sin embargo, EB2 reporta sentir que su autonomía está limitada, lo que
		EB3	Si tiene la capacidad de tomar las decisiones y además de ello manejar su propio tiempo.	
		EB4	En ocasiones se siente limitada, ya que debe	

	<p>te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>	<p>EB5</p> <p>EB6</p>	<p>seguir instrucciones directas del empleador</p> <p>Expresa que si puede tomar decisiones de manera autónoma</p> <p>Expresa que si puede tomar decisiones de manera autónoma</p>	<p>puede indicar que algunas trabajadoras experimentan restricciones en su capacidad de decisión, así como también EB4, expresa que en ocasiones se siente limitada, ya que debe seguir instrucciones directas del empleador. En general las respuestas indican que la percepción de autonomía varía significativamente entre las trabajadoras, esto puede deberse a diferencias en las condiciones laborales, las relaciones con los empleadores y las características individuales.</p>
<p>Modelo de Karasek Control sobre el trabajo</p>	<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	<p>EB1</p> <p>EB2</p> <p>EB3</p> <p>EB4</p> <p>EB5</p> <p>EB6</p>	<p>Recibe instrucciones, sin embargo, no son estrictas por lo que tiene la decisión de cómo realizar su labor.</p> <p>Sigue instrucciones estrictas.</p> <p>Puede decidir de manera autónoma</p> <p>No</p> <p>Expresa que puede decidir cómo llevar a cabo sus tareas</p> <p>Expresa que puede decidir cómo llevar sus tareas, en ocasiones recibe instrucciones si se trata de algo especial</p>	<p>Los trabajadores entrevistados experimentan niveles de autonomía laboral, algunas (EB1, EB3, EB5, EB6) disfrutan de flexibilidad para decidir cómo realizar sus tareas, incluso con instrucciones no estrictas o en labores especiales, mientras que otras (EB2, EB4) siguen instrucciones estrictas. Por lo que las respuestas están entre la autonomía completa y el estricto seguimiento de instrucciones, depende de factores como el tipo de empleador, la relación laboral y las tareas específicas, resaltando la influencia significativa de la relación empleador-empleado en la autonomía percibida.</p>

Fuente: autoría propia 2025.

Control sobre el trabajo en el departamento del Caquetá.

El análisis de las respuestas de las trabajadoras domésticas en el departamento de Caquetá se evidencia la de autonomía laboral. Si bien la mayoría se siente capaz de tomar decisiones en su trabajo diario, evidenciando un nivel de Control sobre el trabajo, sin embargo, existen diferencias importantes, puesto que algunos trabajadores experimentan limitaciones, ya sea por la necesidad de seguir órdenes estrictas o por tener autonomía solo en ciertos aspectos, como las respuestas de EB1, EB4 y EB6 que muestran que, aunque existe autonomía, también se reciben instrucciones en tareas específicas. Esto indica que la autonomía no es absoluta y que hay tareas que requieren seguir directrices de los empleadores. *Ver tablas 15.*

Tabla 15 Control sobre el trabajo en el departamento del Caquetá.

CATEGORIA	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? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB1	Tengo autonomía en ciertos aspectos, en otros me rijo bajo lo que ordene mi jefe.	El análisis de las respuestas de las empleadas del hogar muestra que la mayoría se siente con capacidad para tomar decisiones y controlar su trabajo diario, lo que indica un nivel significativo de autonomía. Sin embargo, algunas empleadas experimentan limitaciones en su autonomía, ya sea porque deben seguir órdenes estrictas o porque solo tienen autonomía en ciertos aspectos.
		EB2	Si ya que puede realizar las actividades como mejor le parezca	
		EB3	Si tiene la capacidad de tomar las decisiones	
		EB4	Se siente limitada	
		EB5	Expresa que si puede tomar decisiones de manera autónoma.	
		EB6	Si puede tomar decisiones de manera autónoma	
Modelo de Karasek	¿Puede decidir la forma en que	EB1	Recibe instrucciones en algunas tareas.	En las respuestas de los entrevistados EB1, EB4 y

Control sobre el trabajo	lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB2	Tiene autonomía	EB6 mencionan que reciben instrucciones en algunas tareas, en el cual EB4 especifica que algunas tareas se realizan conforme a lo solicitado por el empleador, por lo que, aunque existe autonomía, también hay tareas que requieren seguir instrucciones específicas.
		EB3	Puede decidir de manera autónoma	
		EB4	Sí, pero algunas tareas se realizan conforme lo solicitan	
		EB5	Expresa que puede decidir cómo llevar a cabo sus tareas	
		EB6	Recibe instrucciones en algunas tareas.	

Fuente: autoría propia 2025.

Apoyo social en el trabajo en el departamento del Cesar.

Los análisis generales de las respuestas de las seis trabajadoras domésticas del departamento del Cesar manifiestan tener carencia de apoyo social en el entorno laboral, lo que puede dificultar afrontar situaciones difíciles y estresantes, puesto que la mayoría no cuenta con apoyo laboral, recurriendo al apoyo familiar como alternativa. Sin embargo, aunque un entrevistado destaca que cuenta con tal apoyo, se puede evidenciar la falta de apoyo en la mayoría. Lo que podría impactar negativamente la calidad de vida y la satisfacción laboral, aumentando la vulnerabilidad y disminuyendo la motivación. La relación empleador-empleada es crucial en la disponibilidad de apoyo social, por lo que se requiere implementar estrategias para fomentar un ambiente laboral solidario y concienciar a los empleadores sobre la importancia del apoyo social. ***Ver tabla 16.***

Tabla 16 Apoyo social en el trabajo en el departamento del Cesar.

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo Karasek Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes	EB1	No tiene a quien acudir dentro de su entorno laboral, pero si dentro de su familia	La mayoría de las trabajadoras domésticas entrevistadas carecen de apoyo social laboral, lo que indica una falta de recursos dentro de su entorno de trabajo para afrontar situaciones
		EB2	Si	
		EB3	No	

	relacionadas con su trabajo?	EB4	No	difíciles. Aunque algunas encuentran apoyo en sus familias, la ausencia de respaldo laboral es significativa, sin embargo, solo uno EB2 que indica tener apoyo en el trabajo, resaltando las diferencias de experiencias y la necesidad de abordar esta carencia.
		EB5	No	
		EB6	No	
Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	No recibe apoyo social.	Con respecto a las respuestas de todos los entrevistados, destacan la ausencia de apoyo social en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas, evidenciando una carencia sistemática que impacta negativamente su calidad de vida y satisfacción laboral. Esta falta de respaldo emocional aumenta su vulnerabilidad ante situaciones difíciles y disminuye su motivación, resaltando la necesidad de reconocer y abordar esta problemática considerando la influencia de la relación empleador-empleada en este entorno.
		EB2	No recibe apoyo social	
		EB3	No recibe apoyo social	
		EB4	No recibe apoyo social	
		EB5	No recibe apoyo social	
		EB6	No	

Fuente: autoría propia 2025.

Apoyo social en el trabajo en el departamento del Caquetá.

Dentro de las respuestas de los seis entrevistado del departamento del Caquetá, se evidencia la ausencia total de apoyo social en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas es una problemática que requiere atención. Ya que esta carencia puede tener consecuencias negativas en el bienestar emocional y laboral de las trabajadoras, aumentando su vulnerabilidad y disminuyendo su satisfacción

laboral. Por lo anterior, es fundamental que se implementen estrategias para fomentar un ambiente laboral más solidario y de apoyo, considerando la influencia de la relación empleador-empleada en este entorno privado. *Ver tabla 17.*

Tabla 17 Apoyo social en el trabajo en el departamento del Caquetá.

CATEGORIA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
Modelo 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?	EB1	No tiene a quien acudir dentro de su entorno laboral	Todas las trabajadoras domésticas entrevistadas reportan la ausencia total de apoyo social en su entorno laboral, lo que evidencia una problemática que puede generar sentimientos de aislamiento y vulnerabilidad. Es de gran importancia la necesidad de abordar esta problemática, considerando la naturaleza privada del entorno laboral doméstico, por lo que se deben explorar estrategias para fomentar un ambiente laboral más solidario y de apoyo.
		EB2	No	
		EB3	No	
		EB4	No	
		EB5	No	
		EB6	No	
Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	No recibe apoyo social.	Las entrevistadas reportan la ausencia total de apoyo social en su entorno laboral, lo que evidencia una problemática que puede generar sentimientos de aislamiento y vulnerabilidad. Es de gran importancia la necesidad de abordar esta problemática, considerando la naturaleza privada del entorno laboral doméstico, por lo que se
		EB2	No recibe apoyo social	
		EB3	No recibe apoyo social	
		EB4	No recibe apoyo social	
		EB5	No recibe apoyo social	
		EB6	No	

deben explorar estrategias para fomentar un ambiente laboral más solidario y de apoyo.

Fuente: autoría propia 2025.

Análisis de cuestionario MBI y PSS-14

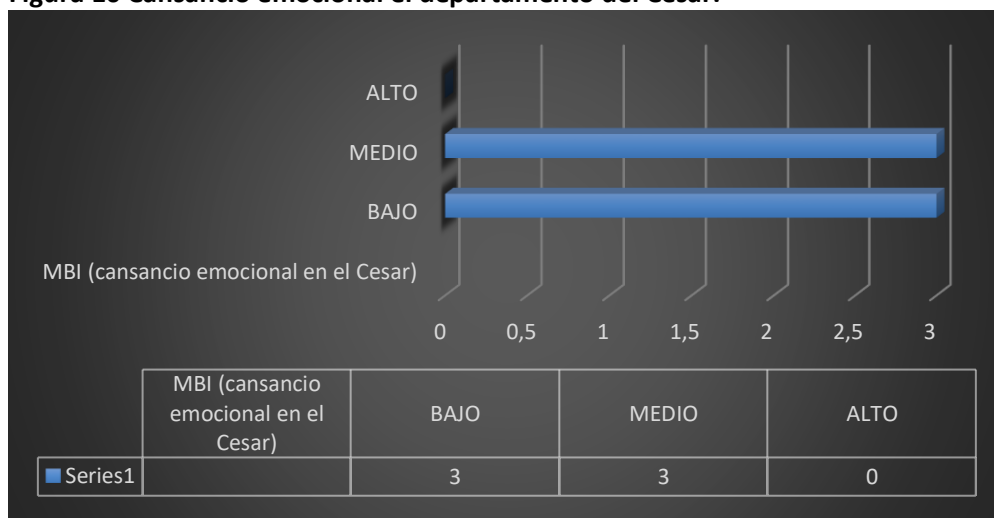
El análisis de los cuestionarios MBI (Inventario de Burnout de Maslach) y PSS-14 (Escala de Estrés Percibido de 14 ítems) proporciona una visión integral del estrés y síndrome de burnout de los trabajadores domésticos del departamento del Cesar y Caquetá.

MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

Cansancio emocional el departamento del Cesar.

El resultado obtenido del aspecto evaluado de cansancio emocional en seis (6) trabajadores domésticos en el departamento del Cesar, se evidencia que tres (3) reflejan un índice medio de agotamiento, posiblemente debido a las demandas laborales y tres (3) muestra un índice bajo, aunque no exento de estrés, por lo que es de importancia considerar el cansancio emocional como un factor relevante en el bienestar y la salud mental de estos trabajadores. **(ver figura 10)**

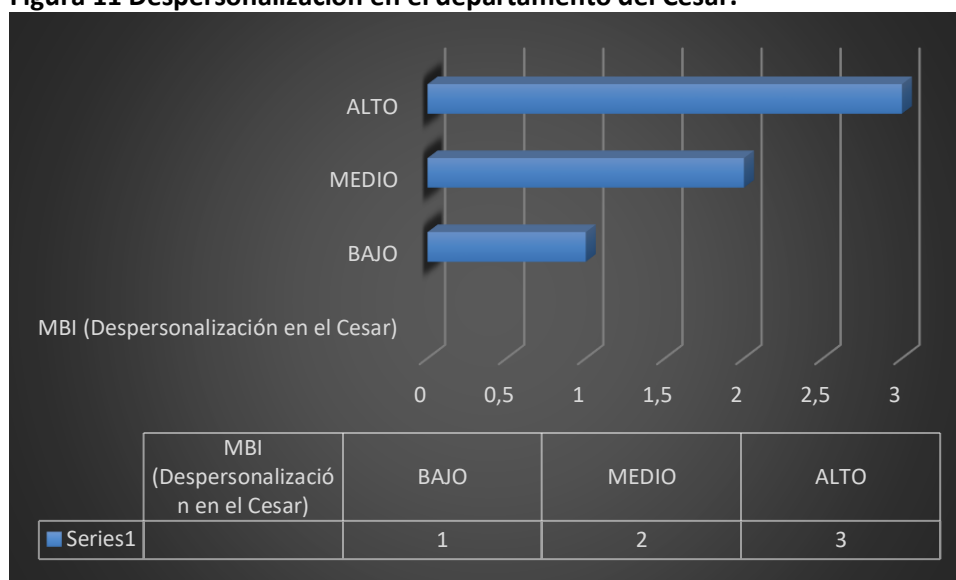
Figura 10 Cansancio emocional el departamento del Cesar.



Despersonalización en el departamento del Cesar.

En el departamento del Cesar evaluó el aspecto de la despersonalización en seis trabajadoras domésticas, el cual se presentan tres (3) un alto índice, indicativo de un marcado distanciamiento emocional como posible defensa ante el estrés laboral; dos (2) muestran un índice medio, y solo una (1) un índice bajo, que puede indicar una mayor conexión emocional con su trabajo, cabe resaltar que la despersonalización es un componente clave del síndrome de burnout. **(ver figura 11)**

Figura 11 Despersonalización en el departamento del Cesar.



Fuente: Elaboración propia, 2025

Realización personal en el departamento del Cesar.

En el departamento del Cesar evaluó el aspecto de la realización personal en seis trabajadoras domésticas, destacando los índices de satisfacción y logro. En el cual tres (3) trabajadoras presentaron un alto índice, indicando una fuerte sensación de éxito y satisfacción en su trabajo, una (1) trabajadora mostró un índice medio, indicando un índice moderado de realización personal y por último, dos (2) trabajadoras presentaron un índice bajo, lo que podría indicar insatisfacción o falta de logro en su rol laboral, por lo anterior, dentro de los resultados obtenidos, si bien algunas trabajadoras experimentan

un alto grado de realización personal, otras enfrentan desafíos que afectan su sentido de logro y satisfacción laboral. **(ver figura 12)**

Figura 12 Realización personal en el departamento del Cesar.



Fuente: Elaboración propia, 2025

Cansancio emocional el departamento del Caquetá.

Los resultados de seis trabajadoras indican que el aspecto del cansancio emocional es predominante entre las trabajadoras domésticas del Caquetá, es un índice medio de cuatro (4) y dos (2) niveles bajos por lo que se podría decir que el desgaste emocional es común, causado posiblemente por las condiciones laborales precarias y la falta de apoyo. Cabe resaltar que el cansancio emocional puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de las trabajadoras, lo que subraya la necesidad de intervenciones para prevenir el desarrollo de problemas más graves como el burnout. **(ver figura 13)**

Figura 13 Cansancio emocional el departamento del Caquetá.

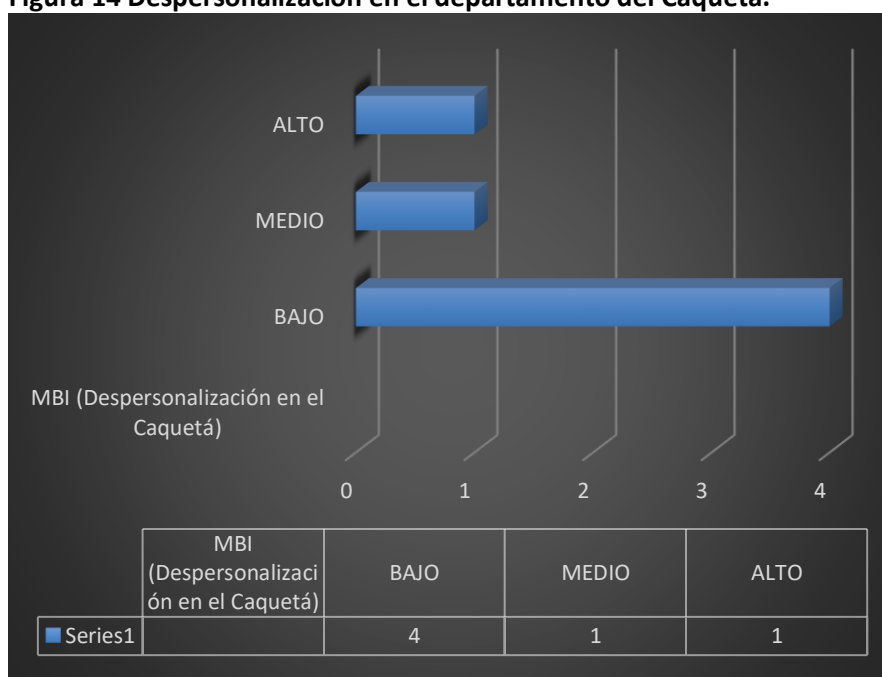


Fuente: Elaboración propia, 2025

Despersonalización en el departamento del Caquetá.

Los resultados del Caquetá en el aspecto de despersonalización en seis trabajadoras domésticas cuatro (4) muestra baja despersonalización, por lo que se podría indicar conexión emocional con su labor y posible satisfacción, a pesar de los desafíos; sin embargo, un (1) caso tiene un índice alto despersonalización podría ser vulnerable al estrés y causar un distanciamiento emocional, y por ultimo un (1) tiene un índice medio, es de gran importancia resaltar que la despersonalización es clave en el burnout, por lo que su presencia demanda atención al estrés laboral para del bienestar de estas trabajadoras. *(ver figura 14)*

Figura 14 Despersonalización en el departamento del Caquetá.



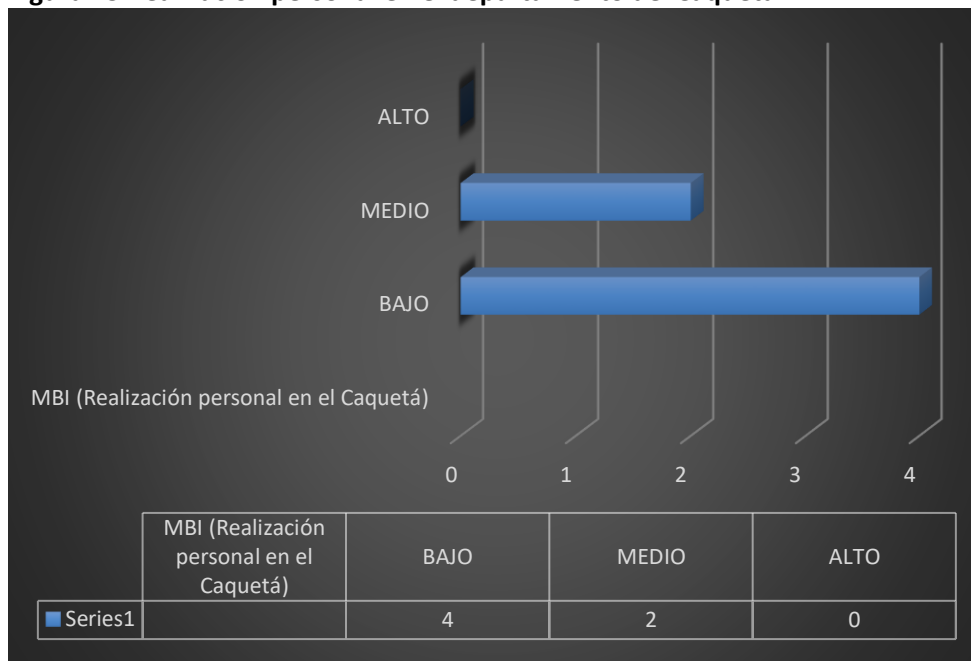
Fuente: Elaboración propia, 2025

Realización personal en el departamento del Caquetá.

Los resultados de las seis trabajadoras de Caquetá se logra evidenciar un problema significativo de baja realización personal en trabajadoras domésticas lo cual cuatro (4) de las seis trabajadoras muestran un nivel bajo, indicando que no sienten alcanzar su potencial ni tener un sentido de propósito

y dos (2) trabajadoras tienen un índice medio, por lo que indica que las condiciones laborales, sociales o personales afectan negativamente su bienestar emocional y realización. *(ver figura 15)*

Figura 15 Realización personal en el departamento del Caquetá.



Fuente: Elaboración propia, 2025

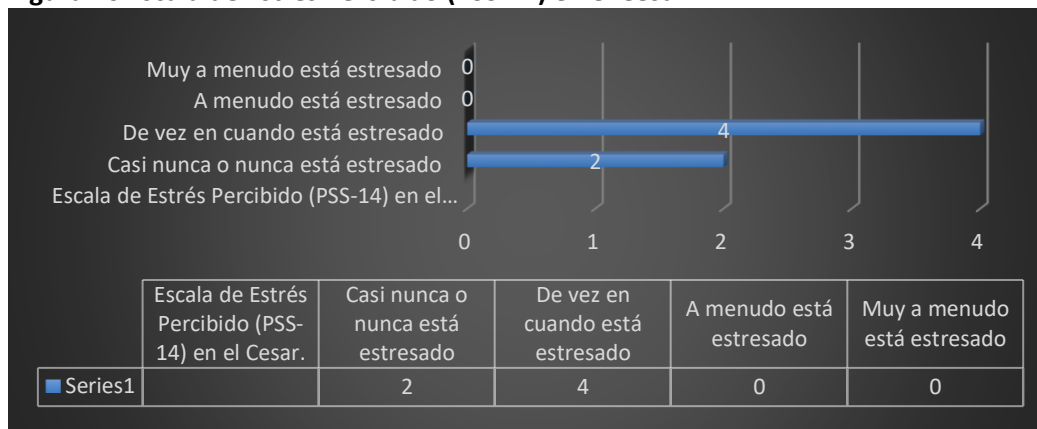
Escala de Estrés Percibido (PSS-14)

Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Cesar.

La PSS-14 es una herramienta que mide el nivel de estrés percibido por una persona en las últimas semanas, en la cual se aplicó a seis trabajadoras domésticas en el Cesar y los resultados indican que 2 de ellas "Casi nunca" están estresadas, lo que sugiere que un grupo significativo experimenta niveles bajos de estrés en su vida diaria. Por otro lado, 4 trabajadoras indican estar estresadas "De vez en cuando", lo que se evidencia que experimentan estrés de manera ocasional, posiblemente relacionado con situaciones específicas en el trabajo o en su vida personal. Es importante considerar que el trabajo doméstico a menudo implica largas jornadas, salarios bajos y condiciones laborales precarias, factores que pueden contribuir al estrés de las trabajadoras. Sin embargo, cabe resaltar que cada

persona experimenta y maneja el estrés de manera diferente, y el apoyo social puede ser un factor importante para reducirlo. **(ver figura 16)**

Figura 16 Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Cesar.

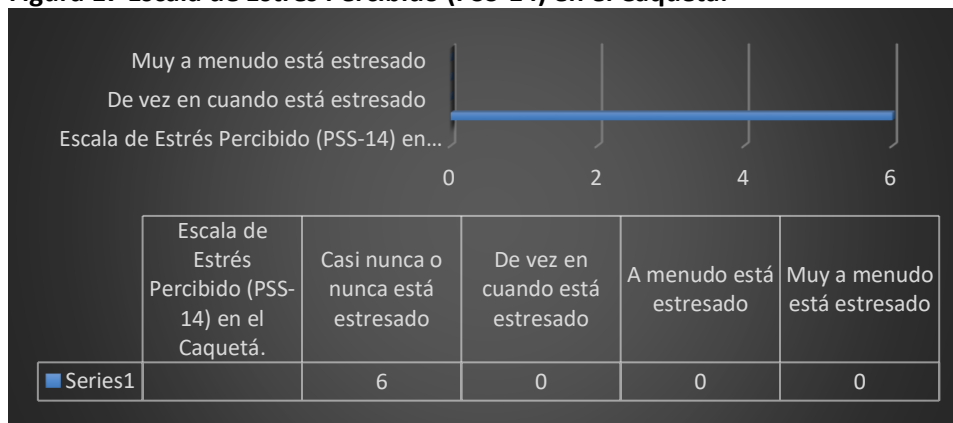


Fuente: Elaboración propia, 2025

Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Caquetá.

El instrumento se aplicó a seis trabajadoras en Caquetá y los resultados indican que todas ellas ("Casi nunca") están estresadas, lo que indica que este grupo de trabajadoras en Caquetá puede que experimenten niveles bajos de estrés en su vida diaria por lo que se podría decir que las condiciones laborales y las demandas de cada tipo de trabajo pueden influir en los niveles de estrés. Además, cada persona experimenta y maneja el estrés de manera diferente, y algunas trabajadoras pueden tener mejores estrategias de afrontamiento que otras. **(ver figura 17)**

Figura 17 Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en el Caquetá.



Fuente: Elaboración propia, 2025

Conclusión

En conclusión, el trabajo doméstico, aunque le brinda sustento económico a la familia, especialmente de mujeres cabeza de hogar, se caracteriza por condiciones precarias y falta de reconocimiento. Por lo tanto, es importante que se implementen medidas que garanticen la protección de los derechos laborales de estos trabajadores, independientemente de su género y la región.

Por otra parte, esta investigación ha logrado analizar la prevalencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadores domésticos de los departamentos de Cesar y Caquetá, en el cual se evidencia distintas problemáticas. Los resultados indican que, si bien existen diferencias en la manifestación y percepción del estrés y el burnout entre ambos departamentos, la vulnerabilidad de estos trabajadores es una constante. Puesto que, en ambos departamentos, se identificó una presencia significativa de agotamiento emocional, manifestado principalmente por cansancio físico y desmotivación, en cuanto a la despersonalización mostró variabilidad. Con respecto a los resultados del MBI y de la escala de estrés percibido PSS-14, se logra evidenciar, la falta de realización personal fue evidente, entre la necesidad de estabilidad económica y el deseo de crecimiento personal. Así mismo, en algunos trabajadores domésticos se percibe la existencia o indicios de estrés laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores domésticos en esta población.

Por lo anterior se podría decir que, en base a los resultados obtenidos, los principales factores y condiciones laborales que impactan significativamente su bienestar son la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento económico, la inestabilidad laboral y la carencia de apoyo social, los cuales son determinantes en el estrés y agotamiento. Asimismo, el trato recibido por parte de los empleadores, la legalidad del empleo es importantes para un entorno laboral digno y justo. Estos elementos, en su conjunto, resaltan la necesidad de intervenciones integrales que aborden tanto las condiciones materiales como las relaciones interpersonales en el ámbito del trabajo doméstico. Cabe resaltar que las características de las condiciones laborales entre departamentos se observaron diferencias en la

percepción del estrés y la autonomía laboral, ya que en el departamento del Caquetá predominó la percepción de bajo estrés, en el Cesar se identificaron indicios de estrés, en cuanto la autonomía laboral también mostró variaciones, con mayor control percibido en Cesar, aunque con limitaciones en ambos departamentos, con respecto a la falta de apoyo social en el trabajo se evidencio en ambos departamentos. Asimismo, los resultados de los instrumentos muestran niveles de estrés y Burnout diferentes entre los dos departamentos.

Dentro de esta investigación se evidencia la necesidad de implementar medidas que garanticen mejorar las condiciones de vida y laborales de los trabajadores domésticos, por lo que es importante la implementación de políticas y programas que promuevan la formalización del empleo, garanticen salarios justos y aseguren el acceso a prestaciones sociales. Asimismo, es fundamental generar un ambiente laboral basado en el respeto y la empatía, donde se reconozca el valor del trabajo doméstico y se brinden oportunidades de crecimiento personal y profesional. Por otro lado, se debe sensibilizar a los empleadores sobre la importancia del apoyo social y la construcción de relaciones laborales. Finalmente, se recomienda la realización de futuras investigaciones con muestras más amplias y representativas, así como estudios, para comprender mejor la evolución del estrés y el burnout en esta población y diseñar intervenciones más efectivas.

Referencias

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Calzada Ávila, P. L., Cuero Forero, K. D., & Novoa Díaz, A. V. (2023). Habilidades sociales y síndrome de burnout en amas de casa entre 19 y 25 años de la ciudad de Villavicencio (Trabajo de grado). Universidad Santo Tomás, Villavicencio. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/51011/2023katherincuero.pdf?sequence=1>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *Europea Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Correa Carrasco, M. (2021). Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(1), 431-448. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.5493>
- Del Hoyo Delgado, M. Á. (2022). estrés laboral. Pdf. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- INSST (O.A., M.P.). (2024, marzo). Concepto de condiciones de trabajo y puesto de trabajo. Daños derivados del trabajo. Objeto y necesidad de la prevención de riesgos laborales. Los principios de la acción preventiva. Prevención de riesgos laborales y relaciones con otros ámbitos normativos: industrial, sanitario, educativo y medioambiental. <https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>
- Laborytax, D. C. A. (2020, 31 enero). Síndrome del trabajador quemado: qué es y cómo solucionarlo. AYCE LABORYTAX. <https://www.aycelaborytax.com/blog/sindrome-del-trabajador-quemado/>
- Martínez Pérez, A., (2010). El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- 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>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (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>
- 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/pata.v18i1.3959>

- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio, C., y Ponce, Z. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en la ciudad de Medellín – Colombia. En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2024). (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica*. Vol. XXIII. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: <https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.12>
- 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>