



Niveles de impacto del burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali

Agredo Hidalgo Diana Marcela

Ángel Corredor Paula Vanessa

Murcia Sanabria Katherin

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Septiembre de 2024

Niveles de impacto del burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali

Agredo Hidalgo Diana Marcela

Ángel Corredor Paula Vanessa

Murcia Sanabria Katherin

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista En Gestión

Psicosocial En Contextos De Trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Psicólogo, Magíster en Prevención de Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Septiembre de 2024

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo inicialmente a Dios, por brindarnos la vida y darnos la oportunidad de haber superado los obstáculos para lograr culminar este momento tan importante en nuestra formación profesional, de igual manera a nuestros padres, quienes son el pilar fundamental de motivación, por darnos buenos ejemplos y siempre estar a nuestro lado, gracias al ejemplo para continuar con nuestros estudios.

Finalmente, a nuestro profesor, quien formo parte de este logro culminando, sus palabras, enseñanzas y consejos, nos ayudó para formarnos como excelentes profesionales.

Agradecimientos

Agradecemos a todas las personas que han contribuido a la realización de esta investigación. A los participantes, que generosamente compartieron sus experiencias y perspectivas sobre el estrés laboral, al equipo de investigación, por su dedicación y esfuerzo en la recopilación y análisis de datos, al asesor Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por su orientación experta y valiosos comentarios, orientación y apoyo durante todo el proceso de esta investigación.

Su invaluable ayuda a sido fundamental en el desarrollo y éxito de esta investigación.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1. Planteamiento del Problema	14
1.1 Pregunta.....	16
2 Objetivos	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos Específicos	16
3 Justificación.....	17
4 Antecedentes específicos o investigativos	18
4.1 Contexto Internacional	18
4.2 Contexto Nacional.....	20
5 Generalidades metodológicas del proyecto NODO	21
5.1 Enfoque y alcance	22
5.2 Participantes	22
5.3 Técnicas (Instrumentos o herramientas).....	23
5.3.1 Maslach Burnout Inventory (MBI)	23
5.3.2 Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS)	24
5.3.3 Revisión de Fuentes Secundarias.....	26
5.3.4 Consentimiento Informado.....	26
5.3.5 Entrevista	27
5.4 Fases del trabajo de campo	28
5.4.1 Fase 1: Examinar estudios previos, informes y bases de datos sobre el impacto del estrés y el síndrome de burnout de las trabajadoras domésticas en distintos contextos.....	28
5.4.2 Fase 2: Identificar los Niveles de Estrés en Trabajadoras Domésticas en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca	28

5.4.3	Fase 3: Conocer los Niveles de Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca	29
5.5	Categorización y clasificación	29
6	Resultados.....	30
6.1	Resultados Cuantitativos con base al MBI y la PSS.....	30
6.2	Resultados y análisis de la Categoría 1: Síndrome de Burnout.	32
6.2.1	Cansancio emocional	33
6.2.2	Despersonalización (cinismo)	35
6.2.3	Realización personal (Eficacia profesional).....	36
6.2.4	Análisis global de resultados individuales.....	37
6.3	Resultados y análisis de la Categoría 2: Estrés	38
6.3.1	Estrés Percibido y Nivel de Estrés	40
6.3.2	Afrontamiento del Estrés Percibido.....	41
6.4	Resultados cualitativos con base a la entrevista centrada en el modelo de Malash y Karasek	41
6.4.1	Modelo de Maslach	42
6.4.2	Modelo de Karasek	44
6.5	Resultados y análisis de las bases teóricas	46
7	Discusiones.....	49
8	Conclusiones	51
	Referencias.....	53
	Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

Tabla 1. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS) – versión completa 14 ítems.....	24
Tabla 2. Preguntas sociodemográficas realizadas a cada trabajadora domestica.....	27
Tabla 3. Cuestionario Maslach y Karasek.....	27
Tabla 4. Valores de referencia de la prueba MBI.....	33
Tabla 5. Resultados individuales por cada subcategoría de la prueba MBI.....	37
Tabla 6. Valores de referencia de la PSS.....	38
Tabla 7. Resultados por cada subcategoría de la PSS.....	40
Tabla 8. Valores de referencia para los niveles de afrontamiento de estrés percibido	41

Lista de figuras

Figura 1. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	23
Figura 3. Datos sociodemográficos sobre personas a cargo de las trabajadoras domesticas.....	30
Figura 4. Datos sociodemográficos sobre nivel de estudios de las trabajadoras domesticas.....	31
Figura 5. Datos sociodemográficos sobre tiempo laboral diario de las trabajadoras domesticas.....	32
Figura 6. Gráfico de barra de resultados para los niveles de cansancio emocional presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.....	33
Figura 7. Gráfico circular de resultados para los niveles de cansancio emocional presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.....	34
Figura 8. Gráfico de barras de resultados para los niveles de despersonalización presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.....	35
Figura 9. Gráfico circular de resultados para los niveles de despersonalización presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.....	35
Figura 10. Gráfico de barras de resultados de la tabulación de los niveles de realización personal presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.	36
Figura 11. Gráfico circular de resultados de la tabulación de los niveles de realización personal presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.	36
Figura 12. Gráfico de barras de resultados de la tabulación de los niveles de estrés percibido presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.	39
Figura 13. Gráfico circular de resultados de la tabulación de los niveles de estrés percibido presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.	39

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado.....26

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general analizar el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca en Colombia. Este grupo laboral, esencial pero subestimado, enfrenta condiciones laborales informales y precarias, sin acceso a beneficios básicos y con una notable falta de reconocimiento. A través de un enfoque mixto no experimental y un alcance descriptivo, se investigó el nivel de estrés y Burnout en esta población. La investigación empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS) para evaluar a 18 trabajadoras domésticas. Los resultados indican que la falta de claridad en las funciones, largas horas de trabajo, carga laboral excesiva y la carencia de control sobre el proceso de trabajo son factores clave que aumentan los niveles de estrés y Burnout. Se concluye que es esencial implementar políticas laborales equitativas y prácticas de gestión que valoren la contribución de las trabajadoras domésticas, estableciendo límites claros en términos de horarios y responsabilidades. Esta investigación subraya la urgencia de implementar intervenciones para mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar integral de las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca, Colombia, proporcionando evidencia empírica que puede impactar en la implementación de políticas públicas y normativas laborales más justas y equitativas.

Palabras clave: Burnout; estrés; trabajadoras domésticas; salud mental; riesgos psicosociales.

Abstract

The primary objective of this study is to analyze the impact level of burnout syndrome and stress on domestic workers in the city of Cali, Valle del Cauca, Colombia. This essential yet undervalued labor group faces informal and precarious working conditions, lacking access to basic benefits and suffering from a notable lack of recognition. Through a non-experimental mixed-methods approach with a descriptive scope, the levels of stress and burnout within this population were investigated. The study employed the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Perceived Stress Scale (PSS) to evaluate 18 domestic workers. The results indicate that a lack of role clarity, long working hours, excessive workload, and lack of control over the work process are key factors that increase stress and burnout levels. The conclusion is that it is essential to implement equitable labor policies and management practices that value the contributions of domestic workers, establishing clear boundaries in terms of hours and responsibilities. This research highlights the need for interventions to improve working conditions and promote the overall well-being of domestic workers in Cali, Valle del Cauca, Colombia, providing empirical evidence that could influence the implementation of more just and equitable public policies and labor regulations.

Keywords: Burnout; stress; domestic workers; mental health; psychosocial risks.

Introducción

El Burnout y el estrés son fenómenos psicológicos que impactan significativamente la calidad de vida y el desempeño laboral de diversas poblaciones, incluyendo las trabajadoras domésticas. Este grupo, esencial pero frecuentemente subestimado, enfrenta una serie de desafíos únicos que exacerbaban estos problemas. En la ciudad de Cali, Valle del Cauca, Colombia, las trabajadoras domésticas suelen laborar en condiciones informales y precarias, sin acceso a beneficios básicos como seguridad social, vacaciones pagadas o licencias por enfermedad, a pesar de la existencia de leyes que deberían garantizar estos derechos (Osorio, et al., 2024; Congreso de la República de Colombia, 2016). Estas condiciones, combinadas con la falta de reconocimiento y la discriminación, especialmente hacia las trabajadoras afrodescendientes, generan un ambiente que influye de forma notable en el desarrollo y aparición del síndrome de burnout y el estrés (Quiñones, 2019).

Es fundamental investigar el impacto del estrés y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas, ya que estos problemas no solo afectan su bienestar físico y mental, sino también la calidad del servicio que proporcionan. Estudios han demostrado que la ambigüedad en las funciones, las largas horas de trabajo, y la carga laboral excesiva son factores que aumentan los niveles de estrés (Salas, 2023; Caicedo y Ordoñez, 2024). Para las trabajadoras domésticas, la falta de conocimiento sobre las normativas legales sobre prevención de riesgos y las condiciones laborales ofrecidas por los empleadores contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout, manifestado a través del agotamiento físico y mental, y afectando tanto la productividad como la autoestima (Yoldi, et al., 2024).

La gestión efectiva del estrés y la prevención del síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas es esencial no solo desde una perspectiva ética, sino también estratégica para el rendimiento laboral óptimo y las relaciones saludables en el entorno doméstico. Las condiciones laborales precarias, la falta de reconocimiento y la ausencia de límites claros en cuanto a responsabilidades contribuyen a tensiones crónicas en estas empleadas (Osorio, et al., 2024). Es esencial

que los empleadores reconozcan la importancia de ofrecer un entorno laboral adecuado que fomente el equilibrio entre demandas laborales y bienestar emocional (Martínez, 2022; Ordoñez y Palacio, 2022; Osorio y Ponce, 2023).

El presente estudio se propone investigar el nivel de impacto del síndrome de Burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca, para identificar sus causas, consecuencias y posibles estrategias de intervención. Este grupo enfrenta desafíos particulares que contribuyen al desarrollo y agravamiento del estrés y el síndrome de burnout, como la falta de reconocimiento y valorización de su labor, combinada con condiciones laborales precarias, ha exacerbado estos problemas, haciendo urgente un enfoque integral que aborde las causas profundas del problema y proporcione a las trabajadoras domésticas los recursos y el apoyo necesarios para gestionar el estrés y prevenir el Burnout.

1. Planteamiento del Problema

El estrés y el síndrome de Burnout representan importantes desafíos para las trabajadoras domésticas, un grupo esencial pero frecuentemente subestimado. Estos problemas afectan directamente el bienestar de estas empleadas y a calidad de los servicios brindados, incluyendo aspectos como la eficiencia y la efectividad. La falta de reconocimiento y las condiciones laborales precarias agravan esta situación, haciendo esencial abordar estos problemas para mejorar tanto la salud de las trabajadoras como la eficiencia del sector (Osorio, et al., 2024). Las trabajadoras domésticas en Cali enfrentan condiciones laborales difíciles, con empleos en su mayoría informales y sin acceso a beneficios básicos como seguridad social, vacaciones pagadas o licencias por enfermedad. Aunque la Ley 1788 de 2016 les otorga derechos como la prima de servicios, su aplicación es insuficiente debido a la informalidad y el desconocimiento de estos derechos (Congreso de la República de Colombia, 2016). Existen grandes diferencias entre lo que establece la ley y la realidad laboral, con muchas trabajadoras tratadas de manera similar a un "arrendamiento de criados" y sin medios para exigir un trato justo. Las trabajadoras afrodescendientes están en una situación aún más desfavorable en comparación con sus pares no afrodescendientes (Quiñones, 2019). Esta realidad destaca la necesidad urgente de formalizar el empleo y asegurar el respeto a los derechos laborales con el fin de mejorar la calidad de vida de estas trabajadoras, considerando además el contexto histórico de discriminación y la falta de representación legal adecuada (Díaz & Ledesma, 2022).

El trabajo puede ser una fuente de realización, desarrollo y satisfacción personal, pero también puede tener un impacto negativo en la salud física y mental. Factores como la falta de claridad en las funciones, largas horas de trabajo, carga laboral excesiva, horarios irregulares, falta de control sobre el proceso laboral y circunstancias cambiantes pueden aumentar los niveles de estrés (Salas, 2023). Para las trabajadoras domésticas, la falta de conocimiento sobre las normas

legales en prevención de riesgos y las condiciones laborales ofrecidas por los empleadores contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral. El síndrome de burnout, vinculado al estrés y a la calidad del entorno laboral, se manifiesta en forma de agotamiento físico y mental, lo que puede perjudicar tanto la productividad como la autoestima. (Yoldi, et al., 2024). Este problema es más frecuente en trabajos que implican relaciones y manejo con el público o clientes. La falta de reconocimiento y recompensa por un buen desempeño laboral puede resultar en una carga excesiva de demandas y presiones emocionales que superan los recursos individuales, afectando negativamente el bienestar del empleado.

La gestión efectiva del estrés y la prevención del síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas es esencial no solo desde una perspectiva ética, sino también estratégica para el rendimiento laboral óptimo y relaciones saludables en el entorno doméstico. Las condiciones laborales precarias, la falta de reconocimiento y la ausencia de límites claros en cuanto a responsabilidades contribuyen a tensiones crónicas en estas empleadas. Las largas jornadas de trabajo sin horarios definidos, la falta de apoyo emocional y la percepción de su labor como subvalorada pueden desencadenar el síndrome de Burnout (Osorio, et al., 2024). La falta de normativas y prácticas que respalden la salud mental y el bienestar de las trabajadoras domésticas exagera aún más su vulnerabilidad. La ausencia de capacitación en prevención del estrés y manejo de tensiones cotidianas las deja sin herramientas para afrontar los desafíos emocionales de su labor., siendo crucial que los empleadores reconozcan la importancia de proporcionar un entorno de trabajo que fomente el equilibrio entre demandas laborales y bienestar emocional (Martínez, 2022). Abordar el estrés y prevenir el síndrome de Burnout implica implementar políticas laborales equitativas, promover prácticas de gestión que reconozcan y valoren su contribución, y establecer límites claros en términos de horarios y responsabilidades.

El síndrome de Burnout y el estrés son problemas cada vez más reconocidos, pero su impacto en las trabajadoras domésticas en Colombia ha sido poco explorado. Es necesario investigar el impacto del estrés y el síndrome de Burnout en este grupo para identificar sus causas, consecuencias y posibles estrategias de intervención. Las trabajadoras domésticas se enfrentan a desafíos específicos que fomentan y agravan el estrés y el síndrome de burnout. La falta de reconocimiento y valoración de su trabajo, combinada con condiciones laborales precarias, ha exacerbado estos problemas, haciendo urgente un enfoque integral que aborde las causas subyacentes y proporcione a las trabajadoras domésticas los recursos y el apoyo necesarios para gestionar el estrés y prevenir el Burnout.

1.1 Pregunta

¿Cuál es el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca en Colombia?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca en Colombia

2.2 Objetivos Específicos

Conocer los niveles de síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

Identificar los niveles de estrés en trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

Examinar la percepción sobre el burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca, mediante procesos de entrevista basados en los modelos de Maslach y Karasek.

3 Justificación

En Colombia las mujeres que se desempeñan laboralmente en tareas domésticas tienen un rol vital en la economía y la funcionalidad de los hogares, facilitando que muchos de los miembros que hacen parte del hogar para el cual brindan sus servicios gocen del tiempo para desenvolverse en el mercado laboral formal. Sin embargo, estas mujeres enfrentan condiciones laborales precarias, como jornadas laborales que exceden tiempos de trabajo dignos, bajos salarios, inseguridad laboral y escaso reconocimiento social (Casafus y Vásquez, 2023). Estas adversidades pueden generar altos niveles de estrés y aumentar el riesgo de desarrollar síndrome de burnout, el cual es un fenómeno psicológico que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la sensación de realización personal en el trabajo. Este síndrome no solo impacta la salud mental de las trabajadoras domésticas, sino que también puede repercutir en su salud física, en la calidad de su trabajo, así como en sus relaciones familiares y sociales. (Bartolomé, et al., 2022).

La falta de acceso a servicios de salud mental y apoyo psicosocial adecuados agrava la situación de vulnerabilidad de las trabajadoras domésticas en Colombia. Este grupo laboral a menudo enfrenta ciclos de estrés crónico y burnout debido a la falta de atención a su bienestar laboral y emocional. Por ello, la investigación en este ámbito es crucial para entender mejor los desafíos que enfrentan estas trabajadoras y para identificar intervenciones y políticas efectivas que puedan mejorar sus condiciones laborales. Abordar el estrés y el síndrome de burnout en este grupo puede ayudar a prevenir problemas de salud y a promover su bienestar integral.

Investigar el nivel de impacto del estrés y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas en Cali es esencial para desarrollar estrategias y recomendaciones que mejoren sus condiciones laborales y promuevan su bienestar. Este estudio también puede influir en la formulación de políticas públicas y normativas laborales, impulsando la creación de un entorno laboral más justo y equitativo (Donado, 2021). Al proporcionar evidencia empírica sobre la magnitud del problema, se espera mejorar

no solo la calidad de vida de las trabajadoras domésticas, sino también la productividad y el desarrollo socioeconómico del país. Este proyecto de investigación es una necesidad imperiosa para promover la justicia laboral y el bienestar integral de las trabajadoras domésticas en Colombia.

Este estudio contribuirá de manera significativa a nuestro desarrollo profesional y académico en la gestión psicosocial en contextos laborales. Al examinar el impacto del estrés y el síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas de Cali, obtendremos una comprensión más detallada de estos problemas en un grupo frecuentemente subestimado. Este conocimiento nos permitirá diseñar e implementar intervenciones más efectivas, mejorando nuestras competencias prácticas y nuestra capacidad para abordar problemas similares en otros ámbitos laborales. Además, el estudio nos dará la oportunidad de influir en la creación de políticas públicas, una habilidad esencial para cualquier profesional en la gestión psicosocial. A nivel académico, los resultados de esta investigación enriquecerán la literatura existente, proporcionando datos empíricos valiosos para futuras investigaciones y publicaciones.

4 Antecedentes específicos o investigativos

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca, Colombia. Para contextualizar esta problemática, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura, incluyendo artículos de investigación, libros especializados y trabajos de grado a nivel internacional y nacional.

4.1 Contexto Internacional

López y Loza (2019) investigaron las experiencias de las trabajadoras domésticas en Paraguay, enfatizando su lucha por la promulgación de leyes que mitiguen la desigualdad laboral y social. El estudio destaca cómo la discriminación y la invisibilización son problemas persistentes en toda la región latinoamericana, afectando negativamente la calidad de vida de estas trabajadoras. Las autoras encontraron que, a pesar de ciertos avances legislativos, las trabajadoras domésticas continúan

enfrentando barreras significativas para obtener un trato justo y condiciones de trabajo decentes (López & Loza, 2019).

Velázquez, Peña y Ruíz (2020) analizaron las condiciones de empleo y la percepción del trato hacia las trabajadoras del hogar en México. El estudio reveló una continua desigualdad de género y discriminación. Muchas trabajadoras domésticas desconocen sus derechos y el trato que deberían recibir según la ley. Esta falta de conocimiento contribuye a la perpetuación de condiciones laborales precarias y abusivas, lo cual tiene un impacto negativo en su salud física y mental (Velázquez, et al., 2020).

Santaella (2022) estudió la incidencia del burnout y su relación con el sobrepeso, el sedentarismo y la presión arterial elevada en Quito. Los resultados del estudio mostraron una correlación significativa entre el burnout y estos factores de riesgo para la salud. Las trabajadoras que experimentan altos niveles de estrés y burnout tienen mayor probabilidad de sufrir problemas de salud física, lo cual subraya la necesidad de intervenciones que promuevan estilos de vida saludables y condiciones laborales adecuadas (Santaella, 2022).

Bartolomé, et al. (2022) describieron las consecuencias del estrés en la salud física y mental, resaltando cómo el estrés puede afectar negativamente el comportamiento y la salud de las personas. Este estudio enfatiza la necesidad de abordar el estrés no solo como un problema individual, sino como una cuestión de salud pública que requiere intervenciones a nivel organizacional y político (Bartolomé, et al., 2022).

Martínez-Mejía (2022) propuso un espectro bidireccional de factores psicosociales en el trabajo, abarcando desde riesgos hasta protectores psicosociales, y su impacto en la salud laboral. El autor destacó que, mientras algunos factores pueden aumentar el riesgo de estrés y burnout, otros pueden actuar como protectores, mitigando estos efectos negativos. Este enfoque holístico ofrece una perspectiva más completa sobre cómo manejar el estrés de manera efectiva (Martínez, 2022).

Matud, et al. (2023) investigaron el estrés y la sintomatología mental en trabajadores en varios países de Latinoamérica. Encontraron que las mujeres enfrentan mayores desafíos debido a la carga adicional de tareas domésticas y responsabilidades familiares, lo cual exacerba los efectos del estrés laboral. Este estudio subraya la importancia de considerar el contexto de género al diseñar políticas y programas de intervención (Matud, et al., 2023).

Salas y Ordóñez de la Cruz (2023) analizaron las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en México, concluyendo que este grupo sigue siendo vulnerable y enfrenta una precariedad significativa. Las autoras destacaron que, a pesar de los avances en la legislación laboral, la implementación y el cumplimiento efectivo de estas leyes son deficientes, lo cual perpetúa la explotación y el abuso de las trabajadoras domésticas (Salas & Ordóñez, 2023).

4.2 Contexto Nacional

Quiñones (2019) evaluó en su trabajo de grado si la formalización del trabajo doméstico, a través de la Ley 1595 de 2012, se tradujo en el cumplimiento de las garantías laborales para las empleadas domésticas afro en Colombia. Utilizando un análisis descriptivo basado en la Encuesta de Calidad de Vida, constató que, para el año 2017, los empleadores seguían ignorando las garantías laborales estipuladas por la ley, evidenciando una falta de implementación efectiva de las normativas laborales (Quiñones, 2019).

Muñoz (2019) examinó las luchas de las mujeres afrocolombianas por los derechos de las trabajadoras domésticas en Medellín. El estudio resalta las reivindicaciones y retos que enfrentan estas trabajadoras en términos de discriminación racial y de género. A pesar de los avances en la legislación laboral, las trabajadoras domésticas afrocolombianas continúan enfrentando barreras significativas para acceder a un trato justo y condiciones laborales adecuadas (Muñoz, 2019).

Fleischer (2021) exploró las interacciones diarias de las trabajadoras domésticas en Bogotá, revelando su aislamiento social debido a las condiciones laborales y la segregación urbana. Este

aislamiento contribuye a la exacerbación del estrés y el burnout, subrayando la necesidad de políticas que fomenten la integración social y el apoyo comunitario para estas trabajadoras (Fleischer, 2021).

Donado (2021) comparó las leyes laborales de México y Colombia en materia de trabajo doméstico, identificando similitudes y diferencias clave en la protección de los derechos de estas trabajadoras. El estudio revela que, aunque ambos países han avanzado en la legislación laboral, la implementación efectiva de estas leyes sigue siendo un desafío significativo (Donado, 2021).

Arboleda, et al. (2022) analizó los efectos del COVID-19 en las relaciones laborales en Colombia, destacando el impacto de la pandemia en la protección social y los derechos laborales de las trabajadoras domésticas. La pandemia exacerbó la vulnerabilidad de estas trabajadoras, muchas de las cuales perdieron sus empleos o vieron reducidas sus horas de trabajo sin compensación adecuada (Arboleda, et al., 2022).

Casafus y Vásquez (2023) estudiaron las condiciones legales de las trabajadoras domésticas en Colombia, subrayando la persistente desigualdad de género y la vulnerabilidad exacerbada por la pandemia de COVID-19. Las autoras argumentan que, aunque la legislación laboral ha mejorado, su implementación efectiva y el cumplimiento de los derechos de las trabajadoras domésticas siguen siendo deficientes (Casafus & Vásquez, 2023).

Osorio, et al. (2024) investigaron la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores domésticos en Colombia, encontrando una alta incidencia y subrayando la necesidad de intervenciones para prevenir este síndrome. El estudio destaca que las trabajadoras domésticas están particularmente en riesgo debido a las largas horas de trabajo, la falta de apoyo social y las condiciones laborales precarias (Osorio, et al., 2024).

5 Generalidades metodológicas del proyecto NODO

En esta sección se presenta el conjunto de acciones emprendidas para analizar y dar respuesta al problema planteado, exponiéndose el enfoque, alcance, diseño, muestreo y procedimiento de la

investigación. Todo con el objetivo de orientar de manera adecuada el proceso de investigación, y determinar la confiabilidad y eficacia del trabajo de revisión bibliográfica enfocado en el impacto del estrés y el síndrome de burnout en la salud mental de las trabajadoras domésticas en Colombia (Cali – Valle del Cauca).

5.1 Enfoque y alcance

Esta investigación es de corte transversal con un enfoque mixto no experimental, y un alcance descriptivo, donde se busca detallar fenómenos, situaciones, contextos y eventos, especificando cómo se presentan y se manifiestan. Su objetivo es identificar y describir las propiedades, características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos analizados. (Ramos, 2020). En este estudio desde la revisión bibliográfica y el análisis de resultados en la aplicación de técnicas e instrumentos se busca indagar acerca de fenómenos como el síndrome de burnout, el estrés y las condiciones psicosociales que presentan las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca; explorando los elementos que caracterizan el impacto del estrés y el síndrome de burnout en la salud mental de las trabajadoras domésticas.

5.2 Participantes

El estudio se centra en un grupo de trabajadoras domésticas de la ciudad de Cali, Valle del Cauca, con una muestra de 18 participantes voluntarias. Las edades de las participantes varían entre los 18 y 60 años. La selección de las participantes se realizó mediante un muestreo de conveniencia, en el cual las personas se proponen como voluntarias para el estudio o responden a una invitación (Hernández, 2021). Todas las participantes residen en Cali y trabajan como empleadas domésticas. El objetivo del estudio es conocer el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca en Colombia.

5.3 Técnicas (Instrumentos o herramientas)

El proceso metodológico en esta investigación incluye la administración del Maslach Burnout Inventory (MBI) y la evaluación del estrés percibido con la Escala de Estrés Percibido (PSS), la revisión de fuentes secundarias y la obtención del consentimiento informado de las participantes. Estas técnicas, herramientas e instrumentos permitirán una recolección de datos precisa y completa, facilitando el análisis y la interpretación de los resultados para comprender mejor el nivel de impacto del síndrome de burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca.

5.3.1 *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

El Maslach Burnout Inventory (MBI), en su versión en español adaptada por Gil-Monte y Peiró (1997), se utilizará para evaluar el grado de afectación en las dimensiones del síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Este cuestionario de autodiligenciamiento consta de 22 ítems con respuestas de 0 (nunca) a 6 (todos los días), distribuidos en tres subescalas: Realización Personal, que mide sentimientos de autoeficacia; Agotamiento Emocional, que evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto por las demandas laborales; y Despersonalización, que mide el grado de frialdad y distanciamiento hacia el trabajo y los clientes (Guevara & Ocampo, 2016).

Figura 1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

CE =
DP =
RP =

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

ENCUESTA AL PERSONAL
MIBI
DE SERVICIOS HUMANOS

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE Vd. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

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

Nombre: _____
Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años
 No tengo hijos. Sí tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:
 Estudios primarios Bachillerato superior
 Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado
Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses.

Tiempo en esta profesión: años meses.

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

Fuente: Maslach, C., & Jackson, S. (1996a)

5.3.2 Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS)

La Escala de Estrés Percibido (PSS) de Cohen y Williamson (1988) mide los sentimientos y pensamientos de estrés en el último mes a través de 14 ítems con respuestas de 0 (nunca) a 4 (muy a menudo). La puntuación total se obtiene invirtiendo las respuestas de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 y sumando las puntuaciones de los 14 ítems. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de estrés percibido (Reyna, et al., 2019).

Tabla 1. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS) – versión completa 14 ítems

	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 que 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: Versión española (2.0) de la Perceived Stress Scale (PSS) de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

5.3.3 Revisión de Fuentes Secundarias

Se revisarán artículos y estudios previos para identificar los principales riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral de las trabajadoras domésticas, así como los factores que los originan. Esto incluye analizar de forma teórica aspectos como las condiciones de trabajo, las dinámicas interpersonales, las demandas emocionales y físicas, y la falta de apoyo social y profesional desde la mirada de los riesgos psicosociales presentes en la población de trabajadoras domésticas.

5.3.4 Consentimiento Informado

El consentimiento informado garantiza que los participantes comprendan claramente el proceso, sus derechos, responsabilidades y los posibles riesgos involucrados en la investigación. Este documento asegura que los participantes acepten voluntariamente ser parte del estudio (Carracedo, et al., 2017).

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el CC A123-300-5324, *ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN COLOMBIA*, que se llevará a cabo en su casa.

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

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

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

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

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

Firma del participante

Fecha

5.3.5 Entrevista

Para recopilar información sobre los niveles de estrés y síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas, se realizarán entrevistas utilizando los modelos de Maslach y Karasek. Las preguntas sociodemográficas y de evaluación incluirán la edad, el estado civil, el nivel educativo y el tiempo de experiencia laboral de las trabajadoras. También se recogerá una descripción de las condiciones laborales actuales, incluyendo las horas de trabajo, el tipo de contrato y el acceso a beneficios laborales.

Tabla 2. Preguntas sociodemográficas realizadas a cada trabajadora domestica

Preguntas Sociodemográficas	Nombre
	Ciudad - departamento, donde usted se encuentra
	Género
	Edad
	Estado civil
	Personas que tiene a cargo (¿cuántos?, hijos, padres u otros)
	Nivel de estudios (primaria, secundaria, pregrado, posgrado)
	Modalidad de contrato- situación laboral (contrato fijo, indefinido, verbal, por horas)
	Horario de trabajo
	Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a
	Zona donde vive (rural o urbana) tipo de vivienda (arrendada, propia, otra)
	Otra pregunta que considere el entrevistador (a)

Tabla 3. Cuestionario Maslach y Karasek

Modelo de Maslach Agotamiento emocional	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta
	¿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.
	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?
Modelo de Maslach Falta de realización personal	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?
	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?

Modelo de Karasek Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek Control sobre el trabajo	¿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? 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? ¿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? ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Fuente: Elaboración propia (2024)

5.4 Fases del trabajo de campo

5.4.1 Fase 1: Examinar estudios previos, informes y bases de datos sobre el impacto del estrés y el síndrome de burnout de las trabajadoras domésticas en distintos contextos.

Para contextualizar y complementar los hallazgos del estudio en Cali, Valle del Cauca, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura científica y estudios previos pertinentes, para obtener información relevante sobre la prevalencia, factores de riesgo, y consecuencias del estrés y el burnout en trabajadoras doméstica. Se espera obtener un diagnóstico pertinente de las condiciones laborales en Cali, basado tanto en la literatura revisada como en los resultados de las pruebas realizadas.

5.4.2 Fase 2: Identificar los Niveles de Estrés en Trabajadoras Domésticas en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca

Para identificar los niveles de estrés en las trabajadoras domésticas en Cali, se administrarán cuestionarios estandarizados diseñados para evaluar el estrés específicamente adaptados a este contexto. Los datos recogidos se analizarán estadísticamente para identificar patrones y niveles de estrés significativos en la población estudiada, proporcionando una visión clara de la situación actual.

5.4.3 Fase 3: Conocer los Niveles de Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca

Se evaluarán los niveles de síndrome de burnout en las trabajadoras domésticas de Cali mediante el uso de cuestionarios validados y reconocidos internacionalmente. Los resultados obtenidos se analizarán para determinar la prevalencia y nivel de impacto del síndrome de burnout en esta población específica. Este análisis proporcionará una comprensión detallada del impacto psicológico y emocional del trabajo doméstico en Cali.

5.5 Categorización y clasificación

El siguiente estudio al ser un proceso de investigación teórico descriptivo, implicó el rastreo y análisis de literatura con el interés de desarrollar una investigación enfocada en el impacto del estrés y el síndrome de burnout en la salud mental de las trabajadoras domésticas en Colombia (Cali – Valle del Cauca). Para lo cual se hizo la revisión de investigaciones publicadas durante el periodo correspondido entre los años 2019 a 2024 en español, en las bases de datos Scielo, Redalyc, Scopus, Taylor & Francis y Dialnet, utilizando como palabras clave de búsqueda los términos “trabajadoras domésticas”, “síndrome de burnout”, “estrés laboral”, “Riesgos psicosociales”.

Al realizar la búsqueda hasta el momento se han encontrado 25 artículos, de los que se descartaron aquellos que no hacían un aporte significativo a la resolución de los objetivos específicos. De acuerdo con esto, finalmente se han tomado 22 artículos para el desarrollo de la investigación, dentro de los cuales se cuentan aquellos artículos utilizados en el desarrollo de la metodología.

Para la organización de los artículos se creará una base de datos en Excel, seguido de una matriz analítica con las siguientes categorías: condiciones laborales, niveles de estrés laboral, síndrome de burnout y riesgos psicosociales. Teniendo estipuladas las categorías se procede a realizar la aplicación, vaciado y análisis de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Estrés Percibido

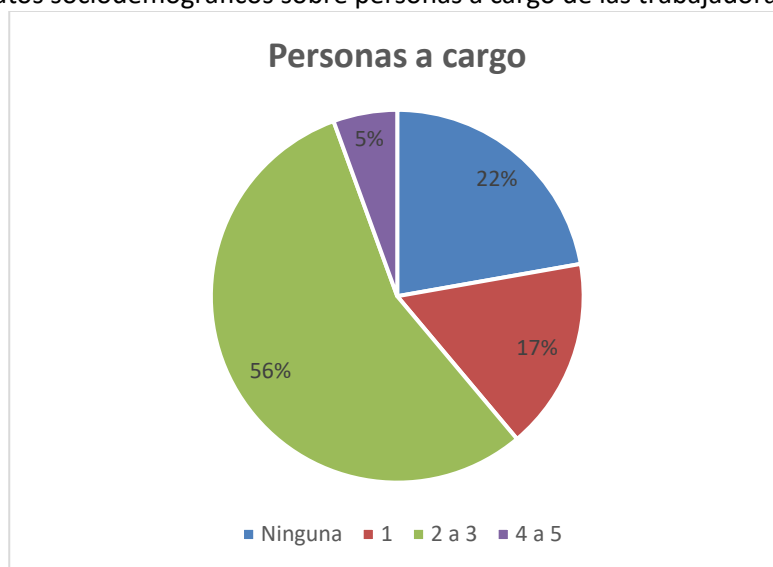
(PSS). Seguido del proceso de recolección de datos documental y experimental, se realizará la descripción de los hallazgos por cada categoría observando aspectos comunes y divergentes, y las posibles relaciones existentes, respondiendo a los objetivos, y dando lugar a la discusión y conclusiones que se presentan en este artículo.

6 Resultados

6.1 Resultados Cuantitativos con base al MBI y la PSS

El presente estudio de enfoque mixto analiza los resultados obtenidos a partir de una extensa revisión bibliográfica y la aplicación de instrumentos como el MBI y la PSS. Estas herramientas se emplearon para evaluar las categorías de síndrome de burnout y estrés, alineándose con la resolución de los objetivos específicos del estudio.

Figura 2. Datos sociodemográficos sobre personas a cargo de las trabajadoras domesticas

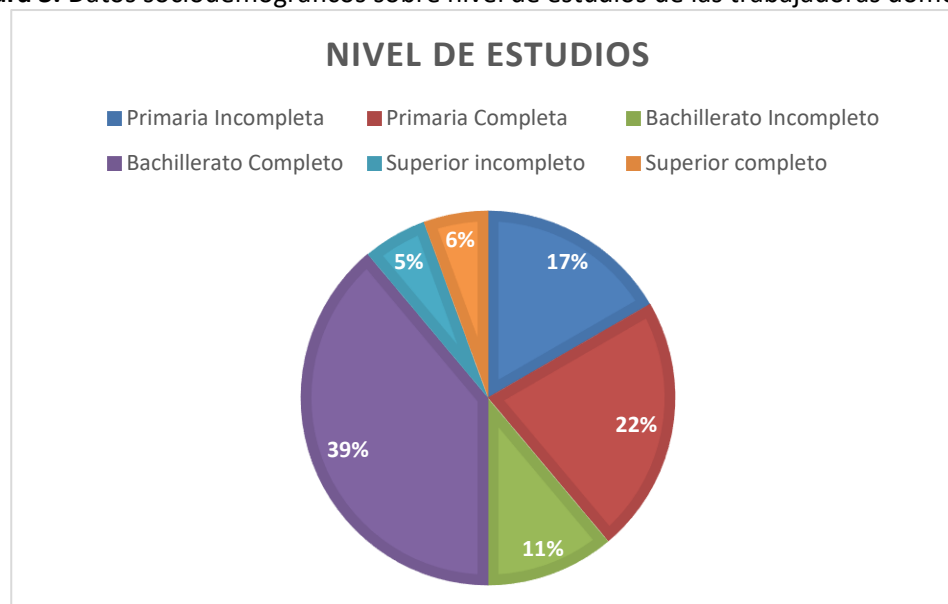


Fuente: Elaboración propia (2024)

La muestra del estudio incluyó a 18 trabajadoras domésticas, con una edad promedio de 42 años. El 72% correspondiente a 13 de las participantes son cabeza de familia, mientras que el 28% correspondiente a 5 participantes, no lo son. En cuanto a las responsabilidades familiares, el 22% (4 participantes) no tiene personas a su cargo, el 17% (3 participantes) tiene una persona a su cargo, el

56% (10 participantes) tiene entre dos y tres personas a su cargo, y el 6% (1 participante) tiene entre cuatro y cinco personas a su cargo.

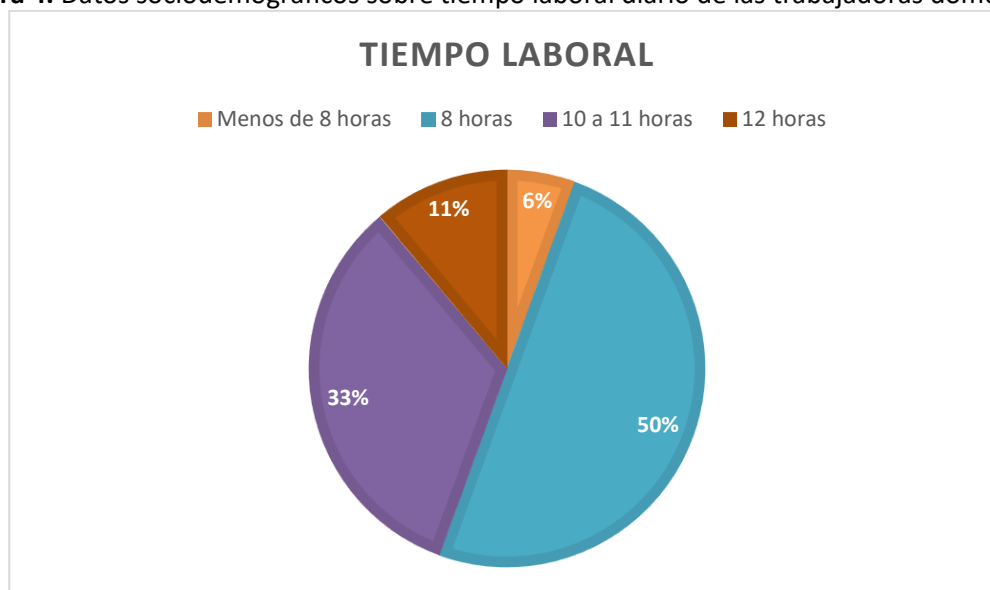
Figura 3. Datos sociodemográficos sobre nivel de estudios de las trabajadoras domesticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

Respecto al nivel educativo, el 17% (3 participantes) de las trabajadoras tiene estudios primarios incompletos, el 22% (4 participantes) ha completado la educación primaria, el 11% (2 participantes) tiene estudios secundarios incompletos, el 39% (7 participantes) ha completado la educación secundaria, el 6% (1 participante) ha completado estudios universitarios, y el 6% (1 participante) restante tiene estudios universitarios incompletos.

Figura 4. Datos sociodemográficos sobre tiempo laboral diario de las trabajadoras domesticas



Fuente: Elaboración propia (2024)

En términos de carga laboral, el 6% (1 participante) de las trabajadoras domésticas trabaja menos de 8 horas al día, el 50% (9 participantes) trabaja 8 horas diarias, el 33% (6 participantes) trabaja entre 10 y 11 horas diarias, y el 11% (2 participantes) trabaja 12 horas diarias. Estos datos proporcionan una visión detallada de las condiciones demográficas, educativas y laborales de las participantes, permitiendo una comprensión más profunda de los factores que contribuyen al estrés y el síndrome de burnout en este grupo de trabajadoras.

6.2 Resultados y análisis de la Categoría 1: Síndrome de Burnout.

Teniendo en cuenta las bases teóricas y los resultados de la prueba MBI, El análisis de la categoría denominada Síndrome de burnout, se realiza bajo la mirada de las subcategorías agotamiento emocional, Despersonalización (Cinismo), Eficacia profesional (Realización personal), para dar respuesta al objetivo específico de conocer los niveles de síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

El síndrome de burnout se distingue por niveles altos en las áreas de agotamiento emocional y despersonalización, y por niveles bajos en la eficacia profesional. Es esencial realizar un análisis

detallado de estos aspectos para evaluar la gravedad del síndrome, que puede variar dependiendo de si los síntomas se manifiestan en una, dos o las tres categorías. Además, la gravedad también depende de cómo se comparan los resultados con los valores de referencia (bajo, medio, alto). Este análisis es fundamental para identificar tanto las fortalezas como las debilidades entre las trabajadoras domésticas evaluadas.

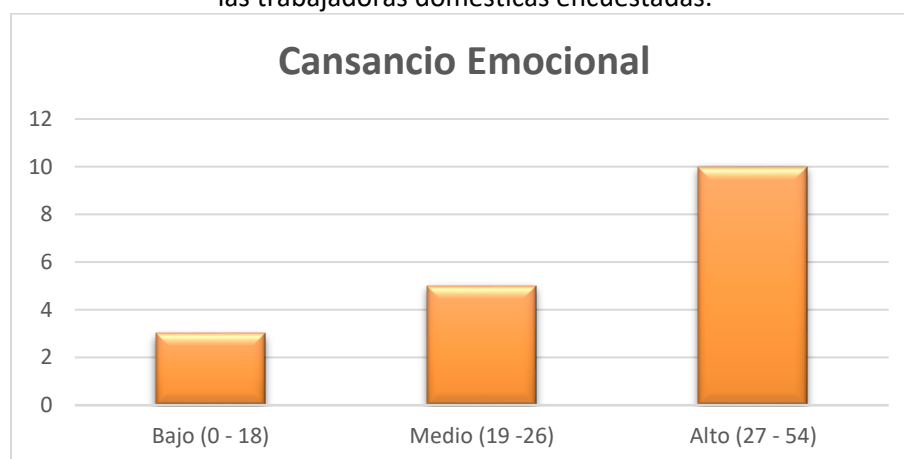
Tabla 4. Valores de referencia de la prueba MBI

Subcategorías	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: Maslach, C., & Jackson, S. (1996a) como se cita en Carvajal, et al. (2022)

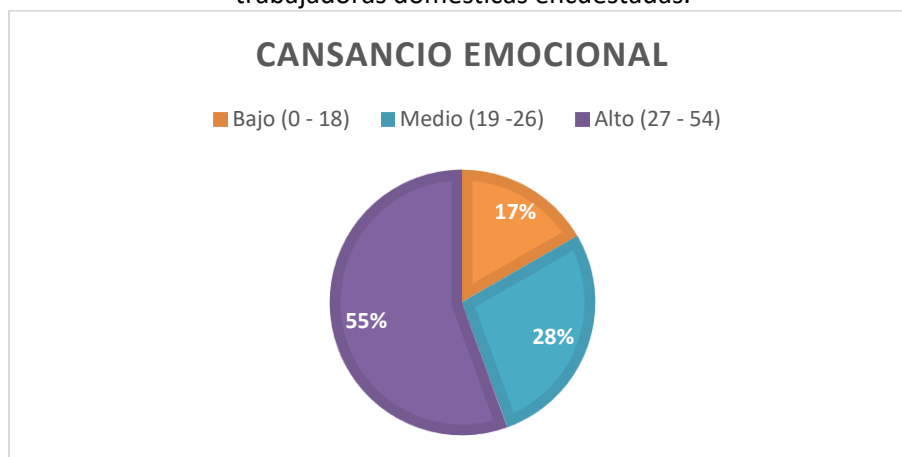
6.2.1 *Cansancio emocional*

Figura 5. Gráfico de barra de resultados para los niveles de cansancio emocional presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 6. Gráfico circular de resultados para los niveles de cansancio emocional presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Un 17% (3 participantes) de las trabajadoras domésticas presenta un nivel bajo de cansancio emocional. Esto sugiere que una minoría relativamente pequeña de las participantes no experimenta altos niveles de agotamiento emocional. El 28% (5 participantes) de las trabajadoras domésticas evaluadas tiene un nivel medio de cansancio emocional. Esta proporción representa a las personas que experimentan estrés emocional ocasionalmente, pero no de manera severa. Es un grupo significativo que podría beneficiarse de estrategias de gestión del estrés para prevenir que su cansancio emocional aumente a niveles más altos. Más de la mitad de las participantes (56% = 10) presenta un nivel alto de cansancio emocional. Este es un hallazgo preocupante, ya que indica que una gran mayoría de la población estudiada está experimentando un grado significativo de agotamiento emocional. Este grupo está en riesgo de desarrollar problemas más graves como el síndrome de burnout si no se implementan intervenciones adecuadas.

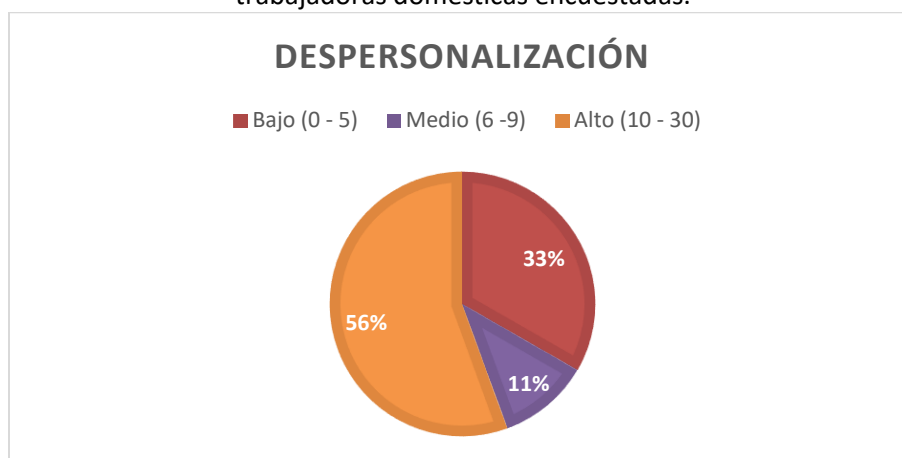
6.2.2 Despersonalización (cinismo)

Figura 7. Gráfico de barras de resultados para los niveles de despersonalización presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 8. Gráfico circular de resultados para los niveles de despersonalización presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



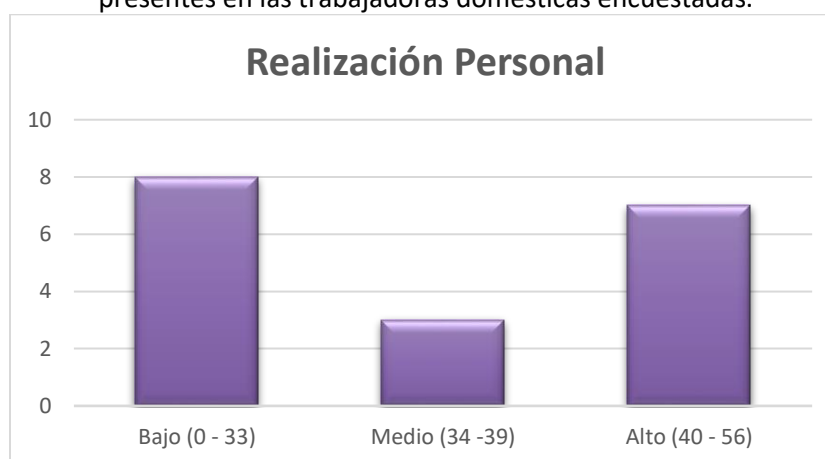
Fuente: Elaboración propia (2024)

El 33% (6 participantes) de las trabajadoras domésticas estudiadas presenta un nivel bajo de despersonalización. Esto indica que aproximadamente un tercio de los individuos mantiene un grado saludable de empatía y conexión con los demás, sin desarrollar actitudes cínicas o desapegadas hacia su trabajo o las personas con las que interactúan. El 11% correspondiente a 2 de las participantes tiene un nivel medio de despersonalización. Este grupo podría estar comenzando a desarrollar sentimientos de

desapego y cinismo, pero todavía no es una mayoría significativa. El 56% (10 participantes) de las trabajadoras domésticas estudiadas presenta un nivel alto de despersonalización. Esto es preocupante, ya que más de la mitad de los individuos experimentan un desapego significativo y actitudes cínicas hacia su trabajo y las personas a su alrededor. Este nivel alto de despersonalización es un claro indicador de burnout avanzado y requiere intervenciones urgentes.

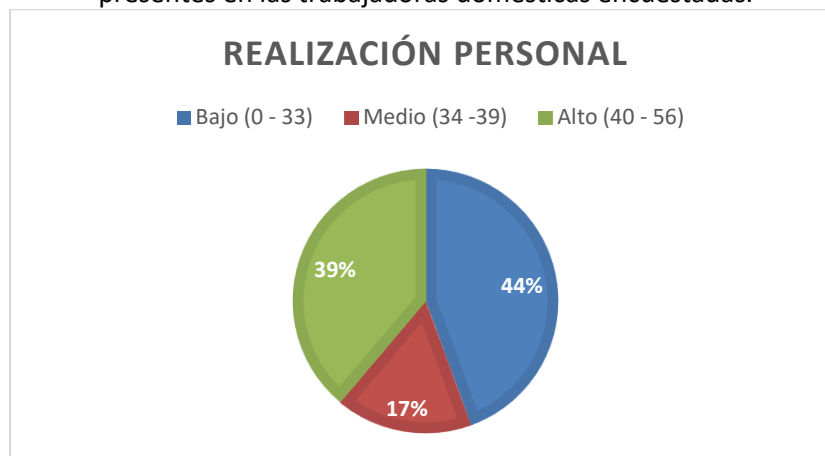
6.2.3 Realización personal (Eficacia profesional)

Figura 9. Gráfico de barras de resultados de la tabulación de los niveles de realización personal presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 10. Gráfico circular de resultados de la tabulación de los niveles de realización personal presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

El 44% (8 participantes) de las trabajadoras domésticas estudiadas presenta un nivel bajo de realización personal. Esto sugiere que casi la mitad de los individuos no se siente satisfecho o realizado con su trabajo. Esta falta de realización puede estar relacionada con diversos factores, como la falta de reconocimiento, oportunidades limitadas para el crecimiento y desarrollo personal y profesional, o un ambiente laboral poco estimulante. El 17% correspondiente a 3 de las participantes tiene un nivel medio de realización personal. Este grupo puede experimentar momentos de satisfacción y realización, pero no de manera constante. Es importante identificar qué factores podrían ayudar a estos individuos a alcanzar un mayor sentido de realización en su trabajo. El 39% (7 participantes) de las trabajadoras domésticas participantes presenta un nivel alto de realización personal. Esto indica que una parte significativa de los individuos se siente satisfecha y realizada en su trabajo. Estos empleados probablemente experimentan un alto nivel de motivación y compromiso, y es esencial mantener y fomentar estas condiciones para asegurar su bienestar y productividad.

6.2.4 *Análisis global de resultados individuales*

Tabla 5. Resultados individuales por cada subcategoría de la prueba MBI

Participantes	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Participante 1	23	1	45
Participante 2	43	10	42
Participante 3	43	17	44
Participante 4	44	23	31
Participante 5	20	21	24
Participante 6	9	5	8
Participante 7	19	5	25
Participante 8	47	22	19
Participante 9	54	29	47
Participante 10	29	4	46
Participante 11	12	3	38
Participante 12	16	9	35
Participante 13	21	6	45
Participante 14	22	5	36
Participante 15	34	13	27
Participante 16	28	14	18
Participante 17	42	20	45

Participante 18	29	12	22
------------------------	-----------	-----------	-----------

Fuente: Elaboración propia (2024)

El análisis de los datos individuales revela que un grupo significativo de las trabajadoras domésticas participantes experimenta elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización, lo que sugiere una alta probabilidad de estar sufriendo burnout. Las participantes 2, 3, 4, 8, 9, 17 y 18 muestran altos niveles en ambas dimensiones, lo que indica un nivel crítico de desgaste emocional y cinismo. Sin embargo, hay participantes como el 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 13 y 17 que, a pesar de estos altos niveles de cansancio y despersonalización, mantienen una alta realización personal, lo que sugiere que encuentran significado y satisfacción en su trabajo. En contraste, las participantes 5, 6, 7, 8, 15, 16 y 18 presentan baja realización personal, lo que impacta negativamente en su motivación y compromiso laboral, y muchos también presentan elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

6.3 Resultados y análisis de la Categoría 2: Estrés

Teniendo en cuenta las bases teóricas y los resultados de la prueba Escala de Estrés Percibido (PSS), El análisis de la categoría denominada Estrés, se realiza bajo la mirada de las subcategorías estrés percibido, y afrontamiento del estrés, para dar respuesta al objetivo específico de identificar los niveles de estrés en trabajadoras domésticas en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

Tabla 6. Valores de referencia de la PSS

Estrés percibido	Descripción de valores
0-14	Casi nunca o nunca está estresado
15-28	De vez en cuando estresado
29-42	A menudo esta estresado
43-56	Muy a menudo esta estresado

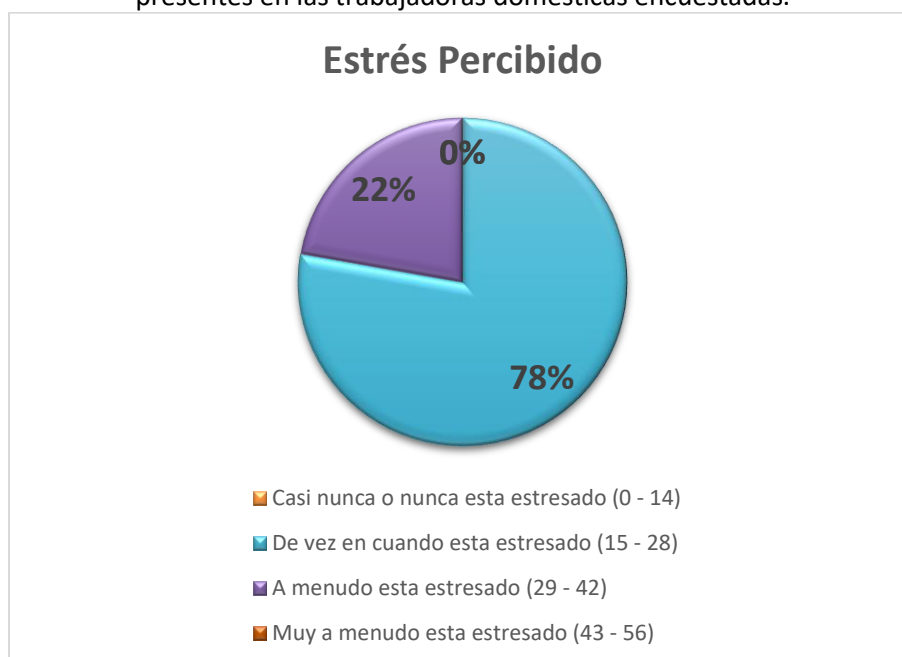
Fuente: Cohen, S. (1988) como se cita en Torres, et al. (2015)

Figura 11. Gráfico de barras de resultados de la tabulación de los niveles de estrés percibido presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 12. Gráfico circular de resultados de la tabulación de los niveles de estrés percibido presentes en las trabajadoras domésticas encuestadas.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Los datos muestran que ninguna de las trabajadoras domésticas se encuentra en el rango de "Casi nunca o nunca está estresada" (0-14 puntos), lo cual indica que todas las participantes experimentan algún nivel de estrés. La mayoría, el 78% (14 participantes), reporta estar "De vez en cuando estresada" (15-28 puntos). Esto sugiere que, aunque el estrés es una parte regular de su

experiencia laboral, no es constantemente abrumador para ellas. Sin embargo, un 22% (4 participantes) de las trabajadoras domésticas indican que "A menudo están estresadas" (29-42 puntos), lo cual es una señal de preocupación, ya que un estrés frecuente puede llevar a consecuencias negativas para la salud física y mental si no se gestiona adecuadamente.

6.3.1 Estrés Percibido y Nivel de Estrés

Tabla 7. Resultados por cada subcategoría de la PSS

Participantes	Estrés Percibido	Afrontamiento del estrés percibido	Nivel de estrés
Participante 1	11	4	15
Participante 2	17	6	23
Participante 3	14	10	24
Participante 4	26	16	42
Participante 5	7	21	28
Participante 6	7	21	28
Participante 7	13	12	25
Participante 8	18	13	31
Participante 9	22	6	28
Participante 10	14	5	19
Participante 11	15	5	20
Participante 12	11	10	21
Participante 13	18	8	26
Participante 14	17	11	28
Participante 15	20	7	27
Participante 16	22	16	38
Participante 17	11	11	22
Participante 18	16	14	30

Fuente: Elaboración propia (2024)

Analizando los datos, observamos que la mayoría de las trabajadoras domésticas se encuentran en el rango de "De vez en cuando estresado" (15-28 puntos), lo que incluye a los participantes 2, 4, 8, 9, 11, 14, 15 y 16. Esto representa una carga significativa de estrés que, aunque no es constante, afecta regularmente su bienestar. Participantes como el 4 y el 16 se encuentran en los límites superiores del rango "De vez en cuando estresado" y bordean el siguiente rango, "A menudo estresado". Solo una pequeña porción de participantes, como los participantes 1, 3, 5, 6, 10, 12 y 17, están en el rango de

"Casi nunca o nunca estresado" (0-14 puntos). No hay participantes en el rango de "Muy a menudo estresado" (43-56 puntos), lo cual es positivo.

6.3.2 Afrontamiento del Estrés Percibido

Para el afrontamiento del estrés percibido, los puntajes pueden variar y se interpretan generalmente en términos de capacidad de manejo del estrés, y también depende de cuánto difieran los resultados de los valores de referencia (bajo, medio, alto).

Tabla 8. Valores de referencia para los niveles de afrontamiento de estrés percibido

Intervalos de puntuación	Descripción de los valores
0 - 10	Bajo afrontamiento del estrés
11 - 20	Moderado afrontamiento del estrés
21 - 30	Alto afrontamiento del estrés

Fuente: Cohen, S. (1988) como se cita en Torres, et al. (2015)

El afrontamiento del estrés percibido varía significativamente entre los participantes. Participantes como el 5, 6, 7, y 8 muestran altos niveles de afrontamiento (21, 21, 12, 13 puntos respectivamente), lo cual es un indicativo positivo de su capacidad para manejar el estrés. Sin embargo, participantes como el 1, 2, 10 y 11 muestran bajos niveles de afrontamiento (4, 6, 5, 5 puntos respectivamente), lo que sugiere que pueden beneficiarse de estrategias y recursos adicionales para gestionar su estrés. Es notable que algunos participantes con altos niveles de estrés percibido también tienen buenos mecanismos de afrontamiento, como el participante 16 (estrés percibido: 22, afrontamiento: 16), mientras que otros con menores niveles de estrés percibido tienen un afrontamiento menos eficaz, como el participante 1 (estrés percibido: 11, afrontamiento: 4).

6.4 Resultados cualitativos con base a la entrevista centrada en el modelo de Malash y Karasek

Para presentar los resultados cualitativos de la investigación basada en las preguntas de entrevista realizadas a 18 trabajadoras domésticas en Cali, Colombia, se estructura la información siguiendo un enfoque temático según los modelos de Maslach y Karasek, así como la información proporcionada.

6.4.1 Modelo de Maslach

6.4.1.1 Agotamiento Emocional

La mayoría de las trabajadoras domésticas reportaron experimentar una considerable sobrecarga emocional debido a la naturaleza exigente de su trabajo. Además de la carga física, mencionaron sentir un profundo agotamiento mental, una combinación que aumenta la percepción del estrés y afecta su bienestar general. Factores como la falta de descanso, la presión para realizar múltiples tareas y las expectativas poco realistas de los empleadores contribuyen significativamente a esta sobrecarga. Una trabajadora expresó que el cansancio físico se combina con la "sensación de nunca estar haciendo lo suficiente", lo cual le genera ansiedad y dificultad para dormir. Este nivel de estrés constante no solo afecta su desempeño laboral, sino también su vida personal, resultando en un círculo vicioso de agotamiento.

Muchas trabajadoras expresaron que se sienten obligadas a realizar tareas que consideran excesivamente demandantes o emocionalmente difíciles. Un ejemplo recurrente fue el cuidado de personas mayores o niños en condiciones complicadas sin la capacitación adecuada, lo que aumenta el estrés emocional. Además, algunas trabajadoras sienten que no tienen la opción de rechazar tareas por temor a perder su empleo, lo cual incrementa su sensación de vulnerabilidad. Esta imposibilidad de decir "no" a ciertas labores no solo las desgasta emocionalmente, sino que también limita su capacidad para establecer límites saludables en su entorno laboral.

6.4.1.2 Despersonalización

Las respuestas indican que la falta de amabilidad y respeto por parte de los empleadores tiene un impacto significativo en el estado emocional de las trabajadoras. Algunas trabajadoras señalaron sentirse "invisibles" o "menospreciadas", lo que las lleva a desarrollar una actitud distante o apática en el trabajo. Este tipo de trato afecta su autoestima y su percepción de valor dentro de la estructura

laboral. Un caso particular mencionado fue el de una empleada que dejó de hablar directamente con su empleador debido al trato descortés, limitando la comunicación a lo estrictamente necesario. Esta actitud de distanciamiento, aunque es un mecanismo de defensa, contribuye a la erosión de las relaciones laborales y a la intensificación de la despersonalización.

Las circunstancias que más contribuyen a la despersonalización incluyen el maltrato verbal, la falta de reconocimiento por su trabajo, y la constante presión para cumplir con tareas adicionales no acordadas inicialmente. Estas situaciones aumentan la tendencia de las trabajadoras a distanciarse emocionalmente como mecanismo de defensa. La despersonalización también surge como una respuesta al sentimiento de impotencia ante situaciones injustas, donde las trabajadoras se ven obligadas a aceptar condiciones laborales que no son justas ni equitativas. Este distanciamiento no solo afecta su rendimiento laboral, sino que también influye en su salud mental, perpetuando un ciclo de agotamiento emocional y alienación en el trabajo.

6.4.1.3 Falta de Realización Personal

Una gran parte de las trabajadoras expresó que consideran frecuentemente cambiar de trabajo debido a la falta de oportunidades de crecimiento personal y profesional, el bajo salario, y las condiciones laborales precarias. Sin embargo, muchas también mencionaron la dificultad de encontrar otras opciones laborales debido a su nivel educativo y la falta de capacitación. La mayoría de las trabajadoras no sienten que su empleo actual les haya permitido crecer personalmente. Expresan que sus tareas diarias no les ofrecen desafíos intelectuales ni oportunidades para desarrollar nuevas habilidades. Algunas mencionaron que la falta de tiempo libre y recursos les impide estudiar o capacitarse en otras áreas.

Además de la falta de oportunidades de crecimiento personal y profesional, otro aspecto que las trabajadoras domésticas destacan es la monotonía de las tareas diarias, lo cual contribuye a una sensación de estancamiento. Una trabajadora mencionó que, aunque ha aprendido algunas habilidades

domésticas, siente que estas no le aportan valor fuera de su entorno laboral, limitando sus perspectivas futuras. Asimismo, la carencia de reconocimiento y la falta de retroalimentación positiva de los empleadores refuerzan la percepción de que su trabajo no es valioso ni significativo. Algunas trabajadoras expresaron que, aunque desean mejorar sus condiciones de vida y encontrar empleos que les permitan un mayor desarrollo personal, sienten que están atrapadas en su situación actual debido a la falta de educación formal y las limitadas opciones laborales.

6.4.2 Modelo de Karasek

6.4.2.1 Demanda Psicológica

Las trabajadoras coincidieron en que la mejora de sus condiciones laborales pasa por el reconocimiento legal de sus derechos laborales, incluyendo un salario mínimo justo, horarios regulados, y acceso a la seguridad social. Además, señalaron la importancia de un trato respetuoso por parte de los empleadores. La mayoría ha experimentado actitudes hostiles, como gritos o desprecios, lo que afecta su rendimiento y estado emocional. Esto conduce a un entorno de trabajo tenso y a menudo las hace dudar de su propia competencia.

Al profundizar en las demandas psicológicas de su trabajo, varias trabajadoras mencionaron que las expectativas poco realistas y la presión para realizar tareas adicionales sin previo aviso son fuentes constantes de estrés. Este tipo de demandas no solo aumentan la carga de trabajo física, sino que también generan un estrés mental significativo al no sentirse capaces de cumplir con todas las expectativas impuestas. Además, la incertidumbre sobre las tareas diarias y la falta de claridad en las instrucciones de los empleadores también contribuyen a una mayor tensión psicológica. Algunas trabajadoras señalaron que la ambigüedad en sus roles y responsabilidades provoca ansiedad, ya que se sienten constantemente evaluadas y temen no estar cumpliendo con las expectativas.

6.4.2.2 Control sobre el Trabajo

Aunque las trabajadoras tienen alguna autonomía para decidir cómo llevar a cabo sus tareas diarias, mencionan que decisiones más importantes, como compras o cambios en las tareas asignadas, deben ser aprobadas por los empleadores. Esta falta de control en decisiones clave les genera frustración. Aunque se les permite cierta flexibilidad en la ejecución de sus tareas, la mayoría sigue instrucciones estrictas impuestas por los empleadores. Pocas sienten que tienen verdadera libertad en la gestión de su trabajo.

La falta de control sobre el trabajo se refleja no solo en la incapacidad de tomar decisiones clave, sino también en la imposición de tareas que están fuera de sus competencias o que no fueron acordadas previamente. Muchas trabajadoras domésticas expresaron que, aunque tienen cierta flexibilidad para organizar su día, esta autonomía es superficial, ya que deben seguir directrices estrictas de los empleadores. Esta situación genera un sentimiento de impotencia, ya que no pueden influir significativamente en su entorno de trabajo ni en las condiciones bajo las cuales realizan sus tareas. En algunos casos, las trabajadoras señalaron que la falta de participación en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo les hace sentir que su opinión no es valorada, lo que contribuye a un menor compromiso y satisfacción laboral.

6.4.2.3 Apoyo Social en el Trabajo

Las respuestas estuvieron divididas; algunas trabajadoras sienten que pueden contar con sus empleadores o con otros miembros de la familia para situaciones difíciles, mientras que otras prefieren buscar apoyo en sus propios hogares y no en el lugar de trabajo. Hubo opiniones divididas. Algunas trabajadoras mencionaron haber recibido bonificaciones y reconocimientos, aunque muchas consideran que esto no se traduce en una mejora significativa en su calidad de vida. Señalan que el apoyo social debería incluir oportunidades de desarrollo, como acceso a educación o tiempo para estar con sus familias.

El apoyo social es percibido de manera dispar entre las trabajadoras domésticas. Algunas mencionaron que el trato respetuoso y el reconocimiento ocasional por parte de los empleadores pueden servir como una forma de apoyo social, aunque esto no siempre es suficiente para contrarrestar el estrés laboral. Sin embargo, una mayoría indicó que el apoyo social efectivo, como la posibilidad de acceder a una red de colegas o recibir asesoramiento en situaciones de conflicto, es prácticamente inexistente en su entorno laboral. La falta de apoyo social se agrava en situaciones en las que las trabajadoras se sienten aisladas, tanto en el ámbito laboral como personal. Esta carencia de redes de apoyo refuerza la sensación de soledad y desprotección, exacerbando los efectos negativos del estrés y el burnout.

6.5 Resultados y análisis de las bases teóricas

El trabajo doméstico, aunque vital para el funcionamiento de muchos hogares, se lleva a cabo frecuentemente en condiciones que pueden dañar la salud tanto mental como física de las trabajadoras de servicios domésticos. En particular, el burnout y el estrés son problemas comunes que influyen de forma negativa a este grupo. A nivel mundial, las trabajadoras domésticas enfrentan desafíos únicos, como largas jornadas laborales, falta de derechos laborales básicos y poco reconocimiento social, factores que contribuyen significativamente al estrés laboral (López & Loza, 2019; Velázquez, et al., 2020). El síndrome de burnout se puede entender como una forma de agotamiento o cansancio de tipo emocional, despersonalización o también entendido como cinismo, y una baja realización personal, es una consecuencia común de estas condiciones (Yoldi, et al., 2024). Estudios internacionales indican que la incidencia del burnout es considerablemente elevada entre las trabajadoras domésticas debido a la alta demanda laboral y la falta de apoyo social (Matud, et al., 2023; Salas & Ordóñez, 2023).

En América Latina, la situación varía, pero a menudo incluye condiciones laborales informales y bajos salarios, lo que suele resultar en elevados niveles de estrés y signos de burnout, agravados por la

falta de regulación laboral y el aislamiento social (López & Loza, 2019; Velázquez, et al., 2020). En Colombia las trabajadoras domésticas enfrentan múltiples fuentes de estrés, como la inestabilidad laboral, la carga de trabajo excesiva y el carente reconocimiento (Quiñones, 2019; Muñoz, 2019). El síndrome de burnout es común, manifestándose principalmente en el agotamiento emocional y la despersonalización, lo que afecta negativamente su bienestar general y calidad de vida (Fleischer, 2021; Donado, 2021; Arboleda, et al., 2022).

Las trabajadoras domésticas enfrentan múltiples riesgos psicosociales que afectan gravemente su salud mental y bienestar (Casafus & Vásquez, 2023). El estrés laboral es una reacción frecuente ante las demandas y presiones que superan o sobrepasan sus capacidades, habilidades y experiencia cognitiva, desafiando sus herramientas personales para sobrellevar estas situaciones. Estas demandas pueden surgir de la carga de trabajo, el poco control y manejo adecuado sobre sus tareas y horarios, y la inseguridad laboral. La sensación y percepción de poca estabilidad en el empleo y la poca confianza e incertidumbre respecto al futuro, a menudo debido a contratos informales o temporales, aumentan en gran medida el estado de vulnerabilidad de las trabajadoras a despidos que pueden llegar a ser injustificados y cambios abruptos en sus condiciones laborales (López & Loza, 2019; Velázquez, et al., 2020).

El síndrome de burnout puede estar influenciado por factores propios del lugar del trabajo y características individuales. La carga emocional y física del trabajo doméstico, que incluye el cuidado de personas que requieren de un cuidado y atención plena por su condición dependiente y la realización de tareas físicamente exigentes, puede ser agotadora y contribuir al estrés crónico y desgaste emocional (Santaella, 2022; Bartolomé, et al., 2022; Martínez, 2022). Por otro lado, la fatiga laboral que también se hace presente, es el producto de la relación entre la persona y el trabajo, y se ve afectada por experiencias fuera del ámbito laboral que influyen en el rendimiento y bienestar del trabajador. Las

trabajadoras domésticas, debido a la naturaleza demandante de su labor, a menudo experimentan un cansancio acumulado que afecta tanto su vida laboral como personal.

Factores como la inestabilidad en el empleo, la ausencia de control sobre las tareas, La presión emocional y física, los prejuicios y tratos discriminativos, así como el distanciamiento interpersonal, la desigualdad de género y la carencia de apoyo tanto social como emocional son comunes en el ambiente laboral de las trabajadoras domésticas (Osorio, et al., 2024). La inseguridad laboral y la incertidumbre sobre el futuro incrementan la exposición a despidos arbitrarios y a cambios repentinos en las condiciones laborales, así como la carencia de autonomía y capacidad de decisión en el trabajo genera sentimientos de frustración e impotencia, ya que las trabajadoras no pueden controlar las tareas que realizan ni sus horarios laborales. El trabajo doméstico, debido a la responsabilidad de atender a personas dependientes y realizar tareas físicas demandantes, puede ser emocional y físicamente agotador, contribuyendo al estrés crónico (Casafus & Vásquez, 2023).

La discriminación y estigmatización debido a la naturaleza del trabajo y la posición socioeconómica de las trabajadoras domésticas se manifiesta en salarios bajos, falta de reconocimiento y trato injusto (Salas & Ordóñez, 2023). El trabajo doméstico puede ser solitario, con poco contacto social fuera del entorno laboral, por lo que el riesgo de sufrir depresión y ansiedad es significativo. Las trabajadoras domésticas suelen recibir salarios inferiores, enfrentar condiciones laborales inadecuadas y tener limitadas oportunidades de mejora y de desarrollo profesional, afectando negativamente su autoestima y bienestar psicológico (Arboleda, et al., 2022). La falta de redes de apoyo social y emocional fuera del trabajo hace que las trabajadoras se sientan solas y desprovistas de recursos para enfrentar tanto los retos laborales como los personales (Casafus & Vásquez, 2023).

7 Discusiones

Este estudio ha permitido una comprensión más profunda del impacto del burnout y el estrés en las trabajadoras domésticas de Cali, Valle del Cauca. Los resultados obtenidos a partir del MBI, la PSS, y la entrevista basada en el modelo de Maslach y de Karasek, revelan una situación preocupante para este grupo laboral, destacándose altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y estrés percibido. El análisis de los resultados tanto cuantitativos como cualitativos revela que las trabajadoras domésticas enfrentan una combinación de factores estresantes que incluyen tanto la carga emocional como las limitaciones en el control sobre su trabajo y la falta de apoyo social. Estos factores están alineados con las teorías de Maslach y Karasek, que identifican el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal como componentes clave del síndrome de burnout, y subrayan la importancia de la demanda psicológica y el control en el trabajo para la salud mental.

El análisis de la categoría "Síndrome de Burnout" muestra que más de la mitad de las trabajadoras domésticas evaluadas experimentan niveles elevados de cansancio emocional y despersonalización, lo que indica un avanzado estado de burnout muy ligado a las demandas psicológicas del mismo. Este hallazgo es coherente con investigaciones previas que identifican el agotamiento emocional como un síntoma predominante del burnout en entornos laborales con altas demandas y escaso reconocimiento (López & Loza, 2019; Matud, et al., 2023; Osorio, et al, 2024). La elevada prevalencia de despersonalización es también un indicador preocupante, ya que sugiere una desconexión emocional significativa y la adopción de actitudes cínicas hacia el trabajo, lo cual puede influir generando afectaciones negativas tanto la forma como se desempeña el individuo en sus las relaciones interpersonales como en el rendimiento laboral (Velázquez, et al., 2020).

Por otro lado, los resultados en la subcategoría de realización personal reflejan una división entre las trabajadoras que se sienten realizadas en su trabajo y aquellas que no lo están. La falta de realización personal es motivo de preocupación, ya que la insatisfacción laboral puede influir y agravar

los síntomas de burnout reduciendo la motivación y el compromiso con el trabajo (Yoldi, et al., 2024). Sin embargo, algunas trabajadoras que, a pesar de experimentar agotamiento y despersonalización, reportan altos niveles de realización personal parecen encontrar un sentido de propósito que podría mitigar algunos de los efectos negativos del burnout (Salas & Ordóñez, 2023).

En cuanto al análisis de la categoría "Estrés", se observó que una proporción significativa de las trabajadoras domésticas reporta estar "de vez en cuando estresadas", mientras que un porcentaje menor, pero no insignificante, se encuentra "a menudo estresado". Este estrés frecuente es motivo de preocupación, ya que podría ser un precursor de problemas más graves de salud física y mental si no se implementan estrategias de manejo adecuadas (Quiñones, 2019; Muñoz, 2019). La variabilidad en los niveles de afrontamiento del estrés entre las participantes sugiere que, mientras algunas trabajadoras poseen mecanismos efectivos para manejar el estrés, otras podrían beneficiarse significativamente de intervenciones orientadas a fortalecer sus habilidades de afrontamiento (Torres et al., 2015).

En cuanto al modelo de Karasek se complementan los hallazgos al destacar cómo la alta demanda psicológica combinada con un bajo control sobre el trabajo aumenta el riesgo de estrés laboral y burnout. La falta de apoyo social en el trabajo agrava esta situación, dejando a las trabajadoras sin los recursos necesarios para enfrentar las exigencias de su labor. Este entorno laboral, caracterizado por la precariedad y la falta de reconocimiento, no solo deteriora la salud mental y física de las trabajadoras domésticas, sino que también perpetúa un ciclo de vulnerabilidad y exclusión social (Yoldi, et al., 2024).

8 Conclusiones

El análisis de este estudio destaca la notable presencia de burnout y estrés entre las trabajadoras domésticas de Cali, Valle del Cauca; las cuales enfrentan una serie de desafíos emocionales y psicosociales en su entorno laboral. La sobrecarga emocional, la falta de realización personal, y las limitaciones en el control de su trabajo son factores predominantes que contribuyen al estrés y al síndrome de burnout. Además, el apoyo social en el trabajo es limitado y no siempre efectivo en mejorar su calidad de vida. Por lo tanto, La mejora de sus condiciones laborales requiere un enfoque integral que incluya la formalización de sus derechos laborales, un ambiente de trabajo respetuoso y oportunidades de desarrollo personal y profesional. Los hallazgos subrayan la urgente necesidad de implementar políticas y programas que aborden los riesgos psicosociales asociados con este tipo de trabajo. En términos generales, se desarrollan las siguientes conclusiones:

El impacto del burnout es considerablemente alto, con más de la mitad de las trabajadoras mostrando síntomas avanzados de agotamiento emocional y despersonalización. Esta situación es especialmente preocupante, dado que el burnout se manifiesta en la vida laboral de los individuos con preocupantes consecuencias tanto para la salud mental como física, además de afectar negativamente su desempeño laboral.

El estrés tiene una presencia continua en la vida laboral de estas trabajadoras, con una mayoría reportando estrés "de vez en cuando" y una minoría significativa experimentando estrés "a menudo". La falta de mecanismos efectivos de afrontamiento en algunas trabajadoras sugiere la necesidad de intervenciones específicas que les proporcionen herramientas para manejar mejor el estrés laboral.

La falta de realización personal en una parte considerable de las trabajadoras es un factor que contribuye al desgaste emocional y al síndrome de burnout. Es fundamental promover un entorno laboral que fomente la satisfacción y el reconocimiento, lo que podría mejorar significativamente el bienestar general y la motivación laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que este estudio resalta la exposición de las trabajadoras domésticas a situaciones de riesgo, dando cuenta de cómo estas mujeres son particularmente susceptibles a experimentar condiciones difíciles debido a la naturaleza de su trabajo, lo que las expone a situaciones de mayor desprotección y riesgo en comparación con otros grupos laborales. Por lo tanto, enfrentar estas problemáticas de manera holística es fundamental para mejorar las condiciones laborales y fomentar el bienestar integral de las trabajadoras domésticas en Cali, Valle del Cauca, Colombia. Esto implica implementar estrategias que consideren tanto los aspectos económicos y legales como los emocionales y sociales, asegurando que estas mujeres no solo reciban un trato justo y equitativo en sus trabajos, sino que también se promueva su salud física, mental y emocional.

Referencias

- Arboleda, J. S., Bello, M., Beltrán, D., Camacho, A., Carrillo, M., Clavijo, C., Cuervo, M., Duque, L., Fuentes, I., Gómez, P., González, J., Herrera, J., Morad, J., Pupo, J., Solano, V., Uricoechea, M., & Veloza, V. (2022). Efectos del Covid-19 en Colombia (1.ª ed.). Editorial Universidad del Rosario. ISBN: 9789587849264. <https://doi.org/10.12804/urosario9789587849288>
- Bartolomé, M., Sánchez, N., Bedoya, N., Miguel, B., Loren, N., & Bartumeus, A. (2022). Consecuencias del estrés en la salud física y mental. *Revista Sanitaria de Investigación*, 3(7). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8569933>
- Bedoya, L. M. G., & Agudelo, N. O. (2016). Propiedades psicométricas de confiabilidad y validez del Maslach Burnout Inventory—General Survey. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 128-142. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/162>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Casafus, D. & Vásquez, D. (2023). Análisis de las condiciones legales de las trabajadoras domésticas en Colombia. *Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/4825>
- Carracedo, M., Sánchez, D., & Zunino, C. (2017, December). Consentimiento informado en investigación. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 4, pp. 16-21). https://www.lareferencia.info/vufind/Record/UY_43a0c3ec9341da7afae86a6a1d5b7728
- Carvajal, A., & Bedoya, M., & Barrascout de León, D. (2022). Síndrome de burnout en auxiliares de enfermería durante la pandemia del COVID-19. *Ciencia y Academia*, (3), <https://doi.org/10.21501/2744838X.4492>
- Cohen, S. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.), *The social psychology of health* (pp. 31–67).
- Congreso de la República de Colombia. (2016). Ley 1788 de 2016: Por la cual se establecen disposiciones para la protección y garantía de los derechos laborales de los trabajadores domésticos. *Diario Oficial* No. 49.927. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1788_2016.html
- Díaz, J., & Ledesma, M. (2022). Rol de la mujer en la historia de las naciones: Mitos y realidades. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(97), 127-143. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.9>
- Donado, E. del C. . (2021). El derecho laboral de México y Colombia en materia del trabajo doméstico. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 13(25), 29–49. <https://doi.org/10.32997/2256-2796-vol.13-num.25-2021-3612>
- Fleischer, F. (2021). Encuentros a través del espacio y categorías: ¿trabajadoras domésticas como hilo conector en la ciudad segregada?. *Desacatos. Revista De Ciencias Sociales*, (67), 12–31. Recuperado a partir de <https://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/2231>
- Guevara, L. & Ocampo, N. (2016) Propiedades Psicométricas de Confiabilidad y Validez del Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Rev. Interam. Psicol. Ocup.* 33(2) 128-142. DOI: 10.21772/ripo.v33n2a04
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tling=es
- López, M., & Loza, J. (2019). El trabajo doméstico remunerado en Paraguay. Luchas laborales y simbólicas de trabajadoras invisibilizadas. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (83), 121-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495963605007>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996a). MBI: Maslach burnout inventory. CPP, Incorporated.
- Martínez, E. (2022). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA Ergo-Sum*, 30(2). <https://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>
- Matud, M., Sánchez, L., Hernández, D., & Cobos, D. (2023). Estrés relacionado con el trabajo y sintomatología mental en personas trabajadoras: un análisis de género. *Salud de los Trabajadores*, 31(1), 7-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9313929>
- Muñoz, S. M. (2019). ¡Del dicho al hecho! Las luchas de las mujeres afrocolombianas en Medellín por la reivindicación de los derechos de las trabajadoras domésticas de Colombia. *La Manzana De La Discordia*, 14(2), 119–155. <https://doi.org/10.25100/lamanzanadeladiscordia.v14i2.8833>
- Ordoñez, C. C. O. y Palacio, Z. H. P. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia "Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(2), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Ortiz, M., Antúnez, P., & Moreno, A. (2022). Síndrome de burnout, actividad física y alimentación. *Inventio*, 17(43), 1–6. <https://doi.org/10.30973/inventio/2021.17.43/5>
- Osorio, C., Pacheco, C., Velandia, Y., & Bohórquez, L. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio-Ordoñez, C. C. y Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- Quiñones, I. (2019). Formalización del trabajo doméstico: análisis del progreso en el cumplimiento de las garantías laborales de las empleadas domésticas afro en Colombia de acuerdo con la ley 1595 de 2012. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/11dd31ef-c2bc-4080-9f01-0676d083e8cc>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyna, C., Mola, D. J., & Correa, P. S. (2019). Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 138-147. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.003>
- Salas, I., & Ordóñez de la Cruz, F.. (2023). Las condiciones laborales de las empleadas domésticas. ¿Dignificación o precariedad?. *La ventana. Revista de estudios de género*, 7(58), 148-184. <https://doi.org/10.32870/lv.v7i58.7671>
- Santaella, L. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 91–110. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.601>
- Torres, M., Vega, E., Vinalay, I., Arenas, G., & Rodríguez, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preeclampsia. *Enfermería universitaria*, 12(3), 122-133. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.08.001>
- Velázquez, Y., Peña, F., & Ruíz, L. (2020). TRABAJADORAS DEL HOGAR: GRUPO VULNERABLE AL MALTRATO Y DESIGUALDAD LABORAL. *La ventana. Revista de estudios de género*, 6(51), 138-162. <https://doi.org/10.32870/lv.v6i51.7086>

Yoldi, M., Anglés, V., Marcén, P., Hernández, A., Tamarillas, L., & Malo, S. (2024). Síndrome de Burnout. *Revista Sanitaria de Investigación*, 5(4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9489736>