



Riesgos Latentes en el Ámbito Laboral en Enfermedad del Síndrome Burnout en Trabajadoras

Domésticas

Mercy Soraida Pinilla

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Marzo de 2025

Riesgos Latentes en el Ámbito Laboral en Enfermedad del Síndrome Burnout en Trabajadoras
Domésticas

Mercy Soraida Pinilla

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

Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Marzo de 2025

Dedicatoria

Dedico este proyecto primeramente a Dios por ser estar en cada uno de mis pasos dados en mi diario vivir; a mi madre por ser esa mujer de ejemplo y llena de bondad, siempre está ahí cuando la necesito y nunca me da la espalda por ella soy la persona que soy hoy en día; a mis hijitos, por ser el motor y de darme el privilegio de ser su mamá y decirme que si puedo hacer esto y mucho más para seguir adelante con este objetivo, a mi docente Cristian Camilo Osorio por guiarme y enseñarme sus conocimientos para realizar los propósitos que tengo en mente.

Mercy Soraida Pinilla G.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios, por guiarme en cada paso que doy, a mi madre, por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más.

A mis hijitos por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento, a mi docente Cristian Camilo Osorio por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto. A mis docentes de mis otras materias de la Universidad UNIMINUTO que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil.

Por último, a mis entrevistadas las trabajadoras domésticas que participaron de mi estudio, por su voluntad y valentía para contar su experiencia de vida en esta importante labor. Muchas Gracias por su disposición en cada cosa que me compartieron.

Tabla de contenido

1	Introducción.....	11
2	Marco de referencia	11
2.1	Estado del arte.....	12
2.2	Marco conceptual.....	13
2.3	Justificación.....	14
2.4	Planteamiento del problema	15
2.5	Pregunta de investigación:	17
2.6	Objetivos.....	17
3	Marco metodológico	18
3.1	Generalidades metodológicas	18
3.1.1	Enfoque de la investigación.....	18
3.1.2	Diseño de investigación	18
3.1.3	Análisis de datos	18
3.1.4	Consideraciones éticas	18
3.1.5	Participantes - población objeto de estudio.....	19
3.1.6	Técnicas de instrumentos de investigación.....	19
	3.1.6.1 Cuestionario MBI.....	19
	3.1.6.2 Cuestionario PSS-14	20
	3.1.6.3 Entrevista semiestructurada	21
3.1.7	Expertos que avalan el diseño de la entrevista	22
3.1.8	Fases del trabajo de campo	23
3.1.9	Categorización y clasificación	24
	3.1.9.1 Categorización cualitativa – entrevista semiestructurada:.....	24
	3.1.9.2 Categorización cuantitativa – Cuestionario MBI y PSS-14	26
4	Resultados.....	27
4.1	Bogotá y Municipio el Rosal.....	27
4.1.1	Modelo Maslach	28
4.1.2	Modelo de Karasek:	33

5	Resultados y análisis de cuestionario MBI y PSS-14.....	38
5.1	Cuestionario MBI en Bogotá y Municipio el Rosal.....	38
5.2	Estrés percibido en Bogotá y Municipio el Rosal	38
5.3	Estrés percibido en Bogotá y Municipio el Rosal.....	42
6	Conclusiones	43
7	Referencias	45

Lista de tablas

Tabla 1	21
Tabla 2	23
Tabla 3	23
Tabla 4	25
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	27
Tabla 8	29
Tabla 9	30
Tabla 10	32
Tabla 11	34
Tabla 12	36
Tabla 13	37

Lista de ilustraciones

Ilustración 1	37
Ilustración 2	39
Ilustración 3	40
Ilustración 4	41

Resumen

Este proyecto investiga el estrés y el síndrome de burnout en las empleadas de servicio doméstico, tiene como objetivo *“Analizar el estrés y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca”*. Como plan metodológico, se aplicaron instrumentos y entrevistas semiestructuradas y cuestionarios MBI y PSS-14, realizado a 6 mujeres trabajadoras domésticas. La investigación sobre el estrés y el síndrome de burnout se ha centrado en determinar las causas y los efectos de este síndrome, así como en identificar factores que puedan ayudar a prevenirlo. El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que se produce como consecuencia del estrés crónico laboral. Se caracteriza por la pérdida de energía, esto se presenta por la sobrecarga laboral al realizar actividades demandantes o pesadas que puedan estar asociadas a las condiciones físicas más de las que pueda realizar en su jornada laboral, sin hacer pausas activas, llevar una alimentación saludable y balanceada, ocasionando cansancio constante que está relacionado a la sobrecarga de horario laboral (más de 8 horas al día) y sin descansos suficientes del fin de semana, desgaste físico, actitud negativa hacia su trabajo ocasionada por la frustración, de no recibir un trato justo por parte de sus empleadores influye a la desmotivación al no recibir recompensa ni reconocimiento por su trabajo realizado; también, la falta de oportunidades de crecimiento académico produce ausentismo laboral reduciendo la productividad y desinterés laboral.

Palabras clave: *Estrés, Burnout, Despersonalización, Agotamiento mental, Trabajador del servicio doméstico.*

Abstract

This project investigates stress and burnout syndrome in domestic workers. Its objective is to "Analyze stress and burnout syndrome in domestic workers in Bogotá and the Municipality of El Rosal, Cundinamarca." The methodological plan involved the use of semi-structured interviews, MBI, and PSS-14 questionnaires, administered to six domestic workers. Research on stress and burnout syndrome has focused on determining the causes and effects of this syndrome, as well as identifying factors that can help prevent it. Burnout syndrome is a state of physical, emotional, and mental exhaustion that results from chronic work-related stress. It is characterized by a loss of energy. This occurs due to work overload from performing demanding or heavy activities that may be associated with physical conditions beyond what the individual can perform during the workday. The lack of active breaks or a healthy and balanced diet causes constant fatigue related to overworked work schedules (more than 8 hours a day) and insufficient weekend breaks. Physical exhaustion and a negative attitude toward work caused by frustration. The lack of fair treatment from employers contributes to demotivation, as the lack of rewards or recognition for their work contributes to the lack of opportunities for academic growth. The lack of opportunities for academic growth also leads to absenteeism, reducing productivity and a lack of interest in work.

Keywords: Stress, Burnout, Depersonalization, Mental Exhaustion, Domestic Worker.

1 Introducción

Analizar los riesgos psicosociales en un contexto laboral es parte importante para establecer una relación entre las acciones que buscan brindarle seguridad y estabilidad al colaborador. A partir de ahí, un sector económico que ha sido poco analizado como las trabajadoras domésticas se convierte en el tema de análisis para hallar elementos desde la revisión documental que permitan primero un poco sobre la presencia de estos síntomas en ellas; segundo indagar sobre estudios que permitan ver el contexto de Estrés y Síndrome de Burnout, para luego limitar el análisis a un contexto geográfico como la ciudad de Bogotá y Municipio el Rosal Cundinamarca de Colombia, con dicha información se identificará las posibles similitudes o diferencias en condiciones laborales, formalidad laboral, y otras garantías que nos ayudará a comprender y conocer los entornos de los diferentes grupos de estudio. Basándose en un enfoque mixto, que implica una recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos.

El objetivo principal de esta investigación está encaminado en conocer el estrés laboral síndrome de Burnout en el sector doméstico, ya que ha sido uno de los sectores pocos investigados, con el fin de identificar las diferentes condiciones laborales que traen consecuencias en la salud mental, destacando finalmente la informalidad en esta labor donde el mayor porcentaje son mujeres de sectores vulnerables, con ello dar reconocimiento y la importancia de esa labor que actualmente no se reconoce adecuadamente y que con el tiempo desarrolla una serie de decaimiento en su salud por que hace en la casa a continuar con sus responsabilidades como madres, esposas, de una manera rutinaria y sin algún tipo de reconocimiento.

2 Marco de referencia

2.1 Estado del arte

En un estudio presentado por Osorio y Ponce (2023) titulado *Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores rurales* se enfocó en una organización del sector agropecuario, con el propósito de realizar un análisis documental. Para ello, se seleccionaron bases de datos científicas que abordan temas relacionados con la satisfacción laboral, el estrés y el síndrome de burnout (agotamiento laboral) en trabajadores del campo durante los últimos diez años, con el objetivo de identificar las posibles causas de estas problemáticas. Los hallazgos indican que los trabajadores rurales suelen experimentar elevados niveles de angustia, estrés y agotamiento, principalmente debido a factores externos complejos relacionados con las exigencias de la labor los cuales están fuera de su control. Adicionalmente, se identificaron factores internos asociados a problemas de carácter personal o familiar, la población rural enfrenta, además, las consecuencias derivadas del conflicto armado que afecta al país. Dichos resultados deben ser considerados provisionales y sugieren la necesidad de continuar indagando esta problemática (Osorio y Ponce, 2023).

De igual manera, en la investigación titulada *Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia: Una mirada documental*, realizada por Osorio y Ponce (2022), se llevó a cabo un análisis documental basado en la revisión de 15 artículos científicos publicados en los últimos cinco años. Los resultados revelan que la presencia del síndrome de burnout (también conocido como desgaste profesional) puede generar un desequilibrio en la calidad de vida laboral de los trabajadores, manifestándose en problemas como ansiedad, depresión, estrés, insatisfacción laboral y conflictos en el ámbito laboral. (baja productividad) y conflicto con la familia. Es importante que las personas logren una calidad de vida laboral adecuada, para que esto se vea reflejado en las relaciones laborales y familiares y se promueva la salud mental en los trabajadores y sus familias (Osorio y Ponce, 2022).

De manera similar, en un estudio realizado por Osorio y Pacheco (2024) titulado *Síndrome de burnout en empleados domésticos en Colombia*, por lo anterior, El objetivo fue identificar la presencia del síndrome de burnout en trabajadores domésticos de Colombia mediante la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), compuesto por 22 ítems con escala Likert, caracterizado por una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana a 0,9. Este instrumento se utilizó con una muestra de 401 trabajadores domésticos. Los resultados indican que, aunque la dimensión de realización personal muestra niveles bajo de burnout, las áreas de cansancio emocional y despersonalización presentan valores medios, lo que indica una alta probabilidad de desarrollar el síndrome. En general, el síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio, con una considerable posibilidad de incremento a futuro. Por esta razón, es fundamental implementar estrategias de orientación, apoyo y acompañamiento para prevenir su aparición en este grupo laboral. Es importante prestar la debida atención a estos resultados para prevenir acciones lamentables en esta población y por extensión a su familia (Osorio, 2024).

Las trabajadoras domésticas enfrentan múltiples fuentes de estrés, incluyendo sobrecarga de trabajo, falta de tiempo personal y expectativas elevadas por parte de los empleadores. Un estudio desarrollado por Gutiérrez (2018), se fundamentó en fuentes de información secundaria, por tal motivo, la población de referencia fueron los registros de los trabajadores almacenados en una base de datos producto de la aplicación de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial suministrada por la empresa.

2.2 Marco conceptual

Trabajo doméstico: El trabajo doméstico incluye el cuidado de los niños y niñas, de los ancianos de ambos sexos, la limpieza de la casa y sus alrededores, el cuidado de la ropa, la transformación de alimentos, el transporte de infantes, y las compras relativas a todas estas tareas. Así mismo, es realizado principalmente por mujeres: esposas, madres, hijas, amas de casa y cuenta con la contribución de los

miembros dependientes que están en el hogar, cuando su edad y condición de salud les permite realizarlo. (Campillo, 2000).

Acoso laboral: El acoso laboral conocido también como mobbing, Ochoa Díaz, et al (2021) dicen que consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella.

2.3 Justificación

La investigación se realiza con el interés de abordar la problemática del trabajo doméstico de la ciudad de Bogotá y Municipio el Rosal Cundinamarca, puesto que es una labor fundamental para el funcionamiento de los hogares, para la economía de un país. En Colombia, como en muchas otras naciones, las trabajadoras domésticas suelen enfrentar condiciones laborales precarias, con escasa regulación y protección, lo que puede contribuir a niveles elevados de estrés y al desarrollo del síndrome de burnout, y sobretodo sin ningún tipo de reconocimiento, al contrario son personas que no se tienen en cuenta para participar o de inclusión en actividades de las empresas.

Una de las incidencias son las condiciones laborales precarias que las trabajadoras domésticas se enfrentan a largas jornadas laborales, salarios bajos y falta de beneficios sociales. Estas condiciones pueden generar un entorno laboral estresante y agotador. Hay diversas manifestaciones de precariedad laboral, como el empleo informal, el trabajo sin contrato, jornadas de trabajo, contratos temporales, uso de empresas de outsourcing, entre otras formas de flexibilidad laboral.

Por otro lado, está la falta de regulación, aunque se han realizado avances en la legislación laboral, muchas empleadas domésticas aún no tienen acceso a los derechos laborales fundamentales, como el descanso adecuado.

Por lo anterior les causa estrés prolongado y la falta de apoyo pueden llevar al desarrollo del síndrome de burnout, una condición caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. Este síndrome afecta gravemente la calidad de vida y la salud mental de las trabajadoras. Al identificar el estrés y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas permitirá entender mejor las condiciones específicas de este sector, que ha sido históricamente subestimado en la investigación sobre salud laboral.

Por otra parte, los hallazgos pueden informar a los responsables de políticas para diseñar e implementar regulaciones más efectivas que protejan a las trabajadoras domésticas y mejoren sus condiciones laborales. Al identificar y abordar las causas del estrés y el burnout, se pueden desarrollar intervenciones que promuevan la salud mental y el bienestar de las trabajadoras, contribuyendo a una mayor calidad de vida. La investigación también puede aumentar la conciencia pública sobre los desafíos que enfrentan las trabajadoras domésticas, fomentando un mayor respeto y consideración hacia su trabajo y sus necesidades.

2.4 Planteamiento del problema

Históricamente el trabajo doméstico ha sido una forma de esclavitud que en la actualidad sigue resonando en Colombia debido a su carácter informal y mal remunerado, especialmente para aquellas personas de escasos recursos económicos y con bajos niveles educativos. La percepción de este tipo de empleo es uno de los factores que contribuye a su degradación, hasta el punto de generar estigma hacia quienes lo desempeñan, ya que la expresión "trabajar en casa de familia" puede sonar humillante o depreciable.

A pesar de que año tras año se incrementa la remuneración, aún no se reconoce plenamente todo lo que implica "trabajar en casa de familia", que abarca desde el inicio de labores a tempranas horas, realizar las tareas del hogar, cocinar, cuidar de niños, enfermos y adultos mayores, hacer diligencias, trasnochar, entre otras actividades.

A pesar de todas estas tareas, existe una gran brecha de desigualdad laboral que coloca en desventaja a quienes se dedican a este trabajo, debido a la falta de un salario digno, el escaso reconocimiento de su labor y la ausencia de contratos laborales que garanticen un seguro médico adecuado y la protección frente a riesgos laborales en caso de accidentes laborales.

Según las estadísticas nacionales, las mujeres son quienes más frecuentemente se dedican a las labores y trabajos domésticos. Por esta razón, en el año 2010 se creó la Ley 1413, a través del Decreto 240, que regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales, con el fin de medir la contribución de las mujeres al desarrollo económico y social del país, y como herramienta para la definición de políticas públicas (DANE, 2020). Sin embargo, persisten barreras que dificultan el cumplimiento de estas leyes debido a la informalidad de las contrataciones y las limitadas condiciones motivacionales de quienes ejercen este trabajo.

No obstante, las motivaciones personales que llevan a aceptar empleos como el trabajo doméstico exponen a esta población a riesgos de acoso laboral y maltrato, además de los problemas físicos y psicológicos asociados a estas condiciones.

A pesar de los esfuerzos legislativos y del aumento progresivo en la remuneración, el trabajo doméstico en Colombia continúa enfrentando retos significativos en términos de formalización y protección de los derechos laborales. El estigma asociado a este empleo persiste, contribuyendo a la discriminación de quienes lo desempeñan, en su mayoría mujeres. La falta de contratos formales y la ausencia de beneficios laborales como la seguridad social y la protección frente a accidentes perpetúan la vulnerabilidad de esta población. Además, las largas jornadas laborales y la carga emocional y física del trabajo doméstico no son debidamente reconocidas ni compensadas.

Esta situación no solo tiene un impacto económico, sino también social y psicológico, las trabajadoras domésticas están frecuentemente expuestas a condiciones laborales abusivas, que

incluyen acoso y maltrato, lo cual agrava su situación de precariedad. Estas problemáticas se ven exacerbadas por la naturaleza informal de muchos de estos empleos, lo que dificulta la denuncia y la protección legal de las trabajadoras. A largo plazo, estas condiciones generan efectos negativos en la salud física y mental de las trabajadoras, afectando tanto su calidad de vida como la de sus familias.

2.5 Pregunta de investigación:

¿Cómo se puede disminuir el estrés laboral y Síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas de la ciudad de Bogotá y Municipio el Rosal Cundinamarca?

2.6 Objetivos

Analizar el estrés y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca.

4.2 Objetivos específicos

- Recolectar datos sobre las condiciones laborales, que permitan identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se enfrentan las trabajadoras domésticas en Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca.
- Indagar con el sector económico doméstico para evaluar las condiciones a las que están expuestas
- Identificar el impacto del estrés laboral por medio de las encuestas aplicadas con los instrumentos cuantitativos y cualitativos, evaluando las posibles prevalencias de síntomas relacionados con el estrés.

3 Marco metodológico

3.1 Generalidades metodológicas

3.1.1 *Enfoque de la investigación*

La investigación tiene un enfoque mixto, dado que busca comprender las experiencias, percepciones y realidades subjetivas de las personas que realizan trabajo doméstico Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca, pero también se busca medir el nivel de estrés y síndrome de burnout por medios de datos cuantitativos. Este enfoque es adecuado para explorar las dinámicas sociales y económicas subyacentes que afectan a esta población, así como para identificar las barreras estructurales que perpetúan su vulnerabilidad.

3.1.2 *Diseño de investigación*

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y exploratorio. El objetivo es describir las condiciones laborales de los trabajadores domésticos, especialmente en relación con la formalización del empleo, las remuneraciones, la protección social y los factores psicosociales involucrados.

3.1.3 *Análisis de datos*

Los datos recogidos en las entrevistas y los grupos focales serán analizados a través de un enfoque de "análisis de contenido temático", con el fin de identificar patrones y temas recurrentes en las respuestas.

3.1.4 *Consideraciones éticas*

En la realización de esta investigación, se tuvo en cuenta un acercamiento previo con las participantes para obtener su interés y participación, siendo debidamente informadas sobre el propósito y fines del trabajo investigativo, además, se tuvo en cuenta su confidencialidad y anonimato para preservar su integridad, esto por medio de un consentimiento informado que busca un compromiso de

los investigadores para salvaguardar el bienestar de las participantes e investigar desde la ética profesional entendiendo el valor que tienen las experiencias y conocimientos de los sujetos de estudio.

3.1.5 Participantes - población objeto de estudio

El presente trabajo de investigación se enfoca en el estudio del estrés laboral y el Síndrome de Burnout, la muestra fue dispuesta por 6 trabajadoras domésticas de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca. A través de un enfoque psicosocial, se busca comprender las causas, manifestaciones y consecuencias de estas problemáticas en un sector particularmente vulnerable y muchas veces invisible en el ámbito laboral.

Las participantes fueron seleccionadas siguiendo parámetros determinados, que incluían residir en ese sector de Colombia, estar actualmente empleadas como personal doméstico y participar de manera voluntaria. El estudio analiza cómo las condiciones de precariedad, largas jornadas laborales, la falta de seguridad social y el escaso reconocimiento de derechos laborales impactan el bienestar mental y emocional de estas trabajadoras. Se indaga sobre los factores que contribuyen a la aparición del estrés laboral y el Síndrome de Burnout y el desgaste profesional. Además, se les informó que la investigación tiene fines exclusivamente académicos garantizando la confidencialidad.

3.1.6 Técnicas de instrumentos de investigación

Según lo expuesto, se aplicaron tres instrumentos como el Cuestionario MBI, Cuestionario PSS-14 y la entrevista semiestructurada, que se aplicó eficazmente a los participantes voluntarios del estudio considerando las características de estos.

3.1.6.1 Cuestionario MBI

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar el síndrome de *burnout* o agotamiento profesional. Fue desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson y se ha convertido en uno de los instrumentos más reconocidos para identificar este fenómeno, especialmente en profesionales de la salud, la educación y el servicio social.

El cuestionario contiene en su versión original (MBI-HSS). Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert de 0 a 6, donde 0 indica "nunca" y 6 indica "todos los días". Las puntuaciones se suman para cada una de las tres dimensiones. Los puntajes elevados en *agotamiento emocional* y *despersonalización* y puntajes bajos en *realización personal* indican un mayor riesgo de *burnout*. El instrumento MBI mide el *burnout* a través de tres dimensiones principales: Agotamiento emocional: Evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado por las demandas del trabajo. Despersonalización: Mide la actitud negativa, distante o impersonal hacia las personas a las que se presta servicio o se interactúa en el trabajo. Realización personal (Inversamente relacionada): Refleja la percepción de incompetencia y falta de logros en el trabajo. Una baja realización personal contribuye al *burnout* (Maslach, et al, 2001).

Es utilizado en investigaciones sobre salud laboral y organizacional, para la evaluación del *burnout* y como base para intervenciones destinadas a la prevención de este síndrome (Gil-Monte, 2005).

3.1.6.2 Cuestionario PSS-14

La Escala de Estrés Percibido (PSS-14) es un instrumento ampliamente utilizado para medir la percepción subjetiva del estrés en individuos, desarrollado por Cohen, Kamarck y Mermelstein en 1983. Se basa en que el estrés no solo depende de la situación objetiva, sino también de cómo el individuo percibe y evalúa las demandas y su capacidad para afrontarlas. El cuestionario PSS-14 consta de 14 ítems, cada ítem se responde en una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 0 = Nunca hasta 4 = Muy a menudo. Se les pide a los participantes que reflexionen sobre sus experiencias de estrés durante el último mes, lo que permite evaluar el estrés percibido en un período reciente.

La puntuación total se obtiene sumando las respuestas a cada uno de los 14 ítems, con algunos ítems que requieren ser invertidos antes de sumar (por ejemplo, los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 se puntúan de manera inversa). Los puntajes más altos indican una mayor percepción de estrés. El rango de

puntuación es de 0 a 56 en la versión de 14 ítems. La escala PSS-14 mide el nivel de estrés percibido a través de dos dimensiones principales: Sentimiento de falta de control y sobrecarga que Evalúa el grado en que las situaciones son percibidas como impredecibles, incontrolables y abrumadoras. La Capacidad percibida para hacer frente a las demandas lo que mide la confianza del individuo en su habilidad para manejar situaciones estresantes. El instrumento ha sido validado en diversos idiomas y poblaciones, incluidas las de habla hispana, mostrando adecuados niveles de fiabilidad y validez (Remor, 2006).

3.1.6.3 Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es una técnica cualitativa de recolección de datos que combina elementos de las entrevistas estructuradas y no estructuradas. Es ampliamente utilizada en investigaciones sociales, psicológicas y en otros campos que buscan explorar profundamente las experiencias, opiniones y creencias de los entrevistados, permitiendo flexibilidad para profundizar en temas relevantes que puedan surgir durante la conversación. Se basa en una guía de preguntas o temas previamente diseñada, que sirve como marco de referencia. A diferencia de la entrevista estructurada, el entrevistador tiene la libertad de modificar el orden de las preguntas o añadir nuevas preguntas en función de las respuestas del entrevistado (Andréu, 2000).

Las preguntas suelen ser abiertas, permitiendo que el entrevistado exprese sus ideas y experiencias con mayor amplitud y detalle. El objetivo principal de la entrevista semiestructurada es obtener una comprensión profunda de los temas de investigación. Al permitir al entrevistador explorar respuestas inesperadas o pedir más detalles sobre temas de interés, se consigue una perspectiva más rica y compleja que con una entrevista estructurada (Canales, 2006).

Los datos obtenidos de entrevistas semiestructuradas suelen analizarse mediante técnicas de análisis cualitativo como la codificación temática, el análisis de contenido o la teoría fundamentada, con el fin de identificar patrones y categorías emergentes (Valles, 2003). Dado que el contenido es a menudo

rico y narrativo, el análisis requiere una interpretación cuidadosa para capturar los matices y significados expresados por los entrevistados (Kvale, 2011).

3.1.7 Expertos que avalan el diseño de la entrevista

Tabla 1

Perfil de expertos

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

Fuente: https://uniminuto-my.sharepoint.com/personal/cristian_osorio_uniminuto_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2fpersonal%2fcristian%5fosorio%5funiminuto%5fedu%5fco%2fdocuments%2fproyecto%20%20an%c3%81lisis%20del%20estr%c3%89s%20laboral%20y%20sindrome%20de%20burnout%20en%20trabajadoras%20omesticas%20en%20colombia&view=0

3.1.8 Fases del trabajo de campo

Durante el proceso de recolección de información y datos de esta investigación, se tuvieron en cuenta 3 momentos, desde el acercamiento inicial a los entrevistados de estudio hasta el análisis de los resultados. En un primer momento, se realizó previamente un acercamiento presencial y también telefónico con las participantes de la investigación, apuntando a obtener su interés en el proceso investigativo y conocer sus condiciones laborales de manera breve para la selección de la muestra y perfil del participante, además de concretar las fechas y horarios de disponibilidad para la aplicación de los instrumentos.

En un segundo momento, se realizó la recopilación de la información, iniciando por preguntas sociodemográficas y generales respecto a sus condiciones de trabajo, seguido de 3 instrumentos (cuestionarios en línea MBI y PSS-14 y entrevista semiestructurada), que tuvieron una duración aproximada de 30 minutos como máximo con cada participante. Respecto a los cuestionarios, se optó por aplicarlos de dos maneras, primero de forma autónoma para que las participantes lo realizaran, y segundo, dándoles acompañamiento mientras lo diligenciaban para aclarar dudas durante el proceso. En cuanto a las entrevistas semiestructuradas, se aplicaron de forma presencial, acompañadas del diligenciamiento del consentimiento informado, aplicando estos instrumentos a 6 mujeres en total.

En un tercer momento, se realizó la transcripción de las entrevistas en una tabla de Excel, como también se inició con el análisis de la información y datos cualitativos y cuantitativos de acuerdo con diferentes categorías de análisis que se mencionarán en los siguientes apartados.

3.1.9 Categorización y clasificación

3.1.9.1 Categorización cualitativa – entrevista semiestructurada:

Para la clasificación de la información se optó por emplear letras y números para identificar a cada una de las participantes con el fin de preservar el anonimato, como también para facilitar el proceso de escritura y análisis.

Tabla 2

Codificación de participantes

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

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla 3

Categorías de análisis cualitativo, Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Modelo de Maslach	Agotamiento emocional	<p>¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta</p> <p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>

Modelo de Karasek	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p> <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>
	Demanda psicológica	<p>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p> <p>¿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?</p>
	Control sobre el trabajo	<p>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?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>
	Apoyo social en el trabajo	<p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.1.9.2 Categorización cuantitativa – Cuestionario MBI y PSS-14

Para el análisis de los datos cuantitativos arrojados por los cuestionarios, se tiene en cuenta las escalas de medición propuestas para cada uno, haciendo referencia a diferentes categorías de análisis:

Cuestionario MBI:

Para el análisis y resultados de este cuestionario, se tuvieron en cuenta 6 niveles de medición y a tres categorías de indicios de burnout, que de acuerdo con la sumatoria de las 21 preguntas y 6 valores de medida podrán dar cuenta de las manifestaciones del Burnout, estos son los siguientes:

Tabla 4

Cálculo de puntuaciones 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.

Tabla 5

Rangos de medición de MBI

VALOR	SIGNIFICADO
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

Agotamiento emocional

Los resultados señalan de manera generalizada agotamiento emocional en las 6 entrevistadas respecto a las tareas que deben realizar y los efectos que estas tienen sobre ellas, de acuerdo con lo expresado en la Tabla 7, el agotamiento se manifiesta de diversas maneras, entre ellas problemas para dormir, cansancio físico, irritabilidad y bajo estado de ánimo, pudiendo implicar afectaciones a su salud. En contraste con esto, algunas de las entrevistadas manifiestan tener un buen ambiente laboral o que experimentan un cansancio mínimo que ni tiene implicaciones significativas en su estado emocional y físico, pudiendo significar que las demandas emocionales para algunas no tienen una afectación significativa en su estado emocional.

En esa misma línea, las entrevistadas no evidencian ni manifiestan agotamiento emocional derivado de los mandatos que puedan o no recibir, haciendo alusión a que poseen capacidades y conocimientos necesarios para responder de manera adecuada a las tareas, implicando que su capacitación para el trabajo puede ser un factor que las proteja respecto al agotamiento emocional.

Tabla 7

Agotamiento emocional en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunta	Entrevistada	Respuesta	Análisis general
Modelo de Maslach . Agotamiento emocional:	¿Considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le han o le están generando	EB1	No, se controlarme ante el estrés	De acuerdo a las entrevistas realizadas a las 6 empleadas de servicio doméstico, se presenta sobrecarga emocional en dos de las consultadas EB5 y EB6, sin embargo, en cuatro trabajadoras domésticas EB1, EB2, EB3 y EB4, se evidencia que no presentan estrés laboral, puesto que realizan sus actividades con calma, para minimizar los
		EB2	ninguna de las anteriores	
		EB3	ninguna	
		EB4	No ninguna, trato de llevar todo en calma y hacer mi trabajo	
		EB5	Algunas veces, por que la plata no alcanza y el horario es muy largo, así uno termine las labores temprano hay que cumplir horario	

sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB6	Algunas veces, mas que todo cuando se inicia semana hay un desorden terrible	factores de estrés, desarrollando sus estrategias para afrontar sus actividades de manera armoniosa.	
	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No	Las 6 entrevistadas, 5 manifiestan no haber experimentado órdenes o actitudes que las obliguen a hacer alguna labor o tarea en el trabajo, pudiendo indicar que poseen autonomía para decidir qué hacer en su trabajo, y desde el deseo por hacer bien su trabajo acorde a sus conocimientos y a sus habilidades para este, por lo que en este aspecto no se identifica un agotamiento emocional significativo. Excepto EB5 manifestó que no le gusta cuidar niños.
		EB2	No	
		EB3	No	
		EB4	No	
		EB5	Si, cuando me toca cuidar los niños de la dueña por que no me gusta cuidar niños y más cuando son inquietos	
		EB6	No	

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Despersonalización

Los resultados de despersonalización señalan que hay manifestaciones de tristeza y desvalorización hacia la labor de las trabajadoras domésticas, esto desde la falta de reconocimiento del

esfuerzo y calidad de las tareas y resultados obtenidos, además de la desvalorización que se asocia a la diferencia socioeconómica entre empleador-trabajador, implicando todo esto para 5 entrevistadas un factor que produce despersonalización. Esto puede desencadenar afectaciones no sólo emocionales, sino también que ellas al ver que su trabajo no es valorado, opten por realizar sus tareas de manera que se exijan más físicamente, pudiendo afectar su salud física por el esfuerzo excesivo a pesar de que esto no garantice que sea mejor reconocida su labor, provocando que pongan en duda su autopercepción.

En contraste, se puede identificar un factor protector asociado a relaciones interpersonales fuertes con sus empleadores, esto desde tener una relación cordial desde hace varios años o por la cantidad de años que llevan laborando juntos, pudiendo significar que este tipo de relacionamiento entre empleador-trabajador puede beneficiar el valor que se tiene hacia la labor y rol que puede desempeñar en el lugar de trabajo.

Tabla 8

Despersonalización en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunta	Entrevistada	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	Mal genio, impotencia cuando el jefe no ve el trabajo que uno realiza	De las 6 entrevistadas, se logra identificar que al menos 5 han experimentado malos tratos o se han sentido oprimidas por sus empleadores, asociando esto a sentimientos de impotencia, porque necesita el trabajo desvalorización como persona, esto asociado principalmente a la desvalorización que recibe su esfuerzo en la realización de las tareas. En contraste, 1 de las entrevistadas manifiestan no experimentar despersonalización, estos debido a que tienen una buena relación de varios años con sus
		EB2	la empleada manifiesta que es bien tratada por su empleador	
		EB3	estresada	
		EB4	Me siento bien porque siempre me tratan bien, me hago querer y hago las cosas rápido y eso motiva al jefe	
		EB5	Pienso en renunciar por que no valoran el trabajo y el tiempo que uno dedica	
		EB6	me dan ganas de dejar todo botado y salir corriendo, pero respiro y me calmo porque necesito el trabajo	

¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?	EB1	Depende, porque eso va mucho en el jefe, que se sienta como arrinconado	empleadores, pudiendo significar esto un factor protector que fortalece las relaciones interpersonales y el clima laboral. Entre las 6 entrevistadas 5 manifiestan ciertas circunstancias que provocan tendencia a adoptar actitudes distantes en su mayoría por los jefes, compañeras de trabajo por los comentarios que realizan en contra de otras trabajadoras, en otras el mal genio por aceptar las cosas cuando se las dicen (EB1, EB2, EB3, EB5 y EB6), mientras que en una encuestada no presenta circunstancias de actitudes distantes.
	EB2	a veces con las compañeras de trabajo por los comentarios que hacen de otras personas	
	EB3	si	
	EB4	no	
	EB5	Si, porque soy malgeniada y contesto cuando no me parece de las cosas	
	EB6	Me conformo con el que tengo	

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Falta de realización personal

Los resultados de la falta de realización personal muestran pensamientos recurrentes frente a cambiar de empleo, especialmente el deseo de cambiar las condiciones del trabajo actual, apuntando a la mejora de sueldos y oportunidades de desarrollo, esto se encuentra en contraste con factores como fuertes lazos personales y sociales con sus empleadores y familias que incita a las entrevistadas a quedarse en su trabajo a pesar de que este no garantice un crecimiento laboral y personal.

En esa misma línea, para 4 de las 6 entrevistadas, su trabajo aporta a sus proyectos, pero sólo desde la perspectiva del pago de un salario y la satisfacción de necesidades vitales, por lo que estos trabajos no aportan de manera significativa al cumplimiento de su proyecto de vida personal y laboral, sin embargo, para una de las entrevistadas, su trabajo le ha permitido materializar algunos de sus proyectos personales y laborales.

Tabla 9

Falta de realización personal en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunta	Entrevistada	Respuesta	Análisis general
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?	EB1	Tratar de buscar mejor trato, y salario	Para las entrevistadas es un deseo recurrente pensar en cambiar de empleo EB2, EB3, EB4, EB5 porque quieren estudiar, buscando un mejor trato, porque necesitan trabajar horas extras para generar mayores ingresos y en otro de los casos por la forma como es tratada por parte de sus jefes, en el caso de la entrevistada EB1 y EB6 no han pensado en la posibilidad de poder alcanzar otros objetivos o porque se conforman con lo que tienen en la parte laboral.
		EB2	no piensa en esa posibilidad	
		EB3	continuamente, porque quiero estudiar	
		EB4	Por el salario ya que no genero horas extras y el salario que devengo no alcanza	
		EB5	Todos los días, por el desplazamiento y la forma como me tratan	
		EB6	me conformo con el que tengo	
	¿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	Si por que uno aprende varias cosas de las cuales no tenía conocimiento.	De las 6 entrevistadas, 2 indican que su trabajo les ha aportado en sus proyectos, en contraste las otras 4 a las que, si les ha aportado de alguna manera, sin embargo, se debe mencionar que el aporte que estos trabajos les brindan va más ligado a un pago por una labor y satisfacción de necesidades, lo que puede significar que su trabajo no aporta de manera relevante a sus proyectos sino a la satisfacción de una necesidad como la alimentación.
		EB2	si, porque tiene la oportunidad de darle la educación a sus hijos. Se siente satisfecha de tener un trabajo estable.	
		EB3	si, me alcanza únicamente para lo necesario	
		EB4	Me ayuda a sobrevivir pero no me alcanza para tener mi casa propia	
		EB5	Me alcanza para sobrevivir por que los gastos son muchos y la plata no alcanza	
		EB6	Me alcanza para lo necesario, mas no para darme un gustico no hay lujos para eso.	

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1.3 Modelo de Karasek:

En este apartado se realiza el análisis de resultado del Modelo de Karasek respecto a tres categorías: demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo en las trabajadoras domésticas de la región Norte de Antioquia.

Demanda psicológica

Los resultados de esta categoría muestran que las trabajadoras domésticas tienen su interés en mejorar las condiciones laborales de otras mujeres que ejercen la profesión desde el mejoramiento de salarios y pagos, como también el reconocimiento del esfuerzo que requiere ser trabajador o trabajadora doméstica, esto puede indicar índices de estrés en torno al pago que reciben, pueden percibir que su esfuerzo es muy alto comparado con el pago que reciben, además, una de las entrevistadas indica que para mejorar sus condiciones laborales debería haber más claridad y límites en las tareas de su trabajo, implicando que experimenta altos índices de demanda psicológica al tener que atender diversas tareas que posiblemente no están constantemente bajo su control, pudiendo ser un factor estresante la sobrecarga que experimenta.

En cuanto a actitudes hostiles, las entrevistadas argumentan haber sentido inseguridad e incluso terror producto de las actitudes, expresiones y lenguaje corporal de sus empleadores, provocando afectaciones para realizar con normalidad sus tareas al estar presionadas por sus empleadores y tener que cumplir con expectativas altas. Esto implica que para mejorar el entorno laboral se debe transformar las formas de relacionamiento entre empleador-trabajador, debiendo apuntar al mejoramiento de la comunicación y empatía hacia la realidad de las trabajadoras domésticas.

Tabla 10

Demanda psicológica en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunt a	Entrevistad a	Respuesta	Análisis general
-----------	--------------	------------------	-----------	------------------

Modelo de Karasek: Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	primero si son madres cabezas de hogar mejorando la estabilidad laboral y subsidios y el horario para estar pendientes de sus hijos y la ubicación del trabajo	Teniendo en cuenta las respuestas de las entrevistas, de cómo pueden mejorar las condiciones de trabajo ellas contestan que es bueno la estabilidad laboral, los subsidios, puntualidad en la hora de salida, pago de las prestaciones sociales, ayudas mecánicas para mitigar los dolores en las manos al exprimir los traperos, mejores remuneración laboral, estos cuestionamientos son abordados teniendo en cuenta sus experiencias y su sentir laboral.	
		EB2	que hubiera unificación de grupos para salir a la hora puntual a las 3pm		
		EB3	Mejorando el horario laboral, prestaciones sociales de ley por que en algunos lugares no las pagan		
		EB4	teniendo ayudas mecánicas como el traperero ya que me duele la mano para escurrirlo		
		EB5	Mejor remuneración y menos tiempo laboral así le toque a uno multiplicarse		
		EB6	claro todo eso influye y mas cuando se desquitan con uno		
		¿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	En ocasiones si se a presentado pero es por lo comentarios que el jefe recibe sin mirar si son ciertos o mentiras influye mucho ya que eso afecta tanto emocional como físicamente	De las 6 entrevistadas, 5 manifiestan haber experimentado actitudes hostiles, tanto verbales como expresiones corporales por parte de sus empleadores, provocándoles inseguridad para realizar de manera adecuada sus laborales por la insatisfacción de no cumplir con las expectativas de la realización de sus tareas. En contraste, una de las entrevistadas manifiesta no haber experimentado actitudes hostiles, por el contrario, ha recibido buenos tratos y la hacen sentir parte de la familia.
		EB2	la señora manifiesta no presentar este tipo de comportamientos		
		EB3	No tiene este tipo de experiencias		
		EB4	No ninguna		
		EB5	Algunas veces, la forma de decir las cosas no son las adecuadas y ellos se creen perfectos		
		EB6	No puedo hacer nada sin autorización		

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Control sobre el trabajo

Los resultados muestran que es probable que las entrevistadas experimenten estrés o síndrome de burnout, si bien algunas argumentan tener autonomía, también manifiestan que son evaluadas constantemente por su empleador en la calidad de la realización de sus tareas, tal como lo manifiestan las EB2, EB3, EB5 y EB6, esto en contraste con la EB1 que manifiesta ser controlada en su totalidad. Si bien parece haber cierto grado de autonomía, el hecho de rendir cuentas por la calidad de su trabajo puede ser un factor detonante de estrés al estar en constante duda su capacidad de trabajo.

Por otro lado, en los argumentos de la EB4 se puede identificar que el hecho de dedicarse sólo a las labores de aseo y no de la cocina puede ser un factor protector, dado que en ese aspecto tiene autonomía, como también en el caso de la EB6 que por sus lazos familiares y sociales con sus empleadores puede gozar de autonomía por la relación que hay entre ambos.


El hecho de que deban pedir permiso para realizar una tarea, el ser evaluadas o incluso hacer la tarea en frente de su empleador para comprobar que están haciendo su labor de manera adecuada puede desencadenar en un factor estresante que cause serias afectaciones a la salud, experimentando constantemente en su trabajo estrés al ser evaluadas constantemente.

Tabla 11

Control sobre el trabajo en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunta	Entrevistada	Respuesta	Análisis general
Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo.	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar	EB1	Depende mucho del salario que recibe así mismo se genera las decisiones que uno pueda tomar por ejemplo el cambiar de lugar de la sala	5 de las entrevistadas indican que reciben instrucciones, pero también pueden decidir la forma como hacen su trabajo, pero siempre buscando la aprobación y autorización del empleador, indicando que no tiene una autonomía total por el hecho de que están siempre esperando una evaluación sobre el desempeño de sus tareas.
		EB2	la señora manifiesta tener autonomía en la realización de sus labores	
		EB3	Me encuentro limitada	
		EB4	No, me encuentro limitada funciones diarias	

<p>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?</p>	EB5	No, no puedo opinar	En contraste con esto, la EB6 indica que tiene autonomía total, pero esto podría asociarse más al hecho de que es familiar de sus empleadores.
	EB6	No puedo hacer nada sin autorización	
	EB1	(...) uno aprende a como conocer la persona, entonces uno dice bueno, la señora está presente y mucho mejor para que ella vea que lo hago como ella dice. Con esa señora ocurre eso casi siempre, ella siempre está como pendiente de lo que yo hago.	A pesar de que 4 de las entrevistadas manifiestan poder hacer sus tareas de forma autónoma, 2 de ellas manifiestan que debe rendirle cuentas a sus empleadores por el resultado de su trabajo para buscar su aprobación, uniéndose así a las otras 2 entrevistadas que sí manifiestan recibir instrucciones de forma estricta, implicando que la autonomía que tienen está condicionada a su desempeño.
	EB2	Si, hay veces que ella me ordena y yo lo hago así porque le gusta.	
	EB3	No, porque uno siempre tiene que pedir el permiso, como decir: "venga, voy a hacer esto", entonces no es como uno quiera sino como ellos quieran.	
	EB4	Si, ahí yo hago las cosas a mi manera y pues... nunca he recibido como queja o alguna cosa.	
	EB5	Siempre lo hago como yo quiero, siempre llamo los patrones y les digo: ¿cómo me quedó el trabajo? Y espero que me digan, nunca he visto como que pongan mala cara, no.	
	EB6	Si, normal, ahí yo puedo hacer como yo quiera, a veces le dicen	



a uno que haga las cosas de cierta forma, pero es más como consejo, no como que si o si tiene que hacerlas así.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Apoyo social en el trabajo

Los resultados indican que las trabajadoras domésticas cuando experimentan situaciones difíciles u estresantes tienen un apoyo limitado a ayuda en alguna tarea, mas no cuentan con un apoyo enfocado en preservar su salud mental, limitándose el apoyo en momentos precisos de una tarea en la que requieran de otra persona, implicando que no haya un acompañamiento que ayude a prevenir de manera efectiva el estrés que experimenten. En esa misma línea, se debe prestar atención a los casos de las EB1 y EB4 que manifiestan no tener apoyo y preferir guardar para sí mismas sus problemas laborales o tratar de resolverlos en un contexto diferente; esto puede ser un factor detonante de estrés por el hecho de que sus problemas laborales están siendo llevados a otras esferas de su vida y no existe un consenso o comunicación con sus empleadores frente a sus necesidades en el trabajo, por lo que no hay soluciones reales que atiendan de manera efectiva la problemática.

En esta misma línea, el apoyo social que reciben en su contexto laboral desde su perspectiva está limitado al pago del salario o permisos para realizar diligencias personales, lo que implica que no haya una conciencia real por parte de sus empleadores respecto a sus necesidades en el trabajo para realizarlo de manera adecuada y de manera que aporte a su desarrollo personal.

Así pues, el apoyo social en estas trabajadoras domésticas de Bogotá y del Municipio del Rosal se encuentra limitado y sesgado, no sólo desde la perspectiva de sus empleadores, sino también de las mismas trabajadoras, implicando que se deba fomentar la capacitación, fortalecimiento de relaciones interpersonales y optimización de espacios y recursos para que las trabajadoras realicen sus labores de

manera que no experimenten altos niveles de estrés y no se sientan sometidas con el fin de satisfacer sus necesidades.

Tabla 12

Apoyo social en la Ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca

Categoría	Pregunta	Entrevistada	Respuesta	Análisis general
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?	EB1	No	De las 6 entrevistadas, 3 argumentan tener apoyo si lo requieren en alguna situación alusiva a su trabajo, en el caso de la EB3 si bien recibe apoyo manifiesta que prevalece el estrés y agotamiento físico. En esa misma línea, se puede relacionar con los casos de las EB1 y EB4 que dicen no tener apoyo dentro de sus trabajos, y que prefieren ignorarlos o no prestarles atención, pudiendo significar que el apoyo que reciben frente a situaciones demandantes u agotadoras es nulo.
		EB2	si tiene a quien recurrir en el trabajo	
		EB3	No, no cuento con nadie para contarle mis problemas.	
		EB4	No ninguna me genera confianza	
		EB5	No, no puedo hablar con nadie por que ellos piensan que los voy a robar	
		EB6	No	
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción?	EB1	No, el jefe nunca invierte en uno solo le pagan con prestaciones y ya	En el caso de la EB6, se puede identificar que tener una relación familiar con su empleador puede ser un factor que fomente el apoyo social, previniendo así la detonación del estrés. De los resultados de este apartado se puede identificar que el apoyo que reciben lo asocian más a un factor económico o de asuntos personales, tales como diligencias, necesidades o el pago del salario, lo que puede significar que no hay acciones por parte de los empleadores orientadas a mejorar sus condiciones laborales fuera de lo alusivo al pago de su trabajo o permisos.
		EB2	no recibe apoyo social	
		EB3	No	
		EB4	No, ninguna	
		EB5	No, no se que es eso	
		EB6	No	

ón
laboral?

Fuente: Elaboración propia, 2025.

5 Resultados y análisis de cuestionario MBI y PSS-14

De acuerdo con los resultados de los cuestionarios aplicados a 6 trabajadoras domésticas, estas se encuentran ubicadas geográficamente de la siguiente manera:

Tabla 13

Ubicación geográfica de participantes

Departamento	Ciudad	Total
Distrito Capital	Bogotá	1
Cundinamarca	El Rosal	5
		6

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Las 6 participantes son mujeres, viven en zona urbana, tienen un rango de edad entre 34 a 68 años, 4 son cabeza de familia y tienen entre 1 a 3 personas a cargo; en cuanto a su nivel educativo, 3 tienen primaria completa o incompleta, y las otras 3 tienen bachillerato completo o incompleto, y llevan laborando en su trabajo actual entre 18 a 324 meses.

5.1 Cuestionario MBI Ciudad de Bogotá y de el Rosal Cundinamarca

De acuerdo con las 3 categorías de medición sobre el síndrome del Burnout del MBI -Cansancio emocional, despersonalización y realización personal-, los resultados de este apartado son los siguientes:

5.2 Cansancio emocional en la Ciudad de Bogotá y del Rosal Cundinamarca

Ilustración 1

Trabajadoras domésticas de la Ciudad de Bogotá y del Rosal Cundinamarca con indicio de cansancio emocional

INDICIOS SINDROME	RESULTADO DE CANSANCIO EMOCIONAL
Alto	3
Medio	3
Bajo	0



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Quando se habla de cansancio emocional, se puede hacer referencia al cansancio físico y mental, o también la manifestación de estos en conjunto, pudiendo ser una sensación de que las capacidades físicas y emocionales ya no son suficientes para desarrollarse en la vida cotidiana (Apiquian, 2007, p. 1). Con esto, desde la Figura 1, los resultados de cansancio emocional en las trabajadoras domésticas de esta región demuestran índice un alto y medio de cansancio emocional, 3 trabajadoras con alto índice y 3 con índice medio, implicando que al menos 5 de las 6 encuestas tienen un alto o mediano nivel de probabilidad de experimentar síndrome de burnout, lo que implica que en sus entornos laborales pueden estar experimentando situaciones que las están afectando a nivel físico y emocional, y que pueden no contar con los recursos necesarios para hacer frente a esto.

Despersonalización

Ilustración 2

Trabajadoras domésticas de la Ciudad de Bogotá y del Rosal Cundinamarca con indicio de despersonalización.

INDICIOS SINDROME	RESULTADO DESPERSONALIZACIÓN
Alto	1
Medio	3
Bajo	2



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Cuando se habla de despersonalización se hace referencia al desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia los demás miembros del equipo, vinculados a un aumento de irritabilidad y pérdida de motivación, buscando culpabilizar a los demás por lo malo que puede pasar respecto a su labor. (Apiquian, 2007, p. 1). Los resultados arrojados por la Figura 2 dan cuenta de que al menos 2 de las encuestadas tienen bajos índices de despersonalización, por lo que pueden gozar de un ambiente laboral en el que hay buenas relaciones interpersonales, sin embargo, 1 de las encuestadas tienen un

alto o medio índice de despersonalización (3 alto y 1 medio), implicando que pueden experimentar despersonalización en sus trabajos que les provoque síndrome de burnout.

Realización personal

Ilustración 3

Índice de realización personal en las trabajadoras domésticas de la Ciudad de Bogotá y del Rosal

Cundinamarca

INDICIOS SINDROME	RESULTADO REALIZACIÓN PERSONAL
Alto	0
Medio	3
Bajo	3



Fuente: Elaboración propia, 2025.

La realización personal alude a un sentimiento de bajo logro profesional y personal, asociado a la incapacidad para responder de manera adecuada a las demandas del puesto de trabajo, haciendo que el sujeto desarrolle una respuesta negativa hacia sí mismo y los demás sujetos que lo rodean,

experimentando desilusión y decepción frente a su actividad laboral. (Apiquian, 2007, p. 1). Según los resultados de la Figura 3, 3 las encuestadas tienen un medio índice de realización personal, significando que cuentan con los recursos y capacidades necesarias para responder a su trabajo, además, los 3 encuestados restantes presentan un índice bajo de realización personal, pudiendo significar que, si bien pueden cumplir con las tareas de su trabajo, no necesariamente gozan de satisfacción frente a la actividad laboral.

5.3 Estrés percibido en de la Ciudad de Bogotá y del Rosal Cundinamarca

De acuerdo con la escala de estrés percibido del PSS-14, los resultados de este instrumento en la región son los siguientes:

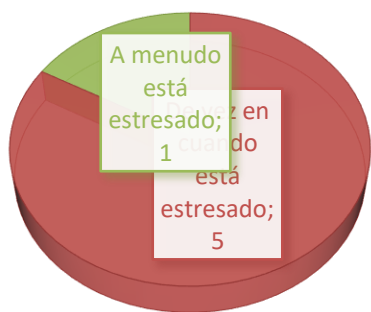
Ilustración 4

Percepción de estrés en las trabajadoras domésticas de la de la Ciudad de Bogotá y del Rosal

Cundinamarca

ESTRÉS PERCIBIDO	RESULTADO DE ESTRÉS
Casi nunca o nunca está estresado	
De vez en cuando está estresado	5
A menudo está estresado	1
muy a menudo está estresado	

RESULTADO DE ESTRÉS



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados del estrés percibido en la región dan cuenta de que la totalidad de las encuestadas de la región experimentan de vez en cuando estrés, implicando que, si bien pueden sentir estrés en sus trabajos, tienen un entorno laboral que no necesariamente siempre es hostil y que pueden contar con los recursos

6 Conclusiones

Dando respuesta el objetivo general y a los específicos planteados para este trabajo investigativo, se llegaron a las siguientes conclusiones:

En contexto de la ciudad de Bogotá y del Municipio de El Rosal Cundinamarca, se pudieron identificar diferentes factores detonantes de estrés laboral y síndrome de Burnout, teniendo en cuenta las categorías propuestas por Maslach y Karasek, reflejadas en situaciones como malos pagos y recompensas, ambientes de trabajo hostiles, mala comunicación, exceso de tareas en contraste con las capacidades, falta de planificación de las actividades diarias, bajas posibilidades para adquirir una vida financiera y social, trabajo bajo presión y evaluación constante, como también falta de autonomía. Cabe resaltar que, si bien se identificaron diferentes factores como los anteriormente mencionados, en resultado de estos factores se identifican que falta mayor empatía de parte de los empleadores para que pueda existir una balanza frente a los factores de riesgo; el hecho de no tener una buena comunicación con su empleador afecta el rendimiento laboral y por ende los resultados obtenidos a nivel laboral no son los esperados por parte del trabajador, teniendo en cuenta que su eficiencia esta basada en la motivación y el reconocimiento continuo de los logros alcanzados; asimismo, recibir una justa remuneración económica por el trabajo realizado.

En cuanto al nivel de estrés percibido, si bien en los resultados de las encuestas del PSS-14 en la ciudad de Bogotá y el Municipio de El Rosal Cundinamarca arrojó que 5 de 6 trabajadoras entrevistadas experimentan estrés de vez en cuando, y 1 a menudo está estresada; teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas realizadas en aspectos como las demandas psicológicas, la despersonalización o el agotamiento emocional, dado que si bien el estrés no es una experiencia continua para todas, el hecho de normalizarlo puede aumentar que las trabajadoras presenten a largo plazo enfermedades laborales que pongan en riesgo su salud.

En conclusión, es relevante que se realicen acciones orientadas al mejoramiento de las condiciones laborales, teniendo en cuenta la cartilla del servicio doméstico del 2019 del Ministerio de Trabajo, donde aborda temas importantes sobre derechos laborales, afiliaciones a la seguridad social y contratos de trabajo para la formalización del servicio doméstico.

7 Referencias

- Andréu, J. (2000). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/Las-t%C3%A9cnicas-de-an%C3%A1lisis-de-contenido-una-revisi%C3%B3n-actualizada.pdf>.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnout en las empresas. Universidad Complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- 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>
- Campillo, F. (2000). El trabajo doméstico no remunerado en la economía. *Nómadas (Col)*, (12), 98-115. <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105115263011.pdf>.
- Canales, M. (2006). *Metodología de la investigación social: De lo temático a lo situacional*. LOM Ediciones.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *A global measure of perceived stress*. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>.
- DANE. (2020). *Cuenta Satélite de Economía del Cuidado – CSEC*. DANE. [Avance en la Cuenta Satélite de la Economía del Cuidado en Colombia - CSEC \(cepal.org\)](https://www.dane.gov.co/files/2020/09/Avance-en-la-Cuenta-Sat%C3%A9lite-de-la-Econom%C3%ADa-del-Cuidado-en-Colombia-CSEC-cep-al.org).
- Función Pública. (2010). *Ley 1413 de 2010*, Por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas.
- Función Pública. (2012). *Ley 1595*, Por medio de la cual se aprueba el “Convenio sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, 2011 (número 189)”, adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011.
- GARDUÑO, M. A. A. & MARQUEZ, M. S. The Role of Stress in Exhaustion among Female Workers. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, 11 (1): 65-71, Jan/Mar, 1995. <https://doi.org/10.1590/s0102-311x1995000100013>.
- Guerrero, Á., Jaime, P., & Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 38(2), 17-23. <https://www.redalyc.org/journal/559/55960422004/html/>.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Morata.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs*. Harvard Business Review Press.
https://www.hup.harvard.edu/file/feeds/PDF/9780674251014_sample.pdf.
- Neffa, J. C. (2010). La transición desde los "verdaderos empleos" al trabajo precario. En E. De la Garza & J. C. Neffa, Trabajo, identidad y acción colectiva (pp. 43–80). México: Universidad Autónoma Metropolitana. https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2022/09/2010_TrabajoidentidadAccionColectiva.pdf.
- Ochoa Díaz, C. E., Hernández Ramos, E., Guamán Chacha, K., & Pérez Teruel, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113&lng=es&tlng=es.
- OIT. (2011). *C189 - Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011*. ILO.
https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_COD E:C189.
- ONU Mujeres. (2015). El progreso de las mujeres en el mundo 2015-2016: Transformar las economías para realizar los derechos. Nueva York: ONU Mujeres.
<https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/4/progress-of-the-worlds-women-2015>.
- ONU Mujeres., OIT & Cepal. (2020). *Trabajadoras Remuneradas del hogar en América latina y el Caribe frente a la crisis del COVID 19*. Cepal.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45724/1/Informe_CEPAL-ONUmujeres-OIT_es.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-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacio, Z. H. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia" Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(2), 62-66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>.
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z.H. (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-Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Durán, V., del Carmen, Y., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 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. (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>
- Pacto Mundial Red Española. (s.f.). 6 acciones para actuar frente a la desigualdad laboral. Pacto Mundial. <https://www.pactomundial.org/noticia/6-acciones-para-actuar-contr-la-desigualdad-laboral/#:~:text=Pero%20%C2%BFa%20qu%C3%A9%20se%20refiere,%20nacionalidad%20origen%20etc.>
- Remor, E. & Carrobles, J. A. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 7 (2-3), 195-201. <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2001/anyes2001a14.pdf>.
- Remor, E. (2006). Psychometric properties of a European Spanish version of the perceived stress scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86-93. <https://www.redalyc.org/pdf/172/17290110.pdf>.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical análisis. London: Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1201/9781003062745>.
- Torres-Lagunas, M. A., Vega-Morales, E. G., Vanalay-Carrillo, I., Arenas-Montañó, G., & Rodríguez-Alonzo, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preeclampsia. *Enfermería Universitaria*. 2015; 12 (3): 122-133. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.08.001>.
- 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>
- Osorio, C. C. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(2 (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 Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera y D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica (Vol. XXII)*. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10> DOI: <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C., 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>

