



Apreciación del estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Facatativá, Jericó y Quibdó  
Colombia.

Yuliana Restrepo Mosquera

Anyi Pahola Salas Palacios

Mónica Johanna Sánchez Gómez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Septiembre de 2024

Apreciación del estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Facatativá, Jericó y  
Quibdó Colombia.

Yuliana Restrepo Mosquera

Anyi Pahola Salas Palacios

Mónica Johanna Sánchez Gómez

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

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez.

Psicólogo, Magíster en prevención de riesgos laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización En Gestión Psicosocial En Contextos De Trabajo

Septiembre de 2024

**Dedicatoria.**

Inicialmente me gustaría agradecer a la Corporación UNIMINUTO, lo cual me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, adquiriendo aprendizajes nuevos para mi formación académica y laboral, donde quiero transmitir y aplicarlo en mi día a día.

Por otro lado, a mi pareja y familia quienes, con su apoyo y amor, me animaron a no desfallecer y poder cumplir mi sueño de ser especialista, hoy una meta más, gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, a no tener miedo a las adversidades y a luchar siempre por lo que quiero.

Al docente Cristian, quien participó directamente en la investigación, que, con sus conocimientos, experiencia y tiempo dedicado, aportaron enriquecedoramente la aplicación positiva de los resultados obtenidos durante el trabajo.

A mis compañeras Mónica y Anyi, que con sus esfuerzos y dedicación logramos sacar el trabajo a flote, escuchándonos y aportándonos ideas que sirvieron como fuente principal para lograr y cumplir con todos los objetivos y metas propuestas, para terminar con nuestra formación académica.

A Dios por Darnos la sabiduría y por permitirnos realizar este proyecto, por otro lado, a mi hijo que es mi pilar fundamental, a mis padres, sin sus bendiciones a diario no podría lograrlo, por eso les doy mi trabajo como en ofrenda de su paciencia y amor, a mis Compañeras por su gran apoyo y motivación, por haberme transmitido sus conocimientos y habernos ayudado paso a paso con este proceso de aprendizaje.

**Yuliana Restrepo.**

Se lo dedico principalmente a Dios quien me ha dado la vida y las fortalezas para salir adelante, este proyecto va dedicado de manera muy especial para mis padres por haberme forjado como la persona que Soy hasta la actualidad y por el apoyo incondicional que me dan, a mi Hijo que es mi fuente de inspiración y Motivación constante para alcanzar mis anhelos, Familia amigos y Compañeros Quienes aportaron sus conocimientos para que este logro se hiciera realidad.

**Anyi Pahola Salas.**

Este trabajo se la dedico a mi familia en especial a mis hijas lo cual me motivan a seguir adelante por y para ellas, a mis padres en especial a mi mamá quien me apoyo en mis estudios por medio de su trabajo el cual hoy es materia de investigación en este proyecto, humildemente y con su mayor esfuerzo me saco adelante con su apoyo incondicional.

**Mónica Johanna Sánchez**

**Agradecimientos.**

A mi pareja, gracias por tu amor, paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso. Tu comprensión y ánimo constante me han dado la fuerza necesaria para alcanzar este objetivo. Este logro es tanto mío como tuyo, porque sin tu respaldo, no habría sido posible. Con todo mi amor y gratitud, a mis padres, quienes siempre han estado a mi lado, brindándome apoyo incondicional y amor sin fin. Gracias por su paciencia y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

**Yuliana Restrepo Mosquera.**

A Dios por Darnos la sabiduría y por Permitirnos Realizar este proyecto, Por otro lado, a mi hijo que es mi pilar fundamental, a mis padres que sin sus bendiciones a diario no podría lograrlo, por eso les doy mi trabajo como en ofrenda de su paciencia y amor A mis compañeras por su gran apoyo y motivación, por haberme transmitido sus conocimientos y habernos ayudado paso a paso con este proceso de aprendizaje.

**Anyi Pahola Salas.**

A mis compañeras en este camino quienes hicimos un excelente equipo de trabajo y siempre estuvimos apoyándonos unas a otras, al docente Cristian Camilo Osorio Ordoñez quien es un excelente docente y ha sido para mí inspiración de disciplina y entrega a esta especialización, a mi familia que me ha comprendido en muchos aspectos de la vida y han sido apoyo incondicional.

**Mónica Johanna Sánchez.**

**Contenido.**

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen .....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Planteamiento problema.....	10
Pregunta planteamiento problema .....	12
Justificación.....	13
Objetivos general y específicos .....	14
Marco referencial.....	15
Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	25
Modelo de aplicación técnica de los instrumentos cualitativos y cuantitativos .....	26
Análisis de resultados individuales cualitativo y cuantitativo por municipios .....	33
Análisis general de los resultados cualitativos y Cuantitativos de los municipios .....	81
Conclusiones .....	87
Referencias.....	88
Anexos .....	91

## Resumen.

Este proyecto investiga cómo perciben el estrés y el síndrome de burnout los trabajadores domésticos en Facatativá, Jericó y Quibdó, municipios de Colombia; la investigación utilizó un enfoque metodológico mixto, no experimental y de corte transversal, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para una evaluación completa. Se aplicaron cuestionarios estandarizados, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y otras escalas de estrés, además de realizar entrevistas semiestructuradas, esta última se manejó un consentimiento informado, con el fin de analizar la percepción y los niveles de estrés y el síndrome de Burnout en trabajadores domésticos, de los municipios de Facatativá, Jericó y Quibdó, la muestra incluyó a 18 trabajadores domésticos, de ambos sexos y edades entre 18 y 74 años, tanto en modalidades de trabajo formal como informal; al unificar las encuestas y analizar se identificó que en los municipios se puede apreciar que los niveles de estrés y síndrome de burnout son diferentes, pues en Facatativá los factores mencionados se encuentran en niveles medios, mientras que en Jericó y Quibdó se observa que hay más niveles de medio a alto de estrés y síndrome de burnout más en Quibdó, estos factores lo hemos asociado a que en los municipios estudiados no tiene la misma igualdad de condiciones como estudio, calidad de vida, facilidad de conseguir empleo estable, acceso a las prestaciones sociales como salud, pensión, educación. Ya con el análisis de este estudio se concluye que el estrés y síndrome de burnout en trabajadores domésticos es alto, por lo que es necesario aportar estrategias para el diseño de programas y políticas que promuevan un entorno de trabajo más saludable y equitativo para los trabajadores domésticos.

*Palabras clave:* Carga de Trabajo, recursos Personales, Condiciones Laborales, estrés, Burnout.

### Abstract.

This project investigates how domestic workers in Facatativá, Jericó and Quibdó, municipalities of Colombia, perceive stress and burnout syndrome; The research used a mixed, non-experimental and cross-sectional methodological approach, integrating quantitative and qualitative techniques for a complete evaluation. Standardized questionnaires were applied, such as the Maslach Burnout Inventory (MBI) and other stress scales, in addition to semi-structured interviews, the latter involving informed consent, in order to analyze the perception and levels of stress and Burnout syndrome. . in domestic workers, from the municipalities of Facatativá, Jericó and Quibdó, the sample included 18 domestic workers, of both sexes and ages between 18 and 74 years, in both formal and informal work modalities; When unifying the surveys and analyzing it was identified that in the municipalities it can be seen that the levels of stress and burnout syndrome are different, since in Facatativá the mentioned factors are at medium levels, while in Jericó and Quibdó it is observed that there are more medium to high levels of stress and burnout syndrome more in Quibdó, we have associated these factors with the fact that in the municipalities studied they do not have the same equality of conditions such as study, quality of life, ease of obtaining stable employment, access to benefits social such as health, pension, education. With the analysis of this study, it is concluded that stress and burnout syndrome in domestic workers is high, so it is necessary to provide strategies for the design of programs and policies that promote a healthier and more equitable work environment for domestic workers. .

*Keywords: Workload, Personal resources, Working Conditions, stress, Burnout.*

## Introducción

El trabajo doméstico en Colombia es uno de los empleos con más demanda laboral, donde se identifica que hay mucha informalidad, pocas garantías sociales, y en algunas ocasiones abuso de confianza y poder por parte de sus superiores, y no solo en la informalidad se ve estos casos, pues también es uno de las funciones empleadas para grandes empresas de diferentes sectores en las cuales hay garantías de ley y mucha demanda laboral, la mayoría de trabajadoras domésticas son de los sectores más precarios y vulnerables en materia de derechos laborales en el país donde vienen de unas secuelas de violencia y discriminación (J Aguilar, R Mahecha - Periódico UNAL, 2023)

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo de Colombia (2023) en su comunicado de marzo del año en mención 600 mil trabajadoras y trabajadores del servicio doméstico se beneficiarán con reforma laboral, en la encuesta integrada de hogares GEIH del DANE, en el año 2022 hubo 649mil personas en el cargo de servicio doméstico, de los cual aumento 165 mil personas ocupadas en comparación del año 2021, de estos en el año 2022 se registraron 32 mil ocupados, con una tasa de 27.2% que manifiestan haber recibido prima de servicios, 25.4% los hombres ocupados reciben prima de servicios, y las mujeres el 29.9% recibieron este beneficio, lo cual es un incentivo laboral muy beneficioso Mintrabajo (2023).

Estos son algunos de las condiciones laborales que afrontan esta población siendo uno de los más vulnerables, generando en ellos estrés, desencadenando posibles efectos en diferentes entornos de su vida, afectando su salud mental, este presente proyecto de investigación tiene el fin de analizar la percepción del estrés y el síndrome de Burnout en trabajadores domésticos la población a tener en cuenta es en las ciudades de Facatativá, Jericó, y Quibdó departamentos de Colombia, con dicha información se identificara las posibles similitudes o diferencias de estos departamentos en materia de condiciones laborales, formalidad laboral, y otras garantías que nos ayudara a comprender y conocer los entornos laborales de los diferentes grupos de estudio; por esta razón Urrea y Posso 2015 indica que la labor domestico ha sido uno de los más marginados en la historia siendo un grupo vulnerable, uno de los más desde épocas coloniales pasando por subordinación racista, trayendo un legado colonial de los trabajos de servidumbre *Revista de Estudios Sociales*, (plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia: el caso de Hogarú. *Revista de Estudios Sociales* 2024).

El síndrome de Burnout es una de las investigaciones aplicadas en otros ámbitos laborales, pero el sector doméstico poco se ha beneficiado con el estudio de estrés, por lo que el equipo de trabajo se interesa por el desarrollo investigativo, para identificar las condiciones laborales en las que desencadena en la población encuestada factores y consecuencias de su salud.

De acuerdo con lo anterior se espera con el resultado final de este ejercicio, que más que obtener un resultado positivo académicamente, es tener una mirada reflexiva hacia las garantías laborales del trabajo doméstico, que desde cada una de nuestras profesiones y aportes que podemos realizar reconociendo la importancia de esta labor, y que es una prestación de servicio que se realiza y que no se reconoce adecuadamente, partiendo de esta premisa se lograría mejorar aspectos como la empatía logrando una sociedad más consciente.

### Planteamiento del problema.

En Colombia existe precariedad laboral y discriminación hacia las mujeres en el mundo del trabajo, especialmente en el trabajo doméstico. Las primeras discusiones sobre el concepto de Trabajo Doméstico se remontan al año 1970 siendo esta una ocupación históricamente feminizada, desde 1970 se habla que el trabajo doméstico es productivo pues aporta a la economía, pero estas labores por el espacio en las que se realizan son discriminadas y poco valorizadas, según la organización internacional del trabajo (OIT) el trabajo doméstico es una de las ocupaciones más antiguas del mundo, para Naranjo (2007) en su artículo la informalidad de la economía, algo incuestionable habla sobre un estudio en los países de Kenia, África; donde hacían referencia a un gran número de trabajadores pobres que producían bienes y servicios “en actividades que no eran reconocidas, registradas, protegidas o reguladas por las autoridades públicas” Romero Rodolfo (1972) Mientras que, en América Latina, el término de trabajo doméstico comenzó a emplearse en 1973 La mayor parte de la población ocupada en este sector son mujeres, habitantes en condiciones de pobreza, la mayoría negras, y que han sido víctimas del conflicto armado. Muchas de estas trabajadoras viven la incertidumbre de un sector con alto grado de intermitencia en el empleo y temen llegar a una avanzada edad sin contar con la posibilidad de un retiro digno, algunos factores como el nivel de educación, vivir en zonas rurales y la edad, son determinantes del nivel de informalidad o trabajo doméstico incrementando cada vez más las brechas económicas y sociales en algunas regiones. Esto trae consecuencias negativas en el desarrollo de las empresas, en la competitividad de los mercados, en los ingresos públicos y, por supuesto, en las condiciones y derechos de los trabajadores. hay que aclarar que para el caso colombiano el que no exista contrato escrito desde un análisis jurídico, no significa que no haya contrato formal, así como lo indica el artículo 38 código sustantivo de trabajo “Cuando el contrato sea verbal, el patrono y el trabajador deben ponerse de acuerdo, al menos acerca de los siguientes puntos: 1o. La índole del trabajo y el sitio en donde ha de realizarse; 2o. La cuantía y forma de la remuneración, ya sea por unidad de tiempo, por obra ejecutada, por tarea, a destajo u otra cualquiera, y los períodos que regulen su pago; 3. La duración del contrato, ya sea a prueba, a término indefinido, a término fijo o mientras dure la realización de una labor determinada”. este contexto se refiere a la informalidad que viven las empleadas domésticas en Colombia, lo que lo convierte en una labor con nada de reconocimiento, tendiendo a ser subestimado y subvalorado no reconociéndolo como una contribución al bienestar de la familia y la sociedad, convirtiéndolo en un trabajo informal, todo trabajo realizado hace parte esencial de la producción social, pero no siempre es reconocido de manera adecuada, haciendo que el trabajo doméstico en Colombia no cuente con condiciones laborales dignas lo que desencadena efectos

negativos en las personas ya que el trabajo doméstico puede ser abrumador y muy consumidor lo que a menudo lleva a las personas a sufrir sobrecarga emocional y sentirse agotados, esto puede generar estrés, agotamiento y problemas de salud mental, siendo este el primer desencadenante para sufrir o padecer estrés o síndrome de burnout que es un cuadro patológico que alude a la idea de un trabajador “quemado o fundido, que se genera por afrontar de manera inadecuada la cronificación del estrés , dando una sensación de agotamiento generalizado, este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. El estrés y/o síndrome de burnout es un tema de gran interés teniendo, en cuenta que es una de las mayores problemáticas que afectan la seguridad física y mental de las trabajadoras domésticas como en los municipios de Facatativá, Jericó, y Quibdó siendo esta una realidad constante y en creciente presión en los entornos laborales, generando diversas consecuencias que afectan la salud y el entorno familiar.

**Pregunta planteamiento problema.**

¿Cómo afectan las condiciones laborales en el trabajo doméstico al bienestar emocional de las trabajadoras en Facatativá, Jericó y Quibdó, y qué variaciones se observan en el impacto en estas tres localidades?

### **Justificación.**

Este proyecto se hace con la finalidad estudiar cómo el estrés y el síndrome de burnout afectan a las trabajadoras domésticas en Facatativá, Jericó y Quibdó, tres municipios de Colombia, donde las trabajadoras domésticas desempeñan un papel fundamental en el cuidado de los hogares, pero a menudo enfrentan condiciones laborales difíciles que pueden llevar a altos niveles de estrés y agotamiento, que afecta su vida laboral y personal.

El propósito de este proyecto es analizar y percibir cuáles son los niveles de estrés y burnout en estas trabajadoras para entender mejor cómo estas condiciones impactan su bienestar emocional, y con esta información, se podrán desarrollar estrategias y políticas específicas para mejorar sus condiciones de trabajo y ofrecer un entorno laboral más saludable y justo.

Además, el proyecto se centrará en conocer teóricamente los factores de protección y riesgo asociados al desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores domésticos, de esta manera se puede llegar a comprender que estos factores son esenciales para que sirvan como diseño de intervenciones, donde no solo aborden los riesgos existentes, sino que también fortalezcan los factores de protección que pueden ayudar a prevenir el burnout.

Para llevar a cabo este proyecto, se utilizará un enfoque metodológico mixto. Esto incluirá la aplicación de cuestionarios estandarizados, como el Maslach Burnout Inventory, para medir de manera cuantitativa los niveles de estrés y burnout. También se realizarán entrevistas semiestructuradas para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y desafíos que enfrentan las trabajadoras. La combinación de estos métodos permitirá una evaluación completa y detallada de la situación, proporcionando una base sólida para desarrollar recomendaciones efectivas.

**Objetivo general.**

Analizar la percepción y los niveles de estrés y el síndrome de Burnout en trabajadores domésticos, de los municipios de Facatativá, Jericó y Quibdó.

**Objetivos específicos.**

Analizar el impacto del estrés Y síndrome de Burnout en los trabajadores domésticos.

Delimitar los factores de riesgos a los que se enfrentan los trabajadores domésticos en de la población estudiada de acuerdo con las diferentes actividades que desarrollan.

Conocer de manera teórica los factores de protección y riesgo asociados al desarrollo del síndrome de Burnout en trabajadores domésticos.

## Marco Referencial

### Aspectos teóricos y conceptuales

#### Historia del estrés

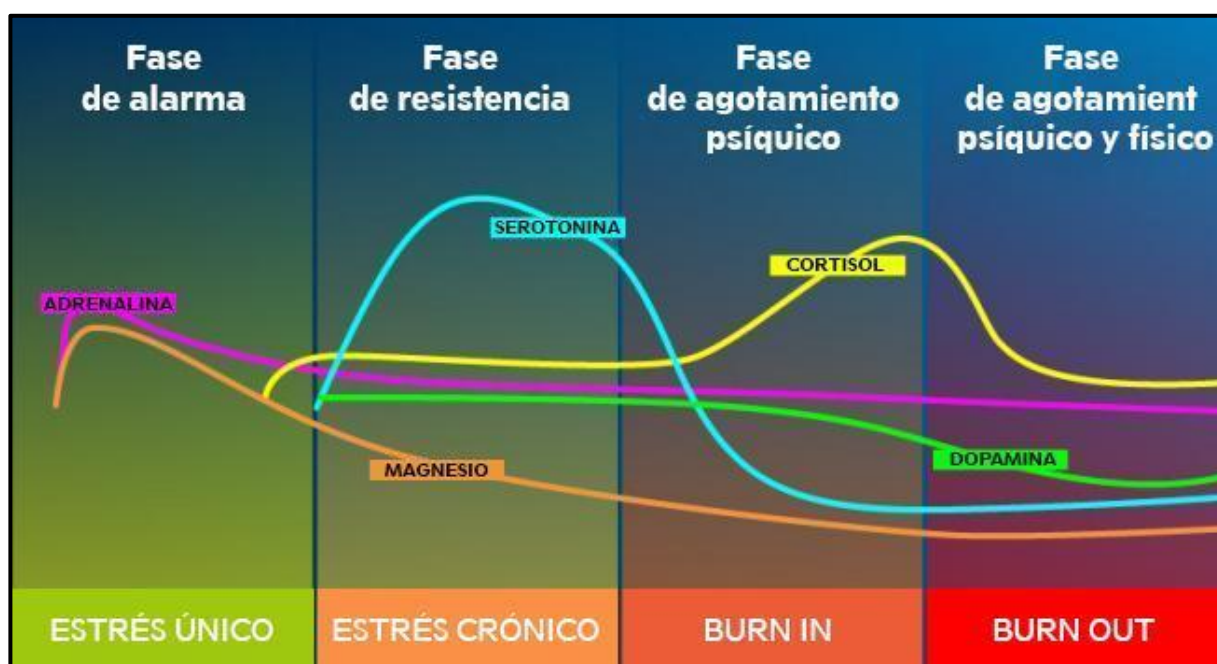
Autores como Oblitas (2004) define el estrés desde varios enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante, en cuanto los enfoques psicosociales hablan de factores externos, estímulos y eventos productores de estrés tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente; el estrés ha venido evolucionando en sus teorías desde la filosofía y ha cogido auge en el área científica interdisciplinario, esencial para comprender la salud humana y desarrollar métodos eficaces para su manejo y prevención. Los primeros rastros del concepto se encuentran en civilizaciones antiguas como la griega y la romana, donde filósofos como Hipócrates discutieron la influencia de los factores ambientales en la salud mental y física. Naranjo Pereira, M. L., (2009), en los siglos siguientes, se definió el estrés de la siguiente manera:

En los siglos XVII y XVIII, médicos como Robert Burton, con su obra "Anatomía de la Melancolía" (1621), y Thomas Sydenham comenzaron a documentar lo que hoy consideramos trastornos relacionados con el estrés (Burton, 1621; Sydenham, 1660). En el siglo XIX, Claude Bernard introdujo el concepto de "homeostasis", fundamental para entender cómo el cuerpo mantiene su equilibrio interno frente a cambios externos (Bernard, 1865). Durante el siglo XX, entre 1920 y 1940, Hans Selye desarrolló el estudio moderno del estrés, identificando la respuesta del cuerpo a tensiones físicas y emocionales, y acuñando el término "síndrome de adaptación general" (Selye, 1936). Entre 1950 y 1970, su trabajo profundizó en la comprensión del estrés como un fenómeno biológico y fisiológico, estableciendo una base para estudios posteriores sobre su impacto en la salud (Selye, 1976). En el siglo XXI, la investigación sobre el estrés sigue avanzando, integrando conocimientos de psicología, neurociencia, biología molecular y medicina, enriqueciendo así la comprensión de cómo el estrés afecta la salud a largo plazo y las estrategias para su manejo efectivo (Lazarus & Folkman, 1984).

### ¿Qué es el estrés?

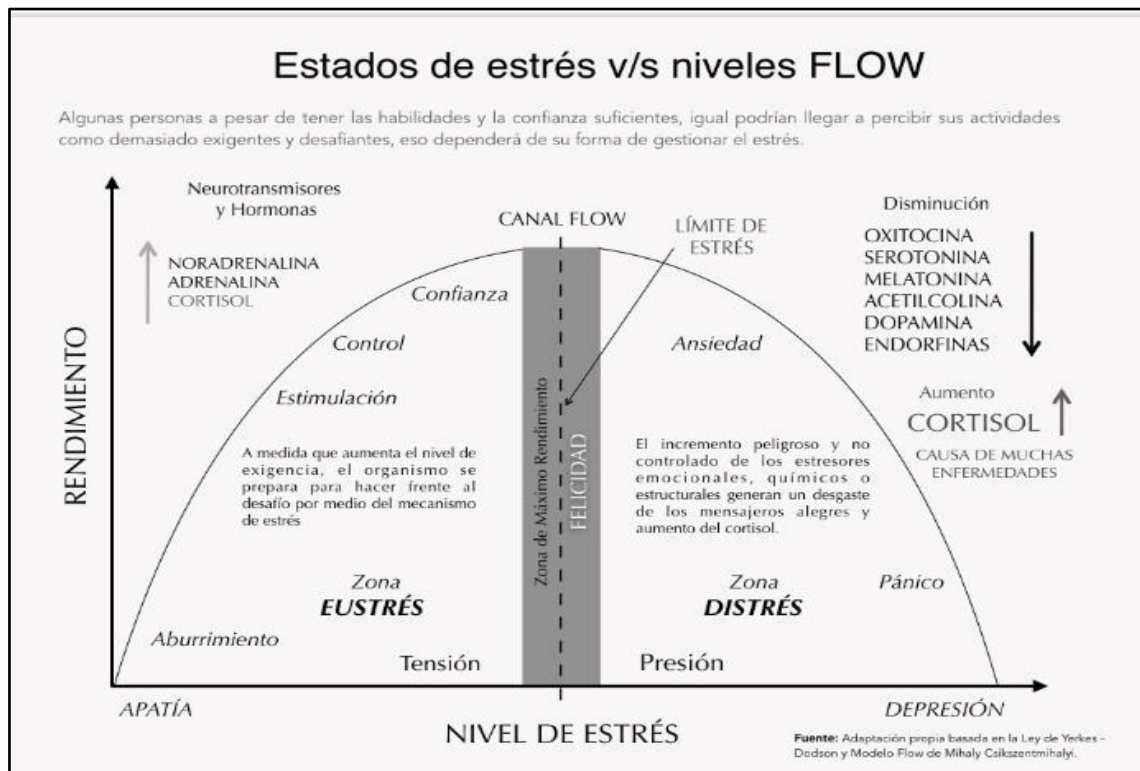
El estudio del estrés permite un enfoque integral que abarca la comprensión de sus causas, efectos y métodos para su manejo, resaltando la necesidad de enfoques tanto individuales como estructurales para reducir sus impactos negativos (McEwen, 2011). Según el conocimiento general, el estrés se define como una respuesta física y emocional del cuerpo. Se clasifica en dos tipos principales: el estrés agudo, que es temporal y facilita una rápida reacción ante situaciones peligrosas y la toma de decisiones, y el estrés crónico, que es persistente y puede tener efectos nocivos y prolongados en la salud.

Figura 1 fases del estrés.



Fuente: Pileje (2022). Estrés y funcionamiento: Cómo el estrés afecta nuestra salud. Revista Pileje. (link unavailable)

Figura 2 Estados del estrés



Fuente: Guioteca. (2019, 3 de mayo). ¿Cómo puede afectar el estrés a tu rendimiento diario? Un fenómeno que es necesario

entender.

### Existen diversos modelos teóricos del estrés que se agrupan de la siguiente manera:

Los modelos teóricos del estrés incluyen el modelo de Lazarus y Folkman, que examina el estrés como un proceso interactivo entre el individuo y su entorno (Lazarus & Folkman, 1984); la teoría del estrés generalizado de Selye, que describe el estrés en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Selye, 1956); y la teoría del estrés psicosocial de Cohen, que se enfoca en los factores psicológicos y sociales que influyen en la vulnerabilidad al estrés (Cohen, 1988).

### **El síndrome burnout y sus características**

Es fundamental distinguir entre el síndrome de Burnout y el estrés laboral ordinario. Mientras que el estrés puede ser pasajero y relativamente fácil de manejar, el Burnout es una condición más severa que generalmente necesita intervención profesional y modificaciones significativas tanto en el entorno laboral como en las técnicas individuales para enfrentar la situación (Maslach & Leiter, 2016). Según Maslach y Leiter (2016), el burnout es una perspectiva psicosocial que afecta significativamente a los trabajadores, y para ello podemos decir que el síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral crónico que se caracteriza por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización (o cinismo) y baja realización personal en el trabajo, esto podemos explicarlo de la siguiente manera:

#### **Agotamiento emocional:**

Se refiere a sentirse completamente exhausto y sin energía debido a las demandas constantes del trabajo. Las personas que experimentan agotamiento emocional a menudo se sienten físicamente y emocionalmente cansadas, y tienen la sensación de no tener los recursos necesarios para manejar las exigencias laborales (Maslach & Leiter, 2016).

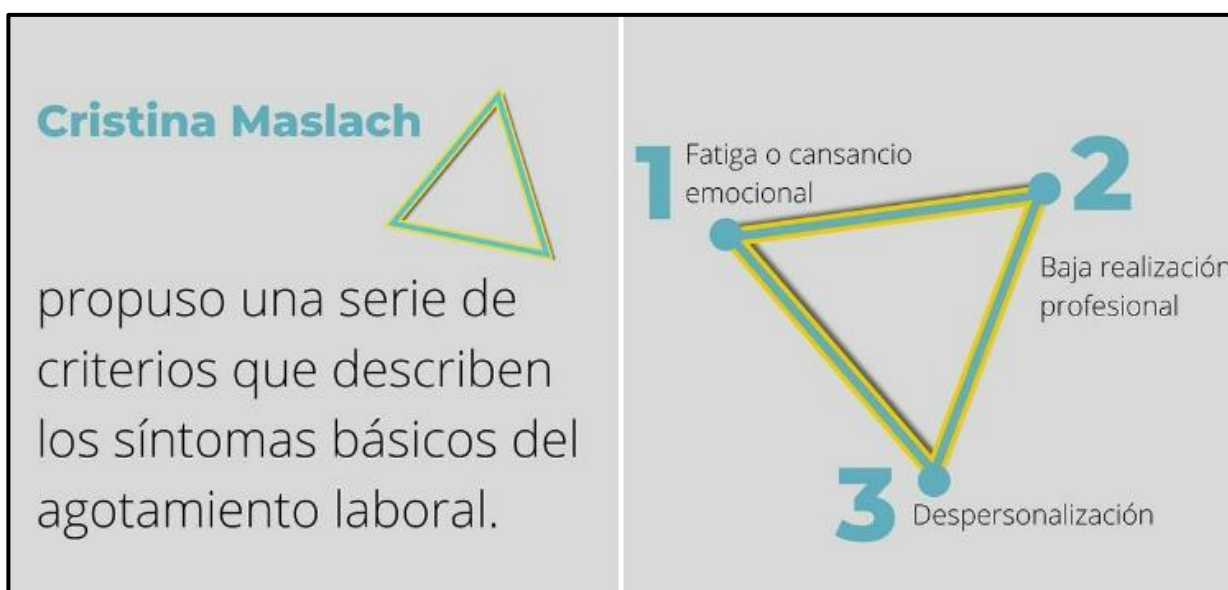
#### **Despersonalización (o cinismo):**

Este aspecto se manifiesta en actitudes negativas o distantes hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa, como colegas o clientes. Los individuos con despersonalización pueden mostrar indiferencia, sarcasmo, cinismo, o incluso hostilidad hacia quienes les rodean en el entorno laboral (Maslach & Leiter, 2016).

#### **Baja realización personal:**

Se refiere a la sensación de que el trabajo no tiene sentido o que los logros no son reconocidos. Las personas con baja realización personal pueden sentirse insatisfechas con su desempeño, desmotivadas y sin un propósito claro en su trabajo (Maslach & Leiter, 2016).

Figura 3 triada de Maslach



Fuente: Vacation is a Human Right (2020 23 de octubre) La triada de Maslach fue diseñada por la psicóloga Cristina Maslach y tiene que ver con las manifestaciones más relevantes del síndrome de burnout [imagen adjunta] Facebook.

### Contexto del Trabajo Doméstico en Colombia.

Las empleadas domésticas frecuentemente enfrentan difíciles condiciones laborales, como extensas horas de trabajo, escaso tiempo de descanso, salarios bajos y la falta de beneficios como seguro médico y seguridad social. Estas condiciones pueden elevar significativamente sus niveles de estrés (González, 2020; Vargas, 2022). Para ello se describen cuáles son las diversas dificultades que afectan su bienestar, entre ellas están las siguientes

#### Condiciones Laborales Precarias:

Las empleadas domésticas frecuentemente enfrentan largas horas de trabajo, insuficiente tiempo de descanso, salarios bajos y la falta de beneficios como seguro de salud y seguridad social. Estas condiciones pueden aumentar significativamente su nivel de estrés (González, 2020).

#### Carga Física y Emocional:

El trabajo doméstico a menudo implica tareas físicamente exigentes, como la limpieza, cocina y el cuidado de otras personas, lo cual puede llevar a una fatiga crónica y a un estrés físico persistente (Vargas, 2022).

#### Falta de Reconocimiento y Valoración:

La ausencia de reconocimiento y valoración del trabajo realizado puede afectar la autoestima de las empleadas domésticas, contribuyendo al estrés al sentir que sus esfuerzos no son apreciados (González, 2020).

#### **Aislamiento y Falta de Apoyo Social:**

Trabajar en entornos aislados y privados puede resultar en una falta de apoyo social, lo que incrementa el estrés y afecta negativamente la salud mental (Vargas, 2022).

#### **Riesgos Psicosociales:**

Factores como la falta de autonomía, inseguridad laboral, conflictos con empleadores y un desequilibrio entre la vida laboral y personal también juegan un papel importante en el estrés que experimentan las trabajadoras domésticas (González, 2020).

#### **Impacto en la Salud Física y Mental:**

El estrés prolongado puede tener consecuencias severas para la salud física y mental, incluyendo trastornos musculoesqueléticos, problemas respiratorios, trastornos del sueño, ansiedad y depresión (Vargas, 2022).

#### **Acceso Limitado a Recursos de Apoyo y Servicios de Salud:**

Las barreras económicas, sociales y culturales pueden limitar el acceso de las empleadas domésticas a servicios de salud adecuados, exacerbando su nivel de estrés (González, 2020).

### **Factores de Estrés en Empleadas Domésticas:**

Una explicación de los factores de estrés que influyen en el trabajo que tienen a diario las empleadas domésticas serían:

#### **La carga de trabajo:**

La carga de trabajo es uno de los principales factores que contribuyen al estrés entre las empleadas domésticas en Colombia. Este término se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas que deben realizar diariamente, como la limpieza, la cocina, el cuidado de niños y otras responsabilidades domésticas. En muchos casos, estas empleadas enfrentan jornadas laborales extensas y la necesidad de completar múltiples tareas en un tiempo limitado, lo cual puede generar un considerable estrés físico y emocional. La presión constante de mantener los estándares de calidad en un entorno de trabajo dinámico y exigente puede aumentar aún más su nivel de estrés, afectando su bienestar general y su capacidad para disfrutar de una calidad de vida equilibrada, según el aporte de

García y Méndez (2018) encontraron que las empleadas del hogar en Bogotá enfrentan una carga de trabajo significativa que contribuye a niveles elevados de estrés.

### **Relaciones Laborales**

Las relaciones laborales juegan un papel fundamental en el nivel de estrés que experimentan las empleadas domésticas en Colombia. Estas relaciones abarcan la interacción y la calidad de los vínculos con empleadores y otros miembros del hogar. En algunos casos, estas relaciones pueden volverse conflictivas debido a trato injusto, falta de respeto, deficiencias en la comunicación, o insuficiente apoyo emocional por parte de los empleadores. La percepción de desigualdad en estas relaciones y un ambiente laboral negativo pueden aumentar significativamente el estrés, afectando tanto la salud mental como emocional de las empleadas (García & Méndez, 2018).

### **Apoyo Social**

El apoyo social es fundamental para ayudar a las empleadas domésticas a gestionar y reducir el estrés en su entorno laboral. Este apoyo se define por la percepción de tener acceso a personas que puedan brindar ayuda, comprensión y apoyo emocional durante momentos difíciles. En Colombia, la carencia de redes de apoyo tanto formales como informales representa un desafío significativo, especialmente para aquellas trabajadoras que migran desde áreas rurales hacia las urbanas en busca de empleo doméstico. La falta de una red de apoyo sólida y la sensación de aislamiento pueden agravar el estrés, dificultando el manejo de las demandas laborales y personales, y contribuyendo a niveles elevados de estrés (Rodríguez & Sánchez, 2017).

### **Percepción de Reconocimiento.**

La carga de trabajo, las relaciones laborales, el apoyo social y la percepción de reconocimiento son factores clave que contribuyen al estrés en las empleadas domésticas en Colombia (García & Méndez, 2018; Rodríguez & Sánchez, 2017); para ello la percepción de reconocimiento también influye en el estrés experimentado por las empleadas domésticas en Colombia. Este concepto se refiere a cómo estas trabajadoras valoran y perciben la importancia y el reconocimiento de su trabajo por parte de los empleadores, la sociedad y ellas mismas. En muchos casos, el trabajo doméstico es visto como invisible y subvalorado en la sociedad colombiana, lo que puede llevar a sentimientos de infravaloración y falta de satisfacción laboral entre las empleadas domésticas. La falta de reconocimiento por el trabajo realizado puede afectar negativamente la autoestima y el bienestar emocional de estas trabajadoras, contribuyendo así a niveles elevados de estrés y, en casos extremos, al desarrollo de burnout.

Para abordar de manera efectiva el estrés de las empleadas domésticas en Colombia, es esencial desarrollar políticas e intervenciones que mejoren sus condiciones de trabajo y bienestar. Esto implica reducir la carga laboral, optimizar las relaciones laborales, fortalecer el apoyo social y aumentar el reconocimiento del trabajo doméstico. Implementar estas medidas puede contribuir a un entorno de trabajo más saludable y justo (García & Méndez, 2018; Rodríguez & Sánchez, 2017).

## **Marco Conceptual**

### **Modelo de Estrés de Lazarus y Folkman**

#### **Estrés Percibido:**

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1984), el estrés se origina cuando una persona percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas. En el ámbito de las empleadas domésticas, esto significa que el estrés percibido aumenta cuando estas trabajadoras sienten que no cuentan con los recursos necesarios para manejar sus múltiples responsabilidades laborales. Por ejemplo, una carga de trabajo elevada junto con recursos insuficientes, como la falta de apoyo social, formación adecuada o períodos de descanso, puede intensificar el estrés. Esta percepción es clave para comprender cómo las empleadas domésticas experimentan y responden a las exigencias de su trabajo (Lazarus & Folkman, 1984).

#### **Coping (Afrontamiento):**

El enfoque de Lazarus y Folkman también destaca el papel de las estrategias de afrontamiento en la gestión del estrés. Para las empleadas domésticas, estas estrategias pueden ser tanto activas como pasivas. Las estrategias activas abarcan acciones proactivas como la planificación y la búsqueda de apoyo, mientras que las estrategias pasivas incluyen mecanismos como la evitación o la negación. La efectividad de estas estrategias afecta la capacidad de las empleadas para manejar el estrés relacionado con su trabajo. El tipo de estrategia utilizada puede influir significativamente en la intensidad del estrés experimentado y en el impacto general sobre su bienestar (Lazarus & Folkman, 1984).

## **Teoría del Estrés Psicosocial de Cohen**

### **Apoyo Emocional:**

Según Cohen (1988), la Teoría del Estrés Psicosocial subraya que la presencia de apoyo social puede desempeñar un papel crucial en la reducción del estrés. En el entorno de las empleadas domésticas, el apoyo emocional se manifiesta en la percepción de contar con personas de confianza con quienes compartir sus preocupaciones. Esta red de apoyo emocional ayuda a amortiguar los efectos del estrés laboral al proporcionar una fuente de consuelo y seguridad emocional, lo que puede atenuar el impacto negativo del estrés diario (Cohen, 1988).

### **Apoyo Instrumental:**

Cohen (1988) también discute cómo el apoyo instrumental, que incluye ayuda práctica y directa, influye en la capacidad de manejar el estrés. Para las empleadas domésticas, este apoyo puede traducirse en asistencia concreta en las tareas del hogar o en la resolución de conflictos laborales. La disponibilidad de tal apoyo facilita una gestión más efectiva de las responsabilidades laborales y puede contribuir a una disminución del estrés asociado, al ofrecer recursos tangibles para enfrentar los desafíos cotidianos (Cohen, 1988).

## **Dimensiones del Estrés Laboral en Empleadas Domésticas**

### **Carga de Trabajo**

La carga de trabajo se refiere a la complejidad y la cantidad de tareas diarias que deben realizar las empleadas domésticas, que pueden incluir actividades como la limpieza, la cocina y el cuidado de niños (García & Méndez, 2018).

### **Relación**

Una mayor carga de trabajo suele estar asociada con un aumento en el estrés percibido, ya que la presión y las exigencias tanto físicas como mentales se incrementan. Esto puede llevar a un desgaste significativo y a una sensación de abrumamiento entre las empleadas domésticas (García & Méndez, 2018).

### **Recursos Personales**

Los recursos personales comprenden las habilidades, conocimientos y el apoyo social que una persona tiene a su disposición para enfrentar el estrés laboral (Cohen, 1988)

### **Condiciones Laborales**

Las condiciones laborales abarcan aspectos como el salario, los beneficios laborales, los horarios de trabajo y las relaciones con los empleadores (Vargas, 2022).

### **Interacciones y Dinámicas**

#### **Ciclo de Estrés y Burnout:**

Una carga de trabajo excesiva y condiciones laborales desfavorables pueden desencadenar un ciclo de estrés crónico. Este ciclo comienza con el estrés persistente, que lleva al agotamiento emocional y a la despersonalización. Con el tiempo, estos factores pueden culminar en el desarrollo de burnout entre las empleadas domésticas (Schaufeli & Enzmann, 1998).

#### **Burnout en Empleadas Domésticas:**

En el contexto de las empleadas domésticas tienen grandes retos a cumplir desde diferentes ámbitos, buscando el cumplimiento de sus obligaciones de forma eficaz con el fin de tener una estabilidad laboral a pesar que en la mayoría de casos no hay reconocimiento, incentivos, bonificaciones siendo este uno de los factores principales para el estímulo de estrés, generando ansiedad, depresión y presencia de síndrome de burnout (Osorio, 2021 y Huynh et al, 2022 p,4).

La conexión entre el estrés laboral crónico y las condiciones laborales deficientes puede resultar en el desarrollo de burnout, perjudicando gravemente la salud y el estado emocional de las empleadas domésticas. Schaufeli y Enzmann (1998) proporcionan un análisis exhaustivo sobre el burnout, abordando tanto sus causas como sus consecuencias en el contexto del trabajo doméstico.

#### **Aplicación en Intervenciones y Políticas**

Las políticas orientadas a mejorar el bienestar de las empleadas domésticas deben considerar diversos aspectos clave. Entre estos aspectos se encuentran la mejora de las condiciones laborales, la implementación de programas de apoyo psicosocial y la promoción de campañas de sensibilización. Según Vargas (2022), es esencial regular los horarios de trabajo, proporcionar beneficios laborales y establecer recursos psicosociales para reducir el estrés y mejorar la calidad de vida en el trabajo doméstico. García y Méndez (2018) también destacan la importancia de las campañas de sensibilización para educar a las trabajadoras sobre sus derechos y la necesidad de autocuidado, lo que contribuye a un entorno laboral más saludable y justo, para ello se describe de manera precisa las estrategias a implementar:

**Mejorar las Condiciones de Trabajo:**

Las políticas deben enfocarse en la regulación de horarios laborales y la provisión de beneficios laborales adecuados, como seguro de salud y vacaciones pagadas. Mejorar estas condiciones puede reducir significativamente el estrés y el burnout al ofrecer un entorno de trabajo más justo y equilibrado (Vargas, 2022).

**Programas de Apoyo Psicosocial:**

Es crucial implementar programas que promuevan el desarrollo de habilidades de afrontamiento para manejar el estrés y que proporcionen recursos para el bienestar emocional. Estos programas pueden incluir talleres sobre gestión del estrés, asesoramiento psicológico y apoyo social, lo que ayudaría a las empleadas domésticas a enfrentar las demandas laborales de manera más efectiva (Cohen, 1988).

**Campañas de Sensibilización:**

Las campañas de sensibilización pueden educar a las empleadas domésticas sobre sus derechos laborales y la importancia del autocuidado. Al aumentar la conciencia sobre estos temas, se puede fomentar un ambiente de trabajo más respetuoso y apoyar a las trabajadoras en la protección de su salud mental y física (García & Méndez, 2018).

**Generalidades metodológicas del proyecto nodo.**

Para el desarrollo del presente proyecto, se ha orientado a identificar el síndrome de burnout en trabajadores domésticos de los municipios de Facatativá, Jericó y Quibdó, en los cuales se aplicaron diferentes técnicas de afrontamiento, lo cual es una estrategia que se desarrollan para manejar demandas específicas externas y/o internas, con el fin de evaluar como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus, & Folkman, 1986), se ha tenido en cuenta el muestreo, procedimientos, recursos para la recolección de datos, consentimiento informado la población a participar fueron 18 personas dedicadas al servicio doméstico en modalidad de trabajo formal e informal, de ambos sexos, entre los 18 y 74 años, dicha población fueron participes de los instrumentos cuantitativos, se utilizó cuestionarios estandarizados como el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de burnout, y escalas validadas de estrés, y en cuanto al cualitativo se realizó entrevista semiestructurada para explorar en profundidad las experiencias personales y las percepciones sobre estrés y burnout.

### **Enfoque y alcance.**

Para el desarrollo de este proyecto se tuvo en cuenta el enfoque mixto no experimental de corte transversal, estos estudios mixtos surgen de un paradigma lo cual se tiene en cuenta los enfoques cualitativos y cuantitativos (Pole,2009), según Terrell (2011) estos estudios mixtos señalan que el cuantitativo recolecta datos para probar hipótesis, en base a calculación numérica teniendo en cuenta análisis estadístico para establecer patrones de un resultado o evento determinado.

La importancia del enfoque es la elección de la metodología mixta y el alcance detallado de la investigación, son fundamentales para asegurar la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos. Al integrar múltiples métodos de recolección y análisis de datos, se maximiza la capacidad del estudio para capturar la complejidad del fenómeno estudiado y generar conocimiento significativo que pueda contribuir a los diferentes grupos de interés.

### **Modelo de aplicación técnica de los instrumentos cuantitativos y cualitativos.**

#### **MBI.**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento muy conocido y validado para evaluar el síndrome de burnout en el entorno laboral. Consiste en un cuestionario estructurado que mide tres dimensiones principales del burnout:

**Agotamiento Emocional.** Evalúa el grado de agotamiento emocional y sobrecarga que una persona experimenta debido a su trabajo. Esto incluye una sensación de cansancio emocional y la falta de energía para enfrentar las demandas laborales.

**Despersonalización.** Analiza la actitud negativa y despersonalizada hacia los demás, especialmente hacia los colegas de trabajo. Se enfoca en la tendencia a tratar a las personas de manera impersonal y distante, perdiendo empatía e interés en las relaciones interpersonales.

**Realización Personal.** Mide el sentido de logro y satisfacción personal en el trabajo. Evalúa la percepción de la persona sobre su capacidad para cumplir efectivamente con sus tareas y alcanzar metas personales significativas en su entorno laboral.

El MBI utiliza afirmaciones relacionadas con cada una de estas dimensiones, y los participantes las califican en una escala que va desde "nunca" hasta "siempre". Las puntuaciones obtenidas

proporcionan una medida cuantitativa del nivel de burnout que experimenta cada individuo, permitiendo una evaluación detallada de su estado emocional y percepción de su entorno laboral (Maslach & Jackson, 1981).

El uso del MBI en investigaciones y prácticas organizacionales es útil para identificar niveles de burnout, evaluar la eficacia de las intervenciones para reducirlo y diseñar estrategias para promover el bienestar emocional y la salud mental en el lugar de trabajo, los rangos de la evaluación de la escala se tiene las siguientes opciones:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

En el siguiente cuadro se plasmará los ítems evaluados.

**Tabla 1 Cuestionario MBI**

<b>Maslach Burnout Inventory (MBI).</b>	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
8	Siento que mi trabajo me está desgastando
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10	Siento que me he hecho más duro con la gente
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo
13	Me siento frustrado en mi trabajo
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

---

#### **Elaboración propia 2024.**

#### **Escala de estrés percibido PSS 14**

Para este proceso, se utilizó la versión española (2.0) de la Perceived Stress Scale (PSS), desarrollada por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) y adaptada al español por el Dr. Eduardo Remor, esta escala, conocida como Escala de Estrés Percibido (PSS-14), consta de 14 ítems que evalúan cómo las personas han percibido su estrés en el último mes.

Cada ítem de la escala está diseñado para reflejar sentimientos y pensamientos recientes, las personas entrevistadas deben marcar con una "X" el nivel con el que se identifican en relación a cada situación descrita, esta escala es ampliamente utilizada para medir el estrés, con una consistencia interna adecuada de 0.83 (González & Landero, 2007). Su aplicación toma entre 8 y 10 minutos y utiliza un formato tipo Likert con cinco opciones de respuesta, desde 0 (nunca) hasta 4 (muy a menudo). Es importante mencionar que la puntuación en ciertos ítems (4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13) se invierte. La puntuación total puede variar de 0 a 56, donde valores más altos indican mayor estrés percibido.

La PSS-14 ha demostrado ser una herramienta confiable y válida para la evaluación del estrés en diversas poblaciones, incluyendo mujeres, hombres, estudiantes, inmigrantes y pacientes con diferentes condiciones de salud (Maslach & Jackson, 1981). La escala ha sido validada en múltiples contextos internacionales, como México, Suecia, Grecia, China y Brasil, y en diversos grupos de edad y entorno, desde adultos jóvenes hasta ancianos, tanto con como sin problemas de salud (Remor, 2007). Los estudios revisados confirman que la escala tiene un alfa de Cronbach que varía entre 0.82 y 0.85, y una estructura factorial consistente con dos factores que explican entre el 45.3% y el 52.7% de la varianza (González & Landero, 2007; Remor, 2007), En el siguiente cuadro se plasmará los ítems evaluados.

**Tabla 2 cuestionario PSS**

Cuestionario PSS	
1	EN EL ÚLTIMO MES, ¿CON QUÉ FRECUENCIA HA ESTADO AFECTADO POR ALGO QUE HA OCURRIDO INESPERADAMENTE?
2	En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?
3	En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?
4	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?
5	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?
6	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?
7	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?
8	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?
9	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?
10	En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?
11	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?
12	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?
13	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?
14	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

**Elaboración propia 2024.**

#### **Entrevista semiestructurada.**

De acuerdo con Vélez Restrepo (2003, p.104) la entrevista semiestructurada es “un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados”, partiendo de esta premisa siendo reflejado en el desarrollo de la presente actividad fue diseñada por un grupo de expertos en el campo, quienes construyeron las preguntas bajo categoría a los modelos de Karasek y Maslach lo cual dentro de estos modelos se procede a identificar sub categorías de agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, demanda

psicológica, control sobre trabajo y apoyo social en el trabajo, estas subcategorías están identificadas por colores.

**Tabla 3 cuadro 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

**Elaboración propia 2024.**

**Tabla 4 Categoría de análisis, para los municipios de Facatativá, Jericó y Quibdó.**

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
	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

Modelo de Maslach		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?
	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? ¿Cuáles?
	Falta de realización personal:	¿Con qué 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?
	Demanda psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?

Modelo de Karasek		¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
	Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?
		¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?
	Apoyo social en el trabajo	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?
¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?		

**Elaboración propia 2024.**

Estas categorías y subcategorías mencionadas se realizan mediante una encuesta de 12 preguntas donde se identifica cada ítem, 6 por modelo Karasek y 6 por modelo Maslach, lo cual se realizan a los encuestados de manera voluntaria, se les explico el propósito de la investigación y la finalidad académica de la misma mediante un consentimiento informado, todos los participantes firmaron sin inconvenientes, siendo claros en la información, siendo muy objetivos en la transmisión de las preguntas de los expertos con el fin de buscar respuestas específicas.

Para una mejor interpretación del lector se ha codificado por letras y números los encuestados con el fin de identificar los encuestados por región, adicional de ello guardar la identidad de los encuestados, hace parte del proceso de confidencialidad.

**Tabla 5 Codificación.**

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

**Elaboración propia 2024**

### **Análisis de resultados individuales cualitativo y cuantitativo por municipios.**

Una vez recolectada dicha información se procede a realizar el análisis respectivo de cada respuesta de los participantes según sus experiencias expresadas en sus respectivas labores domésticos, en dicho análisis se tendrá en cuenta los testimonios en contraste con la identificación del marco conceptual, con el fin de identificar las condiciones en los municipios de Facatativá, Jericó y Quibdó.

#### **1. Municipio de Facatativá, Cundinamarca.**

##### **Modelo de Maslach**

Se iniciará el análisis de las preguntas que están conformadas en el modelo de Maslach, enfocándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

**Agotamiento emocional.** los resultados de las encuestas indican que es baja el agotamiento emocional, ya que se indican que no han manifestado algunos las características de sobrecarga emocional a excepción de los encuestados EB4 Y EB6, donde reportan síntomas de cansancio, falta de motivación, desconcentración, este agotamiento emocional posiblemente se vea reflejado en ellos desde las expectativas que esperan en sus labores contra las posibles demandas que le exige sus labores teniendo como resultado disminución de su compromiso con el trabajo, y bajos rendimientos laborales.

También podemos destacar que los demás encuestados no identifican aspectos negativos de su trabajo donde genere secuelas en su persona, no se refleja sobrecarga emocional lo cual es un buen indicio de

que ha mejorado los tratos laborales en este sector de trabajo doméstico con el pasar del tiempo, la experiencia laboral las personas que ejecutan estas labores ha sido más humano.

**Tabla 6. Agotamiento emocional Región Cundinamarca- Facatativá**

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 sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB1	“Ninguna de las anteriores”	Las respuestas de los tres primeros encuestados EB1, EB2, EB3, EB5 manifiestan que no han desarrollado alguna de la sobrecarga emocional mencionadas.
		EB2	“Ninguna de las anteriores”	
		EB3	No me parece porque no es un trabajo pesado, el de oficios varios.	La respuesta EB4 manifiesta tener algunos de estos síntomas, en la entrevista recalca la falta de motivación, lo cual podría traer consecuencias negativas en su vida desde los diferentes entornos como social, laboral, personal entre otros.
		EB4	Cansancio mucho el cual trae el trabajo, falta de motivación, bajo estado de ánimo a veces por la carga de trabajo	
		EB5	No señora, me siento bien en mi trabajo.	
		EB6	Siento dificultad para concentrarme a veces	
	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	"No señora"	Los entrevistados (EB1, EB2, EB3, EB5) informan que sus labores no son realizadas bajo alguna subordinación abusiva, lo cual conocen sus funciones y que son esas mismas las que ejercen, lo
		EB2	"No señora"	

EB3	"No"	cual no genera en ellos sobrecarga emocional.
EB4	"Me siento con cosas que no me gustan, por ejemplo, soy asquiento y me toca hacer cosas como sacar agua sucia lo cual me genera algo de asco y desagrado."	Mientras que los encuestados EB4 Y EB6 informan que alguna vez tuvieron que realizar ciertas actividades que, aunque puedan ser parte de sus labores han percibido que se aprovechan de sus funciones, generándoles carga emocional, de acuerdo con el primer componente de cansancio o agotamiento emocional, lo cual manifiesta pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
EB5	"No señora"	
EB6	"Si, una vez me toco limpiar baños sucios y me generaba desagrado porque ya había limpiado y la gente no valora el trabajo"	

Elaboración propia 2024

**Despersonalización:** De acuerdo con los resultados de la tabla XX de los encuestados del B1 al B6 la mayoría manifiesta que en sus labores no le generan algún síntoma de cansancio o sobrecarga emocional, algunos de ellos manifiestan trabajar en sus empresas por años y hay una estabilidad laboral y que ya hay una serie de costumbres con su entono laboral, y reconocen que se puede presentar situaciones que les genera incomodidad pero es algo que pasa muy eventualmente y no es motivo para presentar los síntomas mencionados, por tanto no se observa que exista una falta de construcción de la persona, que se evidencie posibles frustraciones, acciones a la defensiva.

En cuanto a los que manifestaron alguna situación recurrente donde manifiestan síntomas como desconcentración, falta de motivación se puede considerar un posible signo de alarma, tales se puede contemplar cambios en los hábitos de higiene, apariencia física, desorganización, desconcentración, hasta trastornos del sueño, estos factores entre otros se pueden esquematizar en cuatro niveles: leve, moderado, grave, extremo, algunos factores juegan en estas situaciones son las relaciones con sus jefes y compañeros, lo que puede desencadenar estos tipos de sentimientos.

**Tabla 7 Despersonalización en Cundinamarca, Facatativá.**

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	“En lo que llevo, no he vivido alguna de estas situaciones”	Se identifica en los encuestados que han experimentado momentos de despersonalización debido a diferentes situaciones que les han hecho sentir que dichas experiencias negativas los han llevado a pensar que no son valorados como cualquier otro oficio, han sentido una sensibilidad por parte de sus jefes hacia sus destinatarios de los servicios que prestan (Buendía,1993).  De otro lado la otra mitad de los encuestados han informado no haber vivido estas situaciones.
		EB2	“En algunos lugares si, pues una vez que me caí y yo llamé a mi jefe y me demoraron para la autorización para salir de la portería al médico”	
		EB3	“Uno se siente mal, se siente triste como que no es valorado”	
		EB4	" No me ha pasado”	
		EB5	"Hasta el momento no he tenido esas experiencias"	
		EB6	"Una vez mi jefe me regañó porque llegue tarde y no tenía en cuenta que había mucho tráfico, me gritó y me hizo sentir mal."	
¿Existen circunstancias específicas		EB1	“Si, cuando sufrí una falta de respeto por parte de uno de los jefes”	Los encuestados EB1 y EB4 manifiestan haber tenido en algún momento de su
		EB2	“No señora”	
		EB3	“No, no”	

que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	EB4	"Si uno se pelea con el jefe y es repetitivo optaría por retirarse porque es muy incómodo para uno."	labor cierta actitud distante debido a la falta de respeto por parte de sus superiores, en las cuales se han sentido afectados desde la parte emocional, reflejando cambios en sus labores negativas, bajo rendimiento, cambios de humor, problemas familiares entre otros. Los demás encuestados han manifestado manejar una relación agradable con sus jefes que les ha permitido trabajar de manera amena.
	EB5	"No señora"	
	EB6	"No"	

Elaboración propia 2024

### Falta de realización personal.

Se identifica que en algún momento si se ha pensado cambiar de trabajo, con el fin de generar una realización personal, aunque se identifica que no es una prioridad en su proyecto de vida ya que sus actuales empleos les ha generado estabilidad laboral, si han pensado que sería de ellos y sus familias que su calidad de vida mejoraría si esto sucediera, tienen en cuenta distintos aspectos de su vida como que otro empleo les daría más tiempo de calidad con su familia, un buen sueldo les generaría menos preocupación y más proyectos de vida, también el hecho de superarse académicamente les daría más autoestima, estas perspectivas de cambio de trabajo no es algo que les genere frustración o resignación, pues indican que sus empleos les ha ayudado a mantenerse activos y que agradecen, la mayoría de ellos

su gran experiencia laboral se basa en este oficio y por su edad ya es difícil emplearse en otra área y sus prioridades son otras como lograr una pensión, lograr conseguir una casa para su familia entre otros.

Por otra parte, en el área de crecimiento dentro de su oficio han identificado crecer desde el logro de adquirir sus bienes para vivir mejor y el hecho de adquirir experiencia se sienten realizados en su labor, han podido ofrecerles a sus familias bases como estudios para salir adelante, lo cual se identifica que la el rol de la familia ayuda a que exista un ámbito de realización personal lo cual es uno de los motivos para que los encuestados puedan desarrollar sus labores de forma positiva, por otro lado el encuestado EB3 piensa lo contrario, se identifica que no ha podido crecer dentro de su labor por los diferentes factores como que el salario mínimo no alcanza para suplir necesidades, indica que su contrato le ha exigido hacer horas extras y no es reconocido estas horas, se identifica que su realización personal es baja, puede verse afectado por otros aspectos personales de su vida en la que el trabajo no es un apoyo para contemplar un mejoramiento en su calidad de vida.

**Tabla 8 Falta de realización personal en Cundinamarca-Facatativá**

ENTREVISTADA			
CATEGORÍA	PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH: Falta de realización personal	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB1	"No pienso cambiar de trabajo, estoy por pensionarme."
		EB2	"Si existiera la posibilidad de mejorar mi empleo lo haría."
		EB3	"Quizás porque uno tiene que crecer a nivel profesional y laboral, lo que pasa es que en mi caso por mis hijos me piden quizás muchas cosas y no les puedo dar, es más voluntad de querer salir adelante"
		EB4	" En este momento si existe posibilidad de cambiar de trabajo por mejorar nivel de trabajo, estar más cómodo."
			Los encuestados tienen en común querer cambiar de trabajo por una mejor aspiración de calidad de vida, crecer a nivel profesional, laborar calidad, comodidad, aunque ciertos factores ya no les permite hacer cambios como la edad, proceso de pensionarse, si se evidencia que la realización personal en los encuestados desde una perspectiva psicosocial no es tan baja, no se evidencia otras razones de desmotivación como sueldo, horarios extensos, sentimientos de sentirse menos que los

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

EB5	"Por mi edad y estabilidad no pienso cambiar de trabajo"	demás por realizar su labor.
EB6	"Si claro, por buscar mejor salario y estabilidad económica, nunca he trabajado en una empresa."	
EB1	"Si, le he podido dar estudio a mi hija y pude comprar mi casa, estoy a punto de pensionarme."	Todos los encuestados a excepción del EB3 manifiestan que su trabajo les ha brindado oportunidades de mejorar su calidad de vida, en los cuales ha sentido apoyo en sus empresas para crecer como adquisición de viviendas, ayudar con el estudio de los hijos, crecer dentro de las empresas, para el caso del EB3 expresa
EB2	"Si, he podido conseguir mi casa."	insatisfacción y que en su trabajo hay variables que antes le hace sentir que no es valorado, que hay un abuso y confianza y no es tenido en cuenta por lo que se ha sentido estancado en sus proyecciones, indicando que trabaja porque le toca y es tan pesado que no hay tiempo en pensar cambiar de trabajo porque no hay manera de buscar otro para así renunciar tranquilamente.
EB3	"No, no he podido crecer porque obviamente con un mínimo uno no vive y no me alcanza para nada y no pagan las horas extras o no bonifican por hacer más, no va a pasar."	
EB4	"Si claro porque aprendo cada cosa que trae su ciencia y cada aprendizaje lo forma a uno."	
EB5	"Tengo mi casa, y me hace sentir todavía útil a pesar de mi edad"	
EB6	"Si claro me ayudó mucho, me enseñó a criar mis hijos."	

### Modelo de Karasek

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Karasek, centrándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

#### Demanda psicológica.

Se identifica en los encuestados se identifica en que concuerdan el hecho de que una de las condiciones laborales a mejorar es la valoración de sus trabajos, seguido del respeto hacia ellos y estabilidad laboral, factores como el mejoramiento de trato laboral ha tomado más importancia con respecto a años anteriores donde desde que existiera un pago monetario era más que suficiente aprovechando de la vulnerabilidad de estas personas (García, A. C. (2012). Trabajo a cambio de pertenencia).

Así mismo en cuanto a las actitudes hostiles por parte de compañeros de trabajo y superiores los participantes EB2, EB4 Y EB6 han vivido estos comportamientos hostiles en jefes, se han sentido que muchas veces no expresan su inconformismo de la mejor manera, tal como no es lo que dicen sino como se dice, y muchas veces el estado de ánimo influye en como reciben la información detrás de un regaño, creando tensión entre las partes haciendo que la demanda psicológica exista riesgo de tensión psicológica y enfermedad física; los encuestados EB1,EB3, EB5 indican tener buena relación laboral en su entorno existiendo una posible motivación generando facilidad de aprendizaje para desarrollar pautas de comportamiento.

**Tabla 9 Demanda psicológica en Cundinamarca-Facatativá.**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	"Mejorar el pago y el reconocimiento en nosotras"	Los encuestados tienen en común identificar sus condiciones laborales desde el respeto y la valoración por sus actividades diarias, más allá de una estabilidad laboral con el
		EB2	"Con mejores condiciones laborales."	
		EB3	"Pues de pronto que no nos tiene en cuenta en aspectos, necesitamos que nos valoren más, que nos den el mismo respeto, sea tenido en cuenta nuestras opiniones que el hecho de tener	

		una escoba no me hace menos persona."	reconocimiento de prestaciones, ya que el factor monetario y estas garantías no es lo único que un trabajador quiere de su labor, pues muchas veces se sienten objetos y no personas en estos oficios "el hecho de tener una escoba no me hace menos persona." EB3.
	EB4	"Pues digamos pienso que tiene que ver con el respeto, se sienta a gusto, mejorar la calidad del trabajo, tener comodidad."	
	EB5	"Brindándole una estabilidad adecuada"	
	EB6	"Inicialmente con respeto, valorando este oficio."	
<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>	EB1	"No, he tenido buenos compañeros."	Los encuestados EB2, EB4, EB6 indican que las experiencias al interior de su trabajo con sus jefes y superiores, si ha existiendo presencia de actitudes hostiles y desafiantes como regaños, sintiendo mal ambiente en su equipo de trabajo, impactando al rendimiento laboral, existiendo una demanda psicológica alta.
	EB2	"Si, el jefe no acepta las críticas que uno dice, he expresado varias veces mi inconformidad y se ha molestado."	
	EB3	"No, no suele pasar entre compañeras nos respetamos igual mis jefes."	
	EB4	"Pues digamos que el regaño de los jefes desmotiva y uno piensa que hace bien su trabajo y pues los jefes les muestra lo contrario y desmotiva."	Los encuestados EB1, EB3, Y EB5 indican no haber sentido alguna de estas experiencias con sus jefes ya que ha tenido buena
	EB5	"No señora"	
	EB6	" Si, pues es incómodo cuando uno siente el mal ambiente en los jefes, hago mis tareas en forma de regaño"	

comunicación con ellos.

Elaboración propia 2024

### Control sobre el trabajo.

Los encuestados manifiestan que en sus actividades que realizan en sus lugares de trabajos están direccionados por ciertos protocolos, sin embargo, eso no es impedimento para realizar sus actividades a su ritmo, conocen la rutina de estas actividades pero son autónomos en el desarrollo de los mismos, conociendo la responsabilidad que esto conlleva como cumplimiento de horarios, metas propuestas, ellos manifiestan que tienen libertad de trabajar a su ritmo siempre y cuando se cumpla con las actividades propuestas, generando en ellos autonomía y que en su jornada laboral no exista tensiones por sentirse vigilados por sus superiores y sientan que hay un vínculo de confianza, identificando que existe un control de su trabajo; solo el encuestado EB5 informo que si realiza sus actividades bajo estrictos órdenes.

**Tabla 10 Control sobre el trabajo en Cundinamarca- Facatativá**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que	EB1	"En algunos momentos si, por ejemplo, cuando tengo autonomía en mi trabajo"	Los encuestados en su mayoría manifiesta autonomía propia, teniendo en cuenta que deben realizar sus actividades diarias de forma monótona, en los cuales pueden realizar dichas labores como mejor lo puedan hacer, el resultado de estas actividades debe ser el deseado por sus jefes, el encuestado EB5 informa que, si lleva un estricto protocolo de sus actividades, lo cual se puede concluir un
		EB2	"Me he sentido limitada porque no siempre podía hacer mi trabajo a gusto, debía seguir instrucciones donde era incomodo trabajar."	
		EB3	"No me siento limitada porque me dan la opción de hacer el trabajo a mi manera, el caso es que quede bien."	
		EB4	"No, siempre habrá trabajos nuevos cada día, entonces siempre se debe estar a la expectativa ya se sabe lo que tiene que hacer, pero siempre espero instrucciones".	
		EB5	"No, mi trabajo es bajo órdenes."	
		EB6	"Yo hago lo mío, sabía lo que debía hacer"	

ilustren tu respuesta?  ¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB1	"Depende de la situación, en la mayoría de veces llevo a cabo mis tareas como a mi manera"	control de su trabajo.
	EB2	"La mayoría de veces puedo trabajar a mi ritmo."	Se identifica en los encuestados que existe un control sobre sus actividades diarias, la variabilidad es mínima, algunos identifican que existe circunstancias eventuales donde les piden realizar actividades bajo algunas órdenes estrictas que en esos casos puede hacer percepción de estrés como por ejemplos en eventos especiales de las empresas, pero no es seguido para el caso de EB5 identifica que si se le requiere realizar su trabajo con órdenes estrictas lo que no le permite manejar su labor de acuerdo a su comodidad.
	EB3	"Yo sigo un protocolo, pero uno decide si lo rige bien, uno mismo se hace la rutina de trabajo."	
	EB4	"Normalmente sabe lo que se debe hacer, pero siempre tengo que hacer un nuevo trabajo lo que hace que cambie mi rutina en mis horarios de trabajo."	
	EB5	"Sigo instrucciones estrictas."	
	EB6	"No llevo instrucciones."	

#### Elaboración propia 2024.

#### Apoyo social en el trabajo.

El apoyo social en las encuestadas se identifica que hay una respuesta positiva ya que han manifestado que existe situaciones donde han tenido consideración de las diferentes situaciones presentadas y que han visto un apoyo lo cual se han sentido agradecidos lo cual mejora su calidad laboral y les permite pensar que su área de trabajo va más allá de un vínculo laboral, se forman vínculos emocionales, apreciaciones hacia sus superiores y compañeros lo que puede permitir que su área de trabajo sea agradable independientemente las labores que realizan, se sienten activos y es más ameno, genera compromisos de sentido de pertenencia por sus empresas, estos factores se pueden lograr

desde las garantías laborales y la generación de un buen clima laboral, de esa manera se aporta para el fortalecimiento de la calidad de vida y la confianza en sus empleados.

Los participantes EB4 Y EB6 indican no sentirse en la confianza de manifestar situaciones que les puede poner incomodos, puede ser por su personalidad de ser reservados lo que les impide comentar las posibles situaciones que se les presente, por otra parte, se puede indicar que es por posible falta de respaldo de su equipo de trabajo, lo cual puede influir en la falta del apoyo social en su trabajo.

**Tabla 11 Apoyo social en el trabajo -Facatativá.**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS 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	" Si, a mi jefe ingeniero."	Se identifica que los encuestados en su mayoría sienten un apoyo social en su trabajo y que las áreas de talento humano, sus superiores, compañeros pueden acudir y se sienten respaldados, mientras que los encuestados EB4 y EB6 manifiestan no tener la confianza suficiente para acudir ni siquiera para comentar las situaciones estresantes de su trabajo.
		EB2	Si, cuento con un jefe muy considerado."	
		EB3	" Si claro, con la jefe ella nos escucha."	
		EB4	" No, en mi trabajo soy una persona muy conservada, entonces no tengo esa confianza de contar"	
		EB5	" Si siento un apoyo en mi entorno laboral."	
		EB6	" No."	
	¿Con sidera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y	EB1	" Si señora."	Todos los encuestados afirman que si han sentido apoyo social de su equipo de trabajo en diferentes situaciones en las cuales han recibido
		EB2	" Sí, me he sentido muy bien respaldada."	
		EB3	" Si puede ser."	
		EB4	" Si, a veces siento motivación y apoyo psicológicamente."	
EB5		" Si señora"		

	satisfacción laboral?	EB6	" Si muchas veces he recibido apoyo de mis jefes."	aprecio en diferentes situaciones.
--	-----------------------	-----	--	------------------------------------

*Elaboración propia 2024.*

## **Resultados cualitativos Quibdó, Chocó**

### **Modelo de Maslach**

Se iniciará el análisis de las preguntas que están conformadas en el modelo de Maslach, enfocándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

**Agotamiento emocional.** Los resultados arrojados por las 6 personas entrevistadas como se demuestra en la tabla #1 demuestran que de manera general la mayoría de estas personas si han presentado un desgaste físico, falta de motivación, cansancio emocional, problemas de concentración y de memoria, lo que nos lleva a evidenciar que estas personas si están experimentado agotamiento emocional desfavorable en su entorno laboral. Es importante tener en cuenta que promoviendo el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un beneficio para prevenir el agotamiento personal.

Así mismo una respuesta específica arrojo que esta persona no ha experimentado agotamiento emocional desfavorable en su entorno laboral. Puesto que se siente animado y motivado en el desarrollo de sus labores. Lo que es satisfactorio y positivo porque que no experimentan una carga emocional significativa derivada de sus responsabilidades laborales, lo cual es alentador para mantener un equilibrio emocional y evitar el agotamiento.

seguidamente podemos evidenciar en la tabla #2 que la mayoría de las personas entrevistadas, si se sientes obligadas a realizar labores que les generan cargas emocionales. Siendo esto un factor negativo, debido que genera desgates en los funcionarios y no les permite el desarrollo de sus funciones de la manera óptima. Del mismo modo una respuesta en específico, del entrevistado EB12 nos permite evidenciar que esta persona no ha sido obligada a realizar labores que les generan cargas emocionales.

**Tabla 12 agotamiento emocional Quibdó.**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	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 sobrecarga emocional (Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB7	R/: Si, mucha tensión y estrés, para entregar cada trabajo a tiempo, se acumulan varias tareas y se vuelve agotador ..... R/Si agotamiento fatiga y dolores de espalda.	De acuerdo con el análisis de las respuestas de los EB7, EB8, EB9, EB10 y EB11, se puede evidenciar que estas personas si están experimentado agotamiento emocional desfavorable en su entorno laboral.  El análisis de la respuesta del EB12, arrojo que esta persona no ha experimentado agotamiento emocional desfavorable en su entorno laboral. Puesto que se siente animado y motivado en el desarrollo de sus labores.
		EB8	R/: si , hay momentos que todo se adjunta y pierde uno el control.	
		EB9	R/: Si , mucho cansancio y la inseguridad que se vive en la ciudad.	
		EB10	R/: Si, Insomnio, cansancio y mucho estrés.	
		EB11	R/: No, porque disfruta lo que hace, le genera satisfacción.	
		EB12		
	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB7	R/: Si, actividades de otros compañeros, que en ocasiones quedan mal, y me las asigna	Según el análisis realizado a las repuestas de los EB7, EB8, EB9, EB10 y EB11, nos arroja que estas personas si se sientes obligadas a realizar labores que les generan cargas emocionales. Siendo esto un factor negativo, debido que genera desgates en los funcionarios y no les
		EB8	R/: Si, en ocasiones tareas no acordadas	

EB9	R/: si, hay momentos y situaciones que generan mucho estrés	permite el desarrollo de sus funciones de la manera óptima.
EB10	R/: Si, más que todo por el cambio climático o entrar a barrios o lugares que están tachados como inseguros	La respuesta del EB12, permite evidenciar que esta persona no ha sido obligada a realizar labores que les generan cargas emocionales.
EB11	R/: Si, momentos y situaciones que generan mucho sobre peso emocional	
EB12	R/: No, sus actividades las realiza con facilidad	

**Elaboración propia 2024.**

**Despersonalización.** Cómo podemos evidenciar en la tabla #3 Y 4 de manera general demuestran que estas personas si presentan despersonalización pues como se indica en los resultados, han presentado actitudes negativas, lo que se genera sentir que sus acciones, emociones y pensamientos no le pertenezcan a nivel laboral, lo que demuestra una experiencia negativa donde la falta de respeto y amabilidad por parte de sus empleadores y/o usuarios los ha hecho sentir poco valorado, Esto conlleva a la despersonalización y afecta de manera negativa la relación laboral.

De manera general los entrevistados manifiestan haber desencadenado despersonalización, debido a señalamiento injustificado, falta de respeto o al enfrentar dificultades en la realización de alguna tarea o labor. Todos estos factores afectan de manera negativa la conexión emocional del empleado. Limitándolo a cumplir de manera adecuadas sus tareas, Por esto es de vital importancia evitar la sobre carga de trabajo y facilitar la ejecución de tareas diarias, para prevenir la despersonalización y otros factores dañinos a nivel laboral.

Tabla 13 Despersonalización en Quibdó.

CATEGORÍA	PREGUNTAS	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.	EB7	R/: En ocasiones me siento impotente he tenido varias situaciones donde las fallas son de los clientes y me toca callarme	De manera general los entrevistados han tenido experiencias negativas, donde la falta de respeto y amabilidad por parte de sus empleadores y/o usuarios los ha hecho sentir poco valorado, Esto conlleva a la despersonalización y afecta de manera negativa la relación laboral.
		EB8	R/: Me siento poco valorada, o que no se me toma en serio, cuando hemos hablado con tiempo alguna situación y después me cambian los horarios o sobreponen sus necesidades por encima de las mías	
		EB9	R/: En ocasiones toca atender a diferentes personas y todo eso desencadena actitudes diferentes	
		EB10	R/: Poco valorado, cuando algún pasajero se exalta o me falta el respeto, sabiendo que arriesgo mi vida para transportarlos	
		EB11	R/: Cuando los superiores sobre pasan los límites y son irrespectuosas con uno	
		EB12	R/: Bajo de animo	
	¿Existen circunstancias específicas que	EB7	R/: Si en ocasiones cuando el trato que recibo de mis supervisores no es el más adecuado o respetuoso, tiendo a quedarme callado y tomar distancia	De manera general los entrevistados manifiestan haber desencadenado despersonalización,

provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	EB8	R/: Si cuando con anticipación he pedido un permiso o he manifestado alguna situación específica y al momento se me dan trabas o me sacan excusas	debido a señalamiento injustificado, falta de respeto o al enfrentar dificultades en la realización de alguna tarea o labor. Todos estos factores afectan de manera negativa la conexión emocional del empleado. Limitándolo a cumplir de manera adecuadas sus tareas.
	EB9	R/: si en ocasiones toca atender a diferentes personas y todo eso desencadena actitudes diferentes	
	EB10	R/: Si, hay personas que son muy déspotas e irrespectuosas	
	EB11	R/: Si, Cuando me señalan injustificadamente	
	EB12	R/: Si, cuando no se tiene en cuenta mis opiniones.	

#### Elaboración propia 2024.

**Falta de realización personal.** En los resultados como se evidencia en la tabla # 5 y 6 existen diferentes motivos que a menudo llevan a la mayoría de los entrevistados a considerar un cambio en su empleo, factores como las condiciones económicas, falta de crecimiento profesional o desarrollo personal, hasta mal ambiente laboral.

Este análisis, se observa que estas personas desean un cambio laboral. Debido al deseo de enfrentar nuevos desafíos laborales, ya sea, por condiciones económicas o falta de salario emocional, mal ambiente laboral.

Así mismo la respuesta del EB12, nos permite evidenciar que esta persona hasta el momento no ha pensado en cambiar de empleo, debido que le han dado oportunidades para crecer y se siente bien lo que hace.

Tabla 14 Falta de realización personal en Quibdó.

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL
<b>MODELO DE MASLACH:</b>  Falta de realización personal	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB7	R/: A menudo cada que se presentan actos injustos, desearía tener otro trabajo con mejores condiciones de vida	En el análisis de las respuestas de los EB7, EB8, EB9, EB10 y EB11, se observa que estas personas desean un cambio laboral. Debido al deseo de enfrentar nuevos desafíos laborales, ya sea, por condiciones económicas o falta de salario emocional, mal ambiente laboral.  La respuesta del EB12, permite evidenciar que esta persona hasta el momento no ha pensado en cambiar de empleo, debido que le han dado oportunidades para crecer y se siente bien lo que hace.
		EB8	R/: En algunas circunstancias, por motivos del salario	
		EB9	R/: Siempre, en aras de tener mejores oportunidades para mi vida	
		EB10	R/: Diario, me gustaría Estudiar y tener otras opciones y oportunidades	
		EB11	R/: Si me gustaría conseguir un empleo con mejores condiciones	
		EB12	R/: No, realmente muy poca, me siento bien	
	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad	EB7	R/: No, me ha permitido aprender y es el sustento que tengo para sostener a mi familia, pero las oportunidades de crecer profesionalmente son pocas	Las respuestas de los EB7, EB9, EB10 y EB11, demuestran que estos empleados no han desarrollado una mejora continua de sus habilidades, ni se les ha permitido crecer
		EB8		

de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB9		de manera personal ni laboralmente. Simplemente ha sido una oportunidad para subsistir.
		R/: No, me ha permitido aprender y es el sustento que tengo para sostener a mi familia, pero las oportunidades de crecer profesionalmente son pocas	El análisis de las repuestas de los EB8 y EB12, se observa que estos empleados, han mejorado su productividad, calidad de vida y adquirir hábitos y conocimientos positivo, los que les ha permitido el crecimiento tanto personal como laboral y sentirse a gusto en su entorno laboral.
	EB10		
	EB11	R/: Si he mejorado mi condición de vida	
	EB12	R/: No, creo que solo desempeño mi labor, pero en este espacio las oportunidades son pocas	
		R/:	
		R/: No, Mis aspiraciones son más altas que las posibilidades que ofrecen	
		R/: Si, porque la experiencia que tengo me ha llenado de mucho conocimiento	

Elaboración propia 2024.

### Modelo de Karasek.

A continuación, se procederá al análisis de las categorías que conforman el modelo de Karasek, centrándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

***Demanda psicológica.*** Los resultados demuestran la importancia de un trato respetuoso y valorativo en el entorno laboral para promover un ambiente saludable y general oportunidades de desarrollo, el análisis de las respuestas de los entrevistados se puede observar que todos manifiestan que se debe fomentar el respeto y la igualdad para generar espacios de confianza y facilitar un ambiente

laboral más adecuado. Todo esto incide de manera positiva en la demanda psicológica. Estimulando la comunicación abierta e impulsando a la diversidad de inclusión y el bienestar laboral.

**Tabla 15 Demanda psicológica en Quibdó.**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANÁLISIS GENERAL	
MODELO DE KARASEK:  Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB7	R/: Una buena forma considero es motivándolos diariamente	Según el análisis de las respuestas de los entrevistados, se puede observar que todos manifiestan que se debe fomentar el respeto y la igualdad para generar espacios de confianza y facilitar un ambiente laboral más adecuado. Todo esto incide de manera positiva en la demanda psicológica. Estimulando la comunicación abierta e impulsando a la diversidad de inclusión y el bienestar laboral.	
		EB8	R/: Recompensando los logros obtenidos		
		EB9	R/: Teniendo unas condiciones de trabajo digno y más humana		
		EB10	R/: ofreciendo un buen clima personal, es esencial para mejorar las condiciones de trabajo		
		EB11	R/: Motivando e incentivando a la población sobre la importancia de un trabajo digno		
		EB12			
	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de	EB7	R/: Casi siempre, pero de parte de los supervisores sus tratos no son los mejores y todo eso desmotiva		Teniendo en cuenta las respuestas EB7, EB9, EB11 y EB12, se concluye que estas personas enfrentan comportamientos o actitudes que les generan desmotivación. Situación que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada.
		EB8	R/: Hasta el momento no		
		EB9	R/: Siempre, manejan mucha competencia y los tratos no son los mejores		
		EB10	R/: No, pues es un trabajo muy independiente		

	manera adecuada?	EB11	R/: Si, a menudo, se presentan situaciones que no ayudan a tener un buen ambiente labor	Las respuestas de los EB8 y EB10, revelan que no han experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros de trabajo, Por lo cual, no se limitan a realizar de manera adecuada sus tareas
		EB12	R/: Si, los niveles de convivencia no son satisfactorios	

### Elaboración propia 2024.

**Control sobre el trabajo.** Los resultados muestran que la mitad de estos entrevistados muestran diferentes niveles de Autonomía es decirlos entrevistados EB7 EB9 manifiestan que en su diario laboral deben adaptarse a las tareas y obligaciones que les asignan, lo que no favorece de manera positiva el ambiente laboral, pues todo esto genera una mala experiencia, además de la sobre carga de trabajo, el agotamiento prolongado, que afecta la salud y provoca problemas de sueño y energía.

Así mismo como se percibe en la tabla # 3 y 4 la mayoría de entrevistados manifestaron que tienen la disponibilidad de realizar sus tareas De acuerdo con el análisis de las respuestas de los EB8, EB10 y EB11, se observa que estos empleados no se rigen por lineamiento o directrices para el cumplimiento de sus funciones laborales. Lo que genera un ambiente, Lo que tiene un impacto significativo, ya que les permite encontrar un equilibrio saludable entre su trabajo y vida personal, siendo esto un factor clave para una buena salud mental y un mayor bienestar.

**Tabla 16 Control sobre el trabajo en Quibdó.**

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK: Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que	EB7	R/: No, acá todo es muy limitado por las personas que nos dirigen o tienen un cargo superior, solo recibo tareas y debo cumplirlas	Según los entrevistados EB7 EB9 manifiestan que en su diario laboral deben adaptarse a las tareas y obligaciones que les
		EB8	R/ si cada tarea la realizo de acuerdo con mi comodidad y decisión, no me siento limitada	

<p>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>	EB9	R/: No, hay que mirar que tareas o metas son asignadas	asignan, lo que no favorece de manera positiva el ambiente laboral
	EB10	R/: No, pues yo dispongo mi tiempo y espacios	La respuesta del EB11 nos indica que puede disponer del orden de sus tareas y espacios, lo que no lo limita en sus qué haceres.
	EB11	R/: Si, solo es seguir las reglas	Las respuestas EB8, EB10, EB12 se observa que estas personas pueden disponer de la manera y forma de cumplir con sus tareas, lo que es positivo para considerar un buen clima laboral, desde la igualdad y estabilidad.
	EB12	R/: Si tengo la capacidad de tomar decisiones, considero que tengo la suficiente autonomía para transformar y contextualizar el medio	
<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	EB7		<p>En análisis de las respuestas de los EB7, EB9 y EB12, indican que estas personas deben seguir unos lineamiento o instrucciones para cumplir con sus jornadas laborales. Lo que conlleva que se cumpla un plan de trabajo establecido por el empleador.</p>
	EB8		
	EB9		
	EB10	R/: No, seguimos instrucciones estrictas y un orden del día	
	EB11	R/: Si, yo decido como iniciar mis labores y el orden	

	EB12	R/: No, seguimos instrucciones estrictas y un orden del día	De acuerdo con el análisis de las respuestas de los EB8, EB10 y EB11, se observa que estos empleados no se rigen por lineamiento o directrices para el cumplimiento de sus funciones laborales. Lo que genera un ambiente positivo y un buen clima organizacional.
		R/: Si, yo miro en que horario trabajar	
		R/: Si dispongo de mi horario y así mismo trabajo	
		R/: No, seguimos instrucciones estrictas y un orden del día	

#### Elaboración propia 2024.

**Apoyo social en el trabajo.** Los resultados muestran que hay diferentes experiencias en cuanto al apoyo social en el trabajo, como se observa en la tabla # 4 y 5 arroja que los EB7, EB8, EB9, EB10 y EB12, cuentan con un apoyo o personas que les brinda acompañamiento en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo, lo que es de vital importancia pues contar con asistencia y respaldo de algún compañero de trabajo, supervisor o amigo, hace significativa las labores, hay que aclarar que este apoyo puede manifestarse de diversas formas, cada uno con un impacto significativo en el bienestar y productividad de empleados.

Por otra parte, como se evidencia en la tabla 4y5 los entrevistados EB10 EB11, arroja que estos no cuentan en su entorno laboral con una apersona de confianza quien les pueda brindar apoyo difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo, lo que contribuya a una experiencia negativa y a la insatisfacción laboral, lo que puede ocasionar trastornos como la depresión, adicción al trabajo, agotamiento, lo que puede ocasionar efectos negativos sobre la salud física y mental.

**Tabla 17 Apoyo social en el trabajo Quibdó.**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK:	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir	EB7	R/: Si, uno de mis compañeros, ya son 7 años juntos y con el comento la mayoría de las situaciones	En análisis de los encuestado arroja que los EB7, EB8, EB9, EB10 y EB12, cuentan con un

Apoyo social en el trabajo	(dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB8	R/: Si, mi jefa	apoyo o personas que les brinda acompañamiento en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo. La respuesta del encuestado EB11, arroja que este no cuenta en su entorno laboral con una apersona de confianza quien le pueda brindar apoyo difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo.
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB9	R/: Si, tengo un compañero aquí y nos sentamos a compartir algunas situaciones	
		EB10	R/: No, algunos casos los comento con mi madre en casa	
		EB11	R/: Si, una de las compañeras nos entendemos muy bien y compartimos opiniones.	
		EB12	R/: Si, la compañera de talento humano conoce a cada uno y es un miembro importante dentro de la comunidad.	
		EB7	R/: En ocasiones hay capacitaciones que sirven para tomar nuevos conocimientos, pero casi siempre el bien en general es para la empresa	
	¿Siempre que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB8	R/: En ocasiones hay capacitaciones que sirven para tomar nuevos conocimientos, pero casi siempre el bien en general es para la empresa	Según el estudio realizado a las respuestas de los encuestado, se observó que los EB7, EB8, EB9, EB11 y EB12, reciben asistencia y respaldo social en el trabajo, lo que permite mejorar el entorno laboral, fomentando una cultura de apoyo social y maximiza el bienestar y la productividad de los empleados.
		EB9	R/: En ocasiones hay capacitaciones que sirven para tomar nuevos conocimientos, pero casi siempre el bien en general es para la empresa	
		EB10	R/: No, para nada	
		EB11	R/: Si hay diferentes jornadas que realizan que ayudan al mejoramiento continuo	
		EB12	R/: Si, recibo consejos y ayuda pedagógica de parte de la psicorientadora, ya que está muy	

involucrada en la convivencia de cada uno de los trabajadores

información o consejo que le permitan fortalecer su calidad de vida y satisfacción laboral.

Elaboración propia 2024.

## Resultados Jericó.

### Modelo de Maslach

Se iniciará el análisis de las preguntas que están conformadas en el modelo de Maslach, enfocándose en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

**Agotamiento emocional.** Los resultados señalan la presencia generalizada de agotamiento emocional entre las seis entrevistadas en el contexto laboral estudiado como se refleja en la Tabla 4, que la mayoría de las respuestas indican una falta de agotamiento emocional significativo, pero es crucial considerar que el agotamiento emocional puede manifestarse de manera diferente en cada individuo y puede evolucionar con el tiempo, en la respuesta EB15 destaca la importancia de establecer límites claros en el trabajo para prevenir el agotamiento emocional, mientras que la respuesta EB18 ilustra cómo la motivación y el agotamiento pueden coexistir, subrayando la complejidad de la experiencia laboral.

Así mismo podemos manifestar que tener control sobre las tareas y no sentirse emocionalmente obligado a realizarlas es beneficioso para prevenir el agotamiento emocional, mientras que la percepción de obligación puede aumentar el riesgo de estrés emocional en el trabajo.

Es importante indicar que en la mayoría de las respuestas personas no se sienten emocionalmente obligadas a realizar ciertas labores en su trabajo, lo cual es positivo según el Modelo de Maslach. Esto sugiere que no experimentan una carga emocional significativa derivada de sus responsabilidades laborales, lo cual es alentador para mantener un equilibrio emocional y evitar el agotamiento.

Sin embargo, una respuesta específica destacó que hay situaciones en las que sí se sienten emocionalmente divididas debido a la percepción de obligación en ciertas tareas. Este tipo de conflicto

emocional puede ser desafiante y potencialmente contribuir al agotamiento si no se maneja adecuadamente.

**Despersonalización.** De acuerdo a la tabla # la mayoría de las entrevistadas no experimentan despersonalización, ya que presentan trato respetuoso y la valoración por parte de los empleadores son factores protectores contra la despersonalización en el trabajo. Es fundamental para la salud emocional en el trabajo sentirse reconocido y tratado como un individuo con dignidad y derechos.

Mientras la mayoría de las respuestas reflejan una experiencia positiva y de conexión emocional con el trabajo y los empleadores, la presencia de situaciones donde se percibe despersonalización subraya la importancia de un trato respetuoso y valorativo en el entorno laboral para promover un ambiente saludable y evitar el agotamiento emocional según el Modelo de Maslach, por ejemplo, se presenta cosas de ausencia de Despersonalización:

Las respuestas EB13, EB14, EB16, EB17 y EB18 indican que la mayoría de las personas no experimentan despersonalización en su trabajo como empleadas domésticas. Se sienten valoradas, respetadas y tratadas de manera amable por sus empleadores. Esto sugiere que hay una conexión emocional positiva con el trabajo y con las personas para quienes trabajan y una posible Despersonalización en el EB15, así como se explica en la tabla.

A renglón seguido podemos decir que identificar y abordar los desencadenantes de despersonalización es crucial para mantener un ambiente laboral saludable y promover el bienestar emocional de los empleados. Es importante para los empleadores y las organizaciones crear condiciones que fomenten la valoración, el apoyo y el desarrollo profesional de sus empleados para prevenir la despersonalización según el Modelo de Maslach.

**Tabla 18 Despersonalización en Antioquia- Jericó.**

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 sobrecarga emocional	EB13	"No porque mi trabajo es tranquilo	Las respuestas EB13, EB14, EB16 y EB17 sugieren que estas personas no están experimentando agotamiento emocional significativo en su trabajo.
		EB14	"no, la verdad siempre me he sentido bien."	
		EB15	"Si, cansancio, porque a veces trabajos más de las horas que son."	

(Cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse) justifique su respuesta	EB16	"No, porque hasta el momento me he sentido bien."	La respuesta EB15 indica que la persona sí está experimentando sobrecarga emocional debido a largas horas de trabajo.
	EB17	"Hasta el momento no"	
	EB18	"No, al contrario, me siento motivada, ya que es mi sustento de vida, pero no puedo negar que se siente cansancio y agotamiento.	La respuesta EB18 muestra una combinación de motivación por el trabajo y síntomas de agotamiento emocional como cansancio y agotamiento.
¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB13	"No."	La mayoría de las respuestas (EB13, EB14, EB15, EB16, EB17) indican que las personas no se sienten obligadas a realizar labores que les supongan carga emocional. Esto es positivo según el Modelo de Maslach, ya que la percepción de control sobre las tareas y la ausencia de obligaciones emocionalmente demandantes son factores protectores contra el agotamiento emocional.  Sin embargo, la respuesta EB18 revela que hay excepciones, donde ciertas situaciones laborales pueden generar emociones encontradas debido a la percepción de obligación. Este tipo de conflicto puede ser un factor de riesgo para el
	EB14	"No"	
	EB15	"No"	
	EB16	"No"	
	EB17	"No"	
EB18	"Hay situaciones que me han generado emociones encontradas, que por mi trabajo creen que es obligación hacerlas"		

agotamiento emocional si no se aborda adecuadamente.

#### Elaboración propia 2024.

**Falta de realización personal.** Los resultados muestran el análisis de las respuestas donde se sugiere que la falta de realización personal en el trabajo puede estar influenciada por una combinación de factores, como la estabilidad, el agotamiento, la compensación económica, el deseo de crecimiento y la percepción del trabajo como medio de subsistencia. Las personas que experimentan cansancio y consideran motivos económicos para cambiar de trabajo probablemente sienten una falta de realización personal más aguda. Aquellos que buscan crecimiento profesional a través de la educación o que ven el trabajo principalmente como una necesidad económica pueden estar menos satisfechos con su nivel actual de realización personal.

Para abordar la falta de realización personal, puede ser útil enfocarse en mejorar el equilibrio entre el trabajo y el bienestar, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, y evaluar las expectativas económicas y de crecimiento en relación con el puesto actual.

Seguidamente podemos decir que la realización personal en el trabajo se ve afectada por una combinación de factores relacionados con el desarrollo profesional, la satisfacción con el rol actual, y la función del trabajo en la vida económica y personal del individuo, lo cual las organizaciones deben equilibrar estos aspectos para fomentar un entorno laboral que permita a los empleados alcanzar una mayor satisfacción y realización personal.

**Tabla 19 falta de realización personal Antioquia- Jericó**

CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE MASLACH:	¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar	EB13	"No, ninguna"	estas respuestas indican que la realización personal en el trabajo es multifacética y está influenciada por factores
		EB14	"Hasta el momento estoy estable."	
		EB15	"Algunas veces por cansancio"	

Falta de realización personal	de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	EB16	" Algunas ocasiones por motivos económicos"	como la estabilidad laboral, las oportunidades de crecimiento, el cansancio, la compensación económica y el propósito del trabajo. Las organizaciones deben considerar estos aspectos para mejorar la satisfacción y el bienestar de sus empleados, abordando tanto las necesidades económicas como las aspiraciones personales y profesionales.
		EB17	"En estudiar para avanzar y tener otro empleo mejor."	
		EB18	"No, si he aprendido muchas cosas para valorar de la vida, pero realmente mi empleo es para subsistir."	
Falta de realización personal	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB13	"Si."	la realización personal en el trabajo se ve afectada por una combinación de factores relacionados con el desarrollo profesional, la satisfacción con el rol actual, y la función del trabajo en la vida económica y personal del individuo. Las organizaciones deben equilibrar estos aspectos para fomentar un entorno laboral que permita a los empleados alcanzar una mayor satisfacción y realización personal.
		EB14	"Si"	
		EB15	"No, porque no me han dado la oportunidad de crecer".	
		EB16	"Algunas veces, porque aún faltan cosas por cumplir."	
		EB17	"Si."	
		EB18	"Si, como digo me ha ayudado a subsistir y pese a mi edad me a ayudado poder pagar mis cosas"	
			En las respuestas EB13-14-17 hay una satisfacción, en la EB15 se analiza una falta de oportunidades, en el EB16 se observa que hay una experiencia mixta	

donde el empleo le ha ofrecido oportunidades de crecimiento, pero según esto le queda aun trabajo por hacer y en el EB18 se observa que para la persona el trabajo no contribuye al crecimiento personal más allá solo de sus necesidades.

Elaboración propia 2024.

### Modelo de Karasek

En esta etapa se realizará el análisis de las categorías que conforman el modelo de **Karasek**, enfocándose en la demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social en el trabajo.

**Demanda psicológica.** Las respuestas de manera general destacan la necesidad de abordar las condiciones laborales de las empleadas domésticas desde una perspectiva integral, considerando tanto los aspectos económicos como los relacionados con el trato y respeto, así como las garantías laborales.

Así mismo se sugieren que las actitudes hostiles no son un problema significativo en el entorno laboral de los encuestados, lo que contribuye a una menor demanda psicológica y una mayor capacidad para realizar tareas de manera adecuada. La ausencia de conflictos interpersonales y un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo son factores clave para mantener un entorno laboral saludable y reducir el estrés asociado con la demanda psicológica.

Tabla 20 Demanda psicológica en Antioquia- Jericó.

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA	RESPUESTA	ANALISIS GENERAL
MODELO DE KARASEK:	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones	EB13	"Que paguen incentivos y el pago de la ARL	El análisis de estas respuestas se puede definir de la siguiente manera: la
		EB14	"Valorando el trabajo con las prestaciones al día"	

Demanda Psicológica	de trabajo para las empleadas domésticas?	EB15	"Dándole la oportunidad de tener una pensión más adelante"	<p>mayoría de las EB (EB13, EB14, EB15) destacan la importancia de un reconocimiento económico justo, incluyendo pagos de incentivos, prestaciones sociales adecuadas y oportunidades de ahorro para la pensión. Esto sugiere que las empleadas domésticas sienten que su trabajo no es valorado adecuadamente en términos económicos, mientras que las EB17 y EB18 enfatizan la necesidad de un trato amable y respetuoso, así como de horarios razonables y permisos adecuados. Esto indica que las empleadas domésticas buscan un entorno laboral donde se sientan valoradas y respetadas.</p>
		EB16	"Por falta de garantías."	
		EB17	" Siempre tratarlas de buena manera"	
		EB18	"El pago de sus prestaciones, el trato de los jefes, horarios dignos y permisos dignos"	
¿En su trabajo experimenta actitudes		EB13	"No"	<p>En este análisis podemos decir lo siguiente que las respuestas EB13,</p>
		EB14	"No"	
		EB15	"No"	

hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB16	"No"	EB14, EB15, EB16, EB17 indican que los empleados no experimentan actitudes hostiles de sus jefes o compañeros. Esto implica que no enfrentan dificultades adicionales relacionadas con la conducta negativa en el trabajo, lo cual es positivo y reduce la demanda psicológica asociada con el estrés interpersonal, y por otro la respuesta EB18 estaca que el empleado considera que no tiene problemas con sus jefes debido a su propia actitud conciliadora.
	EB17	"Hasta el momento No"	
	EB18	" Hasta el momento soy una persona fácil de llevar y no tengo problemas con mis jefes"	

Elaboración propia 2024.

**Control sobre el trabajo.** Los resultados muestran que muchas de las personas que se entrevistaron experimentan un alto grado de autonomía y capacidad para tomar decisiones, pero hay algunas que sienten que su control es limitado o condicionado, y una de las respuestas indican un control parcial dentro de un marco estructurado, pero en general y en un mayor sentido de control y autonomía está asociado con una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo, mientras que la falta de control puede generar estrés y frustración.

Así mismo para la segunda pregunta el análisis de las respuestas revela una diversidad en la percepción del control sobre el trabajo entre las empleadas domésticas, ya que algunos experimentan un alto grado de autonomía, y otros están más restringidos por instrucciones específicas.

Tabla 21 Control sobre el trabajo en Antioquia Jericó.

<i>CATEGORÍA</i>	<i>PREGUNTAS</i>	<i>ENTREVISTADA</i>	<i>RESPUESTA</i>	<i>ANÁLISIS GENERAL</i>
MODELO DE KARASEK: Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB13	"Si, porque puedo tomar mis propias decisiones"	Estas respuestas se analizaron de la manera donde podemos decir que EB13 y EB14 indican una percepción clara de libertad para tomar decisiones sin sentirse restringidos, lo que sugiere un ambiente de trabajo que fomenta la autonomía, en el EB15 se destaca que la confianza en el rol contribuye a la capacidad para tomar decisiones, indicando que la relación de confianza con el empleador puede influir en el nivel de control que se siente, para el EB16 se indica que el trabajador no ha enfrentado problemas relacionados con la falta de control, indicando una experiencia positiva en términos de autonomía, mientras que en el EB17B se muestra una percepción diferente ya que se interpreta que el empleado que proporcionó esta respuesta se siente limitado en u
		EB14	"Si, ya que no me siento cohibida para la toma de decisiones"	
		EB15	"Si, ya que cuando uno tiene confianza, puede tomar decisiones."	
		EB16	"Si, no he tenido inconvenientes."	
		EB17	"No."	
	EB18	"Como todo trabajo, hay reglas, deberes, pero si puedo decidir como empezar mi trabajo, pero sin salirme de los esquemas, o sea las tareas dadas en el día."		

<p>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p>	<p>EB13</p> <p>EB14</p> <p>EB15</p> <p>EB16</p> <p>EB17</p> <p>EB18</p>	<p>"Si, porque puedo llevar a cabo mis tareas laborales</p> <p>"Puedo llevar a cabo mis tareas".</p> <p>"Puedo tomar mis decisiones, pero respetando las indicaciones dadas.</p> <p>"No tengo problemas."</p> <p>"Debo seguir las instrucciones dadas como, barrer el piso, trapear, sacudir, limpiar puertas, entre otras más tareas".</p> <p>"Como yo llevo muchos años con mis jefes, tengo la facilidad de hacer mis deberes en el orden que yo pueda hacerlo."</p>	<p>capacidad para tomar decisiones, lo que puede generar un sentido de frustración y estrés, y a su vez la respuesta del EB18 muestra la habilidad para tomar decisiones, sin afectar su trabajo, donde puede decidir donde iniciar su laboral y donde terminar.</p> <p>El análisis de estas repuestas de pueden interpretar de esta manera: que los EB13 y EB14 sugieren que el empleado tiene libertad para decidir el enfoque y la ejecución de las tareas sin restricciones estrictas, lo que puede contribuir a un mayor sentido de control y satisfacción en el trabajo, el EB15 muestra una combinación de autonomía y restricciones, el EB16 Y EB17 muestra una combinación de autonomía y restricciones, pero se pueden deferir que los entrevistados siguen instrucciones estrictas para realizar las tareas asignadas mientras</p>
---	---	---	---

---

que el EB18 destaca que la experiencia que ha tenido en sus años de laborar con sus empleadores le ha permitido a la entrevistada adaptar el orden de las tareas a su conveniencia

---

#### **Elaboración propia 2024.**

**Apoyo social en el trabajo.** Los resultados indican las respuestas muestran que el apoyo social en el trabajo es generalmente percibido de manera positiva por la mayoría de las entrevistadas y que la presencia de un respaldo significativo de los empleadores o patrones contribuye a una mayor satisfacción y calidad de vida laboral. Sin embargo, también hay indicios de que el apoyo puede ser parcial o variable en algunos casos como los EB15-EB18.

En la mayoría de las entrevistadas se percibe que tienen acceso a apoyo social dentro del trabajo, lo que contribuye a una mejor capacidad para manejar el estrés y una mayor satisfacción laboral, pero a su vez se evidencia la falta de apoyo experimentada por al menos una entrevistada, recalca la importancia de garantizar que todos los trabajadores tengan acceso a respaldo adecuado en situaciones difíciles; donde podemos decir de manera general, que el apoyo social es un componente clave del bienestar laboral, y una red de apoyo sólida puede mejorar significativamente la experiencia laboral y la capacidad para enfrentar desafíos.

De tal manera podemos analizar que para la segunda pregunta y respuestas de las entrevistadas se interpreta que algunas sienten que tienen acceso a apoyo dentro de su trabajo, se sienten respaldadas por sus empleadores y colegas, lo que ayuda a manejar el estrés y mejora la satisfacción laboral, pero para el caso del EB15 la entrevistada indicó que no siente que hay apoyo disponible, lo que puede aumentar el estrés y disminuir la satisfacción en el trabajo.

Tabla 22 Apoyo social en el trabajo Antioquia-Jericó.

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?	EB13	"Si, mis patrones."	Según el análisis de las respuestas el EB13-EB14-EB16-EB17 indican una percepción positiva del apoyo social en el trabajo. Los empleados que proporcionaron estas respuestas sienten que tienen a alguien a quien acudir dentro del trabajo en situaciones difíciles o estresantes y que este apoyo contribuye a su calidad de vida y satisfacción laboral, mientras que para los EB15-EB18 indican que el apoyo social recibido es limitado o variable. Los empleados que proporcionaron estas respuestas indican que, aunque hay algún nivel de apoyo, este no siempre es consistente o completo.	
		EB14	"Si, la patrona"		
		EB15	"Ay en partes, no todas."		
		EB16	"Si, los patrones"		
		EB17	"Si"		
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB18	"Se puede decir que con mi patrón en algunas ocasiones."		
		EB13	"Si"		Para las respuestas EB13-EB14-EB16-EB17-EB18 se analiza que las entrevistadas se detecta que tienen acceso a apoyo social dentro del entorno laboral,
		EB14	"Si."		
		EB15	"No."		
		EB16	"Si, porque me han brindado apoyo."		
EB17	"Si"				

	estresantes relacionadas con su trabajo?	EB18	“Mis patrones y yo hemos tenido buena relación, siempre me escuchan y me siento bendecida con el trabajo que tengo, la verdad ha sido buenos conmigo, y hasta el momento no tengo nada malo que decir, porque a pesar de edad ellos me consideran parte de la familia y me dan apoyo cuando lo necesito.”	en cada uno de estos casos, las entrevistadas sienten que pueden acudir a alguien en el trabajo cuando enfrentan situaciones difíciles o estresantes, así mismo para la respuesta EB15 podemos diferir que indica una percepción de ausencia de apoyo social en el trabajo, donde la entrevistada que proporcionó esta respuesta no siente que haya a quién acudir en situaciones difíciles o estresantes, lo que puede generar un mayor nivel de estrés y una menor satisfacción laboral
--	--	------	---	---

Elaboración propia 2024.

### Resultados cuantitativos.

A continuación, se relaciona los resultados de las encuestas MBI y PSS 14, lo cual se obtuvieron mediante el desarrollo en formulario en línea, siendo interpretado por cada participante de acuerdo a su región.

**Tabla 23. Maslach Burnout Inventory (MBI). Municipio de Facatativá, Cundinamarca.**

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
Cansancio emocional	0-18	BAJO	3	50%
	19-26	MEDIO	3	50%
	27-54	ALTO	0	0%

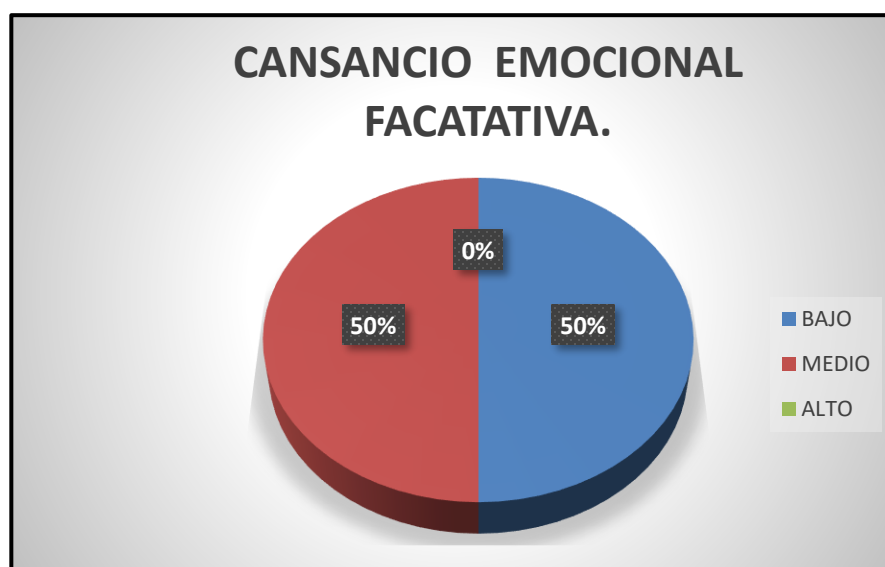
<b>Despersonalización</b>	0-5	BAJO	4	67%
	6-9	MEDIO	2	33%
	10-30	ALTO	0	0%
<b>Realización personal</b>	0-33	BAJO	4	67%
	34-39	MEDIO	0	0%
	40-56	ALTO	2	33%

---

Elaboración propia 2024.

### Interpretación de datos cuantitativos Municipio de Cundinamarca-Facatativá.

Gráfico 1 cansancio emocional Facatativá.



Elaboración propia 2024.

según resultados interpretados en el anterior grafico se identifica que la población del municipio de Facatativá en general está en un nivel medio de cansancio emocional, pues esta entre un nivel bajo medio lo que significa que existe menos indicios de cansancio emocional, lo cual, si hay situaciones que dan lugar a cambios de humor o pensamientos de tristeza, cansancio, pero no es frecuente.

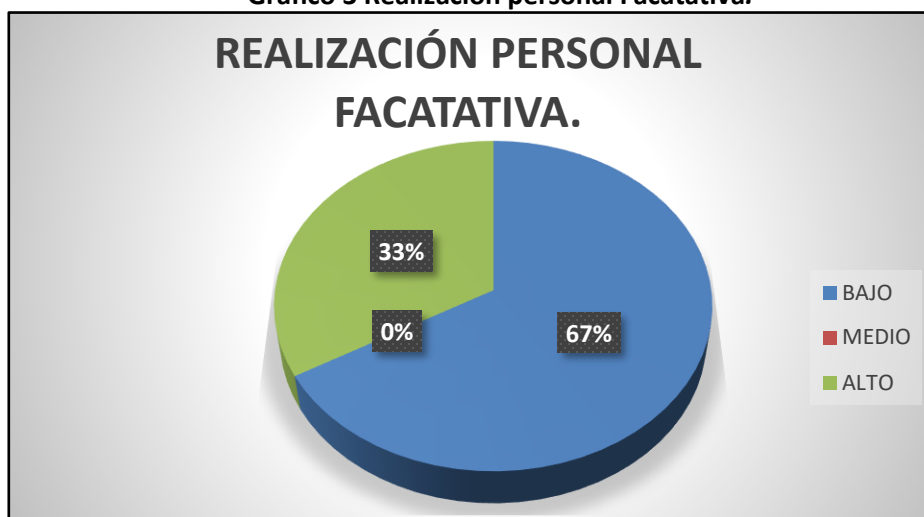
Gráfico 2 Despersonalización en Facatativá.



**Elaboración propia 2024.**

Según la interpretación el 67% de los encuestados tienen una baja despersonalización, y el 33% un medio, haciendo una inclinación hacia el nivel bajo, ya que estas personas se han sentido apoyados en algún momento por sus empleadores, han sentido un crecimiento en varios aspectos de su ámbito laboral, como experiencia, apoyo en diferentes temas personales entre otros.

Gráfico 3 Realización personal Facatativá.



**Elaboración propia 2024.**

De acuerdo con la interpretación del gráfico, los encuestados inclinan hacia una realización personal nivel medio inclinándose hacia abajo pues están en promedio entre 36 bajando a 34 lo que significa que se han sentido en algún momento de sus vidas alguna frustración por su calidad de vida y que han pensado que en algún momento faltó motivación personal, poca satisfacción laboral, el 67% de

los encuestados experimentan una baja realización y 33% un alto lo cual hay un indicio algo preocupante de realización personal y que por diversos factores de su vida indican no poder cambiar su estilo de vida.

**Tabla 24 Maslach Burnout Inventory municipio de Quibdó.**

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
<b>Cansancio emocional</b>	0-18	BAJO	0	0%
	19-26	MEDIO	0	0%
	27-54	ALTO	6	100%
<b>Despersonalización</b>	0-5	BAJO	0	0%
	6-9	MEDIO	1	17%
	10-30	ALTO	5	83%
<b>Realización personal</b>	0-33	BAJO	3	50%
	34-39	MEDIO	2	33%
	40-56	ALTO	1	17%

Elaboración propia 2024.

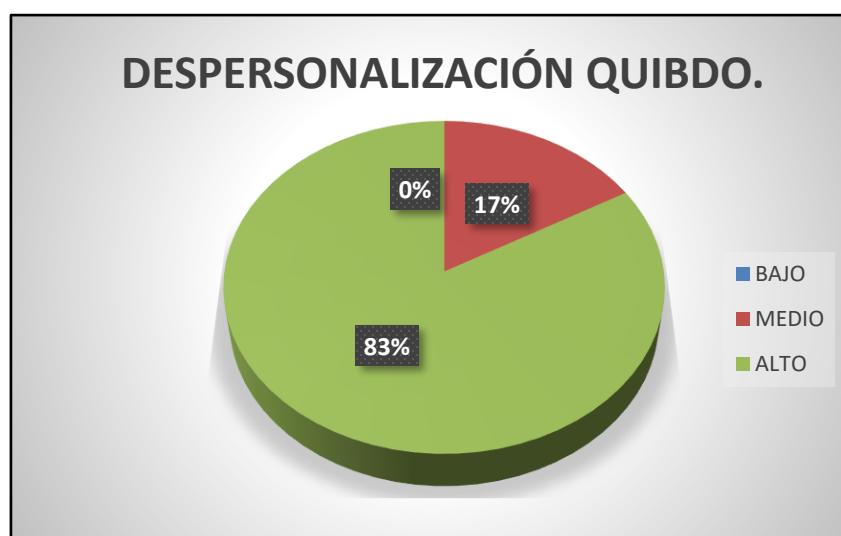
**Gráfico 4 cansancio emocional Municipio de Quibdó – Departamento del Chocó.**



Elaboración propia 2024.

**Cansancio Emocional.** De acuerdo con el análisis realizado de la Grafica # 1, presentada inmediatamente anterior sobre las personas entrevistadas y/o encuestadas el en el municipio de Quibdó -Departamento del Chocó, se observa que del 0% de entrevistado no sufren Niveles Bajos ni Medio de cansancio emocional. Sin embargo, se evidencia que el 100% de los entrevistados manifiestan padecer Nivel Alto Agotamiento o en sus lugares de trabajo. Situación que genera efectos negativos en el rendimiento del desempeño laboral los empleados. Po lo tanto, se recomienda al empleador implementar estrategias en el contorno laboral que permita reducir el agotamiento emocional en los empleados y mejorar el ambiente laborar.

**Grafica 5 despersonalización Municipio de Quibdó – Departamento del Chocó.**



**Elaboración propia 2024.**

**Despersonalización.** Una vez realizada la interpretación de los resultados arrojados en la Grafica # 2: presentada con anterioridad al párrafo, sobre el Cien por ciento de las personas entrevistad en el municipio de Quibdó -Departamento del Chocó, se puede evidenciar que del 0% de entrevistado presentan Niveles Bajos de Despersonalización, mientras que el 17% de los encuestados padecen Niveles Medios de Despersonalización y el 83% restantes sufren Niveles Alto de Despersonalización. Situación que genera preocupación, debido que esto puede ocasionar efectos adversos en la dinámica interna laboral del equipo, generando afectaciones negativas en el contorno laboral y reduciendo la productividad en el contorno laboral.

Gráfica 6 realización Personal Municipio de Quibdó– Departamento del Chocó.



Elaboración propia 2024.

Realización personal: De acuerdo con el análisis realizado de la Grafica # 3, presentada con anterioridad al párrafo sobre las personas entrevistadas el en el municipio de Quibdó -Departamento del Chocó, se concluye que del del 100% de los entrevistado, el 50% de los presentan Niveles Bajos de realización personal, mientras que el 33% presentan Niveles Medio de realización personal y se observa que el 17% de los entrevistados presentan Niveles Alto realización personal. De este resultado se concluye que, aunque el 50% de los entrevistado manifiestan tener una percepción positiva con respecto al crecimiento personal en su entorno laboral, al igual que estar satisfecho con el entorno laboral, el 50% expresa no estar satisfecho en el entorno laboral y que no se les ha permitido un crecimiento personal ni profesional. Situación que puede generar efectos adversos en el desempeño laboral de los empleados y en la productividad de la empresa. Razón por la cual, se le recomienda al empleador crear una estrategia eficaz que perita el 50% restante de los entrevistado los entrevistado que presentan Niveles Bajos de realización personal. Su crecimiento personal y sentirse a gusto en el entorno laboral.

#### Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

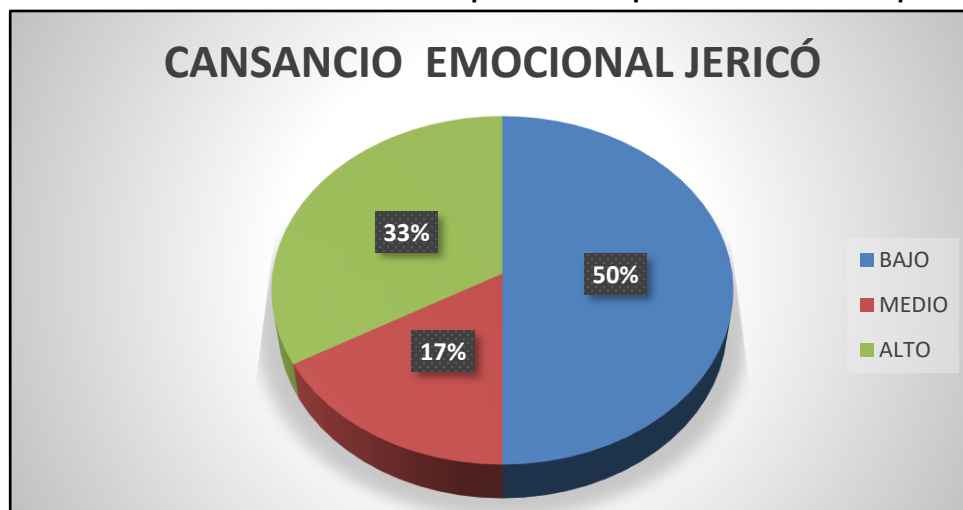
Tabla 25 Maslach Burnout Inventory (MBI). Jericó Antioquia.

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	% de trabajadoras domesticas
Cansancio emocional	0-18	BAJO	3	50%
	19-26	MEDIO	1	17%
	27-54	ALTO	2	33%

<b>Despersonalización</b>	0-5	BAJO	2	33%
	6-9	MEDIO	4	67%
	10-30	ALTO	0	0%
<b>Realización personal</b>	0-33	BAJO	2	33%
	34-39	MEDIO	0	0%
	40-56	ALTO	4	67%

Elaboración propia 2024.

**Gráfico 7 Cansancio emocional Municipio Jericó- departamento de Antioquia**



Elaboración propia 2024.

Cansancio emocional: a gráfica presentada anteriormente hace referencia al cansancio emocional de las 6 mujeres entrevistadas del Municipio de Jericó-Antioquia, donde se resume los resultados de la encuesta, lo cual puede decir que el 50% experimenta niveles bajos de cansancio emocional, esto sugiere que, en general, una parte significativa de los encuestados se encuentra en un estado relativamente estable y manejable en cuanto a su bienestar emocional.

Por otro lado, el 17% de los participantes reporta niveles medios de cansancio emocional, indicando que la población enfrenta un grado moderado de estrés y agotamiento, lo cual podría estar comenzando a afectar su rendimiento y bienestar general, pero no de manera crítica.

Así mismo se tiene el 33% restante de las encuestadas, lo cual experimentan niveles altos de cansancio emocional, donde esta población enfrenta un estrés considerable que puede tener implicaciones negativas en su vida personal y profesional

La presencia de un tercio de la población en niveles altos de cansancio emocional destaca la necesidad de prestar atención a los factores que contribuyen a estos altos niveles de estrés.

**Grafica 8 Despersonalización en el municipio de Jericó Antioquia.**



**Elaboración propia 2024.**

Despersonalización: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se observa que ninguno de los encuestados reporta niveles altos de despersonalización. Sin embargo, el 67% de la población presenta niveles medios de despersonalización, mientras que el 33% restante reporta niveles bajos.

Aunque el porcentaje de despersonalización alta es nulo en esta muestra, la prevalencia de despersonalización media es un indicador preocupante, ya que los niveles moderados de despersonalización pueden tener efectos adversos en la dinámica del equipo, la satisfacción laboral y, en última instancia, en la productividad., la despersonalización puede interferir con la comunicación efectiva y la colaboración, afectando negativamente el clima laboral y la cohesión del equipo.

**Gráfico 9 Realización personal municipio de Jericó-Antioquia.**



### Elaboración propia 2024.

Los resultados del último análisis revelan que el 67% de los encuestados percibe que su trabajo les permite realizarse plenamente como personas, esta cifra refleja una percepción positiva significativa respecto al impacto de su trabajo en el sentido de logro y satisfacción personal, el alto porcentaje sugiere que la mayoría de los trabajadores encuentran en su ocupación una fuente de satisfacción y cumplimiento, lo que puede ser indicativo de un alineamiento efectivo entre sus metas personales y profesionales.

Por otro lado, la gráfica nos muestra que el 0% de los encuestados reporta niveles medios de despersonalización, mientras que el 33% tiene niveles bajos de despersonalización, al tener despersonalización media, nos implicaría que no hay una manera generalizada de desapego emocional o actitud negativa hacia el trabajo.

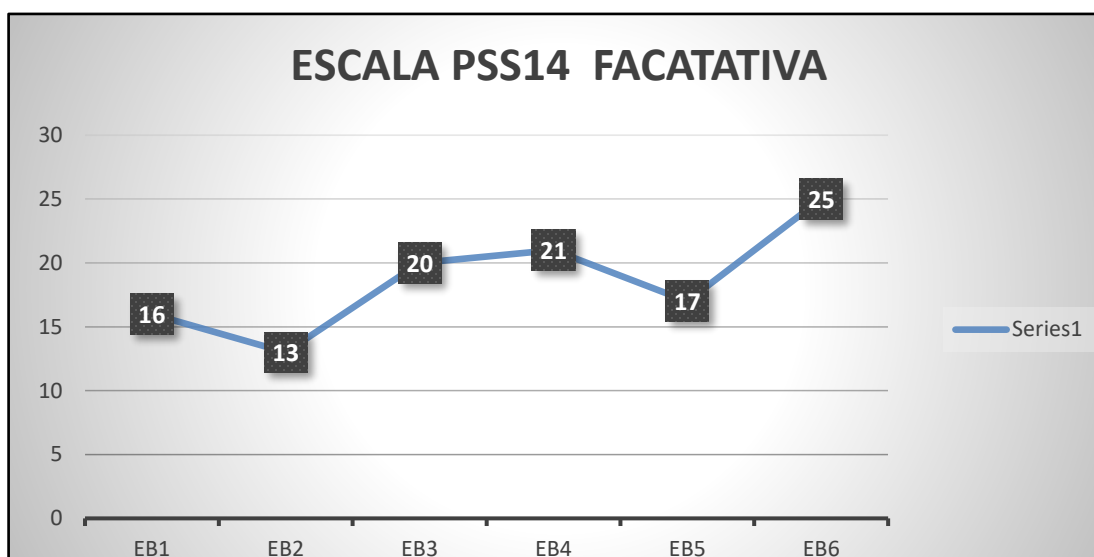
### Escala estrés percibido PSS 14

**Tabla 26 Niveles de Estrés percibido en el municipio de Cundinamarca- Facatativá.**

Nivel de estrés	Puntuación	# de respuestas
Muy frecuente	43-56	0
Frecuente	29-42	0
Eventual	15-28	6
Ausencia	0-14	0

Elaboración propia 2024

.Gráfico 10 escala PSS Facatativa.

**Elaboración propia 2024.**

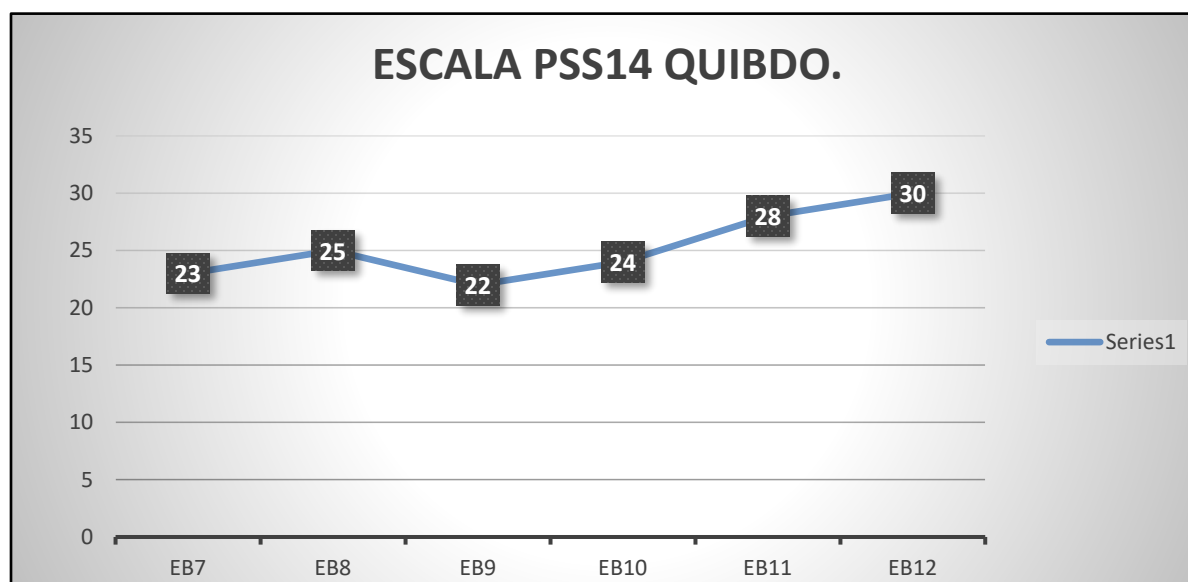
Teniendo en cuenta la gráfica anterior podemos identificar que las personas muy pocas veces presentan niveles de estrés alto, los seis encuestados se encuentran en un nivel eventual de estrés, han identificado apoyo por parte de sus jefes, sus trabajos son estables y les ofrece garantías de ley, no identifican situaciones donde puedan sentirse estresados a un nivel alto.

**Tabla 27 Niveles de Estrés percibido en el Departamento municipio de Quibdó**

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	1
Frecuente	29-42	3
Eventual	15-28	2
Ausencia	0-14	0

**Elaboración propia 2024.**

Gráfico 11 escala PSS Quibdó.

**Elaboración propia 2024.**

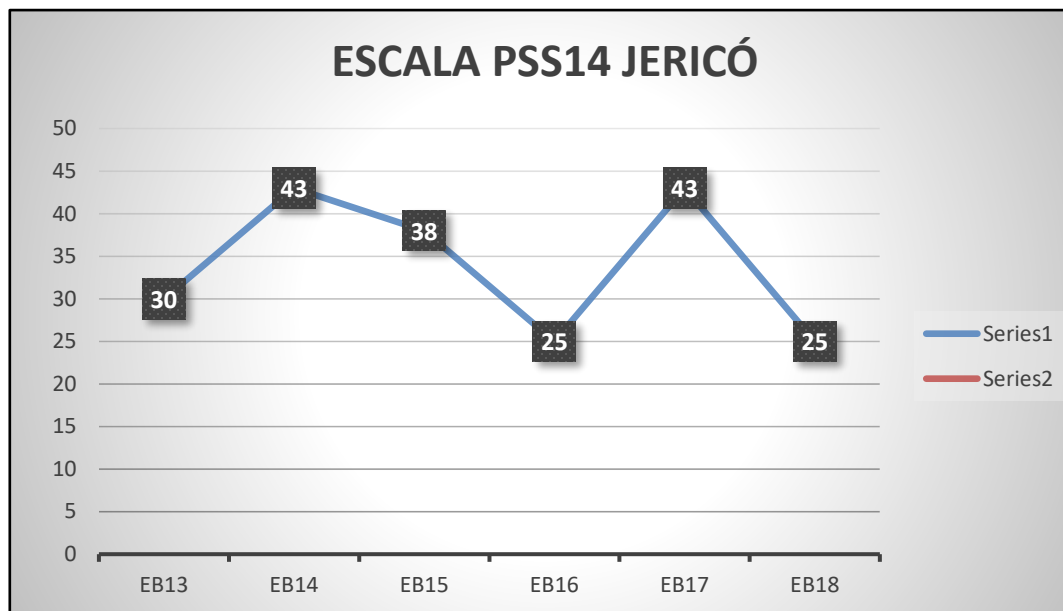
De acuerdo con el análisis realizado de la gráfica anterior se concluye que del 100% de las personas entrevistadas el 50% con puntajes de 22, 23 y 24, manifiestan que están experimentando estrés con un nivel de frecuencia bajo, mientras que el 50% restante con puntajes de 25, 28 y 30 de los encuestados están experimentando niveles de frecuencia medio de estrés. Esta situación puede conllevar a presentar impacto negativo en la calidad de vida y en el desempeño laboral de los empleados, generando poco rendimiento dado a que, aunque los niveles presentados no son muy altos, si sugieren un nivel temprano de alerta.

**Tabla 28 Niveles de Estrés percibido en el Departamento municipio de Jericó.**

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Puntuación</i>	<i># de respuestas</i>
Muy frecuente	43-56	1
Frecuente	29-42	3
Eventual	15-28	2
Ausencia	0-14	0

**Elaboración propia 2024.**

Gráfico 12 escala PSS Jericó.

**Elaboración propia 2024.**

Teniendo en cuenta la gráfica anterior podemos decir que de las 6 personas entrevistadas dos con puntaje de 30 y 38 con ítem a menudo, indican que las personas están experimentando estrés con bastante frecuencia, esto podría reflejar un impacto constante del estrés en su bienestar diario y podría estar relacionado con problemas persistentes o situaciones estresantes frecuentes.

Por otro lado, las dos personas con puntaje 43 que se encuentran en el ítem muy a menudo, se puede interpretar una percepción de estrés muy alta, indicando que esta persona siente que el estrés afecta su vida diaria con una gran frecuencia.

El resultado 25 que se refiere al ítem de vez en cuando, se puede interpretar que a las 2 personas entrevistas que tienen este mismo puntaje, se analiza que el estrés ocurre solo ocasionalmente. Aunque es menos frecuente que en otros casos, el estrés aún puede tener un impacto en su vida, podemos decir que el nivel de estrés es relativamente menor comparado con los otros grupos, lo que sugiere que estas personas manejan su estrés de manera más efectiva o están expuestas a menos factores estresantes.

De manera general e interpretativa según los análisis anteriores podemos llegar diciendo que los resultados sugieren que el estrés es un problema significativo para una parte importante de la población encuestada, con una frecuencia que varía desde ocasional hasta muy frecuente. Es crucial abordar estas

cuestiones con estrategias adecuadas para mejorar el bienestar general y la salud mental de las personas afectadas.

### **Análisis general de los resultados cualitativos y cuantitativos de los municipios.**

#### **Entrevista semiestructurada.**

##### **Modelo Maslach.**

**Agotamiento Emocional.** Los resultados de las encuestas realizadas a los entrevistados EB1, EB18 en los tres municipios indican que el nivel de agotamiento emocional en Facatativá Se presenta el nivel más Bajo, ya que sus entrevistados indicaron que en su mayoría no han manifestado características de sobrecarga en sus lugares de trabajo, Jericó presenta el nivel Medio, ya que los entrevistados señalan la presencia generalizada de agotamiento emocional de manera significativa, Chocó Presenta el nivel más alto ya que los resultados demuestran que de manera general la mayoría de estas personas si han presentado un desgaste físico, falta de motivación, cansancio emocional, problemas de concentración y de memoria, lo que nos lleva a evidenciar que estas personas si están experimentado agotamiento emocional desfavorable en su entorno laboral. Es importante tener en cuenta que promoviendo el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un beneficio para prevenir el agotamiento personal.

**Despersonalización.** Los resultados obtenidos en cada municipio demuestran que Facatativá, Jericó presentan los niveles más bajo de acuerdo con los resultados obtenidos por los encuestados ya que la mayoría manifiesta que en sus labores no le generan algún síntoma de cansancio o sobrecarga emocional, algunos de ellos manifiestan trabajar en sus empresas por años y hay una buena estabilidad laboral, manifestando la mayoría de las respuestas una experiencia positiva, Chocó ocupa el nivel más alto, los resultados obtenidos de manera general demuestran que estas personas si presentan despersonalización pues como se indica en los resultados, han presentado actitudes negativas, lo que se genera sentir que sus acciones, emociones y pensamientos no le pertenezcan a nivel laboral, lo que demuestra una experiencia negativa donde la falta de respeto y amabilidad por parte de sus empleadores y/o usuarios los ha hecho sentir poco valorado, Esto conlleva a la despersonalización y afecta de manera negativa la relación laboral.

De manera general los entrevistados manifiestan haber desencadenado despersonalización, debido a señalamiento injustificado, falta de respeto o al enfrentar dificultades en la realización de alguna tarea o labor, todos estos factores afectan de manera negativa la conexión emocional del empleado. Limitándolo a cumplir de manera adecuadas sus tareas, Por esto es de vital importancia

evitar la sobre carga de trabajo y facilitar la ejecución de tareas diarias, para prevenir la despersonalización y otros factores dañinos a nivel laboral.

**Falta de realización personal.** Los resultados obtenidos en cada municipio demuestran que Facatativá, Jericó presentan los niveles más bajo de falta de realización personal pues los resultados muestran una variedad de motivos que llevan a los entrevistados a considerar un cambio en su empleo, pero a su vez se evidencia que la mayoría de los entrevistados experimentan un crecimiento personal significativo a través de su trabajo, mejorando habilidades de vida y autoestima, Chocó presenta un nivel Medio ya que, en los resultados obtenidos, se observa que estas personas desean un cambio laboral, Debido al deseo de enfrentar nuevos desafíos laborales, ya sea, por condiciones económicas o falta de salario emocional, o mal ambiente laboral.

### **Modelo de Karasek**

**Demanda psicológica.** Los resultados obtenidos por los entrevistados EB1- EB18 demuestran que Facatativá, Jericó y chocó presentan niveles bajos de demanda psicología ya que los resultados demuestran la importancia de un trato respetuoso y valorativo en el entorno laboral para promover un ambiente saludable y general oportunidades de desarrollo, el análisis de las respuestas de los entrevistados se puede observar que todos manifiestan que se debe fomentar el respeto y la igualdad para generar espacios de confianza y facilitar un ambiente laboral más adecuado. Todo esto incide de manera positiva en la demanda psicológica. Estimulando la comunicación abierta e impulsando a la diversidad de inclusión y el bienestar laboral.

**Control sobre el trabajo.** Los resultados obtenidos demuestran que Facatativá presenta los niveles más bajo en cuanto a control sobre el trabajo pues los entrevistados manifiestan que en sus actividades que realizan están direccionados por ciertos protocolos, sin embargo, eso no es impedimento para realizar sus actividades a su ritmo, conocen la rutina de estas actividades, pero son autónomos en el desarrollo de los mismos, Jericó y chocó presentan un nivel medio, pues los resultados muestran que la mitad de estos entrevistados muestran diferentes niveles de Autonomía es decirlos entrevistados manifiestan que en su diario laboral deben adaptarse a las tareas y obligaciones que les asignan, lo que no favorece de manera positiva el ambiente laboral, pues todo esto genera una mala experiencia.

**Apoyo social en el trabajo.** Los resultados obtenidos demuestran que los tres municipios Facatativá Jericó y chocó presentan un nivel alto de apoyo social en el trabajo, se identifica que hay una respuesta positiva ya que los entrevistados han manifestado que existen situaciones donde han tenido apoyo de las diferentes situaciones presentadas y que han visto una experiencia buena lo cual los hace sentir valiosos he importante lo cual mejora su calidad laboral y les permite pensar que su área de trabajo va más allá de un vínculo laboral.

**Tabla 29 Resultados general MBI**

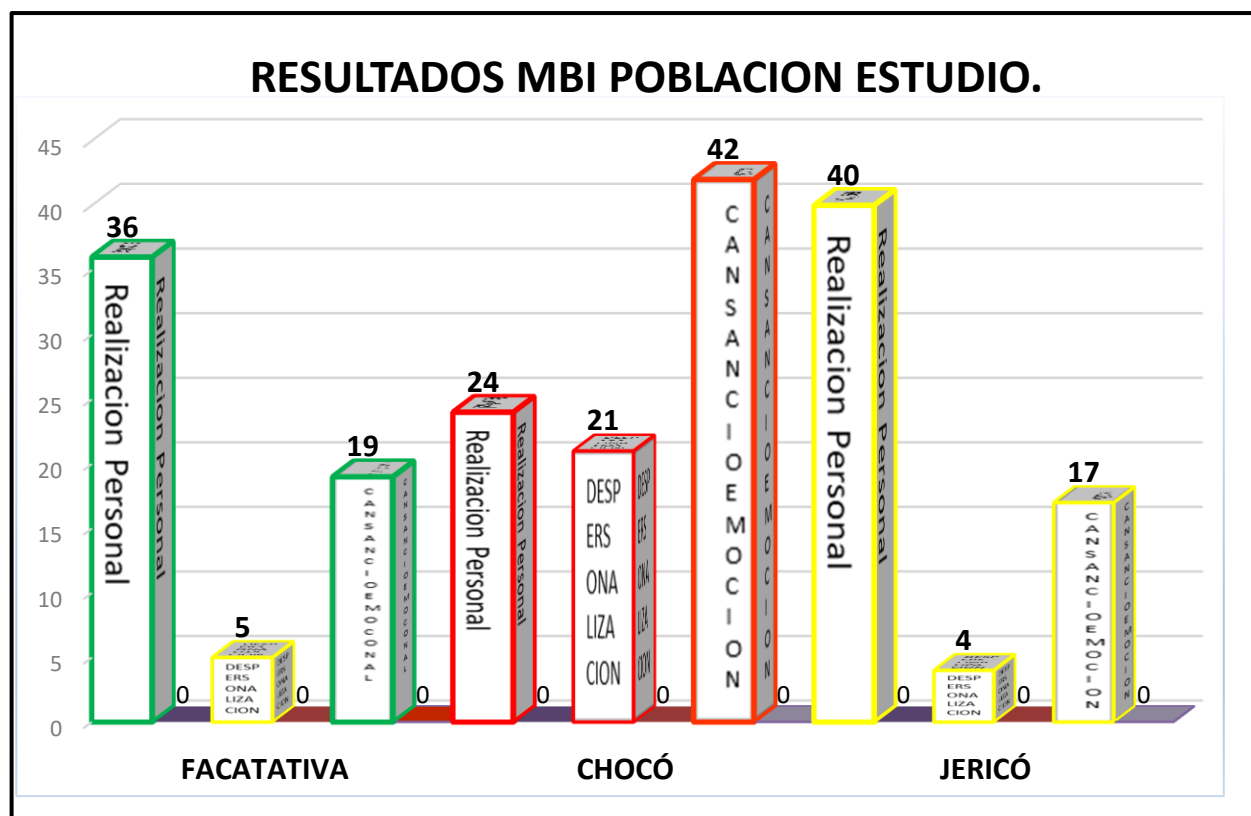
**Valores de referencia.**

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30

	BAJO	MEDIO	ALTO
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Elaboración propia 2024

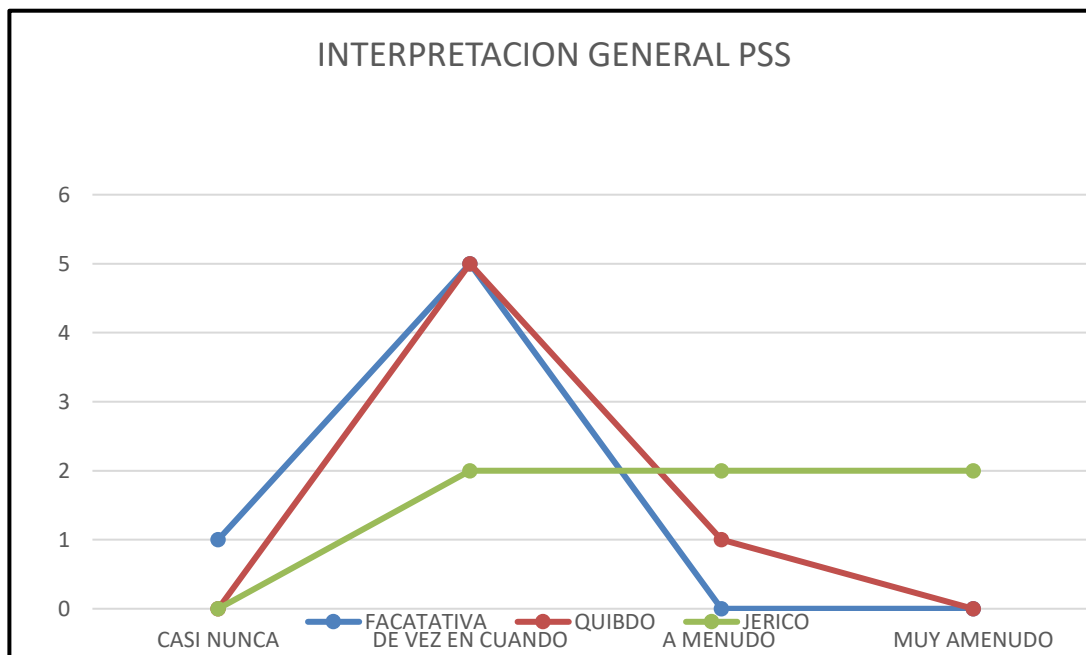
**Gráfico 13 Resultados MBI.**



### Elaboración propia 2024

De los tres municipios estudiados, Choco se encuentra en un nivel alto en los tres factores, pues arroja frecuencias de porcentajes altos de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, manifestaron síntomas como agotamiento, su ambiente laboral no es el apropiado, han experimentado vivencias negativas, las condiciones laborales no son favorables ya que no hay garantía de prestaciones de ley, en cuanto a la despersonalización se evidencia que no hay suficiente apoyo de sus jefes, del entorno en el que están, existe baja motivación laboral, adicionalmente que las oportunidades laborales en este departamento es bajo, mientras que Jericó y Facatativá están en un punto medio de estos factores, inclusive em Jericó hay un nivel adecuado de realización personal, han manifestado que existe una buena gestión de bienestar emocional de parte de sus empleadores, hay grado bajo moderado de estrés, en cuanto a cansancio emocional se reporta niveles medios de estrés, que si no se cuida la población podría llegar a aumentar la cifra a niveles altos de estrés, es necesario realizar seguimiento, por el lado de Facatativá se presenta un nivel medio a nivel general, pues se evidencia que los niveles de estrés, cansancio emocional y despersonalización están en un nivel adecuado lo cual es manejable para esta población en estudio.

### Gráfico 14 Resultados escala PSS



Elaboración propia 2024.

Teniendo en cuenta la tabla y el gráfico anterior, podemos observar que en las tres ciudades (Facatativá, Quibdó, Jericó) responden sobre la frecuencia con la que experimentan estrés, usando cuatro categorías: "Casi nunca", "De vez en cuando", "A menudo", y "Muy a menudo". Aquí está la interpretación de manera general

#### 1. Facatativá:

Casi Nunca: 1 respuesta

De vez en cuando: 5 respuestas

A menudo: 0 respuestas

Muy a menudo: 0 respuestas

Interpretación: En Facatativá el estrés se evidencia "De vez en cuando" y muy raramente en las otras categorías, ya que su porcentaje oscilan entre 13% y 25 % siendo el mayor; esto sugiere que se experimenta estrés ocasionalmente, pero no de forma frecuente ni intensa.

#### 2. Quibdó:

Casi Nunca: 0 respuestas

De vez en cuando: 5 respuestas

A menudo: 1 respuesta

Muy a menudo: 0 respuestas

Interpretación: también se experimenta estrés principalmente "De vez en cuando", con una pequeña cantidad de estrés en la categoría "A menudo", ya que sus porcentajes son de 22% y 30% siendo el mayor; esto indica que su experiencia de estrés es similar a la de Mónica, aunque tiene ocasionalmente un poco más de intensidad.

#### 3. Jericó:

Casi Nunca: 0 respuestas

De vez en cuando: 2 respuestas

A menudo: 2 respuestas

Muy a menudo: 2 respuestas

Interpretación: Se evidencia estrés en varias frecuencias: "De vez en cuando", "A menudo", y "Muy a menudo" están igualmente representadas, con porcentajes de 25% siendo el más bajo y 43% siendo el más alto; esto sugiere que su experiencia de estrés es más constante y variada, con una presencia notable en diferentes niveles de intensidad.

Con la información dicha anteriormente podemos decir que en Facatativá y Quibdó tienen una experiencia de estrés más limitada y ocasional, mientras que en el Municipio de Jericó experimentan estrés con más frecuencia y en diferentes intensidades.

## CONCLUSIONES.

Dando respuesta al objetivo general el análisis general muestra que, aunque la percepción de estrés y el síndrome de Burnout varían entre los municipios, el apoyo social se destaca como un factor positivo en todos los casos, en Facatativá y Quibdó tienen condiciones laborales que parecen ser favorables, pero deben seguir vigilando el estrés y el Burnout para mantener el bienestar de los trabajadores. Jericó necesita abordar la frecuencia del estrés y mejorar las condiciones laborales, mientras que Chocó enfrenta desafíos significativos con un alto riesgo de Burnout y debe priorizar mejoras en las condiciones laborales y el apoyo a los trabajadores.

El uso de un enfoque metodológico mixto ha sido crucial para obtener una comprensión completa de los análisis obtenidos en durante el proceso de la investigación, donde la combinación de datos cuantitativos y cualitativos han permitido conocer más a fondo las experiencias de los trabajadores domésticos y ofrecer una mirada más profunda y precisa de sus realidades.

Los resultados del proyecto investigado aportan información valiosa que puede guiar futuras investigaciones y prácticas en el tema abordado sobre el trabajo doméstico, lo cual ofrecen una estrategia para el diseño de programas y políticas que promuevan un entorno de trabajo más saludable y equitativo para los trabajadores domésticos.

Este estudio ha profundizado mi entendimiento sobre el estrés y el síndrome de burnout en el contexto del trabajo doméstico, y ha proporcionado una base firme para investigaciones futuras, me ha demostrado que es esencial continuar investigando para formular soluciones efectivas y para progresar en la creación de ambientes laborales más saludables.

## Referencias

- Aguilar, J., & Mahecha, R. (2023). Informalidad laboral en Colombia: la necesidad de explorar formas diversas y atípicas. *Periódico UNAL*.
- American Psychological Association. (2020). *Procesos cognitivos y desempeño en las tareas*. Recuperado de <https://www.apa.org/topics/cognitive-processes>
- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association. The official guide to APA Style* (7 ed.).
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. S. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style. *Personality and Individual Differences*, 100, 1-5.
- Burton, R. (1621) s. f. *La anatomía de la melancolía*. Henry Cripps.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-57352004000400011&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-57352004000400011&script=sci_arttext)
- 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>
- Cohen, S. (1988). "Psychological Models of Social Support and Stress." In *Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis*. Sage Publications.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *Perceived Stress Scale*. Consulting Psychologists Press.
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. *Graciela Tonon (comp.)*, 46, 45-73.
- Doe, J. (2020). *Impact of Job Demands on Burnout in Domestic Workers* (Tesis doctoral). Universidad de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Doe, J. (2020). Impacto del estrés laboral en el burnout de trabajadoras domésticas. *Journal of Occupational Health*, 29(3), 112-130.
- García, A. C. (2012). Trabajo a cambio de pertenencia, empleadas domésticas en Bogotá, Resumen: 1950-1980. *Revista Gráfica-Cuaderno de trabajo de los profesores de la Facultad de Ciencias Humanas*. Universidad Autónoma de Colombia, 9, 159-174.
- García, A., & Méndez, J. (2018). *Condiciones laborales y estrés en empleadas domésticas en Bogotá*. Editorial Académica.
- García, Felipe E, Manquián, Esteban, & Rivas, Gisela. (2016). Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento y apoyo social en cuidadores informales. *Psicoperspectivas*, 15(3), 101-111. Recuperado en 28 de julio de 2024.
- García, M., & Méndez, A. (2018). *Estudio sobre la carga de trabajo y el estrés en el trabajo doméstico*. Editorial Universitaria.
- García, M., & Méndez, A. (2018). *Estudio sobre la carga de trabajo y el estrés en el trabajo doméstico*. Editorial Universitaria.
- Gómez Naranjo, L. G. (2007). La informalidad en la economía, algo incuestionable. *Semestre económico*, 10(19), 47-67.
- González, J. L., & Landero, R. M. (2007). Adaptación cultural de la Perceived Stress Scale (PSS) para su uso en México. *Revista de Psicología Social y Comunitaria*, 17(2), 185-198.

- González, María. (2020) Condiciones Laborales y Bienestar en el Sector Doméstico. Editorial Universitaria.
- Guioteca. (2019, 3 de mayo). ¿Cómo puede afectar el estrés a tu rendimiento diario? Un fenómeno que es necesario entender.
- Hernández, O. I. R., Jiménez, G. C., & Martínez, E. E. V. (2018). Un acercamiento al capital social y al turismo desde el enfoque mixto y mapeo de actores. *Antropología Experimental*, (18). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2571701>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Estrés, valoración y afrontamiento*. Springer. PAG 2-3
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Lazarus, Richard S., and Susan Folkman. *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company, 1984.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Exploring theoretical mechanisms and perspectives* (pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.
- Marín, M. J. A., Hernández, M. E. R., Moreno, M. D. G., Pérez, E. C., Gámez, A. G., Martínez, I. G., & Piña, S. A. (2004). Apoyo social, características sociodemográficas y burnout en enfermeras y auxiliares de hospital. *Enfermería clínica*, 14(5), 281-285.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout: A multidimensional perspective. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 103-111). Academic Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding Burnout: A Psychosocial Perspective*. SAGE Publications.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McEwen, B. S. (2011). The enduring effects of stress on health: A lifelong perspective. *American Journal of Public Health*, 101(S1), S131-S139. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2010.300083>
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2023, marzo 8). Cerca de 600 mil trabajadoras y trabajadores del servicio doméstico se beneficiarían con reforma laboral. (link unavailable)
- Modelo de Estrés de Lazarus y Folkman: Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Modelo de Estrés de Selye: Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Naranjo Pereira, M. L., (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Ordoñez, C. C. O. (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>
- Ordoñez, C. C. O., & 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>
- 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-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>

- Posso Quiceno, J. L., Castiblanco Moreno, S. E., & Pineda Duque, J. A. (2024). Plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia: el caso de Hogarú. *Revista de Estudios Sociales*, (89), 101-118.
- Remor, E. (2007). *Escala de Estrés Percibido - Versión Española (PSS-14)*. Editorial Psicología y Salud.
- Right, V. i. (23 de 10 de 2020). Facebook. Recuperado el 10 de 08 de 2024, de <https://www.facebook.com/viahr.org/posts/la-tríada-de-maslach-fue-diseñada-por-la-psicóloga-cristina-maslach-y-tiene-que-/357334999028133/>
- Rodríguez, M., & Sánchez, P. (2017). Percepción de reconocimiento y bienestar emocional en el trabajo doméstico. Editorial Universitaria.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. CRC Press.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 47(3), 583-584.
- Selye, H. (1936). Un síndrome producido por diversos agentes nocivos. *Nature*, 138(3479), 32.
- Selye, H. (1976). *Estrés en la salud y la enfermedad*. Butterworths.
- <https://www.mdmpsicologiaclinica.com/2019/09/09/sindrome-adaptacion-selye/>
- Sydenham, T. (1660). *Observaciones médicas*. John Wright.
- Vacation is a Human Right (2020 23 de octubre) La tríada de Maslach fue diseñada por la psicóloga Cristina Maslach y tiene que ver con las manifestaciones más relevantes del síndrome de burnout [imagen adjunta] Facebook.
- Vargas, J. (2022). Condiciones laborales y estrés en empleadas domésticas. *Revista de Psicología Laboral*, 35(2), 45-60.
- Vargas, L. (2022). Desafíos laborales y estrés en el sector doméstico: Un estudio integral. Editorial Académica.
- World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Retrieved from

## Anexos.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el CC A123-300-5324, ANALISIS DEL ESTRES LABORAL Y SINDROME 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, Jorge Eliecer Voloyes identificado con CC No. 11970345, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Jorge Eliecer  
Firma del participante

13/07/2024  
Fecha

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el CC A123-300-5324, ANALISIS DEL ESTRES LABORAL Y SINDROME 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, ELVIS ENRIQUE PALACIOS identificado con CC No. 1077464625, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

ELVIS PALACIOS  
Firma del participante

13/07/2024  
Fecha

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar en el CC A123-300-5324, ANALISIS DEL ESTRES LABORAL Y SINDROME 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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

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

Yo, YALMIRA PALACIOS PALACIOS identificado con CC No. 11.567.798, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

YALMIRA P. 12/07/2024  
Firma del participante Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

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

Yo, Yessid Arenalys Beltrán identificado con CC No. 11.802.644, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Yessid Arenalys Beltrán 12/07/2024  
Firma del participante Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

**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 *Análizar 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, Anyela Gómez Moncada identificado con CC No. 35491062 De Bogotá he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Anyela Gómez M. 10 Julio 2024  
Firma del participante Fecha

**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 *Análizar la percepción del estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia*.

**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 *Análizar 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, Luis Eduardo Carranza Echeverry identificado con CC No. 1004960628, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Eduardo Carranza 18/07/2024  
Firma del participante Fecha

**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 *Análizar la percepción del estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en Colombia*.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

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

Yo, Layo Antania Tellez identificado con CC No. 41658295, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Layo Tellez 13 Julio  
Firma del participante Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

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

Yo, Blanca Aurora Cepedaa identificado con CC No. 20.35187, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Blanca Aurora Cepedaa 12/07/2024  
Firma del participante Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

**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, Olga Lora Montoya Florez identificado con CC No. 21832273, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Olga Lora Montoya 16 de Julio  
Firma del participante Fecha

**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, Eusora Mejía Valencia identificado con CC No. 1.039.016.195, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Eusora Mejía V 12/Jul/2024  
Firma del participante Fecha

**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

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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

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

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

Yo, Agueda Libeth Rodriguez identificado con CC No. 53010454, 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

12 de julio 2024

Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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

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

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