



Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas en Colombia: Un Análisis del fenómeno en Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar).

Yesica Natalia Gutiérrez Escudero

Tatiana Patricia Avila Oliveros

Geraldine Xiomara Villamizar Prada

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización En Gestión Psicosocial en contexto de trabajo

2025

Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas en Colombia: Un Análisis del fenómeno en Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar).

Integrantes:

Yesica Natalia Gutiérrez Escudero

Tatiana Patricia Ávila Oliveros

Geraldine Xiomara Villamizar Parada

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista En Gestión Psicosocial en contexto de trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

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

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización En Gestión Psicosocial en contexto de trabajo

Febrero 2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado en primera instancia a Dios ya que gracias a su inmensa misericordia nos ha permitido realizar la especialización y nos ha regalado sabiduría para poder enfrentar todos los retos, a nuestras familias quienes son el motor para seguir adelante día a día y a todas esas personas que de forma directa e indirecta han contribuido para que alcancemos los objetivos propuestos.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios quien nos permitió iniciar este proyecto educativo el cual nos va a ayudar a ser mejores profesionales y con nuestro conocimiento podremos realizar aportes significativos a las organizaciones y a la sociedad.

Gracias a nuestra Familia (Padres, hermanos, sobrinos, esposos e hijos) quienes siempre han confiado en nosotras y nos han apoyado en cada una de las metas propuestas.

Gracias a la Universidad Minuto de Dios por brindarnos todo el apoyo necesario para iniciar y culminar de manera satisfactoria la Especialización.

A los docentes, asesores y mentores, quienes con su conocimiento y dedicación nos han inspirado a superar límites y a comprender que el aprendizaje no tiene fin.

A todas las trabajadoras domésticas, cuyo esfuerzo y dedicación en condiciones adversas han inspirado este trabajo. Espero que este proyecto contribuya a visibilizar su importancia y la necesidad de garantizar sus derechos.

Finalmente, a nuestra persona por no rendirnos frente a los desafíos, por abrazar cada lección del camino y por demostrarme que los sueños se construyen con determinación, paciencia y fe.

Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Lista de tablas.....	6
Lista de figuras	8
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Planteamiento del problema	13
Pregunta de investigación.....	16
Objetivos	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Estado del arte	17
Marco teórico.....	20
Estrés laboral.....	20
Síndrome de Burnout.....	20
Factores de riesgo psicosocial.....	21
Marco conceptual	24
Salud:.....	24
Salud Mental	24
Salud Laboral:.....	25
Síndrome de Burnout:.....	25
Estrés Laboral:.....	26
Trabajadora doméstica:	26
Metodología	26
Diseño de la investigación.....	27
Población y muestra.....	27
Instrumentos de recolección de datos.....	28
Maslach Burnout Inventory (MBI).....	28
Escala de estrés percibido (PSS14).....	29
Entrevista semiestructurada	30
Cuestionario sociodemográfico	32

Procedimiento de recolección de datos	33
Fases del Trabajo de Campo	34
Categorización y clasificación.....	34
Resultados:	37
Análisis de los resultados de la aplicación del MBI en trabajadoras domésticas de ciudad de La Paz – Cesar	37
Análisis de los Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en La Paz, Cesar	40
Análisis de las entrevistas realizadas de acuerdo con el modelo de Maslach.....	41
Análisis de las entrevistas realizadas de acuerdo con el Modelo de Karasek	47
Análisis de los resultados de la entrevista	57
Análisis de los resultados de la aplicación del MBI en trabajadoras domésticas de Medellín, Antioquia ..	66
Análisis de los Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en Medellín, Antioquia	70
Análisis de los Datos Sociodemográficos de las Trabajadoras Domésticas en Medellín, Antioquia.	72
Análisis de los resultados de la entrevista	90
Análisis de resultados según el Modelo de Karasek:	92
Conclusiones.....	93
Referencias.....	96
Anexos	99

Lista de tablas

Tabla 1	31
Tabla 2	35

Tabla 3	35
Tabla 4	41
Tabla 5	43
Tabla 6	46
Tabla 7	47
Tabla 8	49
Tabla 9	52
Tabla 10	53
Tabla 11	56
Tabla 12	67
Tabla 13	68
Tabla 14	68
Tabla 15	69
Tabla 16	69
Tabla 17	70
Tabla 18	73

Lista de figuras

figura 1.....	19
figura 2.....	22
figura 3.....	38
figura 4.....	39
figura 5.....	39
figura 6.....	40
figura 7.....	54
figura 8.....	55
figura 9.....	72

Resumen

El presente estudio analiza el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Cúcuta, Medellín y su área metropolitana, y La Paz (Cesar), con el objetivo de identificar los factores psicosociales asociados y evaluar su impacto en la salud mental. La investigación se basa en la recopilación de datos mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y entrevistas semiestructuradas. La muestra incluyó trabajadoras domésticas seleccionadas a través de muestreo por conveniencia (muestreo intencional no probabilístico).

Los resultados indican la presencia de diversos niveles de estrés y burnout entre las participantes, con una mayor incidencia de agotamiento emocional en La Paz (Cesar). En Medellín, el acceso a atención psicosocial es más frecuente, mientras que en Cúcuta y La Paz las condiciones laborales presentan mayores limitaciones en términos de remuneración y seguridad laboral.

El análisis de la información recopilada se centró en identificar las relaciones entre los factores psicosociales y los niveles de estrés y burnout. Los hallazgos sugieren la necesidad de intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer el apoyo psicosocial para las trabajadoras domésticas.

Palabras clave:

Estrés Laboral, Síndrome Burnout, Salud Mental, trabajo domestico.

Abstract

The present study analyzes work-related stress and burnout syndrome in domestic workers from Cúcuta, Medellín and its metropolitan area, and La Paz (Cesar), aiming to identify associated psychosocial factors and assess their impact on mental health. The research is based on data collection using the Maslach Burnout Inventory (MBI), the Perceived Stress Scale (PSS-14), and semi-structured interviews. The sample included domestic workers selected through convenience sampling (intentional non-probabilistic sampling).

The results indicate the presence of various levels of stress and burnout among the participants, with a higher incidence of emotional exhaustion in La Paz (Cesar). In Medellín, access to psychosocial support is more frequent, while in Cúcuta and La Paz, working conditions present greater limitations in terms of remuneration and job security.

The analysis of the collected information focused on identifying the relationships between psychosocial factors and levels of stress and burnout. The findings suggest the need for interventions aimed at improving working conditions and strengthening psychosocial support for domestic workers.

Keywords:

Work Stress, Burnout Syndrome, Mental Health, Domestic Work

Introducción

El trabajo doméstico en Colombia constituye un importante sector laboral, con alrededor de 700.000 personas empleadas en esta ocupación, de las cuales, aproximadamente un 90 % son mujeres (DANE, 2022). A pesar de su importancia, el trabajo doméstico sigue siendo una de las formas de empleo vulnerables y precarizadas. Según lo indica el Ministerio del Trabajo (2020), solo el 15 % de las trabajadoras domésticas en Colombia están afiliadas a la seguridad social; situación que relega al 85% de la población restante a la falta de garantías socioeconómicas en caso de un accidente laboral o desempleo. Además, dicho grupo también es susceptible de enfrentar mayores condiciones de sobrecarga laboral, salarios inequitativos, jornadas extendidas sin la correspondiente retribución económica, acoso laboral, sexual, omisión de contratos formales, entre otros, con relación a las personas afiliadas, lo cual impacta negativamente en su salud física, emocional y mental.

El estrés laboral y el síndrome de Burnout son dos de las principales consecuencias asociadas a las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en general. El estrés laboral es la respuesta negativa que surge de las demandas laborales que exceden la capacidad de afrontamiento del trabajador (Leka et al., 2017). Por otro lado, el síndrome de Burnout, tal como lo describen Maslach y Jackson (1981), es una respuesta crónica al estrés laboral que se manifiesta a través de agotamiento emocional, despersonalización y una baja percepción de logro personal. En este contexto, las trabajadoras domésticas, debido a la naturaleza de sus funciones, son particularmente propensas a desarrollar estas problemáticas.

Estudios en Iberoamérica han documentado la alta prevalencia de los anteriores factores de riesgo psicosocial en dicha población. Por ejemplo, en un estudio realizado en Tuluá, Colombia, se reportó que el 67 % de las trabajadoras domésticas presentan niveles elevados de estrés laboral y un

45% manifiesta síntomas de Burnout (Cárdenas González et al., 2024). Paralelamente, investigaciones en otros países, como Nicaragua y Costa Rica, han mostrado que las trabajadoras domésticas son uno de los grupos más propensos a desarrollar problemas de salud mental debido a las extensas horas de trabajo, al impacto físico implicado y a la falta de apoyo social (Bonnie, 2010; Poblete, 2023).

A nivel global, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha señalado la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas y ha advertido sobre los altos niveles de estrés y agotamiento que enfrentan (OIT, 2022). En Colombia, aunque se han implementado normativas como la Ley 1788 de 2016, que garantiza prestaciones sociales a este grupo, persisten retos importantes en su implementación y cumplimiento, especialmente en las zonas rurales y en las ciudades de menor desarrollo económico (Montoya, 2019).

Este estudio tiene como objetivo analizar los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas ubicadas en tres regiones clave de Colombia: Cúcuta (Norte de Santander), Medellín y el área metropolitana (Antioquia) y La Paz (Cesar). Estas ciudades fueron seleccionadas debido a sus características socioeconómicas diversas y a su alta demanda de trabajo doméstico.

Planteamiento del problema

El trabajo doméstico remunerado ha sido históricamente un sector marcado por la informalidad, la invisibilidad y la precariedad, afectando tanto a mujeres como a hombres que desempeñan labores en sus diversas modalidades. En Colombia, las personas que ejercen esta labor enfrentan una serie de desafíos estructurales que inciden directamente en su bienestar físico y mental. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el país hay alrededor de 700.000 trabajadores domésticos, de los cuales aproximadamente el 90 % son mujeres, mientras que un 10 % corresponde a hombres, quienes suelen desempeñar funciones de mayordomos o cuidadores de fincas (DANE, 2022). Estas cifras reflejan no sólo la predominancia femenina en el sector, sino también la segregación ocupacional por género.

El estrés laboral y el síndrome de Burnout son fenómenos cada vez más comunes entre los trabajadores domésticos, exacerbados por condiciones laborales como largas jornadas, la falta de garantías laborales y la carencia de acceso a servicios de salud mental. El Ministerio de Trabajo (2020) estima que solo el 15 % de estos trabajadores está formalmente afiliado al sistema de seguridad social, lo que agrava su vulnerabilidad. Diversos estudios han documentado altos niveles de estrés y agotamiento en este grupo, como en la investigación realizada en Tuluá, donde el 67 % de las trabajadoras domésticas presentaba estrés elevado y un 45% manifestaba síntomas de Burnout (Cárdenas González et al., 2024). Estos hallazgos reflejan una situación preocupante en términos de salud laboral.

El fenómeno de la migración, tanto interna como externa, también ha impactado de manera significativa a este sector. A raíz del conflicto armado en Colombia y la crisis económica en Venezuela, muchas personas migrantes, especialmente mujeres, han encontrado en el trabajo doméstico una salida laboral. No obstante, este empleo suele estar marcado por la informalidad, lo que acentúa la

precariedad de las condiciones de vida de estas personas. Un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que las trabajadoras migrantes en el sector doméstico enfrentan niveles de explotación y abuso más elevados que las trabajadoras nacionales debido a su estatus migratorio irregular y la falta de redes de apoyo (OIT, 2022). Además, en ciudades como Medellín y Cúcuta, la expansión de la mano de obra migrante ha creado un entorno de competencia desigual en términos de salario y condiciones laborales, afectando a la población local que también se dedica a esta actividad (Montoya, 2019).

La pandemia de COVID-19 disparó estas problemáticas. El confinamiento y las restricciones sanitarias aumentaron la demanda de trabajo doméstico, especialmente en áreas como el cuidado de enfermos y personas mayores, lo que generó una sobrecarga para quienes ya desempeñan estas labores. Además, la pandemia profundizó la informalidad en dicho sector, ya que muchos empleadores dejaron de implementar los contratos legales, optando por acuerdos verbales y reducción de salarios (Poblete, 2023). Las cuidadoras, mayordomos, trabajadoras internas, semi-internas y quienes laboran por horas sufrieron, de manera desproporcionada, las consecuencias de esta crisis, ya que las medidas de bioseguridad fueron insuficientes para salvaguardar su salud física y mental. A esto se suma la falta de acceso a servicios de salud y las constantes dificultades para formalizar su situación laboral, lo que ha incrementado el riesgo de estrés y Burnout.

A nivel local, en Cúcuta (Norte de Santander), una de las ciudades fronterizas más afectadas por la crisis migratoria venezolana, el trabajo doméstico se ha convertido en una opción laboral para muchas mujeres migrantes. Sin embargo, la informalidad prevalece, y un estudio reciente reveló que el 70 % de las trabajadoras domésticas en esta región reportan condiciones laborales adversas, como falta de pago de prestaciones sociales y excesivas cargas de trabajo (Cárdenas González et al., 2024). En Medellín y el área metropolitana de Antioquia, el trabajo doméstico se caracteriza por tener una alta demanda, especialmente en el trabajo por horas, y tal como las trabajadoras internas y semi-internas, estas

también reportan condiciones que favorecen el desarrollo de estrés y Burnout, además de denunciar la falta de límites claros entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal (Montoya, 2019).

En La Paz (Cesar), las trabajadoras domésticas y mayordomos de fincas enfrentan problemáticas específicas como la sobrecarga física y emocional, derivada del cuidado de enfermos y personas mayores en entornos rurales. La escasez y/o dificultad de acceso a servicios de salud en estas áreas agrava el riesgo de enfermedades físicas y mentales. Un informe del Ministerio de Salud y Protección Social (2022) reveló que el 58 % de los cuidadores en áreas rurales de Colombia reportan altos niveles de agotamiento físico y emocional, principales causas de estrés laboral.

Estos hallazgos reflejan la necesidad urgente de abordar los factores de riesgo de sufrir estrés y burnout en el trabajo doméstico a través de estrategias integrales de promoción y prevención. La diversidad en las modalidades de trabajo doméstico —cuidado de enfermos, trabajo por horas, cuidadoras internas, semi-internas y mayordomos— requiere un enfoque diferenciado que considere las especificidades de cada grupo y contexto. Por ello, este estudio se propone analizar el estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores domésticos ubicados en tres regiones de Colombia: Cúcuta, Medellín y su área metropolitana, y La Paz (Cesar).

Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en las trabajadoras domésticas de Cúcuta, Medellín y La Paz - Cesar?

Objetivos***Objetivo general***

Analizar los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores domésticos en las ciudades de Cúcuta, Medellín y La Paz -Cesar, Colombia.

Objetivos específicos

Identificar los principales factores psicosociales que inciden en la aparición de estrés laboral y Burnout en las trabajadoras domésticas de las regiones mencionadas (Cúcuta, Medellín y La Paz – Cesar).

Examinar el nivel de estrés y Burnout en la población de estudio (trabajadores domésticos en las ciudades de Cúcuta, Medellín y La Paz -Cesar, Colombia)

Comparar las condiciones laborales y los niveles de riesgo psicosocial en las ciudades de Cúcuta, Medellín y La Paz -Cesar, Colombia.

Estado del arte

Investigaciones desarrolladas a nivel internacional, nacional y local abordan la problemática del estrés y el síndrome de burnout en los trabajadores domésticos. Estos estudios proporcionan diferentes puntos de vista de los autores, lo que facilita el reconocimiento de los factores predominantes en la problemática de este campo de investigación.

En Iberoamérica, diversos estudios han documentado el impacto del trabajo doméstico en la salud mental de las trabajadoras que lo desempeñan. En países como Costa Rica y Uruguay, el reconocimiento legal de los derechos de las trabajadoras domésticas ha mejorado su bienestar (Bonnie, 2010; Goldsmith, 2013).

Y, en Colombia Investigaciones recientes como la de Cárdenas et al. (2024) han evidenciado altos niveles de estrés en este grupo poblacional, y se ha subrayado la necesidad de intervenciones sociales y políticas públicas que garanticen mejores condiciones laborales.

En los últimos 10 años, diversas investigaciones en la región han abordado el estrés laboral y el Burnout en trabajadoras domésticas. Caicedo y Ordóñez (2024) exploraron cómo la formalización laboral y el acceso a la seguridad social pueden mitigar el estrés en este grupo vulnerable. En México, Velázquez Narváez et al. (2020) analizaron el impacto de la falta de derechos laborales en la salud mental de las trabajadoras domésticas, encontrando una correlación directa entre la informalidad y el riesgo de Burnout. En Uruguay, Goldsmith (2013) argumentó que la negociación colectiva puede ser una herramienta clave para mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés en este sector.

En Colombia, los estudios han señalado la urgencia de implementar políticas públicas que protejan a las trabajadoras domésticas de los riesgos psicosociales. Montoya (2019) sugirió que la creación de redes de apoyo y la formalización del empleo podrían reducir el riesgo de estrés y Burnout en las trabajadoras de Medellín. Asimismo, investigaciones recientes como la de Cárdenas González et al. (2024) han resaltado

la importancia de promover una mayor sensibilización sobre los derechos laborales y la salud mental en el sector doméstico.

La investigación de Claros Muñoz y Mejía Ortiz (2024), titulada *Analizar el estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia*, se basa en una revisión documental realizada en diversas bases de datos científicas. Este estudio destaca la relevancia del estrés laboral en relación con la calidad de vida y está enfocado en la construcción de mejores prácticas laborales. La metodología empleada es cualitativa y utilizó entrevistas semiestructuradas como instrumento principal. Los resultados evidencian una notable desprotección laboral, donde se vulneran derechos a través de agresiones verbales y tratos injustos. Finalmente, la investigación subraya una problemática extendida en numerosos territorios, permitiendo identificar factores laborales que contribuyen al estrés en esta población trabajadora.

El estrés laboral y el síndrome de Burnout son fenómenos complejos que abarcan múltiples dimensiones psicosociales. El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional negativa que surge cuando las demandas laborales superan los recursos o la capacidad del trabajador para afrontarlas. Por su parte, el síndrome de Burnout, según Maslach y Jackson, se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la sensación de logro personal, siendo especialmente prevalente en profesiones que implican atención directa a personas, como el trabajo doméstico.

Ambos fenómenos son ampliamente estudiados en los campos de la psicología del trabajo y la salud ocupacional, donde han adquirido gran relevancia al analizar el bienestar laboral. En este contexto, ocupaciones precarias como el trabajo doméstico remunerado en Colombia enfrentan desafíos particulares. La informalidad y las deficientes condiciones laborales de esta actividad exponen a sus trabajadores a elevados niveles de estrés laboral y un riesgo significativo de desarrollar Burnout.

A continuación, se examinan las teorías más representativas y las investigaciones recientes sobre el estrés laboral y el síndrome de Burnout, con un énfasis especial en las dinámicas observadas en el contexto iberoamericano y colombiano.

figura 1

Radiografía del trabajo doméstico en Colombia/ Condiciones laborales de los empleados domésticos en Colombia según la OIT.



Nota: La figura presenta datos relevantes sobre el empleo doméstico en Colombia, resaltando el porcentaje de mujeres en el sector, la informalidad en los contratos, la remuneración y la afiliación a la seguridad social. Fuente: Organización Internacional del Trabajo (OIT) Sacada de Portafolio, R. (2019, 5 marzo).

Marco teórico

Estrés laboral

Una de las teorías más utilizadas para entender el estrés laboral es el modelo **demanda-control** propuesto por Robert Karasek en 1979. Según este modelo, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son elevadas y las posibilidades de control o autonomía sobre las tareas son limitadas. Karasek (1979) sostiene que cuando los trabajadores se enfrentan a altas demandas laborales (por ejemplo, sobrecarga de trabajo, presión de tiempo) y tienen poca capacidad para tomar decisiones sobre cómo realizar su trabajo, aumenta el riesgo de experimentar estrés. En el contexto del trabajo doméstico, esta teoría se aplica de manera evidente, ya que muchas trabajadoras y trabajadores domésticos carecen de autonomía en la organización de sus tareas, enfrentan jornadas extensas y tienen que cumplir con múltiples funciones, lo que puede generarles una tensión constante.

En un estudio reciente realizado en Colombia, Caicedo y Ordóñez (2024) demostraron que las trabajadoras domésticas presentan altos niveles de estrés debido a la falta de control sobre sus condiciones laborales, especialmente en aquellas que trabajan como internas o semi-internas, donde las fronteras entre el trabajo y la vida personal son difusas. Esta investigación coincide con la teoría de Karasek, ya que el control limitado sobre el entorno laboral se asocia con un aumento en el estrés y la insatisfacción laboral.

Síndrome de Burnout

El **síndrome de Burnout**, desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson (1981), es otra pieza fundamental en el estudio del bienestar laboral. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones clave: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente desgastado por el trabajo, la despersonalización se

manifiesta en actitudes negativas o distantes hacia los beneficiarios del trabajo, y la baja realización personal se traduce en una percepción de ineficacia en el desempeño laboral.

El síndrome de Burnout se ha relacionado frecuentemente con profesiones de alta demanda emocional, como la de los trabajadores domésticos, quienes, además de las tareas físicas, a menudo asumen roles de cuidado (cuidadores de niños, ancianos o enfermos), lo que genera una carga emocional considerable. Estudios recientes han señalado un aumento en los casos de Burnout entre trabajadoras domésticas en Iberoamérica, especialmente en los países donde las condiciones laborales son más precarias. En el caso colombiano, un estudio realizado en Tuluá por Cárdenas González y Escalante Cárdenas (2024) reveló que el 45 % de las trabajadoras domésticas encuestadas presentaban síntomas de agotamiento emocional, mientras que un 30 % reportó sentimientos de despersonalización. Estos hallazgos son consistentes con el modelo de Maslach, ya que muestran cómo las trabajadoras domésticas, debido a las demandas emocionales y físicas de su trabajo, son particularmente vulnerables al Burnout.

Factores de riesgo psicosocial

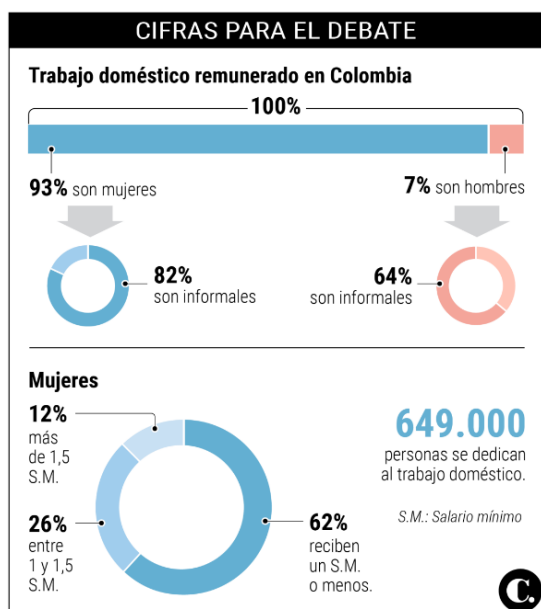
Los factores de riesgo psicosocial son aquellos elementos del entorno laboral que pueden afectar negativamente la salud física, psicológica y social de los trabajadores. En el ámbito del trabajo doméstico, estos factores incluyen la falta de seguridad laboral, la poca remuneración, la inexistencia de contratos formales, la doble carga laboral o doble presencia (especialmente para las mujeres), y el aislamiento social. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) señala que el trabajo doméstico remunerado es uno de los sectores más vulnerables a la exposición de factores de riesgo psicosocial, especialmente en contextos donde predomina la informalidad.

En Colombia, investigaciones realizadas en las principales ciudades han evidenciado la precariedad de las condiciones laborales en el sector. Montoya (2019) documentó cómo en Medellín, las trabajadoras domésticas internas enfrentan jornadas laborales que superan las 12 horas diarias, lo que agrava la percepción de agotamiento y el riesgo de desarrollar Burnout. Además, el fenómeno migratorio ha impactado de manera significativa este sector. Un informe de la OIT (2022) sobre las trabajadoras migrantes en el servicio doméstico en Colombia y otros países de la región señala que las trabajadoras extranjeras, en su mayoría provenientes de Venezuela, enfrentan condiciones de explotación laboral y están expuestas a altos niveles de estrés debido a la falta de protección legal y de redes de apoyo.

Durante la pandemia de COVID-19, estas problemáticas se agudizaron. La sobrecarga de trabajo y el miedo al contagio incrementaron el nivel de estrés en el personal de servicio doméstico, especialmente en quienes asumieron funciones adicionales de cuidado. Poblete (2023) resalta que muchas trabajadoras domésticas en Iberoamérica, incluidas las de Colombia, reportaron un aumento en la demanda de sus servicios sin un incremento en la remuneración, lo que aumentó significativamente los casos de Burnout.

figura 2

Distribución del trabajo doméstico remunerado en Colombia según género e informalidad.



Nota: Esta figura muestra la proporción de trabajadoras y trabajadores domésticos remunerados en Colombia, desglosando el nivel de informalidad y la distribución salarial entre las mujeres. Fuente: Mintrabajo, infografía de El Colombiano (2023).

Marco conceptual

Salud:

La salud, según la OMS (1948), es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades. Este concepto holístico reconoce que la salud de una persona está influenciada por una serie de factores externos, como el entorno laboral, que pueden afectar tanto el bienestar físico como el psicológico. En el contexto laboral, la salud se ve como un concepto integral que debe abordarse desde una perspectiva preventiva, considerando tanto los factores físicos como psicosociales que puedan afectar al trabajador.

Así bien, considerando el postulado anterior, la salud mental debe considerarse como un componente esencial al momento de abordar la salud de los individuos como un todo integrador en todas las esferas incluida, por supuesto, la laboral.

Salud Mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud mental como un estado de bienestar que permite a las personas afrontar los momentos de estrés de la vida, desarrollar sus habilidades, aprender, trabajar de manera productiva y contribuir al mejoramiento de su comunidad (World Health Organization [WHO], 2022). Este concepto resalta la importancia del equilibrio emocional y cognitivo en el desarrollo integral de los individuos y su capacidad para participar activamente en su entorno.

En el contexto colombiano, la Ley 1616 de 2013, en su artículo 3, describe la salud mental como un estado dinámico que se manifiesta a través del comportamiento y las interacciones cotidianas. Este estado permite a los individuos y colectivos desplegar recursos emocionales, cognitivos y mentales para enfrentar los retos de la vida diaria, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir al bienestar de su comunidad (Congreso de Colombia, 2013).

En este sentido, un entorno laboral que fomente la salud mental no solo contribuye al bienestar individual y colectivo, sino que también impacta positivamente en la productividad y en el desarrollo social y económico de las comunidades.

Salud Laboral:

La salud laboral se refiere al conjunto de condiciones y factores que garantizan el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que la salud laboral no solo implica la ausencia de enfermedades, sino también la promoción del bienestar general del trabajador, lo que incluye la prevención de riesgos, la creación de entornos de trabajo seguros y el fomento de una cultura organizacional saludable (OIT, 2021). En Colombia, la Ley 1562 de 2012 resalta la importancia de la salud laboral, estableciendo lineamientos claros sobre la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud en los entornos de trabajo.

Síndrome de Burnout:

El síndrome de burnout, también conocido como "estrés laboral crónico" o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) se refiere a una "patología sociolaboral" que se manifiesta como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal como resultado de una exposición prolongada a estrés (en el contexto laboral). Según Maslach y Leiter (2016), quienes han desarrollado extensamente la teoría sobre el síndrome de burnout este, se caracteriza por una sensación de fatiga emocional, cinismo hacia el trabajo y un sentimiento de ineficacia profesional. Este síndrome afecta principalmente a aquellos en profesiones sanitarios o de cuidado, como enfermeros, trabajadores sociales, médicos y personal educativo. Sin embargo, tal como lo argumenta Quiceno, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007) "Prácticamente no existe profesión u oficio que no haya sido investigada exhaustivamente con este síndrome, igualmente se han desarrollado numerosos

instrumentos para medirlo tanto generales como específicos para determinadas profesiones.” y, para el caso de la presente investigación, la población evaluada son los trabajadores del servicio doméstico.

Estrés Laboral:

El estrés laboral se entiende como una respuesta fisiológica y psicológica ante demandas laborales que exceden la capacidad del individuo para hacerles frente, generando efectos negativos sobre su bienestar. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un trastorno relacionado con la exposición prolongada a factores estresantes en el entorno laboral, lo que puede llevar a alteraciones emocionales, físicas y conductuales (OMS, 2019). En Colombia, el Ministerio de Trabajo considera el estrés laboral como un riesgo psicosocial que afecta la salud de los trabajadores, promoviendo políticas preventivas dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2020).

Trabajadora doméstica:

Tal como lo refiere Daeren (2000) citado por Velázquez Narváez, Y., Peña Cárdenas, F., & Ruíz Ramos, L. (2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el trabajo doméstico desde 1951 como: “un trabajador remunerado que trabaja en un domicilio privado sea cual sea el método y el período de remuneración, que pueda estar empleado por uno o varios empleadores que no obtienen ningún beneficio pecuniario por esa labor”.

Metodología

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020), la presente investigación adopta un enfoque mixto al integrar métodos cualitativos y cuantitativos, facilitando una comprensión integral del fenómeno de estudio. Este enfoque permite combinar datos numéricos y narrativos, brindando una

perspectiva enriquecida para el análisis y la interpretación de los resultados. La elección del enfoque mixto responde a la necesidad de comprender no solo la magnitud y los patrones del estrés laboral y el burnout, sino también los significados y las experiencias subyacentes de las trabajadoras domésticas, alineándose con los postulados de Hernández, Fernández y Baptista (2014) sobre la importancia de complementar métodos para lograr una visión más holística.

Diseño de la investigación

La investigación es de tipo no experimental, corte transversal y tiene un alcance descriptivo, ya que busca identificar, analizar y caracterizar los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas ubicadas en Medellín (incluyendo su área metropolitana), La Paz (Cesar) y Cúcuta (Norte de Santander). Este diseño facilita la descripción de los fenómenos estudiados, estableciendo patrones y tendencias basados en las características sociodemográficas y laborales de la población analizada.

Población y muestra

La población objetivo son trabajadores y/o trabajadoras domésticas remuneradas que desempeñan diversas funciones, como servicio interno y semi - interno trabajo por horas, cuidado de personas enfermas y labores de mayordomía en Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar).

La selección de participantes se lleva a cabo mediante un muestreo intencional no probabilístico, priorizando aquellas personas que proporcionan información relevante para los objetivos

del estudio, ya que tal como lo sugieren Gadea, Jiménez y Cháves-Montero (2019), este tipo de selección es pertinente cuando se busca comprender fenómenos complejos dentro de contextos específicos.

Tamaño de la muestra= 18

Instrumentos de recolección de datos

Se emplearon instrumentos previamente validados y ampliamente reconocidos para evaluar las variables de interés:

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Resulta factible afirmar que el Maslach Burnout Inventory (MBI) es una de las herramientas cuantitativas más utilizadas para medir niveles de Burnout. Incluso, Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016) sugieren que “el MBI es un cuestionario considerado como "el 'estándar de oro' para evaluar el *burnout*” (p. 121).

Creado por Maslach y Jackson en 1981, este instrumento evalúa tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en contextos laborales, es decir, dicho instrumento está orientado a medir el tópico en la relación de la persona con su trabajo (en variadas ocupaciones) y para este caso, su aplicación permitirá identificar niveles de afectación en trabajadores domésticos de Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar).

En la versión en español, las subescalas que componen el instrumento MBI se agrupan de la siguiente manera:

Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Evalúa el nivel de fatiga y estrés emocional que siente el trabajador, consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54

Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento; está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Escala de estrés percibido (PSS14)

La Escala de Estrés Percibido (PSS-14) es una herramienta ampliamente utilizada para medir el grado en que las personas perciben sus vidas como estresantes. Evalúa la frecuencia con la que los participantes experimentan situaciones de estrés y su capacidad para manejarlas, con puntuaciones que oscilan entre 0 y 56, donde puntuaciones más altas indican un mayor nivel de estrés percibido.

La PSS-14 es un instrumento de auto- reporte diseñado para medir la percepción del estrés durante el último mes, con un formato de respuesta en escala Likert (0 = nunca a 4 = muy a menudo). Según Herrera (2017), la escala permite identificar el estrés percibido y su intensidad, ajustándose a contextos laborales diversos.

Esta escala mide la percepción subjetiva del estrés, proporcionando un indicador del nivel de estrés laboral experimentado por las participantes.

Es un instrumento que consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación

total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido

Entrevista semiestructurada

Tal como lo refiere Rodríguez (2016) las entrevistas semiestructuradas se fundamentan en una guía de temas o cuestionamientos dando al entrevistador cierta libertad para formular preguntas adicionales con el fin de aclarar conceptos o adquirir datos adicionales que complementen la información de los temas preferidos. Es decir, no todas las preguntas están configuradas de manera preestablecida. Las entrevistas abiertas se basan en una guía general de contenido y el entrevistador tiene toda la capacidad de adaptarse a ella (el entrevistador es el encargado de gestionar el ritmo, la estructura y el contenido).

Sin embargo, es menester reconocer que el objetivo de las entrevistas (como método para recolección de datos en la investigación cualitativa) es:

Obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (Rodríguez, 2016 p, 409)

En vista de lo anterior, en esta investigación entenderemos la entrevista como un encuentro para dialogar e intercambiar datos entre un individuo (el entrevistador) y otro (el entrevistado) u otros (los

entrevistados) (Rodríguez (2016) con el fin de construir significado de manera conjunta de un tema en particular, prestando particular atención el contenido y la narrativa/ discurso de cada respuesta.

El contenido (preguntas) de la entrevista semiestructurada utilizada fue diseñado, particularmente, con el fin de recaudar información acerca de las experiencias laborales, factores estresantes y dinámicas específicas del trabajo doméstico en una población de 18 trabajadores domésticos en las ciudades de Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar). Cabe informar, además, que las preguntas de dicha entrevista fueron previamente validadas por expertos en el tema, como lo recomienda Vásquez (2005) en investigaciones cualitativas.

Dicho instrumento está compuesto por 12 preguntas: 6 basadas en el modelo de Maslach y 6 en el modelo de Karasek, facilitando un análisis integral del tópico.

Tabla 1

Perfil de los expertos en la validación de la entrevista estructurada.

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 Posdoctoral Sistemas y Corrientes Filosóficas, Candidato a Doctor en Educación Universidad Católica de Manizales, Colombia, Doctor en Educación Universidad de Baja California, México, Magíster en Educación, Especialista en epistemologías del Sur, Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Técnicas y Herramientas de Investigación, Psicólogo, Estudios de Filosofía y Teología.
3	Psicóloga – Magíster en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.
4	Psicóloga, Msc. Prevención de riesgos laborales, Phd(c) Modelado en política y gestión pública.

- 5 Psicóloga – Magíster en Prevención de Riesgos Laborales.
 - 6 Psicóloga, Especialista en Psicología organizacional y ocupacional, Magíster en Psicología, con 7 años de experiencia en pregrado y posgrado, experiencia profesional en Gestión Humana y Salud y seguridad en el trabajo. Experiencia en investigación.
 - 7 Psicólogo, Magister en Salud ocupacional.
-

Nota: Esta tabla presenta el perfil de los expertos que participaron en la validación de las preguntas de la entrevista estructurada aplicada a la población objeto de estudio. Los expertos cuentan con formación académica y experiencia en áreas relacionadas con la psicología organizacional, la salud ocupacional y la gestión del talento humano, garantizando la validez del instrumento de investigación. Fuente: Elaboración propia, 2025.

Cuestionario sociodemográfico

El cuestionario sociodemográfico conformó una fuente de datos fundamental para el estudio, ya que permite caracterizar a la población objeto de análisis y comprender el fenómeno en relación con el contexto en el que se encuentran inmersos los participantes.

Este instrumento incluye preguntas relacionadas con variables sociodemográficas como la edad, el nivel educativo, el estado civil, el tiempo de experiencia laboral, el tipo de contrato y las características del entorno laboral.

La información obtenida a través de los instrumentos aplicados fue posteriormente contrastada con los datos sociodemográficos proporcionados por cada participante. Asimismo, estos datos fueron considerados como un insumo clave para interpretar los discursos obtenidos en las entrevistas **semiestructuradas**.

Procedimiento de recolección de datos

Todos los instrumentos, incluyendo la entrevista, se aplicaron de manera presencial e individual complementando con el ascenso un enlace digital para facilitar el diligenciamiento de los cuestionarios (MBI, PSS14 y sociodemográfico). Las entrevistas se realizan en lugares previamente acordados con las participantes, garantizando un ambiente seguro, privado y cómodo.

Consideraciones éticas

Siguiendo los principios éticos en la investigación, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de las participantes. Estos recibieron información detallada sobre los objetivos y procedimientos del estudio mediante un consentimiento informado que debían leer y firmar previamente a su participación.

En este marco metodológico, se busca obtener una comprensión profunda del impacto del estrés y el burnout en las trabajadoras domésticas, contribuyendo a la promoción de estrategias de prevención y mitigación de riesgos psicosociales.

Ley 1090- 2006: Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología.

Capítulo VII. De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones.

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 55. Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio u obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darles uso indebido a los hallazgos.

Fases del Trabajo de Campo

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico. Cada una de las investigadoras seleccionó a seis personas, quienes conformaron las unidades de análisis, pertenecientes a la población de trabajadores domésticos en las ciudades de La Paz (Cesar), Cúcuta (Norte de Santander) y Medellín (Antioquia). Es importante destacar que la participación en el estudio fue completamente voluntaria, y los participantes fueron debidamente informados sobre los objetivos y la finalidad del proyecto.

La selección de los participantes se realizó considerando que estos constituyen fuentes de información primaria, ya que, en su calidad de actores directos, poseen conocimientos y experiencias relevantes sobre el fenómeno de estudio.

Una vez seleccionadas las unidades de análisis, se procedió a establecer una cita con cada participante para la aplicación de la entrevista semiestructurada. Posteriormente, se administraron los dos cuestionarios previamente definidos en la metodología, seguidos por la recopilación y el análisis de la información obtenida, lo que permitió realizar la correspondiente interpretación de los resultados.

Categorización y clasificación

Con el fin de organizar y clasificar la información se emplearon letras y números para identificar a cada uno de los participantes. Además, esto permite garantizar la confidencialidad de los participantes facilitando a su vez la comprensión y análisis de los datos (resultados -hallazgos).

Tabla 2

Codificación de entrevistas y participantes en el estudio.

CÓDIGO	SIGNIFICADO
EB1, EB2...	Entrevista Burnout 1, Entrevista Burnout 2...
P1, P2, P3...	Participante 1, Participante 2... Esta denominación corresponde a los datos suministrados en los instrumentos cuantitativos.

Nota: La tabla presenta la codificación utilizada para identificar las entrevistas relacionadas con el síndrome de burnout (EB1, EB2, etc.) y a los participantes del estudio (P1, P2, P3, etc.), correspondientes a los datos obtenidos a través de instrumentos cuantitativos. Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 3

Categorías de análisis cualitativo, en las ciudades de Cúcuta, Medellín y su Área metropolitana y La Paz (Cesar)/ Preguntas de entrevista basadas en los modelos de Maslach y Karasek.

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

Modelo de Karasek	Despersonalización	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p> <p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?</p>
	Falta de realización personal	<p>¿Con qué frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p> <p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p>
	Demanda psicológica	<p>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</p> <p>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>
	Control sobre el trabajo	<p>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>
	Apoyo social en el trabajo	<p>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</p>

Nota: Esta tabla presenta las preguntas utilizadas en la investigación *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Trabajadoras Domésticas en Colombia: Un Análisis del fenómeno en Cúcuta, Medellín y su Área Metropolitana y La Paz (Cesar)*. Las preguntas están organizadas en categorías y subcategorías conforme a los modelos teóricos de Maslach y Karasek, con el objetivo de explorar los factores relacionados con el agotamiento emocional, la despersonalización, la falta de realización personal, la demanda psicológica, el control sobre el trabajo y el apoyo social, en el contexto del trabajo doméstico en Colombia. Fuente: Elaboración propia, 2024.

Resultados:

Tras la aplicación de las entrevistas semiestructuradas y los cuestionarios, se presentan los resultados obtenidos sobre el estrés laboral y síndrome de burnout y las variables asociadas en las ciudades de Cúcuta, Medellín y su área metropolitana, así como en el municipio de La Paz, Cesar.

Análisis de los resultados de la aplicación del MBI en trabajadoras domésticas de ciudad de La Paz – Cesar

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba MBI, solo la participante P4 de La Paz, Cesar, presenta indicios de síndrome de burnout en la variable de Cansancio Emocional, lo que sugiere que experimenta desánimo y preocupación frente a las situaciones que enfrenta en su vida diaria. Por otro lado, los trabajadores domésticos entrevistados en esta región no evidencian indicios de burnout en las variables de Despersonalización y Realización Personal.

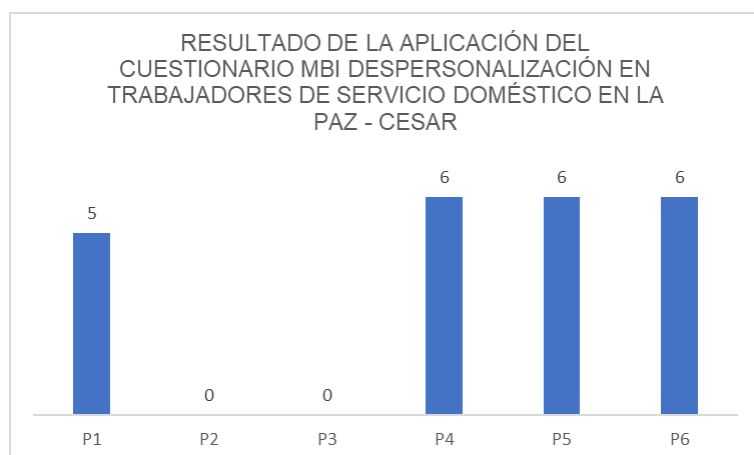
En cuanto a la valoración de Cansancio Emocional, los participantes P1 y P2 obtuvieron una valoración media, mientras que P3, P5 y P6 alcanzaron una valoración baja. En contraste, P4 presentó una valoración alta. Respecto a la variable de Despersonalización, los entrevistados P1, P2 y P3

obtuvieron una valoración baja, mientras que P4, P5 y P6 registraron una valoración media. Finalmente, en la variable de Realización Personal, todos los trabajadores evaluados obtuvieron una valoración alta.

Estos resultados evidencian que la trabajadora doméstica P4 presenta indicios de síndrome de burnout, específicamente en la dimensión de Cansancio Emocional, al alcanzar un puntaje de 30, el cual se encuentra dentro del rango alto establecido (27 a 54 puntos).

figura 3

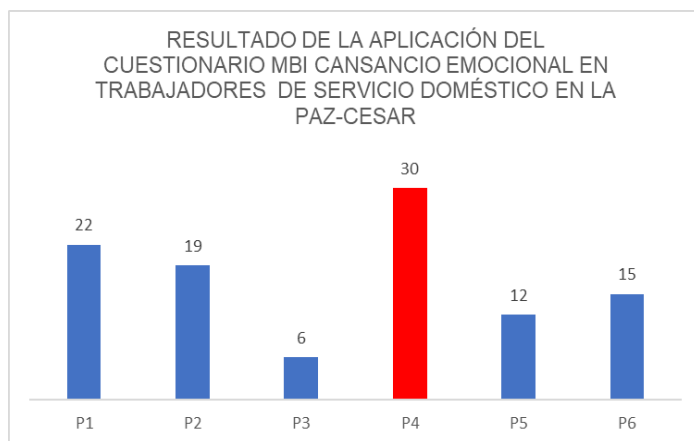
Resultados de la aplicación del cuestionario MBI en trabajadores del servicio doméstico en La Paz - Cesar



Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) en la dimensión de despersonalización en trabajadores de servicio doméstico en La Paz, Cesar. La figura muestra los puntajes obtenidos en cada ítem evaluado (P1 a P6), donde los valores más altos reflejan mayores niveles de despersonalización percibida.

figura 4

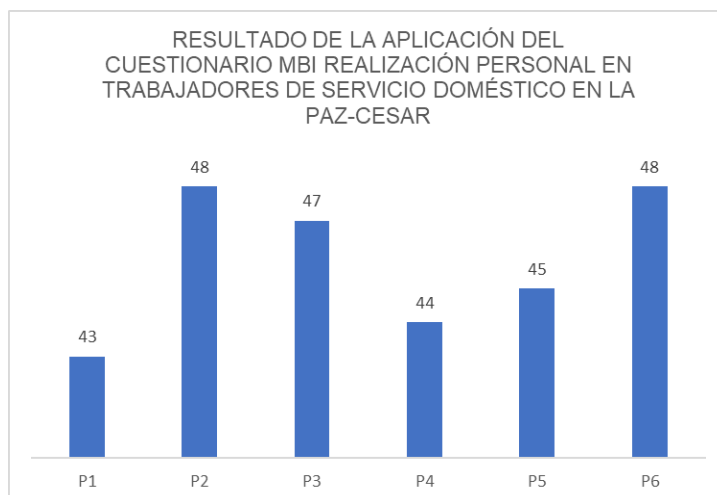
Resultados de la aplicación del cuestionario MBI (dimensión cansancio emocional) en trabajadores del servicio doméstico en La Paz - Cesar



Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los trabajadores domésticos de la Paz – Cesar donde P4 presenta Cansancio Emocional, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2024.

figura 5

Resultados de la aplicación del cuestionario MBI – Realización Personal en trabajadores de servicio doméstico en La Paz, Cesar



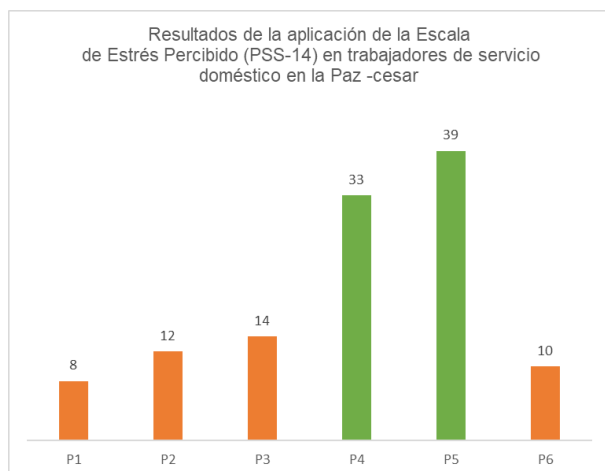
Nota: La gráfica presenta los puntajes obtenidos por los trabajadores de servicio doméstico en la dimensión de Realización Personal del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los valores indican que todos los participantes alcanzaron puntuaciones altas, lo que sugiere una percepción positiva de su eficacia y logros personales en el trabajo.

Análisis de los Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en La Paz, Cesar

Se presentan los resultados obtenidos en la escala PSS-14 aplicada a los trabajadores domésticos entrevistados en La Paz, Cesar, donde se evidencia que los participantes P1, P2, P3 y P5 reportan experimentar niveles bajos de estrés, mientras que P4 y P6 indican sentirse estresados con mayor frecuencia. Este nivel de estrés se atribuye tanto a factores personales, como enfermedades y problemas familiares, como a las exigencias diarias del trabajo, para las cuales no cuentan con los recursos psicológicos necesarios para afrontarlas de manera efectiva.

figura 6

Resultados de la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadores del servicio doméstico en La Paz-Cesar



Nota: La figura muestra los puntajes obtenidos en la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) por seis trabajadores del servicio doméstico en La Paz Cesar. Los puntajes más altos indican mayores niveles de estrés percibido. Los valores más bajos sugieren una menor percepción de estrés. La puntuación total de la escala oscila entre 8 y 39 puntos.

Análisis de las entrevistas realizadas de acuerdo con el modelo de Maslach.

Agotamiento emocional. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas podemos decir que los trabajadores domésticos se muestran cansados, agotados y desmotivados por las labores específicas que realizan, por enfermedad física y por el poco tiempo para descansar al llegar al hogar.

Tabla 4

Agotamiento emocional en la ciudad de La Paz - Cesar.

CATEGORÍA	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
-----------	----------	-----------	----------

ENTREVISTADA/ O				
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	Cansancio, por las funciones que desempeño me canso mucho, ya que la casa es muy grande.	Con relación a las entrevistas realizadas podemos decir que los trabajadores EB1, EB2, se encuentran cansados y agotados lo cual se debe a labores repetitivas que realizan día a día y que les genera esfuerzo físico y además se encuentran desmotivados.
		EB2	Cansancio, cuando trabajo muy fuerte (limpiando las matas y estoy agachado) no me provoca levantarme al día siguiente.	Los entrevistados EB3 Y EB5 no manifiestan cansancio, problemas del sueño, irritabilidad ni agotamiento ya que las labores que realizan son sencillas y no les genera sobrecarga.
		EB3	No, ya que yo estoy solo para cuidar y acompañar a la Sra de la casa.	La trabajadora EB4 se encuentra agotada y cansada y es debido a enfermedad física que padece actualmente.
		EB4	Cansancio físico, agotamiento, estoy enferma (hipertensa, diabética) ya no soy la misma de hace años.	La entrevistada EB6 muestra sobrecarga, y cansancio físico lo cual se debe a que no recibe ayuda en su casa con las labores diarias y después de
		EB5	Ninguna, no es un trabajo pesado.	
		EB6	Cansancio al final de la jornada, después que termino de trabajar me toca seguir en mi casa.	

Modelo de Maslach Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	EB1	No me siento obligada.	culminar su jornada laboral debe continuar en su hogar.
		EB2	No, porque es lo que me gusta y lo sé hacer.	De acuerdo con las respuestas dadas por los entrevistados se puede decir que estos solo se estresan por funciones específicas y la mayoría no se encuentra sobrecargados emocionalmente.
		EB3	No, Ninguna.	
		EB4	Cuando me traen ropa sucia de orín de perro.	
		EB5	No, todo lo que hago me agrada.	
		EB6	Solo planchar ropa.	

Fuente: autoría propia 2024.

Despersonalización. Se pudo evidenciar por medio del análisis de las entrevistas realizadas que la despersonalización está presente en varios de los trabajadores domésticos, en algún momento de sus vidas han sido maltratados emocionalmente, denigrados, ofendidos y humillados por sus empleadores y familiares de estos, sin poder renunciar ni defenderse de las ofensas recibidas por miedo a perder el empleo. Por otro lado, se puede determinar que hay casos donde los trabajadores domésticos se sienten seguros en el lugar de trabajo y son tratados de forma favorable.

Tabla 5

Despersonalización en la ciudad de La Paz - Cesar

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA /O	RESPUESTA	ANÁLISIS
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	“La dueña de la casa me trata muy bien, nunca me han maltratado”.	En las entrevistas EB2, EB3, EB4 Y EB6 se refleja la despersonalización donde se evidencia la humillación, maltrato verbal y falta de respeto por parte del empleador y de sus familiares y estas soportan este tipo de situaciones debido a la situación económica por la que atraviesan.
		EB2	“Solo me gritó una vez la hija de la patrona y por algo injusto me sentí humillado (ella me dijo que no había barrido el patio desde hace varios días).”	La entrevistada EB3 de acuerdo a la situación a la que estuvo expuesta se ha distanciado y se muestra afectada a nivel psicológico.
		EB3	“Me siento mal, triste con ganas de llorar, me faltó el respeto un familiar de la Sra de la casa ya no lo determino lo ignoro.”	
		EB4	“A veces vienen personas a decirme que la ropa no está completa y yo no me estreso les digo que la busquen bien en sus casas porque yo no me quedo con nada.”	Las entrevistadas EB1 y EB5 manifiestan que son tratadas con cordialidad y respeto por lo tanto la relación entre empleador y trabajador es estable y positiva.
		EB5	“Siempre me han tratado de forma amable, no he tenido ningún problema.”	
		EB6	“Me sentí mal porque nadie tiene derecho a insultar a las demás personas.	

Modelo de Maslach Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuáles?	EB1	Cuando trabajaba en una casa la Sra me gritó muchas cosas feas porque ella me dijo que la esperara para hacer la comida y como eran las dos de la tarde yo le frité una carne con arroz y ensalada al señor de la casa y cuando vino se molestó, seguí trabajando un tiempo más con ella solo por necesidad.	De acuerdos a situaciones puntuales (regaños, gritos, maltratos) el ambiente laboral tiende a mostrarse hostil y por ende los trabajadores domésticos se distancian, reprimen sus emociones y se sienten humillados.
		EB2	“Solo una vez cuando la hija de la patrona me regañó sin razón.”	
		EB3	“Cuando está el familiar de la Sra no me acerco, me encierro en la habitación.”	
		EB4	“Ninguna.”	
		EB5	“No, nunca.”	
		EB6	“Si, cuando me gritan o me tratan mal.”	

Fuente: autoría propia 2024.

Falta de realización personal: Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los trabajadores domésticos se infiere que estos en su mayoría refieren una evaluación negativa del trabajo que ejecutan, lo cual se puede observar en la necesidad de querer cambiar de empleo, pero no lo pueden hacer por diversos motivos los cuales son: enfermedad, falta de recursos

para emprender y la edad en la que se encuentran actualmente donde les es más difícil conseguir otro tipo de empleo. Es importante mencionar que tres de los entrevistados logran satisfacer sus necesidades básicas y han logrado crecimiento personal y familiar.

Tabla 6

Falta de realización personal en la ciudad de La Paz - Cesar

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS
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	Con la edad que tengo ya no pienso en buscar otro empleo.	Con respecto a las entrevistas realizadas se evidencia que los trabajadores EB1, EB4, en algún momento tuvieron la intención de cambiar de empleo, pero debido a su edad actualmente no lo ven viable.
		EB2	No pienso en cambiar de trabajo, porque es lo que me gusta hacer, me han ofrecido otros empleos y no me he querido cambiar.	Los trabajadores EB2 Y EB5 se sienten felices de la labor que realizan y no han pensado cambiar de empleo y EB3 debido a la enfermedad física que padece ha pensado recientemente en la posibilidad de cambiar de empleo.
		EB3	Desde hace 2 meses todos los días ya que estoy muy enferma me quiero ir a mi casa a descansar.	
		EB4	Ya no, antes sí, porque estaba más activa, ya no me dan empleo por mi edad.	
		EB5	No lo he pensado porque aquí me tratan muy bien toda la familia, nunca he tenido ni un sí ni un no.	La entrevistada EB6 piensa en la superación personal y desde hace varios meses observa en el emprendimiento otra posibilidad de empleo
		EB6	Constantemente, quiero tener un emprendimiento en la casa, para vender cosas, ya hablé con mis hijos para que me ayuden.	

Modelo de Maslach Falta de realización personal:	¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?	EB1	Si, porque solo laboro 3 horas al día y con el resto del tiempo puedo realizar otras labores en mi hogar.	Se puede decir que los trabajadores EB1, EB2 y EB3 se sienten agradecidos por lo que han podido adquirir con el empleo que tienen actualmente ya que cuentan con fuente económica fija y pueden cubrir sus necesidades básicas.
		EB2	Si, porque he podido ayudar a mi familia y comprar todo lo que necesito.	Los entrevistados EB4, EB5 Y EB6 manifiestan que no han podido alcanzar todas las metas trazadas y que no alcanzan a cubrir sus necesidades.
		EB3	Si, porque gracias al empleo puedo comer todos los días y tengo mi platica.	
		EB4	No, solo tengo mi casita y no he podido comprar más nada.	
		EB5	No todos, no logré cubrir todas mis necesidades y no he podido alcanzar todas mis metas (arreglar mi casa).	
		EB6	Algunos no todos (comprarle las cosas a mi hija, por ejemplo).	

Fuente: autoría propia 2024.

Análisis de las entrevistas realizadas de acuerdo con el Modelo de Karasek

Demanda Psicológica: De acuerdo con las respuestas dadas por los entrevistados, es posible indicar que los trabajadores domésticos consideran indispensable tener un salario digno y pago de seguridad social (EPS-pensión), lo cual relacionan con un mejor futuro, sentimientos de seguridad y por ende al tener estas emociones positivas la demanda Psicológica disminuye.

Tabla 7

Demanda psicológica en La Paz - Cesar

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA /O	RESPUESTA	ANÁLISIS
MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	EB1	Teniendo un contrato y que le paguen la salud y la pensión.	De acuerdo con las entrevistas realizadas a los trabajadores domésticos se puede decir que para estos poder cotizar a un Fondo de Pensiones y tener una EPS contributiva sería muy beneficioso, al igual que un salario justo.
		EB2	Tratándose bien, pagándoles puntualmente, afiliarse a una EPS.	
		EB3	Pagar mejor, nos pagan muy poquito.	
		EB4	Pagando mejor para poder pagar la pensión y la EPS.	
		EB5	Con un mejor salario, ya que no alcanza lo que nos pagan.	
		EB6	Afiliarlas a una EPS y pagarles pensión	
MODELO DE KARASEK Demanda Psicológica	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?	EB1	No.	Las entrevistas realizadas demarcan que las actitudes hostiles no son repetitivas y tampoco constantes, por lo tanto, cuando se presentan los trabajadores domésticos saben tolerarlas y no permiten que estas les afecten emocionalmente.
		EB2	Nunca.	
		EB3	Solo con el familiar de mi patrona, cuando está en la casa me aparto y no puedo hacer mi trabajo.	
		EB4	No, tengo clientes groseros, pero yo no les prestó atención	
		EB5	Nunca.	
		EB6	Actualmente no, todos me tratan bien.	

Fuente: autoría propia 2024.

Control sobre el trabajo: Los empleados domésticos entrevistados refieren que desarrollan las tareas de manera autónoma, no son supervisados constantemente y pueden tomar algunas decisiones por sí mismo, por lo tanto, sienten que confían en ellos y de esta forma desarrollan más habilidades para ejecutar cada tarea y su estado de ánimo es óptimo.

Tabla 8
Control sobre el trabajo en La Paz - Cesar

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTA DA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS
MODELO DE KARASEK Control sobre el trabajo	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?	EB1	Lo hago de manera autónoma yo sé lo que debo hacer todos los días. Lo primero que hago es barrer la terraza, luego la sala, las habitaciones y la cocina, limpio los baños, sacudo y por último paso el traperero.	De acuerdo con el análisis realizado en las entrevistas podemos decir que los trabajadores domésticos son autónomos al ejecutar sus labores diarias y saben distribuir el tiempo para llevarlas a cabo sin novedad.
		EB2	Yo sé que debo hacer día a día muy pocas veces me dicen que debo hacer ya que la mayor parte del tiempo estoy solo en la casa. No hago las mismas labores diarias un día limpio el patio, otro día abono las matas, otro día lavo los tanques y así.	
		EB3	Si tomo las decisiones por mí misma, me levanto y le hago la comida a los perros, luego ayudó en algunas cosas a la muchacha que hace el aseo y preparo mi comida.	

Como estoy enferma tengo una dieta. Yo estoy contratada solo para acompañar y cuidar a la señora.

EB4

Soy autónoma, a mí me traen la ropa para lavar y planchar y les digo que día pueden venir por la ropa, no recibo dinero adelantado porque después quieren que entregue rápido las cosas.

EB5

Yo puedo tomar todas las decisiones con relación a mi labor, en la semana decido que parte de la casa le hago el aseo ya que es grande y todos los días si debo hacer el desayuno y el almuerzo.

EB6

Solo no lo podía hacer donde una señora ya que debía hacer lo que ella me dijera, ahora si solo me explican lo que debo hacer y lo hago, en la finca casi nunca están los dueños por lo tanto yo hago las cosas que debo hacer y no hay nadie que me supervise y en la casa en las tardes también hago las labores como me las explicaron el primer día.

MODELO DE KARASEK Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	EB1	El primer día que ingrese me dijeron que debía hacer y ya sé que debo hacer todos los días, solo me dan instrucciones nuevas cuando llega una visita (un hijo de la Sra de E.U).	Se observa que los trabajadores domésticos pueden tomar decisiones lo cual les permite estabilidad emocional y les eleva la autoestima. Sobre ellos no se ejerce el autoritarismo por lo tanto las labores que realizan las ejecutan con mayor dinamismo y amor.
		EB2	Instrucciones estrictas recibo solo cuando la Sra está en La Paz, ya que ella vive en Bogotá, cuando estoy solo hago las tareas como yo quiero y cuando yo quiero.	
		EB3	No sigo instrucciones.	
		EB4	Yo hago mis tareas como yo quiero nadie me manda.	
		EB5	Yo decido por mí misma.	
		EB6	En estos momentos puedo decidir la forma de llevar a cabo mis funciones.	

Fuente: autoría propia 2024.

Apoyo social: De acuerdo con las entrevistas realizadas solo EB4 manifiesta no contar con apoyo social por parte de las personas a las que les presta servicio de planchado y lavado, pero esta situación no la desmotiva ya que recibe apoyo por parte de su familia.

Los trabajadores domésticos EB1, EB2, EB3, EB5, EB6, reciben apoyo incondicional por parte de sus empleadores lo cual les permite manejar el estrés que pueden experimentar por las demás

situaciones diarias, ejecutan las labores de forma apropiada y los entornos de trabajo son relativamente armónicos.

Tabla 9

Apoyo social en el trabajo en La Paz - Cesar

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS
MODELO DE KARASEK Apoyo social	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	EB1	Si, a mí patrona, siempre cuento con ella.	Se evidencia el apoyo social por la gran parte de los empleadores, lo cual permite que los trabajadores domésticos se sientan valorados, lo cual permite que las relaciones interpersonales sean estables.
		EB2	Si, con la dueña de la casa.	
		EB3	Si, a la dueña de la casa.	
		EB4	No, solo tengo a mi familia.	
		EB5	Si, a la dueña de la casa yo le cuento mis cosas mis problemas.	La trabajadora EB4 considera que no recibe apoyo por parte de las personas a las que les presta servicio (lavado y planchado de ropa) lo cual se puede deber a que los clientes no se sienten comprometidos a apoyar porque el servicio prestado es puntual y no diario.
		EB6	Si, a la Sra de la casa que también es la dueña de la finca	

MODELO DE KARASEK Apoyo social	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	EB1	Si	De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas podemos decir que en general los trabajadores domésticos reciben apoyo social lo cual les permite afrontar las diferentes dificultades que se le pueden presentar de manera óptima ya que cuentan con el apoyo incondicional de por parte de sus empleadores.
		EB2	Sí, me siento en familia, ellos me tratan bien y me apoyan.	
		EB3	Si de la dueña de la casa y de los hijos de ella también cuando vienen.	
		EB4	Solo recibo ayuda de parte de algunos clientes que tienen buen corazón, a mí me atropelló un carro y casi nadie me dio la mano.	
		EB5	Si lo recibo por parte de toda la familia.	
		EB6	Si lo recibo siempre me apoyan y me colaboran en lo que necesito.	

Fuente: autoría propia 2024.

Análisis de los resultados de la aplicación del MBI en trabajadoras domésticas de ciudad de Cúcuta, Norte de Santander

Con respecto, a la aplicación del instrumento MBI a los trabajadores domésticos en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 10

Puntuaciones obtenidas en la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en trabajadoras del servicio doméstico en Cúcuta, Norte de Santander

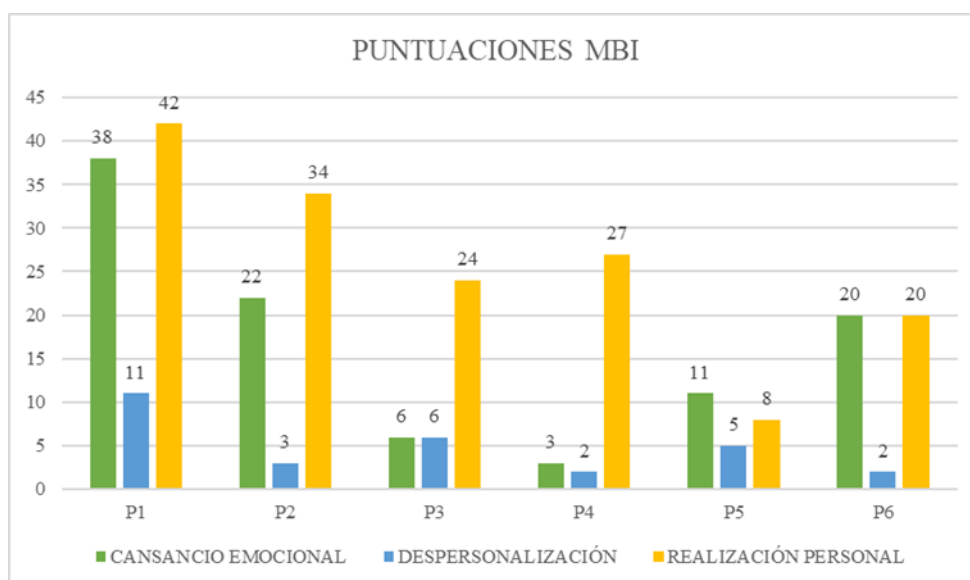
Puntuaciones						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
CANSANCIO EMOCIONAL	38	22	6	3	11	20
DESPERSONALIZACIÓN	11	3	6	2	5	2
REALIZACIÓN PERSONAL	42	34	24	27	8	20

Nota: Se encuentran los resultados dados en la calificación del instrumento.

En esta tabla, se evidencia las puntuaciones en relación, a las tres dimensiones que evalúa este instrumento: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, a continuación, se presenta la gráfica donde se evidencia los resultados por cada participante.

figura 7

Puntuaciones MBI



Nota. La gráfica evidencia los resultados de acuerdo con los tres aspectos que mide el instrumento (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) en las participantes de la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander

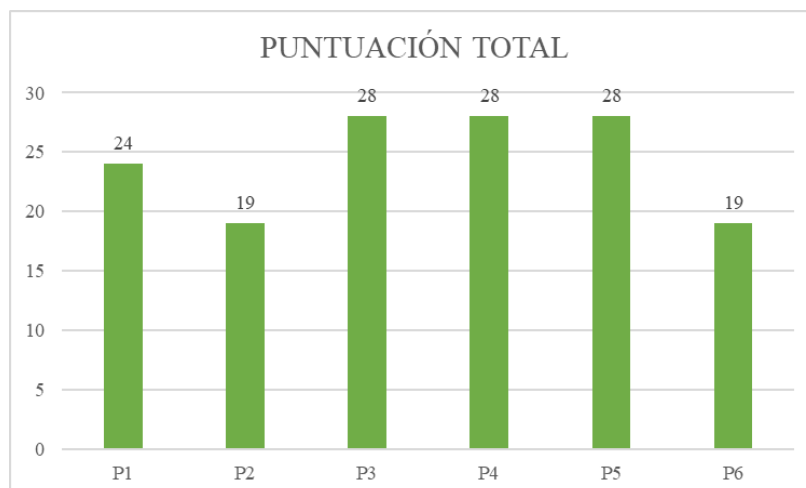
De acuerdo, con las puntuaciones y la gráfica, se infiere que, en la dimensión de cansancio emocional donde la mayoría de los participantes presentan un nivel bajo y medio, sin embargo, el participante (P1), presenta un nivel alto, lo que se evidencia que presenta cansancio por sus actividades, por consiguiente, en la dimensión de despersonalización es bajo para la mayoría, lo que refleja una actitud positiva hacia los demás, pero, el P1 presenta un nivel medio, lo que podría implicar una tendencia leve hacia el desapego emocional. Finalmente, en la realización personal la percepción es baja en la mayoría de los participantes, lo cual podría reflejar una sensación de ineficacia o insatisfacción en el trabajo. Solo P1 presenta un nivel alto, lo que sugiere una buena percepción de logro personal.

Análisis de los Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en Cúcuta, Norte de Santander

En este apartado encontramos los resultados obtenidos en relación con las trabajadoras domésticas en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, donde en la escala de estrés percibido encontramos los siguientes resultados:

figura 8

Resultados de la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14)



Nota. Gráfica de resultados de las participantes en relación con el instrumento de la escala de estrés.

De acuerdo, con la gráfica se evidencia que las participantes se encuentran en un promedio en relación con el estrés que se presenta en sus sitios de trabajo, esto es generado por la carga laboral, el

cansancio físico y mental, las exigencias por parte de los superiores, lo cual, genera un agotamiento del bienestar integral de las trabajadoras domésticas.

Análisis de los resultados de la entrevista

A continuación, se presenta el análisis de las entrevistas aplicadas a 6 trabajadoras de la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander,

Tabla 11
Análisis de la entrevista

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADO/RESPUESTA	ANÁLISIS
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	E1. Un poco de cansancio físico ya que son muchas actividades para realizar después de las horas de mi trabajo.	En relación, con las respuestas brindadas se evidencia que las trabajadoras domésticas si presentan agotamiento emocional generado especialmente por el cansancio físico al desarrollar dichas actividades día a día y la carga de tareas presentan un desgaste a nivel físico y mental lo que afecta el bienestar de las trabajadoras.
		E2. Cansancio físico por las actividades a realizar durante el día y por cuestiones de salud, que me provocan dolores en el cuerpo.	
		E3. Pues yo trabajo desde la adolescencia y siempre he trabajado en lo mismo, eso cansa y trae agotamiento en el cuerpo y la mente, me la paso enferma por cosas de salud que tengo y las que he adquirido con los años en trabajar en lo mismo, no le niego que en ocasiones todo marcha bien, pero en ocasiones uno se amarga y llega amargado a la casa y la familia de uno es la que paga en ocasiones.	
		E4. Todo trabajo es agotador, pero realmente trabajar en el servicio doméstico lo es aún más, la carga,	

la fuerza, el alzar y levantar, el barrer y trapear, todo eso agota el cuerpo, el querer uno cambiar de trabajo y no poder por falta de oportunidades lo es aún más, todo eso genera cansancio físico y emocional.

E5. Pues obviamente uno siempre tiene cargas y el cuerpo se siente agotado, la falta de motivación en el trabajo y los quehaceres diarios en ocasiones me dejan cansada y eso hace que llegue a mi casa así y de mal humor, aunque eso no es siempre, pero si uno se cansa de la rutina y de lo desordenada que pueden llegar hacer unas personas.

E6. Si, debido a las actividades que se realizan día a día, el cansancio físico y la desmotivación son situaciones que afectan a nivel emocional y mental.

¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?

E1. Sí, yo cuido a un adulto mayor por horas y en ocasiones me toca ayudar en la casa donde trabajo en funciones que no me corresponden.

E2. Si

E3. Sí, en esos trabajos usted empieza haciendo algo y después le van colocando hacer más cosas, eso obviamente lo afecta a uno y sobre todo la carga laboral y que uno quiera irse temprano porque ya el cuerpo está cansado y uno también tiene obligaciones en el hogar y uno no pueda hacer eso.

E4. En estos trabajos siempre hay carga, siempre le colocan a uno hacer cosas de más y obviamente uno se siente cargado.

De acuerdo, con la información se entiende que en algunos trabajos se ven obligadas a desarrollar más actividades fuera de las que se acordaron en un primer momento, lo cual esto afecta en el interés y desempeño de las trabajadoras domésticas.

		<p>E5. algunas veces, cuando empecé a trabajar me dijeron solo tiene que hacer aseo y la comida para los que vivimos aquí en la casa y en ese momento eran tres personas, ahora viene el papa de la señora y un hermano y como trabajan me toca correr para hacerles eso me cansa, pero igual no me puedo quejar porque de ahí saco para comer y las necesidades de mi hija.</p> <p>E6. No, porque mis actividades son solamente hacer el aseo.</p>	
<p>Modelo de Maslach Despersonalización</p>	<p>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p>	<p>E1. Muy triste, uno siempre trata de dar lo mejor de uno y es difícil cuando las personas no valoran aun cuando uno hace más de lo que corresponde.</p> <p>E2. Mal genio, uno entrega un buen trato y espera lo mismo.</p> <p>E3. Enojada y de mal genio, quisiera descansar ya de eso y estar en mi casa, me la paso muy enferma y mi peso no ayuda, cuando las personas son groseras o hay peleas entre los patrones y uno queda ahí como en el medio y se desquitan con uno, eso es agotador.</p> <p>E4. Yo creo que en cualquier trabajo que uno se desempeñe y donde reciba malos tratos obviamente uno se siente mal, la verdad yo pocas veces me he topado con ese tipo de jefes grosero o que demeritar mi trabajo, sin embargo, si hay jefes que transmiten miedo porque son algo amargados.</p> <p>E5. Mal genio, como deprimida y saber que me toca aguantar eso me duele más.</p>	<p>Las trabajadoras domésticas en Colombia sufren enfermedades a nivel mental debido a la carga laboral y a las situaciones que viven en sus sitios de trabajo, principalmente, la depresión, la frustración y desmotivación son las principales consecuencias que sufren las mujeres que realizan dichas actividades.</p>

	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?</p>	<p>E6. Mal, porque eso lo desmotiva, en ocasiones lo regañan a uno porque no se realizó todo el aseo, pero es por situaciones ajenas, ejemplo, que una docente permanezca en la jornada de la tarde en el colegio y no permita el espacio para hacer el aseo.</p> <p>E1. Cuando no entienden la sobrecarga de trabajo, cuando dan malos tratos eso hace que uno cambie y no quiera seguir más, pero qué más en ocasiones toca porque tengo la responsabilidad de mis hijos.</p> <p>E2. Cuando las personas no valoran lo que hago y porque uno trabaja en una casa desordenan, sin importar que yo acabe de limpiar y que nuevamente me toca arreglar lo que ya había hecho.</p> <p>E3. cuando me toca mucho trabajo, o me hacen esperarlos hasta tarde para poderme ir para mi casa, eso me enoja y me parece una falta de respeto.</p> <p>E4. no, a pesar de que me sienta cansada no ha pasado algo que me lleve a cambiar mi forma de ser.</p> <p>E5. Mucho trabajo en el día y cuando son groseros o llegan más personas que las que deben a comer y toca atender.</p> <p>E6. Si, en ocasiones cuando no están de buen humor o cuando se evidencia que tiene una gran cantidad de trabajo evito dialogar con docentes y demás, así se evita que existan conflictos.</p>	<p>En los sitios de trabajos sus colaboradores comienzan a adoptar una actitud de distancia, pero esto sucede debido a la carga laboral, al trato y la falta de respeto en los acuerdos, esto inciden en un malestar entre la colaboradora y sus jefes, debido que se desmotivan y cambia el ambiente laboral.</p>
	<p>¿Con qué frecuencia piensa</p>	<p>E1. algunas veces cuando me siento muy estresada, yo he buscado ser</p>	<p>La realidad en Colombia</p>

Falta de realización personal	<p>en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</p>	<p>profesional, pero es difícil y mientras tenga de donde sacar para mis obligaciones como madre eso me obligan a seguir en el mismo lugar, claro está si me sale algo mejor me voy.</p>	<p>especialmente, para las mujeres que realizan trabajos domésticos quisieran obtener una mejor oportunidad laboral, pero en ocasiones, son mujeres como nuestras participantes por factores en edad, escolaridad no pueden hacer estos cambios de trabajo, pero también, se percibe que el desempleo y las faltas de oportunidades a aquellos profesionales también acepta estos trabajos domésticos para poder cubrir las necesidades de sus hogares.</p>
		<p>E2. Algunas veces, primero por mi edad y segundo por la cantidad de trabajo, el hogar es pesado, pero como uno no estudió pocas oportunidades tiene para cambiar y menos con la edad.</p>	
		<p>E3. algunas veces que mi cuerpo no aguanta del cansancio.</p>	
		<p>E4. Yo quisiera cambiar para trabajar como técnica en infancia realmente eso sí me apasiona, pero como no he podido hasta tanto no pienso cambiar de trabajo.</p>	
		<p>E5. algunas veces que me siento cansada y la verdad no me suben el sueldo eso sobre todo me influye para cambiar, pero así busque no he recibido ofertas buenas.</p>	
		<p>E6. A menudo, el cansancio es mucho trabajo para una sola persona y en ocasiones no es valorado el trabajo que se realiza día a día.</p>	
	<p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p>	<p>E1. No, me limita porque ciertamente no me da la facilidad de tiempo para poder buscar en lo que me gustaría trabajar.</p>	<p>Los trabajos domésticos al ser una actividad económica que muchas mujeres la ejercen, pero es poca valorada en nuestro país, por lo cual la mujer doméstica no alcanza un crecimiento personal y laboral</p>
		<p>E2. Sí, le pude dar a mis hijos su estudio y esa era mi prioridad.</p>	
		<p>E3. La verdad uno aprende a crecer como personas porque ellos le enseñan a uno a hablar y eso, pero, laboralmente uno no crece y eso</p>	

Demanda
Psicológica

	impide que las condiciones de uno en el hogar mejoren.	debido que la remuneración es mínima lo que le
	E4. Si realmente yo he aprendido y de mi trabajo con esfuerzo me pude hacer a mi casa para mis hijos.	permite es suplir las necesidades de sus hogares,
	E5. No, yo estudié para docencia, pero es difícil conseguir trabajo y en los colegios privados lo explotan a uno. aunque esa era realmente mi proyección se me hacía difícil y buscaba concursar para quedar nombrada pero no pasó, y los públicos sino es política no le dan a uno trabajo.	especialmente, sus hijos que buscan brindarle una mejor oportunidad.
	E6. En modo personal, no he crecido en mis proyecciones, pero si me ha permitido brindarle oportunidades a mi hijo, por ejemplo, ofreciéndole una calidad de estudio.	
¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	E1. yo siento que legalmente las empleadas domésticas tenemos muchas condiciones lo que pasa es que la gente no contrata bajo estas obligaciones y como está la necesidad pues a uno le toca aceptar lo que le ofrecen, pero debería haber algo que hiciera que las personas realmente reconozcan el trabajo de las personas y paguen lo que es.	Realmente, en Colombia existen leyes que protegen a las trabajadoras, pero en muchos sitios no cumplen con la normativa, pagos de seguridad social, haciéndose referente a trabajos dignos.
	E2. Mejores horarios, aunque yo trabajo independiente por días y mejor remuneración económica.	
	E3. Que le paguen a uno bien y en la hora que es, que obliguen a cumplir todo lo que la ley dice y que brinden un buen trato.	
	E4. Siempre he considerado que un trabajo tan duro debería ser mejor	

remunerado económicamente y que paguen todo lo de ley.

E5. Subir el sueldo y mejorar las condiciones laborales como la seguridad social, prestaciones que eso sea obligación.

E6. Estableciendo contratos dignos, respetando y valorando el trabajo que se realiza día a día.

¿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?

E1. Pues creo que no, lo normal cuando la gente está de mal genio no es tan agraciada.

E2. A veces, cuando las señoras de las cosas están de mal genio eso no le facilita a uno realizar las cosas con una mejor actitud.

E3. A veces no todo el mundo está contento todo el tiempo.

E4. No, realmente cuento con buenos jefes.

E5. A veces, eso me amarga y uno no hace las cosas con amor.

E6. En ocasiones, si se presentan estas situaciones, es por falta de empatía por algunas personas, pero esto no es repetitivo.

Efectivamente, las mujeres domésticas reciben tratos inhumanos, como es el caso de los comentarios, por falta de empatía ante las situaciones que presenta cada persona, lo que torna ambientes hostiles y desagradables.

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

E1. Debo realizar lo que mis jefes piden y cumplir un horario.

E2. Pues tengo la ventaja de trabajar por días y conociendo mis recursos económicos, puedo decidir si ir o no a trabajar algún día o rechazar clientes por sus comportamientos.

E3. Debo realizar lo que mis jefes piden y cumplir un horario, de pronto en la casa de cómo hacer la

El trabajo doméstico tiene ventajas y es la autonomía que tiene la mayoría de los sitios de trabajo, ya que la trabajadora organiza qué actividades van realizando y el ritmo para cumplir con sus funciones.

Control sobre el trabajo	que ilustren tu respuesta?	labor ósea el orden de realizarlas, pero no más.	
		E4. Mis jefes como se van todo el día yo planeo de qué forma hacer las actividades de la casa.	
		E5. Yo cumplo horario de 7:30 a 5:00 pm, si o si tengo que cumplir el horario entonces no puedo manejar mi tiempo, para pedir permiso tiene que ser con anticipación.	
		E6. No, uno no puede tomar decisiones con relación a decidir si trabajar o no, porque si uno no cumple con las actividades y tareas pues no se las pagan a uno.	
	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	E1. Yo cuido de una persona adulta, estoy pendiente de su comida, de los medicamentos, de ayudarlo a bañar, en ocasiones me toca ayudar con las cosas de la casa que no me corresponde pero que me piden.	De acuerdo, con la opinión de las entrevistadas se evidencia que, si existe un proceso de las tareas a cumplir, pero en algunos espacios de trabajo, también se evidencia que se puede modificar el orden a desarrollarlas, lo cual, le permite a la trabajadora a manejar su carga laboral.
		E2. Yo me encargo del aseo de las casas, empiezo por la cocina porque es lo más sucio, y además casi siempre hay gente durmiendo cuando llego a trabajar, luego ingreso a las habitaciones y así sigo.	
		E3. Algunas veces	
		E4. Yo empiezo haciendo el desayuno de mis jefes, cuando ellos se van a trabajar arreglo cocina, habitaciones lavo el baño tres veces a la semana, riego plantas, hago almuerzo y así lo que vaya saliendo.	
		E5. Algunas veces	
		E6. Si, tengo la oportunidad de decidir por cual espacio inicio y así	

		procedo a dar continuidad con mis tareas.	
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?	E1. No	El apoyo social dentro de los trabajos a veces es escaso, inicialmente, porque las trabajadoras domésticas están todo el día en una casa, lo cual a veces, no tiene contacto con sus jefes, lo que impide mantener una comunicación asertiva.
		E2. Pues en ocasiones uno tiene cargas personales y algunos de los clientes lo notan, las mujeres entendemos más y somos más empáticas y por eso en ocasiones me escuchan.	
		E3. No	
		E4. Sí, mis jefes me escuchan sobre todo la señora y ellos son muy buenos conmigo y mis hijos.	
		E5. Pues normal yo voy a trabajar y los patronos casi nunca están en la casa permanezco sola con la hija de ellos, y los veo en la mañana, al medio día y para venirme para mi casa.	
		E6. Si, a la jefe, a ella le comenté las situaciones que suceden y se puedan dar un manejo adecuado.	
	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	E1. No	Las trabajadoras domésticas reciben poca ayuda para mejorar su calidad de vida, lo que no presenta una satisfacción laboral debido que son conscientes que están en ese trabajo por situaciones ajenas, lo cual le ayuda a suplir necesidades en sus hogares.
		E2. No	
		E3. No	
		E4. No	
		E5. No	
		E6. No	

Análisis de los resultados de la aplicación del MBI en trabajadoras domésticas de Medellín, Antioquia

A continuación, se analiza la información recolectada de seis participantes de Medellín mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), considerando los tres aspectos evaluados: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

1. Cansancio emocional

Los resultados reflejan que dos participantes (P1 y P6) presentan niveles altos de cansancio emocional con puntuaciones de 28 y 32, respectivamente. Según Cano Correa, Jaimes Parada y Echeverry Cuellar (2024), estos valores sugieren una elevada fatiga emocional relacionada con la naturaleza demandante del trabajo doméstico, la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento. Por otro lado, las participantes P2, P3, P4 y P5 muestran niveles bajos, lo que podría indicar una menor percepción de agotamiento, posiblemente influenciado por factores individuales como la experiencia laboral o estrategias personales de afrontamiento.

2. Despersonalización

En cuanto a la despersonalización, la mayoría de las participantes (P1, P3, P4, P5) presentan niveles bajos, lo que sugiere que no han desarrollado actitudes cínicas o distantes hacia sus labores o empleadores. No obstante, las participantes P2 y P6 muestran un nivel medio (valores de 6 y 7, respectivamente), lo que podría representar una preocupación potencial, ya que según Quiceno y Vinaccia Alpi (2007), la despersonalización en trabajadores del sector informal puede derivar en un trato mecanizado e indiferente hacia sus responsabilidades y empleadores.

3. Realización personal

Los resultados en esta dimensión muestran una disparidad significativa. Las participantes P3 y P5 presentan niveles altos de realización personal con puntuaciones de 45, lo que indica una percepción positiva de sus competencias y logros en el trabajo. En contraste, las participantes P1, P4 y P6 presentan niveles bajos, con valores por debajo del umbral de 34, sugiriendo una falta de satisfacción personal y sensación de ineficacia en sus roles laborales (Méndez Venegas, 2019). La participante P2 se encuentra en un nivel medio, lo que sugiere una percepción moderada de su desempeño.

Tabla 12

Resultados del MBI en la participante P1

Aspecto evaluado	Preguntas para evaluar	Valor		Indicios de
		total, obtenido	Indicador	Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	28	ALTO	más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	4	BAJO	más de 9
realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	33	BAJO	menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P1 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025. Fuente: elaboración propia, (2025)

Tabla 13
Resultados del MBI en la participante P2

Aspecto evaluado	Preguntas para evaluar	valor total obtenido	Indicador	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	7	BAJO	más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	MEDIO	más de 9
realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	34	MEDIO	menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P2 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025. Fuente: elaboración propia, (2025)

Tabla 14
Resultados del MBI en la participante P3

Aspecto evaluado	Preguntas para evaluar	valor total obtenido	Indicador	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	13	BAJO	más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	3	BAJO	más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	45	ALTO	menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P3 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025.

Tabla 15*Resultados del MBI en la participante P4*

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	valor total obtenido	Indicador	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	5	BAJO	más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	1	BAJO	más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	33	BAJO	menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P4 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025.

Tabla 16*Resultados del MBI en la participante P5*

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	valor total obtenido	Indicador	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	5	BAJO	más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	BAJO	más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	45	ALTO	menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P5 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025.

Tabla 17*Resultados del MBI en la participante P6*

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	valor total obtenido	indicador deBurnout	Indicios
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	32 ALTO		más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	7 MEDIO		más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30 BAJO		menos de 34

Nota: Valores obtenidos en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en la trabajadora doméstica identificada como P6 en Medellín, según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Fuente: elaboración propia, 2025.

Análisis de los Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en Medellín, Antioquia

La Escala de Estrés Percibido (PSS-14) ha mostrado una adecuada consistencia interna y una estructura bidimensional que evalúa tanto la percepción de falta de control como los niveles de afrontamiento ante situaciones estresantes (Campo-Arias et al., 2009).

Esta escala ha sido validada en diversos contextos laborales, incluyendo profesionales de alto riesgo como el personal de salud y los bomberos (Gallego et al., 2023).

En la presente investigación se aplicó a una muestra de seis trabajadoras del servicio doméstico en Medellín, obteniéndose las siguientes puntuaciones individuales: **P1: 23, P2: 16, P3:19, P4: 15, P5: 12, P6: 24**

Los puntajes de la PSS-14 se interpretaron en función de tres niveles de estrés: bajo, moderado y alto (Gallego et al., 2023; Campo-Arias et al., 2009).

Distribución de niveles de estrés percibido:

Estrés alto (≥ 23 puntos): P1 (23), P6 (24).

Estrés moderado (14-22 puntos): P2 (16), P3 (19), P4 (15).

Estrés bajo (≤ 13 puntos): P5 (12).

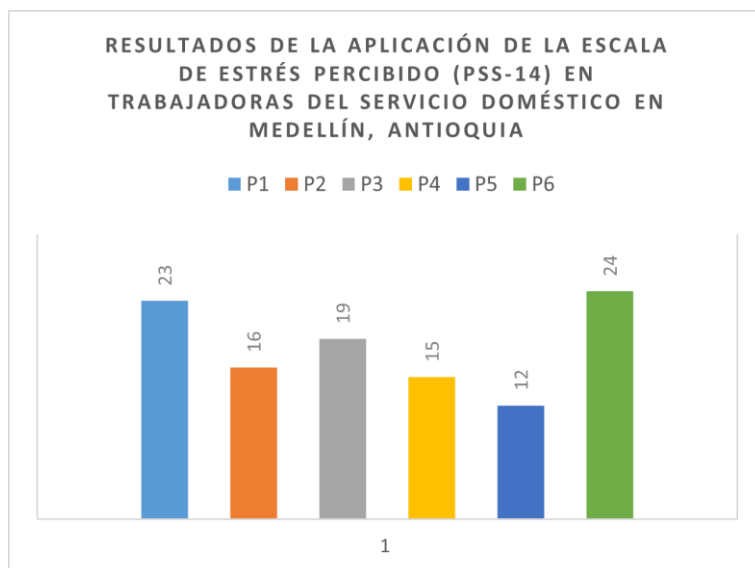
Promedio general de estrés:

El puntaje promedio de la muestra es de **18.16**, lo que se encuentra dentro de un rango de estrés moderado según estudios similares en poblaciones laborales (Campo-Arias et al., 2009).

El análisis de los resultados obtenidos con la **PSS-14** evidencia que las trabajadoras del servicio doméstico evaluadas en Medellín refieren niveles de estrés variables, con una tendencia general hacia niveles moderados. Estos hallazgos resaltan la necesidad de intervenciones específicas para mejorar su calidad de vida laboral y reducir los factores estresantes identificados.

figura 9

Resultados de la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en trabajadoras del servicio doméstico en Medellín, Antioquia.



Nota: La figura muestra los puntajes obtenidos en la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) por seis trabajadoras del servicio doméstico en Medellín, Antioquia (incluida su área metropolitana). Los puntajes más altos indican mayores niveles de estrés percibido. Los valores más bajos sugieren una menor percepción de estrés. La puntuación total de la escala oscila entre 0 y 56 puntos.

Análisis de los Datos Sociodemográficos de las Trabajadoras Domésticas en Medellín, Antioquia.

El grupo de participantes está conformado por mujeres, con edades comprendidas entre los 27 y 57 años, lo que indica una muestra diversa en términos de etapas del ciclo vital. La mayoría de ellas se

encuentran en la mediana edad, lo cual puede influir en su percepción sobre la estabilidad laboral y las responsabilidades familiares.

La mayoría de las entrevistadas tienen personas a su cargo, principalmente hijos, con un rango de 1 a 5. Este dato es crucial, ya que refleja la necesidad de un ingreso estable para cubrir las necesidades del hogar, lo cual puede generar un mayor nivel de estrés laboral y económico.

En cuanto al estado civil, se observa una diversidad de situaciones, incluyendo solteras, divorciadas y otras categorías. Un aspecto relevante es que todas las participantes son cabeza de familia, lo que podría sugerir una carga adicional de responsabilidades en sus hogares.

Situación Laboral y Condiciones de Trabajo:

Las ocupaciones varían entre auxiliar de enfermería/cuidadora, cocinera, mucama y empleada doméstica. Se presentan diferentes modalidades de contratación, como prestación de servicios y contrato indefinido o fijo. Cabe resaltar que aquellas con contrato fijo tienen mayor estabilidad laboral, mientras que las que trabajan por días enfrentan una situación más incierta.

Los horarios laborales oscilan entre 8 y 12 horas diarias, lo que evidencia una alta carga horaria que puede afectar su calidad de vida y salud física. En algunos casos, el trabajo es a través de empresa, mientras que en otros es con una persona natural, lo que puede influir en las condiciones laborales y beneficios.

Tabla 18

Análisis del Burnout en Trabajadoras del Servicio Doméstico en Medellín/ entrevista

CATEGORÍA	PREGUNTA	ENTREVISTADA/O	RESPUESTA	ANÁLISIS
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	Si, he tenido algunos síntomas como falta de sueño, cansancio físico y en ocasiones un poco de frustración cuando debo llegar al turno	EB1 muestra síntomas claros de agotamiento emocional como cansancio físico y falta de sueño, lo que sugiere una posible
		EB2	No, a veces me siento mal emocionalmente pero no asociar esto a mi trabajo. Sino a situaciones familiares que afronto, enfermedad de mis hijos o cosas así.	sobrecarga emocional vinculada a las tareas laborales. EB2 y EB3 no asocian estos síntomas al trabajo, sino a factores personales como problemas
		EB3	No, yo duermo bien. A veces si estoy de mal humor, pero es normal.	familiares, lo que indica que, a pesar de las demandas laborales, los factores estresantes externos como la salud de los hijos pueden influir en el bienestar emocional.
		EB4	No, me gusta lo que hago	EB5 también expresa signos de agotamiento
		EB5	! Si Claro jen ocasiones uno tiene sus bajones ya que siempre puede presentarse alguna dificultad	

<p>Modelo de Maslach Agotamiento emocional:</p>	<p>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</p>	<p>EB6</p> <p>EB1</p>	<p>"No, la verdad no he presentado estos síntomas, o por lo menos nunca los he relacionado con mi trabajo. Lo único que a veces me desmotiva un poco son los largos tiempos de desplazamiento, sobre todo en horas pico, ya que vivo lejos de mi lugar de trabajo y el sistema de transporte puede ser muy congestionado. Las filas son muy largas a veces".</p> <p>"Si, en este momento cuido una paciente con una condición de salud difícil en un estado de completa dependencia y además me genera un poco de estrés los cambios de comportamiento de otras personas como su esposo que además de haber sido médico</p>	<p>emocional, aunque reconoce que es parte de las dificultades cotidianas del trabajo. EB6 no reporta síntomas de agotamiento, pero sí señala que el tiempo de desplazamiento le genera estrés, lo cual puede estar relacionado indirectamente con la sobrecarga emocional.</p> <p>EB1, EB2, EB5 reportan que en sus funciones enfrentan situaciones emocionalmente desafiantes, como cuidar a pacientes con condiciones graves de salud o lidiar con la muerte de personas, lo cual</p>
---	---	-------------------------------------	---	--

		<p>de profesión también puede generar está deteriorado en su estrés. salud. Él se pone muy EB6 menciona que no mal de ver el estado de se siente obligada, ya su esposa y no lo que el trato con sus acepta". empleadores ha sido positivo, aunque en otras situaciones el trabajo en apartamentos ajenos genera un estrés adicional.</p> <p>"Sí, aunque no tanto por las funciones que debo realizar. Trabajo como mucama por horas en apartamentos de adultos mayores, y cuando están enfermos, aunque no soy cuidadora, me afecta mucho verlos así. Les tomo cariño a algunos, y cuando alguno fallece, me da mucho tristeza."</p>
	<p>EB2</p>	
	<p>EB3</p>	<p>"No, trato de que no me afecten esas cosas. No me lo tomo personal".</p>
	<p>EB4</p>	<p>No, en el momento en el trabajo que estoy realizando me he sentido bien</p>

	EB5	Si, sin embargo, trato de asumir una actitud positiva para sobrellevar las cosas	
	EB6	"No, no me siento obligada a realizar labores que me supongan una carga emocional. Llevo bastante tiempo trabajando con mis jefes, quienes, a pesar de ser adultos mayores, gozan de muy buena salud y son bastante activos. Son personas muy buenas y siempre me han tratado con respeto. Solo en algunas ocasiones debo ir a otros apartamentos, donde vive una de sus hijas, pero sus niños ya están grandes y no requieren cuidados permanentes."	
¿Cómo se siente en su labor	EB1 EB2	Desanimada Me siento muy mal	EB1, EB5 y EB6 expresan

<p>Modelo de Maslach Despersonalización</p>	<p>diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.</p>	<p>EB3 EB4 EB5 EB6</p>	<p>Aburrida, desanimada y en ocasiones siento rabia No le prestó atención a ese tipo de comentarios Triste, frustrada. siento que es injusto cuando me tratan mal sin una causa que considere justificable. Incluso he llorado.</p>	<p>sentimientos de tristeza, frustración y desánimo cuando no son tratadas amablemente. Estas respuestas indican una posible tendencia a la despersonalización cuando no reciben el respeto adecuado. EB4 es menos reactiva, lo que puede indicar que la trabajadora tiene un mayor nivel de adaptación emocional frente a las actitudes negativas de sus empleadores.</p>
<p>Modelo de Maslach Despersonalización</p>	<p>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una</p>	<p>EB1 EB2</p>	<p>En ocasiones por Falta de respeto "Sí, a veces. Aunque la mayoría de las personas a las que les presto el servicio me tratan bien, hay</p>	<p>EB1, EB5 y EB6 mencionan que situaciones como la falta de respeto, trato grosero o comentarios despectivos</p>

	<p>actitud distante? ¿Cuáles?</p>	<p>algunas que se despiertan de mal humor o tienen discusiones con sus hijos y luego intentan hablarme de manera grosera. Algunos son desconsiderados con el trabajo que realizo y tiran desorden después de que ya he organizado. Además, en ocasiones, no me comunico de manera óptima con mis compañeros de trabajo o con personas de otras áreas."</p> <p>EB3</p> <p>EB4</p> <p>EB5</p>	<p>aumentan la distancia emocional con el empleador. En general, la actitud negativa del empleador puede desencadenar una despersonalización hacia el trabajo.</p> <p>Ninguna (después se retracta y argumenta que cuando algo le molesta simplemente ignora a la persona).</p> <p>No, soy muy neutra</p> <p>"A veces depende también de la actitud que perciba de parte de las otras personas. Sobre todo, cuando me hablan mal o me miran con displicencia.</p>
--	---------------------------------------	--	---

			<p>Trabajo con adultos mayores de estratos socioeconómicos altos y, como presto los servicios por horas es difícil generalizar porque trabajo con varios. Todos tienen requerimientos y formas de ser diferentes y uno va conociendo. Hay veces que si digo "que pereza ir donde esa persona".</p>	
<p>Modelo de Maslach Falta de realización personal:</p>	<p>¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de</p>	<p>EB1</p>	<p>Si lo he pensado. Desearía tener un empleo que me ofrezca mejores</p>	<p>Las principales razones referidas para considerar un</p>
		<p>EB6</p>	<p>"Sí, cuando estoy muy cansada o preocupada por cosas de mi casa, me pongo un poco distante. También cuando siento que no valoran mi trabajo o me piden muchas cosas al mismo tiempo; que haga aquí y allá "</p>	

	cambiar de trabajo, y cuáles	oportunidades y garantías.	cambio de trabajo son la falta de
	son sus razones EB2	No, no lo he pensado	oportunidades de
	para hacerlo? EB3	Ninguna (después se retracta y dice que	crecimiento (EB1), la
		frecuentemente dada	distancia (EB3), y el
		la lejanía de su lugar	bajo salario (EB4). La
	de trabajo). "Me	estabilidad laboral es	
	gustaría algo más cerca (EB6), pero las	valorada por algunas	
	y el área que me	dificultades de	
	gusta" el trabajo en	transporte y costos	
	casas no es fácil.	asociados generan	
	Y también por la	insatisfacción.	
	enfermedad de mi		
	papá a menudo debo		
	pedir permiso.		
	EB4	Muy seguido, por el	
		salario	
	EB5	Pues no muy	
		frecuente, pero sí, a	
		veces lo pienso. Sobre	
		todo, con lo único que	
		no me siento cómoda	
		es con los gastos de	
		desplazamiento para	
		llegar a mi lugar de	
		trabajo ya que gasto	
		mucho dinero en	
		pasajes y los tiempos/	
		distancias son muy	
		largos. Pero no es fácil	

<p>Modelo de Maslach Falta de realización personal:</p>		<p>conseguir empleo ahora y más con mis años.</p> <p>EB6</p> <p>A veces pienso en cambiar de trabajo por el transporte, que es complicado, pero no puedo darme el lujo de dejarlo. Ya tengo 57 años y no es fácil encontrar algo fijo a mi edad.</p>	
	<p>¿Cree que el EB1 tipo de empleo en el que labora EB2 le ha ofrecido la EB3 oportunidad de EB4 crecer EB5 personalmente en cada una de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p> <p>EB6</p>	<p>No, ni A nivel personal EB1 y EB4 no han o profesional experimentado Si oportunidades de Si crecimiento, ni NO personal ni En algunas ocasiones. profesionalmente. He conseguido cosas Esto puede ser un que he querido y otras factor importante no. Sin embargo, que contribuye a la tengo una estabilidad falta de motivación. laboral. Me gustaría EB5 muestra una estudiar. Yo quise ambivalencia; si bien estudiar psicología o ha tenido algunas trabajo social pero no realizaciones, como se pudo. la estabilidad laboral, "En estudios y esas también desea cosas no, pero, bien o estudiar, pero no ha mal, este trabajo me podido. Este tipo de ha permitido criar a mi frustración podría</p>	

		hijo y mantener mi casa no me puedo quejar”	estar afectando su bienestar. EB6 no experimenta un crecimiento significativo en términos de estudios, pero valora la estabilidad económica que el trabajo le ha permitido, lo que indica que la realización personal no siempre está vinculada al ámbito profesional o educativo.
<p>Modelo de Karasek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda psicológica: 	<p>¿Cómo cree que EB1 pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas EB2 domésticas?</p> <p>EB3</p>	<p>Con más garantías y mejores oportunidades laborales/ mejor salario.</p> <p>Ser contratadas por personas honestas</p> <p>Aumentando el pago Y las condiciones de contratación</p>	<p>La mayoría de las entrevistadas coincide en que mejorar el salario y ofrecer mejores garantías laborales son esenciales. EB5 también destaca la importancia de la</p>

Modelo de Karasek Demanda psicológica:		EB4	Dando el valor que nos merecemos como empleadas y persona	capacitación para mejorar la calidad del trabajo, lo cual puede
		EB5	Que se les permita la capacitación ya que esto permite que se pueda realizar mejor el trabajo y adquirir competencias técnicas.	aumentar la satisfacción laboral y la autovaloración. EB6 menciona la mejora en las prestaciones sociales,
		EB6	"Las prestaciones sociales, que uno pueda tener sus vacaciones y la prima en diciembre. (risas) Eso ha mejorado mucho. Antes no tenía afiliación si me accidentaba en el trabajo, pero ahora, como mis patrones viven en una unidad, allá se los exigen para que yo pueda ingresar."	lo cual sugiere que los avances en este aspecto han sido reconocidos por las trabajadoras.
	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?	EB1	"Algunas veces de parte del doctor. Él no acepta la condición de su esposa y también está muy enfermo ya y en ocasiones es muy grosero".	EB1, EB5 y EB6 mencionan experiencias de trato hostil por parte de sus empleadores o compañeros, lo que puede afectar la

<p>¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</p>	EB2	<p>“No, hostiles no. a veces recibo llamados de atención o recomendaciones, pero hostilidad como tal no”</p>	<p>capacidad de realizar las tareas adecuadamente. Sin embargo, todas ellas muestran una actitud proactiva ante estas situaciones,</p>
	EB3	<p>“No yo tampoco lo permitiría. Eso lo tengo muy claro”.</p>	<p>buscando realizar su trabajo lo mejor posible.</p>
	EB4	<p>“No hasta el momento no he recibido un trato hostil”</p>	
	EB5	<p>Si, en ocasiones la parte emocional tiene altibajos. Pero trato de hacer las cosas bien.</p>	
	EB6	<p>"De mis jefes, así como hostiles, no. Yo trabajo sola, no tengo compañeras. Pero a veces es incómodo con las empleadas de otros apartamentos, hay algunas muy groseras y he tenido problemas/ encontrones con ellas por cosas como la basura y los perros."</p>	

<p>Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo</p>	<p>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>	<p>EB1</p>	<p>No, siempre bajo órdenes. Mi autonomía es muy limitada</p>	<p>EB1, EB4, EB5 y EB6 tienen una autonomía limitada en cuanto a la toma de decisiones, ya que</p>
		<p>EB2</p>	<p>Si tengo la capacidad Puedo ser autónoma, puedo tomar decisiones. Es decir, tengo unas funciones que debo cumplir, pero la persona para la cual trabajo no está todo el tiempo presionando. Desde que yo cumpla con las funciones que me deja</p>	<p>deben seguir instrucciones estrictas. Esto puede ser una fuente de frustración y bajo bienestar si no se permite a las trabajadoras ejercer cierto control sobre sus tareas.</p>
		<p>EB3</p>	<p>no tengo ningún inconveniente. Incluso me quedo sola mientras el jefe está por fuera del apartamento en su trabajo o haciendo las diligencias.</p>	<p>EB3 es la única que describe una mayor autonomía, pues, aunque sigue directrices, tiene libertad para decidir cómo realizar las tareas, lo que podría tener un impacto</p>
		<p>EB4</p>	<p>NO, yo sigo ordenes</p>	<p>positivo en su</p>
		<p>EB5</p>	<p>No, generalmente YO debo seguir directrices de parte de la empresa y de los clientes.</p>	<p>satisfacción laboral.</p>
		<p>EB6</p>	<p>No del todo. Yo sigo órdenes, aunque mi</p>	

<p>Modelo de Karasek</p> <p>•Control sobre el trabajo</p>	<p>¿Puede decidir EB1 la forma en que lleva a cabo sus EB2 tareas, o sigue instrucciones estrictas?</p> <p>EB3</p>	<p>jefa no me molesta mucho. Ella me dice qué debo hacer y yo lo hago, igual con la comida. A veces me dice qué le debo echar a algunas preparaciones, pero de resto no. Ya los conozco y sé cómo les gusta que hagan las cosas."</p> <p>En algunas ocasiones otras soy autónoma Yo me acomodo fácilmente a cada persona y sus requerimientos.</p> <p>No. Explico, si debo seguir unas directrices que me da mi jefe, pero, es de cumplimiento no de "cómo las debo realizar" En este momento yo ya conozco más o menos como le gusta que haga las cosas y así las hago.</p>
---	---	--

	EB4	Puedo decidir. Claro está cumpliendo con las funciones y los requerimientos indicados por la empresa al momento de contratarme. Cuido una adulta mayor y en ocasiones surgen cosas, pero desde que este dentro de mis capacidades lo hago y cuando no, simplemente digo que eso no lo puedo realizar
	EB5	Sigo instrucciones estrictas ya que debo tener en cuenta las solicitudes del cliente. Teniendo en cuenta además que no siempre se trata del mismo cliente (presto el servicio en varios apartamentos).
	EB6	"No, sigo instrucciones. Mi jefa me dice cómo hacer las cosas y yo las sigo tal cual, no tengo

		<p>mucha libertad para decidir cómo llevar a cabo las tareas."</p> <p>Lo mismo cuando voy a las otras casas de los hijos. Allá me dicen que hago. Aunque tengo algunas rutinas – todos los viernes plancho-"</p>	
<p>Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo</p>	<p>¿Siente que EB1 tiene a alguien a EB2 quien acudir EB3 (dentro de su EB4 trabajo) en EB5 situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo? EB6</p>	<p>En algunas ocasiones Si Ocasionalmente Si Si, al jefe directo (El director) o con la psicóloga. A veces también los mismos compañeros me ayudan. "Sí, cuando me ven rara o distinta, ellos me preguntan qué me pasa. No es que tenga alguien específico a quien acudir, pero si me noto mal, ellos se acercan y preguntan si todo está bien."</p>	<p>EB5 menciona que cuenta con apoyo de su jefe directo y compañeros, lo que sugiere un entorno laboral que favorece la comunicación y la ayuda mutua. Esto podría ayudar a sobrellevar las situaciones difíciles y mejorar la satisfacción laboral. EB6 también percibe apoyo social, aunque no cuenta con una persona específica a quien acudir. Sin embargo, la solidaridad del equipo parece ser</p>

			suficiente para lidiar con situaciones difíciles.
Modelo de Karasek Apoyo social en el trabajo	¿Considera que	EB1	muy poco
	recibe apoyo	EB2	No
	social en el	EB3	Si, a veces
	trabajo que	EB4	Si
	fortalezcan su	EB5	Si, a pesar de las situaciones que se presente
	calidad de vida y satisfacción laboral?	EB6	generalmente me ayudan a sobrellevarlo y a buscar una solución "Sí, aunque no me gusta mucho quejarme, siento que recibo apoyo. Si necesito algo o si me siento mal, siempre están atentos y se preocupan por mí."

Fuente: elaboración propia, (2025)

Análisis de los resultados de la entrevista

Agotamiento emocional (Modelo de Maslach):

Los resultados muestran que EB1 y EB5 presentan síntomas claros de agotamiento emocional, como cansancio físico, falta de sueño y frustración laboral. Esto sugiere una sobrecarga emocional derivada de las funciones laborales, particularmente en la atención a personas en condiciones de salud difíciles. Por otro lado, EB2 y EB3 atribuyen su malestar a factores personales, como problemas familiares, lo que indica que, si bien las demandas laborales son significativas, factores externos también influyen en su bienestar emocional.

En cuanto a la percepción de carga emocional obligatoria, EB1, EB2 y EB5 mencionan situaciones emocionalmente desafiantes relacionadas con la atención a personas vulnerables. EB6, aunque no se siente obligada a realizar labores emocionales, identifica que el tiempo de desplazamiento es un factor de estrés relevante.

Despersonalización (Modelo de Maslach):

Las respuestas de EB1, EB5 y EB6 revelan que el trato desconsiderado o poco amable de los empleadores genera sentimientos de tristeza, desánimo y frustración. EB4 muestra una mayor capacidad de adaptación al minimizar el impacto emocional de estos tratos. La falta de respeto y los comentarios despectivos son señalados como los principales factores que incrementan la distancia emocional en la relación laboral. Este distanciamiento puede reflejar un mecanismo de defensa ante la carga emocional del trabajo.

Falta de realización personal (Modelo de Maslach):

Las principales razones que llevan a las entrevistadas a considerar un cambio de trabajo incluyen la falta de oportunidades de crecimiento (EB1), la lejanía del lugar de trabajo (EB3) y el bajo salario (EB4). La estabilidad laboral es un factor importante para algunas, como EB6, quien, a pesar de las dificultades de transporte, valora la seguridad que le brinda su empleo. La falta de oportunidades de desarrollo personal y profesional es un elemento recurrente en las respuestas, indicando que el trabajo actual no satisface completamente las expectativas de crecimiento.

Análisis de resultados según el Modelo de Karasek:

Demandas laborales:

La mayoría de las entrevistadas que reportan estrés lo relacionan con factores adicionales al trabajo, como el transporte y la falta de apoyo familiar. Sin embargo, los casos como el de EB1 muestran que las altas demandas laborales combinadas con factores emocionales pueden ser una fuente significativa de estrés.

Control sobre el trabajo:

La percepción de autonomía varía, pero en general, las entrevistadas sienten que tienen cierto control sobre sus funciones. Sin embargo, en casos de trabajo con personas dependientes (EB1) o cambios en el entorno laboral (EB6), la sensación de control disminuye, lo que puede generar mayor estrés.

Apoyo social:

El nivel de apoyo social percibido varía según el tipo de empleo y el entorno. Quienes trabajan en entornos más demandantes emocionalmente (como el cuidado de personas enfermas) reportan menores niveles de apoyo, lo que podría incrementar la percepción de estrés y la sobrecarga emocional.

Conclusiones

La presente investigación posibilitó el análisis de los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de las ciudades de Cúcuta, Medellín y su área metropolitana, y La Paz (Cesar), proporcionando una mayor comprensión de los factores psicosociales que afectan a esta población concebida socialmente como vulnerable. A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y las entrevistas semiestructuradas, se concluye lo siguiente:

Niveles de Estrés Laboral y Burnout: Los resultados indican que el estrés laboral es una problemática recurrente en las trabajadoras domésticas evaluadas, manifestándose principalmente en la dimensión de cansancio emocional. En particular, la trabajadora P4 de La Paz (Cesar) evidenció niveles altos de agotamiento emocional, lo que sugiere una sobrecarga psicológica significativa. En contraste, en la dimensión de despersonalización y realización personal, la mayoría de las participantes mostraron resultados positivos, indicando que, pese a las dificultades, mantienen una percepción favorable de su desempeño laboral.

Factores Psicosociales Asociados: Se identificaron factores como la falta de control sobre las condiciones laborales, la carga de trabajo excesiva y la ausencia de redes de apoyo social como elementos clave en la generación de estrés laboral y burnout. Las entrevistas develaron que algunas trabajadoras se sienten desmotivadas debido a la falta de reconocimiento ya que refieren sentirse subestimadas, a las extensas jornadas laborales y a los tiempos de desplazamiento entre su hogar y lugares de trabajo, lo que afecta su salud mental y calidad de vida.

En conclusión, esta investigación da respuesta a los objetivos propuestos. En primer lugar, se identificaron los principales factores de riesgo psicosocial, tales como los horarios laborales extensos, los tiempos de desplazamiento, la carga emocional, la falta de reconocimiento y la falta de garantías contractuales. Estos riesgos son predominantes para que las participantes presenten niveles de estrés y

burnout, afectando su bienestar integral. Además, el análisis de los instrumentos aplicados reveló que las trabajadoras domésticas experimentan estrés en distintos niveles, desde bajo hasta alto, lo que repercute en su salud mental.

Diferencias Regionales en la Percepción del Estrés: Se evidenciaron diferencias significativas entre las ciudades estudiadas. En Medellín, se destaca un mayor apoyo en atención psicosocial, gracias a la ubicación de la ciudad y a ambientes laborales relativamente óptimos para el desarrollo de sus funciones. En contraste, en Cúcuta y La Paz (Cesar), se presentan condiciones laborales adversas, caracterizadas por baja remuneración económica y ambientes laborales desfavorables, lo que afecta psicológicamente a las trabajadoras domésticas.

Impacto del Trabajo Doméstico en la Salud Mental: Los hallazgos confirman que el trabajo doméstico genera un impacto significativo en la salud mental de las trabajadoras, especialmente en aquellas con menores niveles de apoyo social y menor autonomía en sus funciones. La falta de acceso a servicios de salud (física y mental) y la ausencia de medidas de prevención agravan la situación, perpetuando el círculo de estrés y desgaste emocional. Sin embargo, se evidencian casos preocupantes de alto cansancio emocional y baja realización personal que requieren atención inmediata.

Recomendaciones para la Promoción de la Salud Laboral: Se recomienda la implementación de estrategias de intervención centradas en la gestión del estrés, el fortalecimiento de la autoestima laboral y la generación de espacios de reconocimiento para las trabajadoras domésticas. Desde una perspectiva organizacional, es fundamental promover programas de apoyo psicosocial, capacitaciones en manejo del estrés y acceso a servicios de salud mental que les permitan enfrentar las exigencias del trabajo doméstico de manera efectiva.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones exploren cómo factores sociodemográficos, como la edad y la carga familiar, influyen en la percepción del burnout en esta población.

En síntesis, la investigación permite concluir que el estrés laboral y el síndrome de burnout son problemas latentes en las trabajadoras domésticas, requiriendo una atención prioritaria para mejorar sus condiciones laborales y garantizar su bienestar integral. Estas conclusiones aportan elementos clave para la formulación de estrategias de prevención y promoción de la salud en este grupo poblacional

Referencias

- Bonnie, A. (2010). Trabajadoras domésticas nicaragüenses en Costa Rica: un tortuoso camino hacia el reconocimiento. *Encuentro*, 87(1), 75-88.
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024a). 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. (2024b). 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>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013*. Gestor Normativo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292>
- Cárdenas González, G., Escalante Cárdenas, A., & Geidy Lorena, G. D. (2024). *Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia* (Tesis doctoral). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Claros Muñoz, Y., & Mejía Ortiz, D. (2024). *Analizar el estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas en las ciudades de Leticia y Villavicencio, Colombia*. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19886>

- Campo-Arias, A., Bustos-Leiton, G. J., & Romero-Chaparro, A. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia. *Aquichan*, 9(3), 271-280.
- Cano Correa, C. A., Jaimes Parada, E. C., & Echeverry Cuellar, J. P. (2024). *Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia: Revisión documental* (Tesis doctoral). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Encuesta Nacional de Hogares 2022*.
- Goldsmith, M. R. (2013). *Negociación colectiva y las trabajadoras domésticas en Uruguay*. WIEGO.
- Gadea, W. F., Jiménez, R. C. C., & Cháves-Montero, A. (2019). *Epistemología y fundamentos de la investigación científica*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed., pp. 102-256). McGraw-Hill.
- Leka, S., Van Wassenhove, W., & Jain, A. (2017). *Psicosociales: Factores de riesgo en el trabajo, gestión del riesgo y organización del trabajo saludable*. OIT.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout in the workplace: A review of the literature. *Journal of Organizational Behavior*, 37(2), 367-393. <https://doi.org/10.1002/job.2133>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. University of California, Consulting Psychologists Press.
- Méndez Venegas, J. (2019). *Estrés laboral a síndrome de burnout*.
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2020). *Condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia*.
- Montoya, V. (2019). "Uno se resigna a que el transporte es así": trabajadoras domésticas sindicalizadas atravesando Medellín. *CS, SPE*, 79-109.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La protección de las trabajadoras domésticas*. <https://www.ilo.org>
- Oquendo, J. A. P. (2024). *La globalización y la protección internacional de los derechos sociales de las personas trabajadoras domésticas en un derecho comparado entre Colombia y España*. Letrame Grupo Editorial.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Estudio sobre los efectos del estrés laboral en la salud*. <https://www.who.int>
- Ordoñez, C. C. O., & Palacios, Z. P. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en la ciudad de Medellín-Colombia. In *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica* (pp. 163-176). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.2>

- Ordoñez, C. C. O. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(29), 49-58.
<https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1).
<https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia. En Y. Chirinos, A. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera y D. Rojas (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica* (Vol. XXII). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés.
<https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10> DOI:
<https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio Ordoñez, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(110), 1062-1082.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>
- Portafolio, R. (2019, 5 de marzo). El 96% de los empleados domésticos en Colombia son mujeres. *Portafolio.co*. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/el-96-de-los-empleados-domesticos-en-colombia-son-mujeres-527092>
- Poblete, L. (2023). Las trabajadoras domésticas latinoamericanas frente a la pandemia de Covid-19. *Revista Mexicana de Sociología*, 85(SPE), 137-167.
- Quiceno, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Torres-Lagunas, M. A., Vega-Morales, E. G., Vinalay-Carrillo, I., Arenas-Montaño, G., & Rodríguez-Alonzo, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preeclampsia. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 122-133.
- Velázquez Narváez, Y., Peña Cárdenas, F., & Ruíz Ramos, L. (2020). Trabajadoras del hogar: grupo vulnerable al maltrato y desigualdad laboral. *La Ventana. Revista de Estudios de Género*, 6(51), 138-162.
- Vásquez, H. C. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, (23), 6.
- World Health Organization. (2022, June 17). *Mental health: Strengthening our response*.
<https://www.who.int>

Anexos