



Diferencias de estrés y síndrome de Burnout entre trabajadores del servicio domésticos  
formales de Ibagué e informales de Cali, Quibdó y Roberto Payán

Godoy Cabezas Edward Iván

Ricardo Palma Luisa María

Serna Largacha Yessica

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en gestión Psicosocial en contexto de trabajo

Septiembre de 2024

Diferencias de estrés y síndrome de Burnout entre trabajadores del servicio doméstico formales  
de Ibagué e informales de Cali, Quibdó y Roberto Payan

Godoy Cabezas Edward Iván

Ricardo Palma Luisa María

Serna Largacha Yessica

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

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Psicólogo, Magister en Prevención de Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Sede Virtual

Especialización en gestión Psicosocial en contexto de trabajo

Septiembre de 2024

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios que nos han permitido llegar hasta este momento que fueron testigos de los largos días y noches de esta investigación. A nuestros amigos y compañeros, por su compañía y palabras de aliento en los momentos más difíciles. Y, en especial, a quienes nos inspiraron a superar cada obstáculo y alcanzar esta meta con determinación y perseverancia.

A mis hijos, que son mi motor en la vida para alcanzar las metas propuestas desde que comencé con esta especialización y realización de este proyecto de modalidad de grado.

A Cristian Camilo Osorio Ordoñez, por su orientación, paciencia y sabiduría. Su entrega en este proyecto nodo y nuestra trayectoria académica ha sido invaluable. Su experiencia y conocimiento han enriquecido de manera significativa este trabajo. Dios te bendiga.

A Dios, por ofrecernos esta oportunidad de trabajar, a pesar de los desafíos que nos han permitido crecer y aprender

### **Agradecimientos**

En primer lugar, le agradecemos a Dios por regalarnos la vida y los momentos para la realización de este proyecto en la que presentamos a gusto. Agradecemos a nuestros padres e hijos que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir nuestros objetivos personales y académicos en el desarrollo de esta especialización. Su apoyo nos ha ayudado alcanzar todas las metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Le agradecemos muy profundamente a nuestro profesor Cristian Camilo Osorio por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro como especialista.

Agradecemos a las personas que nos colaboraron en la recolección de la información necesaria para desarrollar este proyecto de modalidad de grado mediante la entrevista y diligenciamiento de las escalas.

## Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	13
2	Planteamiento del problema .....	16
2.1	Pregunta problema .....	18
3	Objetivos .....	19
3.1	Objetivo general.....	19
3.2	Objetivos específicos .....	19
4	Justificación.....	20
5	Marco referencial.....	23
5.1	Antecedentes .....	23
5.2	Marco teórico.....	26
6	Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	31
6.1	Participantes .....	31
6.2	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	31
6.3	Entrevista semiestructurada.....	32
6.4	Cuestionario Sociodemográfico .....	34
7	Resultados.....	37
7.1	Recolectar información que permita definir que causa estrés y síndrome de burnout en trabajadores domésticos formales e informales. ....	37
7.1.1	Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	38
7.2	Despersonalización en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	43
7.2.1	Realización personal en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó.....	50
7.2.2	Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó.....	56
7.2.3	Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó.....	61

7.2.4	Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	66
7.2.5	Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	70
7.2.6	Despersonalización en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	75
7.2.7	Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	78
7.2.8	Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	81
7.2.9	Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué.....	85
7.2.10	Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	88
7.3	Identificar que genera mayores niveles de síndrome de burnout y estrés en trabajadores del servicio doméstico que laboran de manera formal e informal .....	91
7.3.1	Modelo De Maslach: Agotamiento Emocional .....	91
7.3.2	Modelo de Maslach Despersonalización .....	91
7.3.3	Modelo de Maslach: Falta de realización personal .....	92
7.3.4	Modelo de Karasek: Demanda Psicológica .....	92
7.3.5	Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo.....	93
7.3.6	Modelo de Karasek: Apoyo social en el trabajo.....	93
7.4	Niveles de síndrome de burnout y estrés trabajadores en trabajadores domésticos que laboran de manera informal y formal. ....	94
7.4.1	Puntuación criterio de evaluación MBI en trabajadoras del servicio doméstico informal.....	94
7.4.2	Puntuación criterio de evaluación MBI en trabajadoras del servicio doméstico que laboran formal	96
7.4.3	Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en trabajadoras del servicio doméstico informal.....	97
7.4.4	Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en trabajadoras del servicio doméstico formal.....	99
8	Conclusiones .....	103
9	Bibliografía .....	104
10	Anexos .....	107
10.1	Anexo I: Modelo de entrevista.....	107

### Lista de tablas

Tabla 1. Cuadro de expertos .....	33
Tabla 2. Valores de referencia .....	34
Tabla 3. Criterios de evaluación cuestionario MBI .....	35
Tabla 4. Escala de valoración MBI.....	35
Tabla 5. Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	38
Tabla 6. Despersonalización en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	44
Tabla 7. Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	50
Tabla 8. Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	56
Tabla 9. Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	61
Tabla 10. Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó .....	66
Tabla 11. Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué.....	70
Tabla 12. Despersonalización en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	75
Tabla 13. Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	78
Tabla 14. Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	81
Tabla 15. Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué .....	85
Tabla 16. Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué.....	88

Tabla 17. puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico. ....	95
Tabla 18. Puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico. ....	96
Tabla 19. Resultados escala de Estrés Percibido (PSS), para trabajadoras informales.....	98
Tabla 20. Escala de Estrés Percibido (PSS) en trabajadoras formales del servicio doméstico de la ciudad de Ibagué .....	99
Tabla 21. Análisis comparativo entre trabajadoras formales e informales .....	101

**Lista de figuras**

Figura 1. Nivel de estrés para trabajadoras informales.....	98
Figura 2. Nivel de estrés para trabajadoras formales.....	100

**Lista de anexos**

Anexo I: Modelo de entrevista.....107

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general conocer las principales diferencias que generan síndrome de burnout y estrés en los trabajadores de servicio doméstico que laboran de manera formal e informal. Para ello, se ha implementado una metodología de investigación mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, los métodos cualitativos permitieron obtener datos no cuantificables y la perspectiva de los participantes, enriqueciendo el análisis con sus experiencias y percepciones sobre el estrés y el burnout en su entorno laboral; por otro lado, el enfoque cuantitativo buscó recopilar información cuantificable para realizar un análisis estadístico que evidencie las diferencias en el nivel de estrés y síndrome de burnout entre trabajadoras domésticas en diversas regiones de Colombia. Los resultados muestran que, entre los trabajadores informales, el estrés y el burnout están relacionados con la inestabilidad laboral, la falta de beneficios y condiciones económicas precarias; en contraste, los trabajadores formales, aunque enfrentan estrés por sobrecarga de trabajo y cumplimiento de protocolos, disfrutan de mayor estabilidad y seguridad; conjuntamente las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo son factores cruciales que influyen en el nivel de estrés y burnout en ambos grupos. En conclusión, la investigación evidencia que las condiciones laborales, tanto formales como informales, afectan de manera significativa la salud mental de los trabajadores domésticos, subrayando la necesidad de promover entornos laborales más equitativos y saludables.

*Palabras clave:* Síndrome de burnout, trabajo formal, trabajo informal, agotamiento emocional.

### **Abstract**

The present study aims to understand the main differences that generate burnout syndrome and stress among domestic service workers employed formally and informally. To achieve this, a mixed research methodology has been implemented, combining qualitative and quantitative methods. Qualitative methods allow for the collection of non-quantifiable data and participants' perspectives, enriching the analysis with their experiences and perceptions regarding stress and burnout in their work environment. On the other hand, the quantitative approach seeks to gather quantifiable information to conduct a statistical analysis that highlights the differences in stress levels and burnout syndrome among domestic workers in various regions of Colombia. The results indicate that among informal workers, stress and burnout are related to job instability, lack of benefits, and precarious economic conditions. In contrast, formal workers, while facing stress due to workload overload and adherence to protocols, enjoy greater stability and security. Interpersonal relationships and social support at work are crucial factors influencing the level of stress and burnout in both groups. In conclusion, the research highlights that labor conditions, both formal and informal, significantly affect the mental health of domestic workers, emphasizing the need to promote more equitable and healthy work environments.

*Keywords:* Burnout syndrome, formal work, informal work, emotional exhaustion.

## 1 INTRODUCCIÓN

El estrés y el síndrome de Burnout son problemas de salud mental que afectan a diferentes sectores laborales, y los trabajadores del servicio doméstico no son la excepción; en Colombia, este grupo enfrenta condiciones laborales precarias, en particular aquellos que laboran de manera informal, lo que puede aumentar su vulnerabilidad a desarrollar estos trastornos (García et al., 2020). De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo doméstico informal a menudo carece de garantías laborales, como el acceso a la seguridad social, lo que exacerba el impacto del estrés crónico y el agotamiento profesional (OIT, 2021). En contraste, los trabajadores formales suelen tener una mayor protección laboral y mejores condiciones de trabajo, lo que podría mitigar estos efectos negativos (Ruiz et al., 2019).

Para el año 2000 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el síndrome de Burnout (SB) o síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o fatiga en trabajo, por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas. Por su parte, la satisfacción laboral alude a la calidad de vida respecto al compromiso organizacional y elementos laborales como las condiciones ambientales, salario, seguridad laboral, posibilidades de promoción y las tareas realizadas (Marínez y Marichal, 2016), factores que durante esta investigación serán importantes para identificar diferencias entre estos dos tipos de acuerdos laborales de contratación del servicio doméstico y que controlarán la exposición del estrés laboral y el síndrome de burnout.

En este orden de ideas, los empleados en el contexto laboral, asumen grandes retos para cumplir eficazmente sus obligaciones o responsabilidades contractuales, a pesar de la falta de

reconocimiento, incentivos y bonificaciones, siendo estos, factores estimulantes de estrés (Osorio, 2024); lo cual ocasiona en ellos ansiedad, depresión y la presencia del Síndrome de Burnout; manifestándose en muchos casos por un control que desde las autoridades superiores a través de las decisiones puede incidir directa o indirectamente en la reducción de los tiempos de descanso, carga de trabajo excesiva, prolongación de la jornada laboral y asignación de diversas tareas, conflicto de rol, entre otros factores (Osorio, 2024; Sánchez Chávez y Hernández, 2017 y Lovo, 2020), lo que implica desinterés laboral, actitudes negativas y desmotivaciones, impaciencia, falta de apego emocional, irritabilidad, ausentismo de trabajo, pérdida de motivación en el ejercicio de la profesión y la adopción de conductas violentas (Balladares Ponguillo & Hablick Sánchez, 2017).

Este estudio busca analizar las diferencias en los niveles de estrés y Burnout entre los trabajadores del servicio doméstico formales de Ibagué y los informales de Cali, Quibdó y Roberto Payán, aportando evidencia que puede contribuir a mejorar las políticas públicas orientadas a la protección de este sector, basado en la metodología de proyecto nodo; la investigación es mixta, abarcando métodos cualitativos que permiten obtener datos no cuantificables de calidad o la opinión de los participantes para concluir cumpliendo el objetivo de la investigación, y la aplicación del método cuantitativo con el que buscamos recopilando información cuantificable para realizar un análisis estadístico sobre las diferencias entre el estrés y síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de diferentes regiones de Colombia.

Conjuntamente, mediante el modelo de Marslach fue posible establecer las diferencias que genera el estrés y síndrome de burnout entre las empleadas del servicio doméstico que laboran de manera formal e informal, al igual que caracterizar los medios que generan mayores niveles de estrés y síndrome de burnout y finalmente determinar si las trabajadoras del servicio domésticos que laboran de manera informal presentan mayores niveles de estrés y síndrome de burnout que los trabajan de

manera formal, y que reduce el estrés y síndrome de burnout en las trabajadoras del servicio doméstico formales e informales.

Finalmente, este documento está estructurado en varios capítulos para facilitar una comprensión integral del estudio. En la introducción, se proporciona una visión general del tema y la relevancia de la investigación; el planteamiento del problema detalla los aspectos específicos que justifican la necesidad de este estudio; la justificación explica por qué es importante abordar este tema desde una perspectiva académica y social; los objetivos del estudio establecen lo que se busca lograr con esta investigación; la metodología describe el diseño del estudio y las técnicas de recolección de datos y los resultados y conclusiones ofrecen un análisis de los hallazgos y las recomendaciones basadas en estos.

## 2 Planteamiento del problema

El trabajo doméstico ha sido históricamente uno de los sectores más vulnerables en términos de derechos laborales y condiciones de trabajo en Colombia; las trabajadoras domésticas, que para fines de este estudio los datos se centrarán los servicios domésticos formales de Ibagué e informales de Cali, Quibdó y Roberto Payan, enfrentan múltiples desafíos que afectan su bienestar físico y emocional. Estas trabajadoras no solo cumplen con extensas jornadas laborales, sino que también enfrentan problemas relacionados con el estrés laboral y el síndrome de Burnout, condiciones que se han convertido en preocupaciones significativas para los especialistas en salud ocupacional y bienestar laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT). , 2018; Caicedo y Ordoñez, 2024), Comprender las diferencias de estrés y síndrome de Burnout es esencial para diseñar estrategias que mejoren su calidad de vida y fortalezcan sus derechos laborales.

El estrés es una respuesta fisiológica frente a diferentes situaciones que el ser humano experimenta y genera diversos cambios en la psiquis de las personas, cambios emocionales y en nuestro bienestar tanto personal como social; además, se puede definir el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil, todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que las personas reaccionan al estrés lo que marca el modo en que afecta a su bienestar (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Conjuntamente, el estrés puede generar una variedad de efectos negativos tanto a nivel físico como emocional en las personas; físicamente, se manifiesta en síntomas como dolores de cabeza, problemas digestivos, fatiga y aumento de la presión arterial, mientras que emocionalmente puede causar cambios de humor, ansiedad, depresión e irritabilidad; estas alteraciones pueden llevar a comportamientos poco saludables, como comer en exceso o recurrir al consumo de sustancias; además, el estrés impacta las relaciones interpersonales y laborales, incrementando los conflictos y dificultando

la conexión con los demás (Cano Correa et al., 2024). En el entorno laboral moderno, caracterizado por la creciente competitividad, las altas exigencias y la presión por alcanzar metas, el estrés se ha vuelto un fenómeno cada vez más común y relevante.

Neidhardt et al. (citado por Naranjo, 2009) dice que, un estrés excesivo por un gran estímulo puede llevar a la angustia; o sea, al distrés; se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término estrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial.

En ese orden de ideas, el estrés se ve reflejado también en las organizaciones y afecta la integridad física y mental de los trabajadores y se conoce como estrés laboral y de una forma patológica se define como síndrome de Burnout. Saborío e Hidalgo (2015) afirman que el síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

En esta misma línea, la problemática del estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas es alarmante, ya que estas condiciones afectan gravemente su salud mental y física. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), más del 30% de las trabajadoras domésticas en América Latina reportan síntomas de estrés crónico, y de estas, aproximadamente el 15% manifiesta signos de Burnout (Organización Internacional del Trabajo (OIT). , 2018). En 2024, aproximadamente 700,000 personas están empleadas en el trabajo doméstico en Colombia, de las cuales el 94% son mujeres; de este grupo, alrededor del 60% recibe un salario igual o inferior al mínimo, y solo el 17% tiene acceso a seguridad social (Ministerio de Trabajo, 2024).

La importancia de esta investigación radica en analizar la percepción del estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadoras domésticas en los departamentos señalados, dado que las

condiciones laborales de este grupo a menudo son invisibilizadas en las políticas públicas y en los estudios académicos. Así las cosas, el objetivo de este estudio es Conocer las principales diferencias que generan síndrome de burnout y estrés en los trabajadores de servicio doméstico que laboran de manera formal e informal.

## **2.1 Pregunta problema**

¿Cuáles son las diferencias del estrés laboral y síndrome de Burnout entre trabajadores domésticas formales e informales en Colombia?

### **3      Objetivos**

#### **3.1   Objetivo general**

Conocer las principales diferencias que generan síndrome de burnout y estrés en los trabajadores de servicio doméstico que laboran de manera formal e informal.

#### **3.2   Objetivos específicos**

Recolectar información que permita definir que causa estrés y síndrome de burnout en trabajadores domésticos formales e informales.

Identificar que genera mayores niveles de síndrome de burnout y estrés en trabajadores del servicio doméstico que laboran de manera formal e informal

Determinar si los trabajadores domésticos que laboran de manera informal presentan mayores niveles de síndrome de burnout y estrés que los trabajadores del servicio doméstico que laboran de manera formal.

#### 4 Justificación

El estrés laboral y el síndrome de *Burnout* presentan situaciones significativas para las trabajadoras del servicio doméstico, un grupo laboral muy importante, pero a menudo es valorado como se merece. El trabajo de servicio doméstico al ser considerado una actividad en gran parte informal, conlleva jornadas laborales extensas, contratos por prestación de servicios por días, sin derecho de prestaciones sociales, un salario inferior al mínimo, sin derecho a dotaciones o elementos de protección personal para el desarrollo seguro de sus actividades, estar lejos de sus familias gran parte del día, y con un gran número de actividades a desarrollar y que varias de ellas en un gran porcentaje no corresponde a las acordadas en el contrato verbal que se haya llevado al momento de la contratación, el trato recibido por patrones e integrantes de la familia a la cual prestan el servicio, causa en las empleadas de servicio doméstico agotamiento físico, mental y emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, actitudes de rechazo hacia el trabajo, entre otros síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima e insatisfacción laboral, y síntomas físicos como enfermedades respiratorias y alergias, depresión.

En Colombia, investigar los factores de riesgo psicosociales con síndrome de burnout asociados a empleadas del servicio doméstico es un factor importante para analizar y exponer este riesgo en seguridad y salud en el trabajo. El estudio de las diferencias que generan estrés y síndrome de Burnout en los trabajadores del servicio doméstico formal e informal es crucial debido a la precariedad laboral que enfrenta este sector en Colombia. Según Ruiz (2019), los trabajadores domésticos informales representan un porcentaje significativo de la fuerza laboral en el país, pero carecen de beneficios como la seguridad social, las garantías de salud y estabilidad en el empleo. Esta falta de protección laboral eleva los niveles de estrés, ya que enfrentan una mayor incertidumbre económica y una menor capacidad para manejar las presiones laborales; en contraste, los trabajadores formales, aunque

también expuestos a factores de estrés, cuentan con protecciones que les permiten enfrentar mejor las demandas del trabajo, este contexto subraya la necesidad de estudiar cómo estas diferencias afectan la salud mental y emocional de ambos grupos, particularmente en relación con el síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción del rendimiento laboral, afecta de manera desproporcionada a los trabajadores que enfrentan condiciones laborales precarias (Saborío et al., 2015); en el servicio doméstico informal, la carga de trabajo, la falta de derechos laborales y la inestabilidad contribuyen significativamente al desarrollo de este síndrome. Datos recientes sugieren que más del 60% de los trabajadores informales reportan altos niveles de agotamiento emocional, mientras que en los formales esta cifra es considerablemente menor, alrededor del 35% (Ruiz, 2019). Este contraste indica que el acceso a condiciones laborales más estables puede tener un impacto directo en la mitigación del síndrome de Burnout, lo que justifica un análisis detallado para identificar las principales fuentes de estrés en ambos tipos de trabajadores.

La relevancia de este estudio radica en la posibilidad de generar recomendaciones que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores informales y, al mismo tiempo, resaltar la importancia de fortalecer los derechos laborales en este sector. (Sánchez Chávez & Hernández Gracia, 2017) indican que el Burnout no solo afecta el rendimiento laboral, sino que también puede tener consecuencias graves para la salud física y emocional de los individuos; comprender las diferencias en el nivel de estrés y Burnout entre los trabajadores del servicio doméstico formal e informal no solo permitirá identificar factores de riesgo, sino también contribuir a la creación de políticas públicas que aborden estas desigualdades, promoviendo ambientes de trabajo más saludables y equitativos.

Para identificar el impacto directo que tienen en la calidad de vida y el bienestar personal y laboral para las empleadas, se tomará como población objeto trabajadores informales del departamento del Chocó, Cali y Roberto Payán, y trabajadoras formales del departamento de Ibagué. De

acuerdo con lo anterior, este proyecto de investigación se enfoca en abordar un problema social crucial que afecta a las trabajadoras domésticas, se espera que los resultados de este estudio no solo contribuyan al avance del conocimiento académico, sino que también proporcionen información práctica para el diseño de políticas y programas que mejoren las condiciones laborales y la salud mental de estas trabajadoras, lo que a su vez beneficiará a la sociedad en general.

A nivel profesional, esta investigación ha permitido aumentar la comprensión sobre lo que implica trabajar como personal doméstico, incluyendo el desgaste emocional y físico que conlleva; además, académicamente se ha fortalecido el conocimiento sobre el síndrome de Burnout, sus causas y efectos.

## 5 Marco referencial

### 5.1 Antecedentes

El capítulo de antecedentes tiene como objetivo proporcionar un contexto teórico y empírico sobre los aspectos más relevantes relacionados con el estrés y el síndrome de Burnout en los trabajadores del servicio doméstico. A lo largo de los últimos años, diversas investigaciones han abordado las condiciones laborales en sectores vulnerables, como el servicio doméstico, destacando las diferencias significativas entre el trabajo formal e informal en términos de protección social y calidad de vida. En este capítulo, se analizan dichos antecedentes, con el fin de contextualizar el problema de investigación y entender mejor las variables que influyen en la aparición de estas problemáticas en este sector.

Se ha estudiado el estrés y el síndrome de burnout en los trabajadores de servicio doméstico en diferentes regiones de Colombia debido al impacto que genera en la salud mental de ellos; por lo que se pueden ver diferencias entre los trabajadores de servicio doméstico que cuentan con un contrato laboral y quienes no; y cómo este factor puede generar desafíos a la hora de desempeñar sus funciones y/o cómo puede afectar su salud mental.

El síndrome de burnout se refiere a la cronificación del estrés laboral, manifestándose por un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga y altera la personalidad y autoestima del trabajador (Sánchez Chávez y Hernández Gracia, 2017). Es bueno entender que el Síndrome de Burnout está presente en una gran variedad de actividades que realizan los seres humanos en sus empleos donde se requiere de ayuda; según todas las situaciones a las que están expuestas estas personas, muchas empiezan a padecer de estrés laboral que se define como aquellas exigencias y presiones que puede sufrir una persona durante su jornada laboral y la capacidad de respuesta antes estas situaciones (Lovo, 2020).

Estudios relacionados con el estrés laboral en Madrid por Carrasco (2021) en su libro titulado “Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados” da a conocer que las trabajadoras domésticas pueden presentar problemas o signos relacionados con la salud mental gracias a factores vinculados al entorno laboral, la organización de la actividad o las condiciones en la que se presta su labor. Afirmación que la Comisión Europea (2000) sustenta con su teoría que el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo pueden afectar la salud mental de los trabajadores.

La organización internacional del Trabajo (OIT) ha estudiado las condiciones laborales y la salud de las trabajadoras Domésticas y ha indicado que en diferentes países como en Colombia, las condiciones de las trabajadoras domésticas son precaria por causa de la informalidad laboral, la falta de acceso a la seguridad social y la carencia de derechos laborales formales los cuales son factores que contribuyen a su vulnerabilidad (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021).

En documentos como el de Casanova (2023) titulado “Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género: novedades en el trabajo doméstico” estableció un análisis para desarrollar la presencia de los riesgos psicosociales en los cuales se evidencia que el nivel de protección las deja solas. Al reconocer sus derechos olviden la incorporación de los riesgos psicosociales, los cuales llevan a vincular experiencias donde se observa que el tipo de trabajo donde tienen varios jefes y deben desplazarse a otros sectores, les genera costos y aumenta el incide de manera positiva en la construcción de factores de riesgos. Además, que el personal en muchos casos no accede a las prestaciones básicas de ley como servicios de salud, pensión, caja de compensación y ARL enfrentándose a una desprotección, discriminación y demás.

En un estudio realizado por De Ávila et al (2024) en la ciudad de Santa Marta, se evaluó la prevalencia del síndrome de Burnout en amas de casa, obteniendo resultados significativos. El estudio concluyó que el 11,3% de las participantes (23 personas) presentaban síntomas claros del síndrome,

manifestando principalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; el agotamiento emocional se reflejaba en la sensación constante de fatiga y sobrecarga, mientras que la despersonalización se manifestaba en una actitud fría y distante hacia sus responsabilidades cotidianas. Por otro lado, la baja realización personal se evidenció en una percepción negativa de sus logros y en una falta de satisfacción con su vida personal y laboral; estos hallazgos subrayan la importancia de reconocer y atender los factores psicosociales que afectan a las amas de casa, un grupo que, aunque no siempre es reconocido formalmente en el ámbito laboral, enfrenta una carga significativa de trabajo y estrés.

Un estudio denominado “Predictores de la ansiedad en mujeres con trabajo remunerado” en el que se logró identificar diversos factores asociados con la aparición de síntomas de ansiedad en las trabajadoras, entre los hallazgos más relevantes, se observó que uno de los principales factores para las mujeres, tanto aquellas que contaban con ayuda en casa como las que no, era el rechazo a promociones o traslados laborales debido a responsabilidades familiares. Este aspecto se identificó como un desencadenante significativo de ansiedad; además, los autores resaltaron la importancia de las relaciones interpersonales, señalando que mantener una relación cercana con amigos(as) es clave para reducir los niveles de ansiedad y mejorar la salud emocional. El estudio destacó que el bienestar de estas trabajadoras no solo está relacionado con sus condiciones laborales y familiares, sino también con la realización de actividades fuera de la rutina diaria. Participar en actividades sociales y recreativas fuera del hogar contribuye a equilibrar el estrés derivado tanto de las responsabilidades domésticas como del trabajo, ayudando a mantener una mejor salud mental y emocional (Hernández-Montaño y González-Tovar, 2019).

Conjuntamente, en un análisis realizado en la universidad de Medellín en Colombia donde indagan sobre las condiciones legales de las trabajadoras domésticas en Colombia indica que en el contexto colombiano, las trabajadoras domésticas son especialmente vulnerables al estrés debido a las

condiciones precarias en las que a menudo trabajan y a la discriminación que enfrentan en el ámbito laboral (Casafus y Vasquez 2023). Resaltando que muchos factores pueden afectar a generar estrés en los trabajadores domésticos y resalta la necesidad de mejorar sus condiciones laborales.

En el tercer congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007 la Mtra. Alejandra Apiquian Guitart Coordinadora de Psicología Laboral de la Universidad Anáhuac México Norte, indica que como consecuencia del estrés y síndrome de burnout se da en los trabajadores factores o acciones como la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral (Apiquian, 2007). Dado que el síndrome de burnout sería la respuesta extrema por medio de acciones al estrés originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

## **5.2 Marco teórico**

El estrés laboral y el síndrome de Burnout son fenómenos ampliamente estudiados en diversas ocupaciones, pero poco abordados en el contexto de las trabajadoras domésticas en Colombia. Las investigaciones indican que el trabajo doméstico se caracteriza por una alta carga física y emocional, condiciones precarias de trabajo, y escaso acceso a derechos laborales (Chona, 2020; Salas Durazo, 2023). Según el Ministerio de Trabajo (2024), estas trabajadoras enfrentan situaciones de vulnerabilidad agravadas por la informalidad y la falta de regulación efectiva. La campaña "El trabajo doméstico es trabajo" enfatiza la necesidad de visibilizar y dignificar esta ocupación, promoviendo la igualdad de derechos y condiciones laborales

Las trabajadoras domésticas se encuentran expuestas a factores de riesgo psicosociales que aumentan la probabilidad de desarrollar estrés laboral y Burnout. Calderón (2020) analiza estos factores en el servicio doméstico bajo modelos de tercerización, destacando la falta de control sobre las condiciones de trabajo, la inseguridad laboral, y la presión constante como elementos que contribuyen

al deterioro de la salud mental y física. A esto se suman las desigualdades salariales, ya que, según Infobae (2024), el 65% de las empleadas domésticas en Colombia reciben ingresos por debajo del 50% del salario mínimo, lo que perpetúa la precariedad económica y social de este grupo.

El síndrome de Burnout, según Hammarström (2023), se caracteriza por síntomas físicos y psicológicos, como fatiga extrema, cefaleas, insomnio y dolor corporal, que pueden confundirse fácilmente con otros trastornos. De Ávila (2024) destaca que las amas de casa en Santa Marta también son propensas a desarrollar este síndrome debido a la sobrecarga de trabajo no remunerado y la falta de reconocimiento. Estos estudios evidencian la necesidad de realizar investigaciones específicas en trabajadoras domésticas para entender mejor los factores de riesgo y desarrollar intervenciones adecuadas.

El contexto legal en Colombia ha reconocido la importancia de proteger los derechos de las trabajadoras domésticas. La Corte Constitucional (1992) en la Sentencia T-475 de 1992, ha sentado precedentes en la protección de los derechos laborales de estas trabajadoras, destacando la necesidad de igualdad de trato y acceso a seguridad social. Sin embargo, como señalan Goyes Moreno (2012) y el Ministerio de Salud y Protección Social (2024), persisten desafíos significativos para implementar políticas efectivas que garanticen estas protecciones en la práctica.

Las investigaciones sobre el Burnout en otros grupos ocupacionales sugieren que factores como la demanda laboral alta y el escaso control sobre las condiciones de trabajo son predictores significativos de este síndrome (Hernández-Montaño, 2019; Londoño, 2015). En este sentido, Obando-Mejía et al. (2017) subrayan que la actividad física puede ser un factor mitigante del estrés laboral, pero esta estrategia debe complementarse con cambios estructurales en las condiciones de trabajo para ser efectiva en las trabajadoras domésticas.

Los estudios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018; 2021) revelan que el trabajo doméstico remunerado en América Latina sigue enfrentando condiciones adversas que afectan

el bienestar de las trabajadoras, tales como jornadas extensas, falta de beneficios laborales, y exposición a riesgos psicosociales. La caracterización realizada por Osorio (2024) sobre el síndrome de Burnout en empleados domésticos de Colombia sugiere que este grupo presenta niveles significativos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, factores críticos que afectan su desempeño laboral y calidad de vida.

Además, los estudios de Salas Durazo (2023) señalan que las condiciones laborales de las empleadas domésticas en América Latina oscilan entre la dignificación y la precariedad. A menudo, estas trabajadoras enfrentan barreras para acceder a beneficios de salud y seguridad social, exacerbando los riesgos de salud mental, incluyendo el Burnout. Por lo tanto, es fundamental examinar cómo estas dinámicas afectan a las trabajadoras domésticas.

También, el síndrome de Burnout y su relación con el equilibrio entre el trabajo y la familia se ha vuelto un área de interés importante para entender el bienestar laboral, especialmente en ocupaciones con altos niveles de demanda emocional, como el trabajo doméstico. Ordoñez y Palacio (2022) sugieren que el Burnout impacta directamente en la capacidad de los individuos para manejar sus roles laborales y familiares, generando una sobrecarga emocional que afecta tanto su vida profesional como personal. Las trabajadoras domésticas, al manejar simultáneamente sus propias responsabilidades familiares y laborales, están en un riesgo particular de sufrir desequilibrios significativos en este aspecto, lo que puede exacerbar la aparición de síntomas de agotamiento emocional y físico.

Además, se ha identificado que la percepción del estrés y el agotamiento en el ámbito laboral no solo afecta la satisfacción en el trabajo, sino que también influye negativamente en la motivación y la eficiencia laboral. Osorio-Ordoñez y Ponce-Palacios (2023) señalan que en trabajadores del campo, similares en muchos aspectos a las trabajadoras domésticas en términos de condiciones laborales, la falta de satisfacción en el trabajo y altos niveles de estrés están directamente asociados con el agotamiento, esta relación sugiere que la mejora de las condiciones de trabajo y la reducción del estrés

son fundamentales para prevenir el síndrome de Burnout, especialmente en contextos laborales desprotegidos y altamente demandantes.

Por otro lado, la investigación de Osorio Ordoñez et al. (2024) resalta que el síndrome de Burnout en empleados domésticos se manifiesta principalmente a través de síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución del logro personal; esta triada de síntomas, descrita también en otros estudios sobre trabajadores de sectores precarizados, refleja cómo las condiciones de trabajo adversas, la falta de reconocimiento y el aislamiento social incrementan la vulnerabilidad de los trabajadores al Burnout; en este sentido, los empleados domésticos enfrentan una doble carga, tanto por la falta de derechos laborales como por el escaso acceso a redes de apoyo que mitiguen el impacto de estos factores.

Otro aspecto relevante que emerge del análisis de las investigaciones es la interrelación entre el estrés laboral, la satisfacción y el agotamiento. También se ha documentado cómo las altas demandas laborales, la falta de control sobre las tareas y la ausencia de apoyo social en el trabajo contribuyen a niveles elevados de estrés, lo que a su vez incrementa la probabilidad de desarrollar síndrome de Burnout (Osorio-Ordoñez y Ponce-Palacios, 2023); esto es particularmente significativo en el contexto del trabajo doméstico, donde las condiciones laborales son usualmente rígidas y existe poca autonomía, lo que exacerba el riesgo de Burnout.

Adicionalmente, las investigaciones sugieren que es necesario adoptar enfoques integrales para abordar el Burnout en trabajadoras domésticas, que no solo consideren las condiciones laborales inmediatas, sino también los factores socioeconómicos y culturales que las enmarcan. Según Osorio Ordoñez et al. (2024), el abordaje del Burnout requiere de estrategias de intervención que vayan más allá del entorno laboral y promuevan un entorno más equitativo y seguro para estas trabajadoras; esto incluye desde políticas públicas más inclusivas hasta iniciativas comunitarias que permitan un acceso equitativo a recursos de apoyo psicológico y legal.

En esta misma línea, es fundamental reconocer que las trabajadoras domésticas constituyen un grupo laboral vulnerable con características específicas que demandan intervenciones adaptadas a sus necesidades particulares. La creación de programas de formación en habilidades psicosociales, el fomento de redes de apoyo y la promoción de políticas laborales justas son estrategias que podrían contribuir significativamente a reducir el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en este grupo. La investigación documental realizada por Ordoñez y Palacio (2022) y Osorio Ordoñez et al. (2024) pone de manifiesto la necesidad urgente de avanzar hacia una mejor comprensión y mitigación de estos problemas, considerando tanto las dinámicas laborales como las familiares que afectan a estas trabajadoras.

Finalmente, es necesario seguir desarrollando marcos teóricos y prácticos que aborden las especificidades del trabajo doméstico en contextos de alta vulnerabilidad; las investigaciones de Calderón (2020) y otros autores subrayan la necesidad de implementar políticas integrales que combinen medidas de protección laboral con programas de apoyo psicológico y social, que permitan mejorar tanto las condiciones laborales como la salud de las trabajadoras domésticas.

## **6 Generalidades metodológicas del proyecto nodo**

La presente investigación se realizó con un enfoque mixto de corte transversal, en la que se detalla las vivencias de las trabajadoras domésticas que laboran de manera formal e informal en algunos lugares de Colombia y las variables que provocan el aumento del estrés, usando unos instrumentos ya validados en la que se permite alcanzar los objetivos específicos de esta investigación. En ese orden de ideas, esta investigación tiene un alcance descriptivo y Hernández. Fernández, y Baptista P. (2014) señala que consiste en que,

el investigador describe fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que se refieren (pág. 92).

### **6.1 Participantes**

Este trabajo de investigación se enfoca en las trabajadoras y trabajadores domésticos de las ciudades de Cali, Quibdó e Ibagué y de Roberto Payán un municipio ubicado en el departamento de Nariño. La muestra estuvo compuesta por un total de 20 participantes y está distribuida de la siguiente manera: ocho de la ciudad de Ibagué, seis de la ciudad de Quibdó, cuatro de la ciudad de Santiago de Cali y dos del casco urbano del municipio de Roberto Payan ubicado en el departamento de Nariño. El principal objetivos es diferenciar los niveles de estrés de las trabajadoras domésticas en estas zonas del país que laboran de manera formal e informal.

### **6.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para desarrollar el presente estudio, es importante que los instrumentos de recolección de la información logren brindar libertad de expresión y un entorno de confianza, para que los participantes

manifiesten sus ideas, pensamientos y experiencias de forma espontánea, por este motivo se ha escogido realizar una entrevista semiestructurada aplicada a cada uno de los participantes.

### **6.3 Entrevista semiestructurada**

La entrevista de investigación es un encuentro de sujetos donde se busca descubrir la subjetividad del otro (Tonon, 2009). La entrevista semiestructurada definida por Restrepo (2003, p. 124):

un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados.

Su objetivo principal es entonces, crear una situación de conversación que permita la natural expresión de la perspectiva y opinión de los sujetos de investigación. Ahora bien, este tipo de entrevista cuenta con una estructura, pero es flexible en su organización en función del problema de investigación. De acuerdo con Flick (2012), las entrevistas semiestructuradas se clasifican en los siguientes tipos: entrevista semiestandarizada, entrevista focalizada, entrevista centrada en el problema y entrevista a expertos.

Se resalta que para la recolección de datos en esta investigación, se ha empleado la entrevista semiestructurada validada por el grupo de expertos en el campo como se muestra en la Tabla 1. La entrevista cuenta de 12 preguntas que abarcan cada una de las categorías, incluyendo el modelo de Maslach, el cual comprende 6 preguntas, y el modelo de Karasek, que consta de 6 preguntas.

De igual manera en cuanto a condiciones éticas, se procedió la lectura del consentimiento informado para que los participantes tengan claridad sobre la investigación y proceder a firmar para autorizar la aplicación de la entrevista. Considerando lo anterior, el equipo investigativo busca

comprender las experiencias vividas de los 20 participantes y así realizar un análisis de las diferencias en el presente estudio.

**Tabla 1.** Cuadro de expertos

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

Nota: Elaboración propia

#### 6.4 Cuestionario Sociodemográfico

El Cuestionario Sociodemográfico tiene varias variables, como la Edad, el Género, el Estado Civil, el Nivel de Educación y la Situación Laboral actual, entre otras.

Maslach Burnout Inventory (MBI): Se aplicó la versión en español del MBI de Gil-Monte y Peiró (1997), es un cuestionario formado por 22 preguntas afirmativas, que indagan acerca de las actitudes del profesional respecto a su trabajo y hacia los clientes y sentimientos; “el cuestionario muestra seis opciones de selección desde 0 (nunca) a 6 (todos los días) y se constituye de 3 subescalas; 1) Realización Personal (realización personal y sentimientos de autoeficacia), 2) Agotamiento Emocional (vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo) y 3) Despersonalización (grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento (Kulakova, et al., 2017).

La escala arroja indicios de Burnout si puntúa en cada aspecto una sumatoria que, en cansancio emocional de más de 26, despersonalización más de 9 y realización personal menos de 34.

**Tabla 2.** *Valores de referencia*

	<b>bajo</b>	<b>medio</b>	<b>alto</b>
<b>Cansancio emocional</b>	0-18	19-26	27-54
<b>Despersonalización</b>	0-5	6-9	10-30
<b>Realización personal</b>	0-33	34-39	40-56

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 3. Criterios de evaluación cuestionario MBI**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas para evaluar</b>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5-10-11-15-22
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 4. Escala de valoración MBI**

<b>Escala de valoración MBI</b>
<b>0= Nunca</b>
<b>1= Pocas veces al año o menos</b>
<b>2= Una vez al mes o menos</b>
<b>3= Unas pocas veces al mes</b>
<b>4= Una vez a la semana</b>
<b>5= Pocas veces a la semana</b>
<b>6= Todos los días</b>

*Nota:* Elaboración propia

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS): Es un instrumento de autoinforme que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, 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 (Cohen y Williamson, 1988).

La escala puntúa de 0 a 56; las puntuaciones superiores indican un mayor estrés percibido. Los puntos de corte establecidos en la escala implican: valores de 0-14 ausencia de estrés; de 15-28 estrés eventual; de 29-42, estrés frecuente; y de 43-56, estrés muy frecuente. Finalmente, cabe mencionar que la escala posee una consistencia interna de 0,83.

### **Categorización y clasificación**

- IB- LUISA IBAGUÉ
- UIB-YESSICA QUIBDÓ
- CA- CALI IVAN
- RP- ROBERTO PAYAN IVAN

## 7 Resultados

### 7.1 Información que permite definir que causa estrés y síndrome de burnout en trabajadores domésticos formales e informales.

Este capítulo tiene como objetivo recolectar información para identificar las principales causas de estrés y síndrome de Burnout en los trabajadores domésticos formales e informales; un sector laboral que enfrenta condiciones laborales especialmente vulnerables. Para este fin, se ha diseñado una entrevista que permitió indagar en profundidad sobre diversos aspectos que afectan la salud mental y emocional de las trabajadoras domésticas informales en las ciudades de Roberto Payán, Santiago de Cali y Quibdó. A través de esta entrevista, se pretende obtener una visión más clara de los factores que inciden en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, síntomas característicos del síndrome de Burnout, además de otros aspectos relacionados con la carga psicológica y el apoyo social en el entorno laboral.

Uno de los enfoques clave de este estudio es evaluar el agotamiento emocional en las trabajadoras domésticas informales de las ciudades seleccionadas, ya que este es uno de los principales componentes del Burnout; las trabajadoras que laboran en condiciones informales suelen experimentar una mayor carga laboral, falta de protección legal y pocas oportunidades de descanso, lo que contribuye significativamente a su agotamiento emocional. Además, se exploró cómo la despersonalización, entendida como una desconexión emocional o distanciamiento de su trabajo y de las personas con las que interactúan, puede estar presente en este grupo, afectando su bienestar general. Este análisis también abordará la falta de realización personal, que se manifiesta como una sensación de insatisfacción con sus logros y la percepción de que su trabajo carece de valor, lo cual puede agravar los niveles de estrés en su día a día.

Además de los aspectos emocionales, el estudio examinó otros factores críticos que contribuyen al estrés en estas trabajadoras, tales como la demanda psicológica y el control sobre el trabajo; se exploró en qué medida las trabajadoras sienten que tienen autonomía y control sobre sus tareas diarias, ya que la falta de control es un factor que incrementa los niveles de ansiedad y agotamiento. Por último, el apoyo social dentro y fuera del trabajo será un tema de análisis importante, puesto que estudios previos han demostrado que la existencia de redes de apoyo puede mitigar los efectos negativos del estrés y mejorar el bienestar de las trabajadoras.

### **7.1.1 Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 5.** *Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó*

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado (a)</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Maslach: Agotamiento Emocional</b>	¿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	CA1	A mi si	La mayor parte de la población entrevistada ha manifestado que el desarrollo de las funciones, si le han causado sobrecarga emocional en la que se destaca el cansancio físico. Estos hallazgos encontrados en las personas entrevistadas, podría tener resultados negativos en las personas en la que se afecta el bienestar físico de las mismas
		CA2	Cansancio físico	
		CA3	Sí, cansancio físico	
		CA4	No, me siento todavía capaz a realizar labores, me siento bien	
		RP1	No, normal	

- 
- RP2                    Hijito desde que  
salí he salido  
enferma oyó y hoy,  
hoy recién me  
vengo a sentir  
mejoría ya porque  
una amiga  
enfermera me  
aplico dos  
inyecciones porque  
estaba más muerta  
que viva desde que  
salí he venido con  
molestia
- UIB1                    Mi trabajo me está  
generando mucho  
cansancio físico  
por las largas horas  
de trabajo
- UIB2                    Bueno, en esta  
casa me tratan  
bien, pero desde  
las cinco de la  
mañana me toca  
estar despierta,  
todo el día hago  
muchas cosas y eso  
a veces, me da  
mucho cansancio,  
dolores en el  
cuerpo
- UIB3                    No, las cosas que  
yo hago en este  
trabajo no me caen  
mal, es que es en  
un apartamento y  
es pequeño y solo  
es la señora y su  
marido
-

---

	UIB4	No, porque realizo todos mis oficios que me dijeron como a ellos les gusta, entonces trabajo bien	
	UIB5	Si, pues aparte de hacer los oficios de la casa me toca cuidar los hijos, llevarlos y recogerlos y eso me causa estrés porque tantas actividades en un día no las puedo realizar completas o las hago mal y se enojan	
	UIB6	Hay si, esa casa es muy grande son cinco personas y si supieras lo que me pagan, eso me causa más cansancio jajajaja	
¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	CA1	No, obligada no	En las entrevistas se halló que gran parte de la población no se siente obligada a realizar determinadas labores que le pueden sobreponer carga emocional, pero cabe destacar que, a pesar de no sentirse obligadas, está la
	CA2	No	
	CA3	No, como le puedo decir ahí, es un deber. La obligación y el deber son dos cosas diferentes. No es que esté obligada, pero si	

---

---

	debo ejercer la labor	posibilidad de ser despedidos del trabajo
CA4	Depende del trabajo que me toque hacer soy capaz y si no soy capaz diría que no	
RP1	No	
RP2	¿Como así? (se repite la pregunta) claro	
UIB1	si.	
UIB2	No, yo realizo todo lo que me toca y ellos me dicen porque quiero salir adelante, y ellos me estudian y me dan aja pues lo que necesito	
UIB3	No, en este trabajo no hago nada generen eso que dices, que me sienta aburrida no o cosas así no	
UIB4	No, me piden favores y los	

---

---

		realizo porque son mis jefes
	UIB5	Si
	UIB6	No obligada, pero igual yo las realizo porque si no lo echan a uno

---

*Nota:* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas a la pregunta sobre la sobrecarga emocional en el trabajo, se observa que varias entrevistadas coinciden en experimentar cansancio físico como uno de los principales síntomas de agotamiento emocional. CA2, CA3, UIB1, UIB2 y UIB6 manifiestan explícitamente el cansancio físico como un efecto directo de las largas jornadas laborales y las múltiples tareas que deben realizar. Este cansancio físico, que también puede estar relacionado con una falta de descansos adecuados o una alta carga de trabajo, parece ser uno de los síntomas más comunes entre las trabajadoras domésticas informales; por ejemplo, UIB2 describe cómo comienza a trabajar desde las cinco de la mañana y sigue ocupada todo el día, lo que le causa dolores en el cuerpo, UIB6, por su parte, menciona el cansancio derivado no solo del trabajo físico sino también de la insuficiente remuneración, lo que añade una dimensión de agotamiento emocional relacionado con la insatisfacción laboral.

Otro aspecto relevante que coincide entre varias entrevistadas es la mención del estrés asociado a la multiplicidad de tareas y responsabilidades; UIB5 señala que además de sus labores domésticas, debe cuidar a los hijos de sus empleadores, lo que le genera estrés debido a la dificultad de cumplir con todas las actividades del día. Este sentimiento de presión por cumplir con múltiples tareas también aparece de forma implícita en la respuesta de UIB6, quien menciona la magnitud de la casa y la cantidad de personas que viven allí como factores que incrementan su cansancio; en contraste, algunas

trabajadoras como CA4, RP1 y UIB3 no reportan sentirse afectadas emocionalmente o físicamente, mencionando que sus condiciones de trabajo no les resultan especialmente exigentes, lo que sugiere que las diferencias en las demandas laborales, el tamaño del hogar y la carga de tareas juegan un papel crucial en la percepción de la sobrecarga emocional.

Conjuntamente, en el análisis de las respuestas a la pregunta sobre si las trabajadoras se sienten obligadas a realizar labores que les generan carga emocional, se observa una diversidad de percepciones. La mayoría de las entrevistadas, como CA1, CA2, CA4, RP1 y UIB2, no sienten una obligación directa; algunas, como CA3, diferencian entre el "deber" y la "obligación", señalando que, aunque no se sienten forzadas, reconocen que es parte de su responsabilidad cumplir con sus tareas. Este matiz sugiere que, para algunas trabajadoras, el sentimiento de obligación está ligado más a un compromiso laboral que a una imposición externa; sin embargo, CA4 destaca que su disposición para realizar tareas depende de si siente que puede hacerlo, lo que refleja cierta flexibilidad en su percepción del trabajo.

Por otro lado, algunas trabajadoras como RP2 y UIB1 sí expresan sentirse obligadas; RP2, tras aclarar la pregunta, responde afirmativamente, lo que podría indicar una sensación de presión laboral; UIB1 también confirma sentirse obligada, lo cual sugiere que para estas trabajadoras, la carga emocional proviene de una imposición externa o de la cantidad de responsabilidades que deben cumplir. Esta diferencia en las respuestas puede estar relacionada con las condiciones laborales, las expectativas de los empleadores o las propias aspiraciones personales de las trabajadoras, como en el caso de UIB2, que a pesar de no sentirse obligada, lo justifica por su deseo de "salir adelante", lo que refleja una motivación personal más que una imposición laboral.

## **7.2 Despersonalización en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 6.** *Despersonalización en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó*

Categoría	Pregunta	Entrevistado (a)	Respuesta	Análisis general
<b>Modelo de Maslach Despersonalización</b>	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	CA1	Da impotencia, dan como ganas de decirle la verdad a la otra persona e la cara y dejar todo tirado y buscarme un suggar dady que me mantenga	Entre las personas entrevistadas, se logra identificar la despersonalización en la que gran parte manifiesta impotencia, deseos de renunciar y tristeza en los casos donde no es tratado o tratada de manera amable
		CA2	Con ganas de dejar todo ahí tirado e irme para mi casa a dormir	
		CA3	Como empleada doméstica si uno no es tratado bien pues el empleado se siente se siente inconforme, cierto porque está ejerciendo una función y encima de eso en vez de agradecer el empleador lo maltrata entonces no se siente muy mal uno así como dice la señora (se ríe).	

---

CA4	No pues me duele mucho porque ehh buscando el lado humano me dolería mucho que no me sepa tratar, no respetaría la gente para que igual generaría respeto
RP1	No, bien. En el caso me tratan bien
RP2	Mal pues
UIB1	Me siento muy mal, de tal manera que quisiera renunciar
UIB2	Ummm, yo me siento bien con mi trabajo, cuando estoy triste es que extraño mi familia, pero ellos no me tratan mal
UIB3	Hasta el momento no me he llegado a sentir mal, porque ellos me hablan bien cuando debo cambiar algo

---

---

	UIB4	Jummm, me siento muy mal aunque en este trabajo no me tratan mal, pero cuando he estado en otros y los han hecho me provoca largarme, en uno no volví más, y mande fue por mi plata	
	UIB5	Me siento mal, triste. Un día el niño de la señora estaba enfermo con vomito y yo era toda la mañana realizando oficio y cuidándolo, limpiando el reguero que hacía por su enfermedad, cuando ella llevo me faltaba hacer el jugo y me grito que le diera agua con azúcar, aunque sea si licuar una fruta era muy difícil	
	UIB6	Mal, pero aja que más hace uno si necesita trabajar.	
¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	CA1	Si muy buenas noches, si existen circunstancias, es decir, voy a dar un ejemplo clarito: ese dicho de que el cliente o el superior jefe siempre tiene la razón es mentira	En estas respuestas de las empleadas domésticas entrevistadas, se logra percibir que a la mayoría si le provoca tener una actitud distante, específicamente por

---

---

CA2	Si, con la falta de empatía de la gente, los jefes y de todo el mundo	el trato que lleguen a recibir.
CA3	Si, si existen circunstancias	
CA4	Si a veces, puede ser que necesariamente uno necesite de de ese espacio	
RP1	No	
RP2	Y que es eso? Una circunstancia como así? (se explica la pregunta) mmmm no sé cómo contestarle ahí. Aja yo ya le entendí pero no se (risa) una actitud distante mmmmm yo no sé en esa sino sé que colocar.	
UIB1	Cuando me hablan gritado	

---

- 
- UIB2 Si, cuando estoy cansada, los días que me toca lavar la ropa termino super cansada, también cuando extraño mi familia, o si mi mama está enferma y no le puedo ayudar porque a mí no me dan plata aquí no
- UIB3 Ummm, yo siempre estoy en mi puesto, voy hacer mis cosas y al terminar me voy para mi casa, yo no estoy reunida con ellos. Creo que eso es que estoy distante cierto
- UIB4 Si, cuando el patrón hace comentarios míos a otra persona y no a mí de algo que no le gustas como quedo, en la comida o cosas así
- UIB5 Sí, cuando habla de mí con sus amigas y escucho que no soy buena en muchas cosas por mi edad, pero que al menos sus hijos están bien cuidados
-

---

UIB6	La forma como me tratan y así mismo hago yo
------	---

---

*Nota:* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas sobre cómo se sienten las trabajadoras domésticas cuando no son tratadas de manera amable por sus empleadores, se observa una tendencia común de malestar y frustración entre varias de ellas. CA1, CA2, CA3, CA4, RP2 y UIB1 expresan emociones negativas que van desde la impotencia hasta el deseo de abandonar el trabajo; CA1 y CA2 mencionan de manera explícita las ganas de dejar sus responsabilidades, lo que refleja un sentimiento de hartazgo y desmotivación; CA3 también coincide en sentirse inconforme cuando el trato no es respetuoso, destacando que la falta de agradecimiento por su labor intensifica ese malestar emocional; esta respuesta es similar a la de CA4, quien menciona que el maltrato le dolería profundamente, sugiriendo que el respeto es fundamental para su bienestar emocional en el trabajo. UIB1 expresa claramente su deseo de renunciar ante un trato poco amable, lo que evidencia una afectación emocional significativa.

Por otro lado, RP1, UIB2 y UIB3 presentan una perspectiva diferente; RP1 menciona que se siente bien porque es tratada con respeto, mientras que UIB2, aunque señala sentirse triste a veces, atribuye ese sentimiento a la distancia de su familia y no al trato de sus empleadores; UIB3, al igual que RP1, indica que no ha tenido problemas con el trato de sus empleadores, destacando una comunicación respetuosa cuando debe corregir algo en su labor. Estas trabajadoras coinciden en que, al ser tratadas de manera adecuada, no experimentan malestar emocional, lo que contrasta con el grupo anterior que sí manifiesta sentimientos de impotencia, frustración y deseo de renunciar. Este análisis sugiere que el trato respetuoso y humano por parte de los empleadores tiene un impacto directo en el bienestar emocional y la percepción de satisfacción laboral de las trabajadoras domésticas.

**7.2.1 Realización personal en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 7. Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado(a)</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Maslach: Falta de realización personal</b>	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	CA1	Ahorita no, pero cuando lo he llegado a pensar ha sido por lo mismo porque no ha habido empatía entre el jefe y los trabajadores o cuando yo veo que hay demasiado abuso laboral. Esas son las razones pero por el momentico no me quiero cambiar de trabajo	Lo que se logra percibir en las personas entrevistadas, es que existen ocasiones en la que piensan en cambiar de trabajo en busca de un mejor salario o ingreso que le mejore su calidad de vida. Por otro lado, se manifiesta por problemas de salud, las horas de trabajo, el trato que reciben o por proyectos personales.
		CA2	Buscando un mejor salario	
		CA3	Siempre, siempre pienso en la posibilidad de cambiar de trabajo, siempre y pensando en el sector económico para mejorar el ingreso	

---

CA4	No, depende el trabajo porque si me sale un trabajo para laborar mucho mejor lo haría, eh económicamente y dependiendo de lo que sea si es para mejorar
RP1	Una porque por el proyecto que me salió, tonces si he si he pensado cambiar de trabajo por eso. Porque no tengo quien me trabaje aquí en la casa
P2	las razones para hacerlo, pues que ya me siento cansada pues, o no? Por enfermedad
UIB1	Todos los días jajajaja, pero no puedo hasta encontrar otro, jummm me tratan mal. Con lo mínimo que haga de una me van es hablando remal
UIB2	A veces quisiera que me pagaran, o buscar uno donde me paguen, pero una amiga me dice también que lo que

---

---

me paguen no me va  
alcanzar para todo

UIB3                      Que piense en  
                                 cambiarlo no, pero si  
                                 le pido a Dios que me  
                                 de uno donde me  
                                 paguen más, es que  
                                 gano muy poquito no  
                                 logro pagar todo lo  
                                 que mi hija y yo  
                                 necesitamos y por  
                                 eso me mantengo  
                                 endeudada

UIB4                      Mi frecuencia seria  
                                 todo el tiempo,  
                                 porque quiero salir  
                                 adelante por un  
                                 futuro mejor y aquí  
                                 solo me da para el  
                                 arriendo y comida lo  
                                 que gano

UIB5                      Muy frecuente, por el  
                                 trato que recibo, las  
                                 horas que trabajo y  
                                 todo lo que hago sé  
                                 que debería de ganar  
                                 más

UIB6                      Apenas consiga uno  
                                 mejor, solo que acá  
                                 pagan muy mal en  
                                 todas partes

---

---

<p>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?</p>	CA1	<p>No, no porque es un emprendimiento y eso le ocupa le gasta más tiempo a uno, trabajar de su misma fuente es más responsabilidad más compromiso entonces uno se obstaculiza a hacer ciertas cosas</p>	<p>Entre las personas entrevistadas, se manifiesta que una parte si cree que el empleo en el cual trabajan o trabajaron les ha dado la oportunidad de crecer personalmente, por el apoyo que reciben de remuneración, estudios y emprendimientos. Otros, que son la minoría de los entrevistados, manifiestan que no se les ha dado esa oportunidad de crecer personalmente</p>
	CA2	<p>No, pero ahí se hace el intento de seguir con lo que hay</p>	
	CA3	<p>Si, si mucho bastante he crecido de manera personal</p>	
	CA4	<p>Si he dado con gente humana y si me han apoyado</p>	
	RP1	<p>Lo normal</p>	
	RP2	<p>En el que laboraba si crecí gracias a Dios porque gracias a Dios en lo que invertí lo invertí bien no fui votarata. Mientras que otros creen quien creen quien trabajar y desperdiciar el pesito y después cuando esto ya hace algo malo</p>	

---

---

UIB1	No
UIB2	Si, ya estoy terminado el bachillerato, y ellos me van ayudar a estudiar la universidad, y tengo todo aja, mi comida, donde dormir
UIB3	Que haya crecido no, o que lo pueda hacer jummm, si me suben el sueldo si, de lo contrario solo le doy gracias a Dios y a el trabajo porque el arroz y el aceite no hacen falta
UIB4	Si, porque yo siempre he dicho que cuando uno tiene un trabajo así gane lo más mínimo como yo, uno tiene para conseguir algo, así comida, peor es no tener el empleo
UIB5	No
UIB6	De crecer no, pero al menos llevo la comida a mis hijos

---

*Nota:* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas sobre la frecuencia con la que las trabajadoras domésticas piensan en cambiar de trabajo, se observa que la mayoría de las entrevistadas coinciden en considerar la

posibilidad de un cambio, motivadas principalmente por el deseo de mejorar sus ingresos o por el maltrato en el lugar de trabajo; CA3, CA2, UIB3 y UIB4 mencionan el salario como el factor clave que les lleva a pensar en cambiar de empleo, destacando que lo que ganan actualmente no es suficiente para cubrir sus necesidades o las de sus familias; UIB3, por ejemplo, expresa su frustración por no poder pagar todo lo que necesita para ella y su hija, lo que refleja una falta de realización personal ligada a la insatisfacción económica; del mismo modo, UIB4 piensa en cambiar de trabajo de manera constante porque lo que gana solo le alcanza para el arriendo y la comida, evidenciando una sensación de estancamiento y una falta de progreso personal.

Por otro lado, trabajadoras como CA1, UIB1, UIB5 y UIB6 también piensan en cambiar de trabajo, pero sus razones están más relacionadas con el trato recibido y las condiciones laborales; CA1 menciona la falta de empatía y el abuso laboral como factores clave que le han hecho considerar un cambio en el pasado, mientras que UIB1 y UIB5 mencionan el maltrato y las largas horas de trabajo como razones principales para querer renunciar; UIB1, en particular, señala que la tratan mal constantemente, lo que le lleva a pensar en cambiar de trabajo todos los días. UIB6, aunque se queja de los bajos salarios, también indica que estaría dispuesta a cambiar apenas consiga algo mejor, lo que refleja una constante insatisfacción con su situación laboral actual. En resumen, la falta de realización personal de las trabajadoras se vincula tanto a las precarias condiciones económicas como a las relaciones laborales negativas, lo que genera en muchas de ellas una necesidad frecuente de buscar alternativas que mejoren su calidad de vida y bienestar emocional.

En el análisis de la percepción sobre el crecimiento personal a partir del tipo de empleo, se observa una variedad de experiencias entre las trabajadoras; algunas como CA1 y CA2 sienten que el empleo actual no les ha ofrecido oportunidades para crecer personalmente, citando la falta de tiempo y compromiso que limita su desarrollo. En contraste, trabajadoras como CA3 y CA4 reportan un crecimiento significativo, destacando el apoyo recibido y la posibilidad de avanzar en sus proyecciones

personales; por ejemplo, CA4 valora el apoyo de personas humanas en su entorno laboral, mientras que UIB2 menciona que ha podido avanzar en su educación gracias al respaldo de su empleador; sin embargo, trabajadoras como RP1 y UIB3 encuentran que el crecimiento es limitado o solo adecuado para satisfacer necesidades básicas, como la comida, y otras, como UIB1, UIB5 y UIB6, no perciben un crecimiento personal significativo, aunque valoran la estabilidad que su empleo les proporciona para cubrir necesidades inmediatas.

### **7.2.2 Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 8.** Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado (a)</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Karasek: Demanda psicológica</b>	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	CA1	Ay no, mejorando primero que todo el salario, la gente que trabaja en casa gana muy poquito, pa todo lo que hacen, porque si uno que es su casa y uno lo hace y termina cansado ahora peor esa gente, tendría que ser más compensatorio, mejorar el horario que tuvieran más reconocimiento tan no solamente por el empleador sino también por el Estado que tuvieran más beneficios	Las entrevistadas sugieren que aumentar el salario se puede mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas, al igual que brindarle sus prestaciones sociales y beneficios de parte del Estado.  RP2 manifiesta que creando más empresas se puede mejorar las condiciones de trabajo mediante emprendimientos personales.

- 
- |     |   |
|-----|---|
| CA2 | No sé, como subiéndole más el salario, pagándole todo con prestaciones, todo lo de ley  |
| CA3 | Mejorándole valga la redundancia su que lo que la su salario que tengan que tengan sus prestaciones ellas se sienten más sienten mejor atendidas por decirlo así por ejemplo saben que tienen que trabajar, pero son bien consensadas con su con su con sus prestaciones ¡ya! |
| CA4 | Si, he porque hay personas que de verdad no valoran ese trabajo y deberían de ser por la parte humana porque todos somos seres vivos y todos tenemos sentimientos   |
| RP1 | Una para mí, sería como aumentar el sueldo y porque ya la edad que uno esta puesta ya uno no entra más en eso de deci como le dicen a eso, salud y pensión. Entonces ya por la edad ya uno ya no le facilisilitan más eso, solamente salud y riesgos                          |
-

- 
- RP2 Creando más empresas para generar más empleo o no? Pues creando cosas más diferentes porque ejemplo si yo traigo varias arta maquinas genero más empleo porque pongo a más gente a trabajar, si coloco una galería genero más empleo porque coloco más gente a trabajar, creo yo no se
- UIB1 Que se les dé un mejor trato y se nos mejore condiciones para trabajar
- UIB2 Jejejeje.Yo ni se, de eso no de no
- UIB3 Si todos pagaran bien, por ahí hablan de que tenemos derechos de mejor salario, pero ni los ricos cumplen eso
- UIB4 Pues digo yo que para mejorar la calidad del trabajador en subirle el sueldo o que en toda parte cumplan con lo que la ley esa del trabajador se cumpla en toda parte, en toda Colombia.
- UIB5 Si logro emplearme en una empresa que gane más y tenga derecho a las prestaciones sociales
-

---

	UIB6	Si pagaran más plata, no tienen en cuenta que todo está caro.	
¿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?	CA1	No	Entre las entrevistadas, la mayoría manifiesta que no han experimentado actitudes hostiles por parte de sus jefes. Otra parte afirma que ha experimentado hostilidades que le provocan estrés como nos dice CA4.
	CA2	No, porque yo si los mando pa la eme	
	CA3	No porque los jefes como le dije somos directamente nosotras entonces no, en esa parte le puedo decir que no	
	CA4	Si a veces ha tocado con personas que de verdad son muy estresantes	
	RP1	Bien, si bien	
	RP2	Ah no	
	UIB1	Eso que es... pues hostiles... Aaaaa, si claro se me quitan las ganas de hacer las cosas con gusto	
	UIB2	No, yo soy como de su familia, pero aja, uno sabe que no es de ahí. Y hago todo bien	
	UIB3	No señora	

---

---

UIB4	No, los patrones que tengo ahora me hablan bien
UIB5	Si
UIB6	Si, el que tiene su plata siempre se las da

---

*Nota:* Elaboración propia

Para mejorar las condiciones de trabajo de las empleadas domésticas informales, las trabajadoras coinciden en que es crucial abordar varios aspectos clave; en primer lugar, hay un consenso claro sobre la necesidad de aumentar el salario, que es visto como fundamental para reconocer adecuadamente el trabajo realizado; CA1, CA2, CA3, y UIB4 enfatizan que un salario más alto, junto con las prestaciones sociales y beneficios adecuados, mejoraría significativamente la calidad de vida de las trabajadoras; CA1 menciona que el salario actual es insuficiente para el esfuerzo realizado, y destaca la importancia de un salario más compensatorio y un reconocimiento mayor tanto por parte de los empleadores como del Estado; CA2 y CA3 también abogan por un aumento en el salario y la inclusión de prestaciones, argumentando que estas mejoras ayudarían a las trabajadoras a sentirse más valoradas y satisfechas.

Además del aumento salarial, las trabajadoras también sugieren mejorar el trato y las condiciones laborales en general; UIB1 y CA4 subrayan la necesidad de un trato más humano y respetuoso, indicando que el reconocimiento del esfuerzo y el respeto hacia las trabajadoras son cruciales para su bienestar emocional; RP1 también menciona que, además del salario, es importante asegurar beneficios de salud y pensión, especialmente para las trabajadoras mayores. Otros, como RP2, proponen soluciones más estructurales, como la creación de más empleos a través de nuevas empresas o iniciativas, lo cual podría generar un entorno laboral más equitativo y ampliar las oportunidades

disponibles. Así las cosas, la mejora de las condiciones laborales para las empleadas domésticas debería centrarse en un aumento salarial significativo, la inclusión de prestaciones sociales y un trato más humano. Estos cambios no solo mejorarían su situación económica y emocional, sino que también contribuirían a un entorno laboral más justo y respetuoso.

En las respuestas obtenidas respecto a la pregunta sobre actitudes hostiles en el trabajo, se observa que la mayoría de las trabajadoras no experimentan hostilidad por parte de sus empleadores; por ejemplo, CA1, CA2, CA3, RP1, RP2, UIB2, UIB3, y UIB4 mencionan que no enfrentan este tipo de actitudes o que tienen una buena relación con sus jefes; sin embargo, CA4, UIB1, UIB5, y UIB6 sí han experimentado hostilidad en algún momento, lo que afecta negativamente su disposición y desempeño laboral; UIB1 señala que estas actitudes disminuyen su motivación para realizar su trabajo con gusto, mientras que UIB5 y UIB6 coinciden en que el trato que reciben de sus empleadores, especialmente aquellos con poder económico, les genera incomodidad y afecta su desempeño. Este contraste refleja cómo el trato interpersonal en el entorno laboral puede influir significativamente en la calidad y motivación de las trabajadoras.

### **7.2.3 Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 9.** Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado (a)</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo</b>	En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te	CA1	No, yo ahorita en el que estoy puedo tomar determinaciones, pausas, yo puedo determinar qué día trabajo, que día no trabajado, día para descansar, mi horario para mi es flexible	Estos resultados de las entrevistadas reflejan una variedad en la toma de decisiones y controlar el trabajo en el que unas manifiestan la capacidad de realizar sus labores sin

---

<p>encuentras limitada en tu autonomía laboral? ¿Puedes compartir ejemplos que ilustren tu respuesta?</p>	CA2	<p>Eso es dependiendo porque a veces usted se encuentra con buenos jefes y hay veces que no, entonces es como dependiendo, la libertad o sea que tanta libertad le dan a usted de expresión de todo eso</p>	<p>limitarse en la autonomía; en cambio, otras manifestaron que sus empleadores tienen limitadas y esto puede inducir a que manifiesten estrés.</p>
	CA3	<p>Si, si me siento en la capacidad de tomar decisiones</p>	
	CA4	<p>Si claro, me siento capaz</p>	
	RP1	<p>Si</p>	
	RP2	<p>Pues yo creo que si</p>	
	UIB1	<p>Yo, si me siento capacitada, pero uno llega a trabajar a esas casas y no ... todo lo debe hacer cuando ellos digan y eso uno se demora más.</p>	
	UIB2	<p>Hay no sé, pues te explico, yo hago todo como desde un principio mi tía me dijo, pero si organizo yo como o cuando pues hago las cosas, pues los jueves lavo baños, los lunes lavo y así.</p>	

---

- 
- UIB3 Si, como tengo buena experiencia eso me ha ayudado a organizar el trabajo que se necesita en una casa, pero hay patrones que le dicen a uno como y cuando entonces uno lo hace así. Un ejemplo a mí me parece bien lavar los baños sábados y miércoles, pero la patrona me dice que lo haga lunes y viernes entonces yo lo hago así.
- UIB4 No, yo trabajo como ellos digan, algunas veces lo hago diferente a ver si les gusta si no dicen nada lo sigo haciendo como ellos digan.
- UIB5 Me encuentro limitada, pues siempre me repiten que ellos son los que mandan y las cosas se hacen como ellos digan, cuando opino algo, ya un digo nada.
- UIB6 Yooo, en casa ajena, noooo mija
-

---

¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	CA1	No instrucciones, hay una ruta. Por lo menos hay un horario para levantarse, de qué hora a qué hora preparo tal cosa, sé a qué horas hacer el jugo para que se conserve frio, sé a qué horas me arreglo, sé a qué horas saco los productos para venderlos y también sabe a qué horas más o menos uno va terminando	Entre los entrevistados a pesar de existir una variabilidad, la mayoría manifiesta que siguen instrucciones estrictas para evitar problemas como nos dice UIB4. CA1 manifiesta que no son instrucciones sino más bien una ruta que hay que seguir para realizar las labores diarias. Fueron pocas de las entrevistadas en la que aseguraron decidir la forma en la que lleven sus tareas domésticas.
	CA2	Las dos	
	CA3	Puedo decidir la forma, podemos decidir la forma de que se lleve a cabo la las tareas	
	CA4	No, yo puedo decidir soy capaz de decidir cien por ciento	
	RP1	Claro, si yo decido por lo que yo voy hacer por lo que me toca hacer, como hago las cosas. Si	
	RP2	Sigo instrucciones no será	
	UIB1	Yo hago lo que ellos dicen mejor.	

---

---

UIB2	Sigo las instrucciones, uno debe hacer en una casa ajena como va hacer uno lo que le da la gana.
UIB3	Sigo instrucciones directas si ellos las dan.
UIB4	Sigo lo que me dicen mejor, para evitar problemas.
UIB5	Hago lo que ellos dicen.
UIB6	Sigo instrucciones, la gente es muy jodida.

---

*Nota.* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas sobre el control y la autonomía en el trabajo de las trabajadoras domésticas, se observa una división significativa en la experiencia de las entrevistadas; las respuestas indican que la capacidad de tomar decisiones y controlar el trabajo diario varía considerablemente entre las trabajadoras. CA1, CA3, CA4, RP1, y RP2 reportan un alto grado de autonomía en sus roles, señalando que tienen la capacidad de tomar decisiones sobre su horario y las tareas diarias; por ejemplo, CA1 menciona que puede establecer su propio horario y días de descanso, mientras que CA3 y CA4 también expresan sentirse capaces de tomar decisiones sobre su trabajo, sugiriendo un grado significativo de control en sus tareas.

Por otro lado, varias trabajadoras, como UIB1, UIB4, UIB5, y UIB6, enfrentan limitaciones en su autonomía laboral; UIB1 y UIB4 mencionan que deben seguir las instrucciones de sus empleadores rigurosamente, lo que a veces afecta la eficiencia de su trabajo. UIB5 indica sentirse restringida por las órdenes constantes de sus empleadores y siente que su opinión es poco valorada; UIB6 simplemente

declara que no tiene control en las casas ajenas; estos ejemplos destacan cómo el nivel de autonomía puede depender en gran medida de las actitudes y requisitos de los empleadores, afectando la capacidad de las trabajadoras para manejar su propio trabajo de manera efectiva.

El análisis de las respuestas sobre la capacidad para decidir la forma en que se llevan a cabo las tareas revela una clara distinción entre las trabajadoras que tienen autonomía y aquellas que siguen instrucciones estrictas. Las entrevistadas CA1, CA3 y CA4 indican que tienen una considerable libertad para decidir cómo realizar sus tareas; CA1 menciona que sigue una ruta establecida pero tiene control sobre el horario y el proceso, mientras que CA3 y CA4 destacan su capacidad para decidir cómo llevar a cabo las tareas de manera flexible y autónoma.

En contraste, varias trabajadoras, como RP2, UIB1, UIB2, UIB3, UIB4, UIB5 y UIB6, reportan que deben seguir instrucciones estrictas de sus empleadores, estas trabajadoras parecen tener menos control sobre la manera en que realizan sus tareas y deben adherirse a las directrices dadas para evitar problemas. Por ejemplo, UIB2 y UIB6 subrayan que deben cumplir con las instrucciones de sus empleadores para adaptarse a las expectativas y evitar conflictos, lo que limita su capacidad para decidir cómo llevar a cabo su trabajo.

#### **7.2.4 Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó**

**Tabla 10.** *Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas informales de Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó*

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado(a)</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Karasek: Apoyo social en el trabajo</b>	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones	CA1	A Dios, porque ya un emprendimiento yo a quien le digo	Entre las entrevistadas, hay variabilidad al acudir a alguien dentro del trabajo; algunas manifestaron tener a quien en situaciones que
		CA2	Si	

---

difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	CA3	Si, si tengo si tenemos, tengo a quien acudir ahí a en alguna en cualquier situación ahí nos apoyamos nosotras	le generen estrés por los servicios generales, otras aseguraron que no, es decir, no tener a quien acudir en momentos de estrés.
	CA4	Si porque hay patronos que a uno le han dado confianza para uno apoyarse en ellos	
	RP1	En la con mi amiga, con la compañera	
	RP2	Si, sí sé a quién acudir	
	UIB1	No.	
	UIB2	Si, yo hablo con mi tía y ella me da consejos	
	UIB3	No, solo son dos personas y son marido y mujer a donde quien corro pues jajajajaj	
	UIB4	Yo, jummm voy es hablando con ellos para que no haya problemas	
	UIB5	No	
	UIB6	No	

---

---

¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	CA1	Pues social como tal no, pero por lo menos yo le vendo comida a unas entidades bancarias, las personas de entidades bancarias y yo siento como ese respaldo de parte de ellos, el agradecimiento.	En las respuestas dadas por estas entrevistadas, se resalta que la mitad más uno manifiesta que si han recibido el apoyo social para favorecer su calidad de vida, destacando el apoyo a aquellos que les brinda el servicio. El resto manifestó que no recibe el apoyo social que le permita fortalecer su calidad de vida.
	CA2	Si	
	CA3	Si, si he recibido el apoyo que creo que es necesario	
	CA4	Si, si lo considero que si	
	RP1	Si	
	RP2	Pues cuando trabajaba supuestamente si supuestamente	
	UIB1	No, ni un poquito pues	
	UIB2	Yo sí, ellos me están apoyando hacer alguien en la vida	
	UIB3	No, normal	
	UIB4	No	
UIB5	No		

---

---

UIB6

No

---

*Nota:* Elaboración propia

El análisis de las respuestas sobre el apoyo social en el trabajo revela una notable división entre las trabajadoras que cuentan con redes de apoyo y aquellas que no; entrevistadas como CA2, CA3, CA4, RP1 y RP2 reportan que tienen a alguien dentro de su entorno laboral a quien pueden acudir en situaciones difíciles o estresantes; CA3 y CA4 destacan la confianza que tienen en sus patrones y en sus colegas, mientras que RP1 menciona el apoyo de una amiga y una compañera. En contraste, las entrevistadas UIB1, UIB3, UIB5 y UIB6 indican la ausencia de apoyo social en su entorno laboral, con UIB1 y UIB5 expresando que no tienen a nadie a quien recurrir y UIB3 señalando que solo hay dos personas en su entorno laboral, limitando su capacidad de recibir apoyo. Esta diferencia en el acceso al apoyo social refleja una variabilidad significativa en la experiencia laboral, afectando la capacidad de las trabajadoras para manejar el estrés y las dificultades en su entorno de trabajo.

Las respuestas sobre el apoyo social recibido en el trabajo que fortalezca la calidad de vida y la satisfacción laboral muestran una clara división entre las trabajadoras que perciben un respaldo positivo y aquellas que no lo experimentan. Entrevistadas como CA2, CA3, CA4, RP1, y en menor medida CA1, indican que sí reciben algún tipo de apoyo que contribuye a su satisfacción y calidad de vida laboral; CA1 menciona el respaldo recibido de clientes de entidades bancarias, mientras que CA2, CA3, y CA4 sienten que el apoyo recibido es adecuado y satisfactorio. En contraste, las entrevistadas UIB1, UIB2, UIB3, UIB4, UIB5, y UIB6 reportan una ausencia de apoyo social significativo; UIB1, UIB3, UIB4, UIB5, y UIB6 destacan la falta de respaldo, con UIB1 y UIB2 señalando que no perciben apoyo en absoluto o solo en una medida mínima.

Ahora bien, se procede a hacer este análisis en el contexto de Ibagué:

### 7.2.5 Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

**Tabla 11.** Agotamiento emocional en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

Categoría	Pregunta	Entrevistado (a)	Respuesta	Análisis general
<b>Modelo de Maslach: Agotamiento Emocional</b>	¿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	IB1	No me siento agotada, siempre me mantengo activa cuando tengo mañana desde las 2 estoy mirando que no me quede el tiempo para llegar tarde y cuando tengo tarde descanso toda la mañana para poder llegar con energía a trabajar	En las entrevistas se percibe que el agotamiento en los colaboradores es normal dentro de la labor que cumplen, ya que es de constante movimiento y además emocionalmente indican que no existe carga emocional directamente por la labor que cumplen, ni la puede generar otros aspectos externos.
		IB2	No me sobrecargo de ninguna manera, me gusta lo que hago siempre trato de hacer mi ambiente para mí misma. Si un jefe llega de mal genio busco no chocar con ellos	
		IB3	A veces siento cansancio físico únicamente porque estoy en movimiento constante y el trabajo es de pie todo el día, además de eso en	

---

los otros aspectos  
estoy bien

IB4 El cansancio es  
solo físico, porque  
tengo que subir y  
bajar escaleras  
todo el día pero de  
resto el trabajo es  
bien es tranquilo

IB5 Llevo muchos años  
en este trabajo y  
últimamente solo  
me siento cansada  
físicamente de las  
piernas por estar  
de pie y  
caminando

IB6 Pocas veces me  
siento agotada,  
casi siempre  
cuando tengo  
turno noche de  
seguido pero de  
resto no siento  
cansancio

IB7 A veces siento  
cansancio porque  
hago movimientos  
constantes y  
repetitivos todo el  
día, además el  
agacharse subir  
escaleras, y  
caminar todo el  
día hace que al  
final me sienta  
muy cansada

---

---

	IB8	No, nunca me siento cansado
¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?	IB1	No, uno va concentrado a lo que le toca hacer. Y siempre son las mismas labores, nada diferente
	IB2	No es que sea obligado, a veces nos toca entrar donde de pronto alguien está muriendo y así uno no quiera le toca, así uno lleve 12 años en esto dice pobrecito y pues es el trabajo entonces toca
	IB3	No genera carga emocional, es una labor operativa los supervisores no generan carga tampoco
	IB4	No tengo carga emocional, todo es muy tranquilo, los jefes tampoco generan carga
	IB5	A veces algunas personas que son odiosas generan malos momentos, pero uno no puede hacer nada es mejor ignorar pero

---

---

		de resto bien las labores no generan carga emocional
	IB6	Pocas veces es así, cuando es así es porque de pronto los supervisores lo ponen a uno a hacer cosas que no son del área o a apoyar a otros y no me gusta
	IB7	No genera carga emocional, es una labor operativa siempre se hace lo mismo en los servicios y los superiores no generan carga
	IB8	No me ponen a hacer tareas que no son o diferentes a las de siempre entonces no generan carga emocional, ni de ninguna manera

---

*Nota:* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas de las trabajadoras domésticas formales de Ibagué respecto al agotamiento emocional, se observa una tendencia significativa hacia la identificación del cansancio físico como el principal problema, con menos mención de síntomas emocionales o psicológicos. Las trabajadoras IB1, IB2, IB4 y IB8 reportan una falta general de agotamiento emocional, mencionando que el cansancio es principalmente físico o que se maneja eficazmente con estrategias como descansos

adecuados o adaptaciones en su rutina laboral. Por otro lado, las trabajadoras IB3, IB5, IB6 y IB7 reconocen experimentar cansancio físico debido a la naturaleza de sus tareas, que incluyen estar de pie durante largos períodos, realizar movimientos repetitivos, y subir y bajar escaleras; sin embargo, todas estas respuestas indican que el cansancio físico no ha conducido a un agotamiento emocional significativo, y muchas trabajadoras encuentran maneras de gestionar su bienestar físico a través de descansos o ajustes en su trabajo.

La coincidencia principal en las respuestas es que, aunque el cansancio físico es común, no parece haber una correlación directa con agotamiento emocional en la mayoría de los casos, la mayoría de las trabajadoras formales de Ibagué no reportan problemas emocionales significativos asociados con su trabajo, a diferencia de las trabajadoras informales en otras ciudades, quienes tienden a experimentar una mayor carga emocional. Esta diferencia podría reflejar el impacto de un entorno laboral más estructurado y formal en Ibagué, que puede ofrecer mejores condiciones de trabajo y apoyo en comparación con el entorno más informal y posiblemente menos regulado en Cali, Quibdó y Roberto Payán.

En general, las trabajadoras domésticas formales de Ibagué parecen no experimentar una carga emocional significativa en sus labores diarias; las respuestas indican que, en su mayoría, las tareas asignadas son repetitivas y consistentes, lo que contribuye a una falta de estrés emocional asociado con el trabajo. La trabajadora IB1 menciona que se mantiene concentrada en sus tareas sin sentir carga emocional, mientras que IB2 reconoce que el trabajo puede implicar enfrentar situaciones difíciles, como asistir a personas en condiciones críticas, pero esto no se traduce en una carga emocional constante. Las trabajadoras IB3, IB4, IB7, y IB8 también reportan que sus labores no generan carga emocional, y los supervisores no contribuyen a un ambiente estresante. Sin embargo, IB5 y IB6 destacan que, ocasionalmente, el trato con personas difíciles o la asignación de tareas no relacionadas con su área pueden generar momentos de incomodidad, aunque esto no es la norma; en conjunto, los datos

sugieren que las trabajadoras en Ibagué tienen una experiencia laboral relativamente estable en términos emocionales, con cargas emocionales limitadas y bien manejadas.

### 7.2.6 *Despersonalización en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué*

**Tabla 12.** *Despersonalización en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué*

Categoría	Pregunta	Entrevistado (a)	Respuesta	Análisis general
<b>Modelo de Maslach Despersonalización</b>	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.	IB1	Bien siempre estoy bien, los supervisores están bien después de que uno haga lo que tiene que hacer y no se meta en problemas	Se puede evidenciar con las entrevistas que la despersonalización se evidencia, principalmente por personas como compañeros o jefes directos, no específicamente por el empleador
		IB2	Un poco disgustada, porque uno siempre trata de dar lo mejor y a veces son groseras	
		IB3	No he vivido estas situaciones donde a uno lo traten mal	
		IB4	Los jefes siempre están bien, ellos nunca me han tratado mal, siempre son amables	
		IB5	Nunca me ha pasado que los jefes me traten mal, eso no pasa	
		IB6	Nunca me ha pasado, pero me aburriría del trabajo si eso pasara	

---

	IB7	No me ha ocurrido, ni he visto que alguien pasara por eso	
	IB8	En el poco tiempo que llevo acá no me ha pasado, nunca me han tratado mal	
¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?	IB1	Cuando los compañeros son odiosos con uno, pero uno habla con los supervisores para que metan control	De los 8 entrevistados 3 indican inconvenientes directamente con los compañeros, uno ha evidenciado que esto pase, pero no le ha pasado directamente y los 4 restantes no han tenido inconvenientes
	IB2	Si uno a veces llega y saluda y no lo saludan uno busca distanciarse y ya	
	IB3	No se presentan estas circunstancias, llevo trabajando mucho tiempo y he trabajado con muchas personas y no me ha pasado	
	IB4	No, nunca se han dado estos casos, trabajo normalmente con una compañera y todo va muy bien	
	IB5	No, los jefes no generan estas situaciones y pues tampoco trabajo con compañeros entonces no pasa	
	IB6	Algunas veces, algunos compañeros tienen falta	

---

---

	de responsabilidad y afectan el trabajo
IB7	No se ha presentado esta situación, pero sí sé que algunas veces pasa
IB8	Nunca me ha pasado esto, si yo haga bien mi trabajo no se van a generar situaciones que provoquen problemas

---

*Nota:* Elaboración propia

En Ibagué, las trabajadoras domésticas formales generalmente reportan experiencias positivas en cuanto al trato que reciben de sus empleadores; la mayoría de las respuestas coinciden en que no han experimentado situaciones en las que no sean tratadas de manera amable; trabajadoras como IB1, IB4, IB5, IB6 y IB8 indican que nunca han sido tratadas mal por sus empleadores y que, incluso en casos hipotéticos, esta falta de amabilidad no afectaría gravemente su desempeño o satisfacción en el trabajo. En contraste, IB2 menciona que el trato grosero ocasional puede causar disgusto, aunque no se profundiza en experiencias específicas, sugiriendo que las situaciones de maltrato no son la norma; IB3 y IB7 también refuerzan que no han vivido ni observado tratos negativos, lo cual es consistente con el patrón general observado en las respuestas. Las trabajadoras domésticas formales en Ibagué parecen experimentar un entorno de trabajo en el que el trato amable por parte de los empleadores es la norma, contribuyendo a un ambiente laboral positivo y sin evidencias significativas de despersonalización.

En Ibagué, las trabajadoras domésticas formales muestran una variedad de experiencias respecto a la adopción de actitudes distantes en su entorno laboral, la mayoría, como IB3, IB4, IB5, y IB8, reportan que no han enfrentado circunstancias que las lleven a adoptar una actitud distante, indicando una estabilidad en sus relaciones laborales y una buena armonía con sus supervisores y compañeros;

por otro lado, IB1 menciona que una actitud distante puede surgir cuando los compañeros son difíciles, aunque trata de manejar la situación comunicándose con los supervisores; IB2 señala que la falta de reciprocidad en los saludos puede llevar a distanciamiento, mientras que IB6 observa que la irresponsabilidad de algunos compañeros puede afectar el ambiente de trabajo. En general, mientras que algunos casos aislados de distanciamiento se mencionan, la tendencia general parece ser una experiencia laboral positiva con pocas razones para desarrollar actitudes distantes.

### 7.2.7 Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

**Tabla 13.** Falta de realización personal en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

Categoría	Pregunta	Entrevistado(a)	Respuesta	Análisis general
<b>Modelo de Maslach: Falta de realización personal</b>	¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?	IB1	No, porque me he sentido bien y mi pensamiento es llegar lejos en este trabajo	Se puede evidenciar con las entrevistas del personal que no sienten deseos de cambiar de trabajo o de buscar nuevas oportunidades.
		IB2	De vez en cuando para poder ganar más dinero y superarme un poco mas	
		IB3	No considero cambiar de trabajo porque me siento muy cómoda	
		IB4	No, estoy muy contenta con mi trabajo	
		IB5	No he pensado en cambiar de trabajo, llevo mucho tiempo en este y me gusta	

---

	IB6	Algunas veces, por falta de responsabilidad de algunos compañeros	
	IB7	No he pensado cambiar de trabajo por la comodidad que me da el trabajo, ya estoy acostumbrada	
	IB8	He pensado de cambiar de trabajo por cuestiones familiares	
¿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?	IB1	Si, me ha sucedido bastante. Desde que me dejaran trabajar con la edad que tengo y que me afilien a todo y el sueldo me dé para comprar mis cosas	A nivel general los entrevistados indican percepción en el crecimiento que ellos han podido obtener de manera personal por su labor
	IB2	Si, por que me compre mi moto y estaba estudiando	
	IB3	Si, si he comprado cosas materiales para el hogar	
	IB4	Si me da una independencia económica de mis hijos, porque así si puedo apoyar para la casa	

---

---

IB5	Si, me ha servido para crecer y sacar mis hijos adelante
IB6	Si, he podido conseguir algunas cosas
IB7	Si, conseguir cosas materiales para el hogar como electrodomésticos
IB8	Si, pues algunas cosas he podido tener

---

*Nota:* Elaboración propia (2024)

En Ibagué, las trabajadoras domésticas formales muestran una tendencia general hacia la estabilidad en sus empleos, aunque hay algunas excepciones. La mayoría, como IB1, IB3, IB4, IB5, y IB7, expresan una alta satisfacción con su trabajo actual, indicando que no han considerado cambiar de empleo debido a la comodidad y el ajuste positivo que experimentan; estos testimonios sugieren que se sienten realizadas y estables en sus posiciones, valorando la seguridad y la satisfacción que obtienen de sus roles actuales.

Por otro lado, IB2 y IB6 han considerado la posibilidad de cambiar de trabajo en busca de mejores oportunidades económicas o debido a la falta de responsabilidad de algunos compañeros, lo que podría afectar su experiencia laboral; IB8 menciona razones familiares como un factor para pensar en el cambio, destacando cómo las circunstancias personales pueden influir en la decisión de cambiar de empleo. En conjunto, mientras que la mayoría de las trabajadoras no consideran el cambio de trabajo debido a su satisfacción y estabilidad, hay una pequeña proporción que lo considera por razones económicas, interpersonales o personales.

En el análisis de las respuestas sobre la falta de realización personal entre las trabajadoras domésticas formales de Ibagué, se observa una coincidencia significativa en que la mayoría de las entrevistadas sienten que su empleo ha contribuido positivamente a su crecimiento personal y material. IB1, IB2, IB3, IB4, IB5, IB6, IB7, y IB8 coinciden en que su trabajo ha tenido un impacto beneficioso en sus vidas; todas mencionan que su empleo les ha permitido lograr objetivos personales, como adquirir bienes materiales, mantener independencia económica, y proporcionar apoyo a sus familias.

Los aspectos comunes en las respuestas destacan que las trabajadoras valoran el impacto positivo de sus empleos en términos de adquisición de bienes materiales y capacidad de apoyo económico; esta satisfacción con el empleo parece estar estrechamente vinculada a la sensación de realización personal, ya que cada una de ellas ha logrado objetivos que contribuyen a su bienestar general y a la mejora de su situación económica; la consistencia en las respuestas refleja un alto grado de realización personal y satisfacción en el ámbito laboral, con un enfoque particular en la independencia económica y el logro de metas materiales.

### **7.2.8 Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué**

**Tabla 14.** *Demanda psicológica en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué*

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado (a)</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis general</b>
<b>Modelo de Karasek: Demanda psicológica</b>	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?	IB1	No creo que algo se deba mejorar estoy bien	Los entrevistados indican distintos puntos respecto a las mejoras, ya que perciben esta pregunta en los aspectos que directamente les afecta como los implementos, distribución del trabajo, indicaciones o no perciben la necesidad de mejora.
		IB2	Mas atención a los materiales de trabajo y más respeto a la función que hacemos de parte de los empleados asistenciales	

---

	IB3	Algunos implementos de trabajo para hacer el trabajo más cómodo	
	IB4	Mejor distribución del trabajo	
	IB5	No sé, nunca lo he pensado creo que todo está bien	
	IB6	Que todos cumplan con sus actividades como son	
	IB7	Que nos den cosas para trabajar mejores	
	IB8	Todo está bien, no veo que se deba cambiar	
¿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?	IB1	Compañeros que, si le ponen problemas a uno, pero yo no les pongo cuidado	Además, se evidencia más inconformidad con lo que refiere a el trabajo entre compañeros que con los jefes de la empresa.
	IB2	De parte de mis jefes no, de parte de mis compañeros sí, pero pocas veces afecta	
	IB3	Los supervisores a veces no dan indicaciones apropiadas o claras	

---

---

	que en ocasiones afectan los lineamientos que ya nos habían explicado
IB4	En el tiempo que llevo no me ha pasado, todos son muy amables desde los jefes hasta los compañeros, siempre hago todo bien
IB5	Nunca de parte de nadie
IB6	A veces algunos compañeros son groseros, pero yo no les pongo cuidado porque los jefes si son muy amables
IB7	A veces algunos no son claros y hacen que pueda salir mal el trabajo, pero no son malos u odiosos
IB8	No, los coordinadores son muy bien y con los compañeros con los que me ha tocado trabajar me ha ido bien

---

El análisis de las respuestas sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas formales de Ibagué muestra una división en las percepciones y sugerencias; por un lado, IB1, IB5, y IB8 expresan una satisfacción general con sus condiciones laborales actuales y no consideran que se necesiten cambios significativos. Estas trabajadoras parecen contentas con su situación y no identifican áreas de mejora, lo que sugiere que se sienten adecuadamente apoyadas y que sus necesidades básicas están siendo satisfechas.

Por otro lado, IB2, IB3, IB4, IB6, y IB7 ofrecen recomendaciones específicas que reflejan preocupaciones sobre la comodidad y la eficiencia en su trabajo; IB2 y IB3 destacan la necesidad de una mejor atención a los materiales de trabajo y la provisión de implementos adecuados para facilitar las tareas. IB4 sugiere una mejor distribución del trabajo, mientras que IB6 y IB7 abogan por la implementación adecuada de las tareas y la provisión de mejores herramientas para trabajar; estas respuestas indican que estas trabajadoras perciben áreas concretas que podrían mejorarse para optimizar su experiencia laboral y reducir la demanda psicológica asociada con su trabajo.

En las respuestas analizadas sobre la experiencia de actitudes hostiles en el trabajo, se observa que IB1 y IB6 reportan la presencia de actitudes hostiles por parte de algunos compañeros, pero indican que no les afecta significativamente en su desempeño laboral, ya que se centran en no prestarles atención; IB2 también menciona actitudes hostiles de compañeros, aunque señala que estas situaciones afectan poco su trabajo. En contraste, IB3 experimenta problemas con la claridad de las indicaciones de los supervisores, lo que afecta su capacidad para seguir los lineamientos establecidos, por otro lado, IB4, IB5, IB7, y IB8 no reportan actitudes hostiles y describen un entorno laboral en el que tanto jefes como compañeros son amables y cooperativos, lo que sugiere un ambiente de trabajo positivo para estas trabajadoras.

### 7.2.9 Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

**Tabla 15.** Control sobre el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

Categoría	Pregunta	Entrevistado (a)	RESPUESTA	Análisis general
<b>Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo</b>	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?	IB1	No, porque uno no puede tomar decisiones	Los entrevistados indican que no cuentan con capacidad de decisiones puesto que en el contexto que ellos laboral se manejan protocolos de bioseguridad ya que prestan servicio en un hospital y los parámetros de limpieza se deben seguir como se les indica
		IB2	En todas partes es lo mismo debe ser como en otro país porque siempre hay reglas y se deben asumir	
		IB3	No se puede tener autonomía por que se deben seguir los protocolos	
		IB4	Uno sigue los protocolos, pero si en algunas ocasiones toman en cuenta las observaciones	
		IB5	Si a veces depende de lo que sea, porque igual están los protocolos	
		IB6	Siempre lo escuchan a uno, pero toca seguir protocolos	

---

	IB7	Los protocolos se deben seguir, entonces siempre se deben seguir	
	IB8	Están los protocolos de limpieza y por donde trabajamos toca seguirlos	
¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?	IB1	Si, toca hacer caso a los protocolos	En las entrevistas todos los colaboradores indicaron que toca seguir instrucciones estrictas
	IB2	Instrucciones, porque tenemos un espacio de trabajo por parejas y un cronograma de lo que debemos hacer	
	IB3	Toca seguir instrucciones estrictas	
	IB4	A veces el orden de las tareas, pero si toca seguir las instrucciones de limpieza	
	IB5	Las instrucciones están entonces es mejor seguirlas	
	IB6	Siempre es mejor seguir las instrucciones	

---

---

IB7	Me toca seguir instrucciones estrictas
IB8	Toca seguir las instrucciones

---

*Nota:* Elaboración propia

En el análisis de las respuestas sobre la autonomía laboral en trabajadoras domésticas formales de Ibagué, se observa una tendencia general hacia la falta de autonomía debido a la necesidad de seguir protocolos establecidos; las respuestas de IB1, IB2, IB3, y IB7 coinciden en que el control sobre el trabajo diario está restringido por la obligación de seguir reglas y protocolos específicos; IB1 menciona directamente la imposibilidad de tomar decisiones, mientras que IB2 y IB3 destacan que, a pesar de las reglas uniformes, no hay espacio para la autonomía personal. IB7 también refuerza la idea de que los protocolos limitan la toma de decisiones.

Por otro lado, IB4, IB5, IB6, y IB8 reconocen la existencia de protocolos pero también indican que, en ciertos casos, hay margen para realizar observaciones y adaptaciones dentro del marco de trabajo. IB4 y IB6 sugieren que las observaciones pueden ser tomadas en cuenta, mientras que IB5 y IB8 subrayan que, aunque se deben seguir los protocolos, existe cierto grado de flexibilidad en cómo se implementan; en resumen, mientras que una parte significativa de las trabajadoras percibe una limitación en su autonomía debido a las normas estrictas, otras experimentan un equilibrio entre el cumplimiento de protocolos y la posibilidad de hacer ajustes basados en sus observaciones.

Se evidencia que la mayoría de las trabajadoras domésticas formales en Ibagué tienden a seguir instrucciones estrictas en lugar de decidir la forma en que llevan a cabo sus tareas; las respuestas de IB1, IB3, IB7, y IB8 indican que las trabajadoras deben adherirse a protocolos y directrices rigurosas, limitando su flexibilidad en la ejecución de tareas. IB2 señala que, aunque hay un cronograma y espacio

para trabajar en parejas, las instrucciones siguen siendo predominantes. IB4 menciona que, aunque puede haber cierta flexibilidad en el orden de las tareas, las instrucciones de limpieza son obligatorias. IB5 y IB6 también refuerzan que seguir las instrucciones establecidas es la norma. En general, estas respuestas sugieren que la capacidad de tomar decisiones sobre la forma de realizar las tareas es limitada, y las trabajadoras deben ajustar sus métodos a las directrices y protocolos establecidos por sus empleadores.

### 7.2.10 Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

**Tabla 16.** Apoyo social en el trabajo en Trabajadoras domésticas formales de Ibagué

Categoría	Pregunta	Entrevistado(a)	Respuesta	Análisis general
<b>Modelo de Karasek: Apoyo social en el trabajo</b>	¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?	IB1	Con los supervisores y ellos le ayudan a uno	Todos los entrevistados indican por lo menos una persona con quien pueden contar dentro de la organización sea compañero, supervisor, del lugar donde están en misión o sus jefes
		IB2	Si, primeramente a los jefes uno habla con ellos y son muy comprensivos, algunos compañeros también	
		IB3	Si, a los compañeros y dependiendo de lo que pase voy donde los jefes	
		IB4	Si con todos puedo contar	
		IB5	Siempre busco a mis compañeras	
		IB6	Siempre puedo contar con alguien	

---

	IB7	En las compañeras, casi siempre hablo con quienes comparto turno y si algo grave sucede hablo con los supervisores	
	IB8	Si puedo contar con todos	
¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?	IB1	Si se preocupan y estoy muy agradecida por el apoyo que me han dado	Los 8 colaboradores entrevistados indican que perciben apoyo social por parte de la empresa
	IB2	Si, por que cada vez que he tenido un problema me han ayudado	
	IB3	Ocasionalmente	
	IB4	Si siempre recibo apoyo y todo lo que hacen en la empresa para mejorar me gusta	
	IB5	Si me parece que tenemos apoyo en la empresa y me beneficia	

---

---

IB6	Siempre recibimos apoyo
IB7	A veces, depende del caso
IB8	Si, la verdad me parece que nos apoyan

---

Nota. Elaboración propia (2024)

El análisis de las respuestas sobre el apoyo social en el trabajo revela un panorama mayoritariamente positivo para las trabajadoras domésticas formales en Ibagué. La mayoría de las entrevistadas, como IB1, IB2, y IB7, destacan que cuentan con el apoyo de sus supervisores y compañeros en situaciones difíciles o estresantes; esta capacidad de acudir a figuras de autoridad y colegas ofrece un respaldo crucial en momentos complicados, y la comunicación abierta con ambos grupos es claramente valorada; las respuestas de IB3 y IB6 también reflejan un entorno en el que la disponibilidad de apoyo es una característica constante, ya sea a través de compañeros o supervisores.

Por otro lado, es notable que las trabajadoras se sienten respaldadas principalmente por sus supervisores y compañeros inmediatos, como indican IB4, IB5, e IB8, quienes aseguran que pueden contar con alguien en casi todas las circunstancias; esto sugiere que el entorno laboral en Ibagué fomenta una red de apoyo social sólida, donde la colaboración y la comunicación efectiva entre empleados y supervisores contribuyen a manejar el estrés y resolver problemas, la consistencia en las respuestas refleja un sentido general de seguridad y apoyo que probablemente contribuye al bienestar emocional y la satisfacción en el trabajo.

### **7.3 Factores que generan mayores niveles de síndrome de burnout y estrés en trabajadores del servicio doméstico que laboran de manera formal e informal**

Tras las pruebas de recolección de la información, se realiza el análisis de estas llegando a establecer cuáles son las diferencias del síndrome de burnout y estrés en trabajadoras domésticas formales e informales de diferentes regiones de Colombia.

#### **7.3.1 Modelo De Maslach: Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional se ve reflejado entre ocho entrevistadas del servicio doméstico informal (CA1-CA2-CA3- RP2-UIB1-UIB2-UIB5-UIB6), los síntomas que indican agotamiento emocional se atribuyen al cansancio físico, largas jornadas de trabajo, múltiples tareas, deterioro de la salud y falta de motivación.

Las trabajadoras del servicio doméstico manifiestan situaciones donde esta carga emocional se la asocian al verse obligadas a perder su empleo por no cumplir con las actividades que, aunque no están dentro de su contrato deben de realizar.

Es importante resaltar lo que expresa la entrevistada CA3 UIB2, quien aclara que en su trabajo tiene deberes por cumplir y eso no significa que la estén obligado y que no se siente obligada hacer nada, lo que hace es por lograr un futuro mejor para ella, esta perspectiva positiva podría contribuir a una menor carga emocional.

#### **7.3.2 Modelo de Maslach Despersonalización**

Los resultados de las entrevistas arrojan de manera general presencia de despersonalización en el lugar de trabajo como empleada del servicio doméstico, manifestando emociones negativas, poco interés en el trabajo, las ganas de cambiar de trabajo, desmotivación laboral, tristeza, al enfrentarse a situaciones de maltrato verbal por sus jefes.

El trato desagradable de los jefes es fundamental para despersonalizar, ya que es muy importante tener una buena relación laboral y la buena comunicación con los empleadores o jefe4s.

Los factores que influyen en tomar una actitud distante se relacionan a diferentes situaciones emocionales, como falta de valoración laboral, el mal humor, dificultades personales, y malos tratos, estas situaciones causan lo que llamamos desconexión emocional y la adopción de una actitud negativa.

### **7.3.3 Modelo de Maslach: Falta de realización personal**

Los resultados de las entrevistas arrojan que la falta de realización personal en el ámbito se asocia sobre todo a la mala remuneración económica, mal trato de los jefes, jornadas de trabajo, sobre carga laboral, el casación, problemas personales y enfermedades adquiridas por múltiples tareas.

Lo expresado anteriormente muestra la necesidad de mejorar las condiciones salariales, los horarios y las cargas laborales para mejorar la satisfacción y el sentido de realización personal.

### **7.3.4 Modelo de Karasek: Demanda Psicológica**

Los resultados muestran las condiciones de afectación por inconformidad de las condiciones laborales en trabajadoras domésticas informales de diferentes regiones de Colombia, Roberto Payan, Santiago de Cali y Quibdó.

Sobre todo, no satisface el salario recibido, las actividades que realizan, los turnos que les toca cumplir, el trato recibido en sus lugares de trabajo, causando estrés, desmotivación laboral, pero que por falta de oportunidades les toca continuar en su trabajo.

La mayoría de las empleadas del servicio doméstico informal entrevistadas coinciden en que sus condiciones laborales pueden mejorar con un aumento de sueldo que retribuya las jornadas largas de trabajo, y todas las actividades que deben de realiza. También resaltan la generación de más empleo formal para empleadas doméstico, de esta forma podrían mejorar su calidad de vida.

El trato recibido para algunas como UIB1 Y CA4 también juega un papel muy importante, un buen trato hacia las personas te permite reconocer que independientemente de una posición social, o

un empleo en el servicio doméstico son personas con necesidades y por eso cumplen con sus compromisos, compromisos que si se llega a un mejor trato serian realizados con ganas.

### **7.3.5 Modelo de Karasek: Control sobre el trabajo**

Se logra identificar varios ítems sobre la capacidad de toma de decisiones y control sobre el trabajo de servicio doméstico informal en estas regiones de Colombia. CA1 Y CA2, resaltan que para el control que se pueda tener en la organización y/o toma de decisiones en el trabajo como empleada del servicio doméstico informal depende de la clase de jefes que lleguen a tener, que le permitan tomar decisiones en las que su trabajo sea más flexible basado en la experiencia que tengan en el cargo.

En cambio, CA3, CA4, RP1, RP2, UIB3, sienten y se les permite tomar decisiones de cómo pueden organizar sus tareas laborales. El resto de las empleadas encuestadas manifiestan no sentirse en capacidad y no exactamente por falta de experiencia, si no por la poca comunicación y confianza que sus jefes depositan en ellas, ya que en la mayoría de las ocasiones son controladores.

Es importante resaltar la autonomía laboral como un componente crítico en la experiencia de trabajo de las trabajadoras domésticas informal. La capacidad de tomar decisiones y participar activamente en el proceso laboral puede afectar no solo la percepción de control, sino también la presencia de factores estresantes.

### **7.3.6 Modelo de Karasek: Apoyo social en el trabajo**

En resumen, los resultados presentados indica que trabajadoras del servicio domésticas valoran y reciben de manera positiva el apoyo social en sus lugares de trabajo. Estas experiencias pueden influir significativamente en el bienestar y la satisfacción laboral de las trabajadoras del servicio doméstico, importante lograr tener una buena comunicación cuando hay un tema que puede generar malestar para evitar problemas laborales o desmotivación.

Otras empleadas del servicio doméstico mencionan limitaciones en la comunicación puesto que no pueden compartir cómo se sienten, lo que les genera un estado bajo nivel de estado emocional, dado que sus jefes solo se preocupan por el cumplimiento a las tareas asignadas.

La falta de apoyo emocional genera un ambiente negativo para el rendimiento laboral que contribuye al estrés de las trabajadoras. Al momento en que sus jefes presentan inconformidad por la insatisfacción en la realización de sus tareas es factor de negatividad para entrar a un diálogo que les permita llegar a acuerdos positivos, y ocasiona un bloqueo de carga de estrés en estas trabajadoras del servicio doméstico.

Pero por otro lado los trabajadores del servicio doméstico formal por tener la oportunidad de convivir con más personas que sus jefes ya que tienen compañeros siendo en total más de 80 colaboradores, 4 supervisores, la SISO, el gerente de la empresa, todo el personal del hospital con el que pueden empatizar en sus jornadas de trabajo y el área administrativa de la empresa, tienen la oportunidad de tener una red de apoyo grande, donde además de seguir su conducto regular en dado caso que una calamidad doméstica o algo extraordinario ocurra pueden recurrir a diferentes personas sea para un consejo, unas palabras de aliento, desahogarse o lo que necesiten en dado caso que lo sientan necesario.

#### **7.4 Niveles de síndrome de burnout y estrés trabajadores en trabajadores domésticos que laboran de manera informal y formal.**

##### ***7.4.1 Puntuación criterio de evaluación MBI en trabajadoras del servicio doméstico informal***

El Síndrome de Burnout se caracteriza por la presencia de niveles elevados de Agotamiento Emocional y Despersonalización, junto con un bajo nivel de Realización Personal (Osorio, 2024). Para que se presenten indicios del síndrome Burnout la categoría agotamiento emocional y despersonalización deben ser altos y realización personal bajo; al consolidar los datos se obtienen los

siguientes resultados en cuanto al padecimiento o no del Síndrome de Burnout en trabajadoras del servicio doméstico que laboran informal en las ciudades de Cali, Quibdó y Roberto Payan.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de cada criterio con las puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico.

**Tabla 17.** *puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico.*

<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje de Trabajadoras del servicio doméstico</b>
<b>Cansancio emocional</b>	27 a 54	Alto	5	42%
	19 a 26	Medio	3	25%
	0 a 18	Bajo	4	33%
<b>Despersonalización</b>	10 a 30	Alto	7	58%
	6 a 9	Medio	0	0%
	0 a 5	Bajo	5	42%
<b>Realización personal</b>	40 a 56	Alto	6	50%
	34 a 39	Medio	1	42%
	0 a 33	Bajo	5	8%

*Nota:* Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, en las trabajadoras del servicio doméstico que realizaron la encuesta de las ciudades de Cali, Quibdó y Roberto Payan con un total de 12 personas que realizaron la encuesta, en el criterio de cansancio emocional el 42% arrojó un nivel alto, el 25% arrojó un nivel medio y solo el 33% arrojó un nivel bajo. El cansancio está relacionado a la disminución de energía,

sentimiento de desgaste emocional y físico asociados a una sensación de frustración y fracaso en el trabajo.

El segundo criterio que se tiene en cuenta para analizar los indicios de Burnout es la despersonalización en donde se evidencio que el 58% presentan un nivel alto y el 42% presentan un nivel bajo. Vivieron estos niveles por problemas de empatía, desconexión emocional y sensación de automatización.

En el tercer criterio de la escala esta la categoría de realización personal, el análisis revela que el 50% de la muestra, revela haber alcanzado un nivel alto y el 42% muestra un nivel medio. No obstante, el 8% muestra nivel bajo en la realización personal que indica indicios de Burnout en este criterio.

#### **7.4.2 Puntuación criterio de evaluación MBI en trabajadoras del servicio doméstico que laboran formal**

Al consolidar los datos se obtienen los siguientes resultados en cuanto al padecimiento o no del Síndrome de Burnout en trabajadoras del servicio doméstico que laboran formal en la ciudad de Ibagué.

En la Tabla 18, se muestran los resultados de cada criterio con las puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico.

**Tabla 18.** Puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y el porcentaje de las trabajadoras del servicio doméstico.

<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje de Trabajadoras del servicio doméstico</b>
<b>Cansancio emocional</b>	27 a 54	Alto	0	0%
	19 a 26	Medio	0	0%
	0 a 18	Bajo	8	100%
<b>Despersonalización</b>	10 a 30	Alto	0	0%

---

	6 a 9	Medio	1	11%
	0 a 5	Bajo	7	89%
<b>Realización personal</b>	40 a 56	Alto	4	50%
	34 a 39	Medio	1	12%
	0 a 33	Bajo	3	38%

---

*Nota:* Elaboración propia

En la tabla anterior, en las trabajadoras del servicio doméstico que realizaron la encuesta de la ciudad de Ibagué con 8 personas, en el primer criterio sobre cansancio emocional se observa que el 100% de los participantes presentan un nivel bajo en la que se interpreta que las trabajadoras del servicio doméstico formal no presentan cansancio emocional en su jornada laboral.

En el segundo criterio de la despersonalización, el 89 % presenta un nivel bajo, el 11 % un nivel medio y el 0 % de los participantes un nivel alto, revelando que las trabajadoras del servicio doméstico formal encuestadas no presentan indicios de Burnout.

En el tercer y último criterio que corresponde a la realización personal, el 50% presenta un nivel alto, el 12% un nivel medio y el 38% un nivel bajo, en la que se interpreta que la mitad de los trabajadores no presentan indicios de Burnout en esta categoría.

#### **7.4.3 Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en trabajadoras del servicio doméstico informal**

En este apartado se realiza el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS) en trabajadoras informales del servicio doméstico de las ciudades de Cali, Quibdó y Roberto Payan.

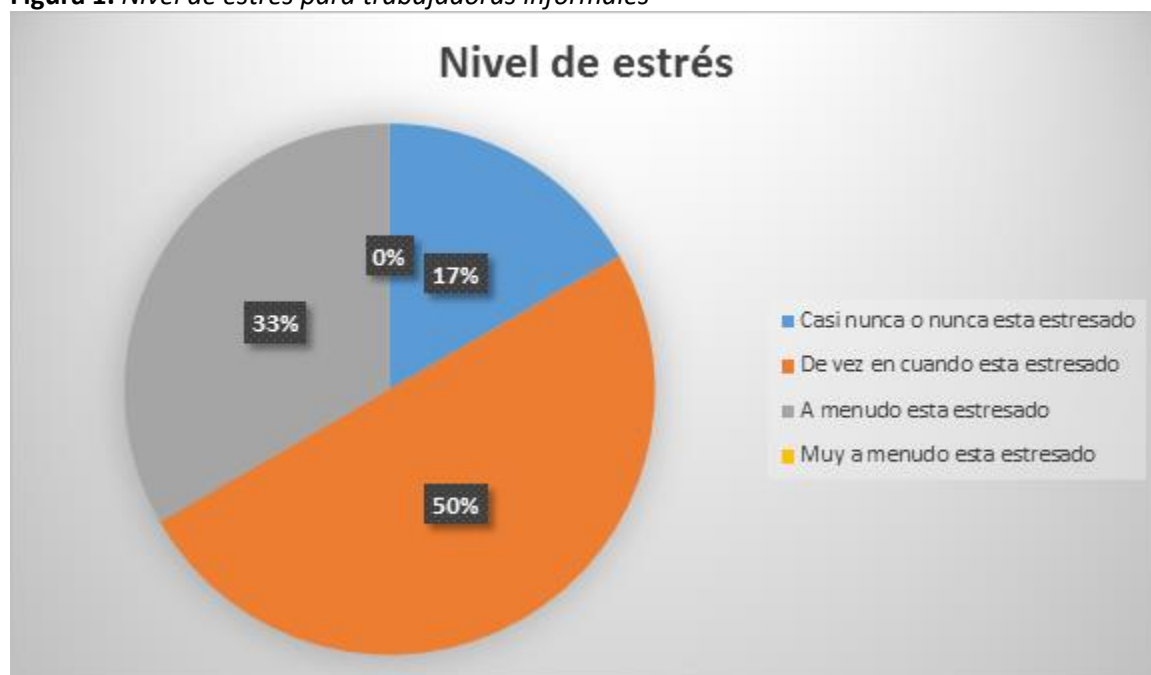
A continuación, se presentan los resultados obtenidos junto con su respectivo análisis porcentual:

**Tabla 19.** Resultados escala de Estrés Percibido (PSS), para trabajadoras informales.

Nivel de estrés	Numero de trabajadoras domésticas informales	Porcentaje de la muestra
0-14 Casi nunca o nunca esta estresado	2	17%
15-28 De vez en cuando esta estresado	6	50%
29-42 A menudo esta estresado	4	33%
43-56 Muy a menudo esta estresado	0	0%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 1.** Nivel de estrés para trabajadoras informales



*Nota:* Elaboración propia

Los resultados muestran una distribución variada en los niveles de estrés percibidos dentro de la muestra de trabajadoras informales del servicio doméstico; se destaca que el 50% presenta que “de vez en cuando esta estresado” y el 33% muestra que “a menudo esta estresado”. La categoría “muy a

menudo esta estresado” cuenta con un 0%. Esto indica que la mayoría de los participantes experimentan algún grado de estrés en la jornada laboral.

En ese orden de ideas, en la categoría “casi nunca o nunca esta estresado” cuenta con un 17%, lo que indica que una pequeña parte de la muestra reporta bajos niveles de estrés percibido. Estos resultados muestran una visión de la percepción del estrés en la población de trabajadoras del servicio doméstico informal.

#### **7.4.4 Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en trabajadoras del servicio doméstico formal**

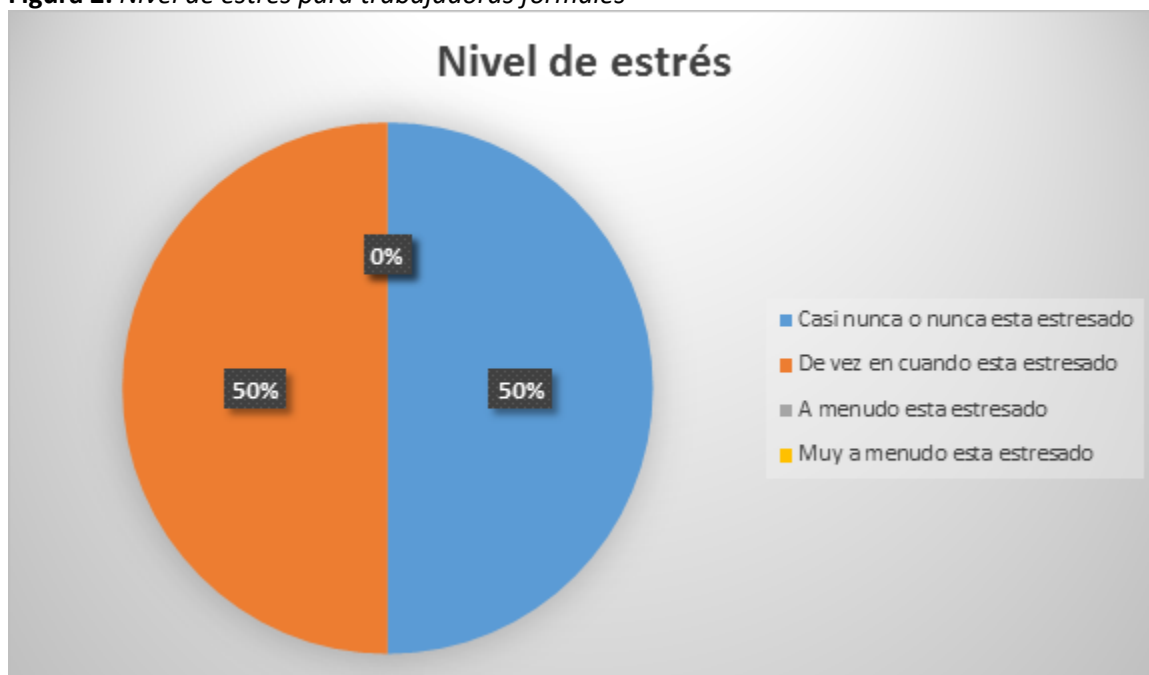
En este apartado se realiza el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS) en trabajadoras formales del servicio doméstico de la ciudad de Ibagué

**Tabla 20.** Escala de Estrés Percibido (PSS) en trabajadoras formales del servicio doméstico de la ciudad de Ibagué

<b>Nivel de estrés</b>	<b>Numero de trabajadoras domésticas informales</b>	<b>Porcentaje de la muestra</b>
0-14 Casi nunca o nunca esta estresado	4	50%
15-28 De vez en cuando esta estresado	4	50%
29-42 A menudo esta estresado	0	0%
43-56 Muy a menudo esta estresado	0	0%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 2.** Nivel de estrés para trabajadoras formales



*Nota:* Elaboración propia

Los resultados muestran una distribución variada en los niveles de estrés percibidos dentro de la muestra de trabajadoras formales del servicio doméstico, se destaca que el 50% presenta que “de vez en cuando esta estresado” y el 50% muestra que “casi nunca o nunca esta estresado”. Esto indica que la mitad experimentan algún grado de estrés en la jornada laboral y la otra mitad casi nunca o nunca. Las categorías “a menudo esta estresado” y “muy a menudo esta estresado” cuenta con un 0% de la población en la que se aplicó el formulario en línea

Estos resultados muestran una visión baja de la percepción del estrés en la población de trabajadoras formales del servicio doméstico.

Así las cosas, el análisis de los niveles de estrés entre trabajadoras domésticas formales e informales revela diferencias importantes en la percepción y frecuencia del estrés laboral, en la población de trabajadoras informales, el estrés es más prevalente: un 50% reporta estar "de vez en cuando estresado" y un 33% indica que "a menudo está estresado". Este 83% combinado sugiere que el trabajo informal en el servicio doméstico conlleva más factores estresantes, posiblemente vinculados a

la falta de estabilidad laboral, condiciones precarias, ausencia de beneficios laborales o inseguridad económica. El hecho de que ninguna trabajadora informal haya reportado estar "muy a menudo estresada" podría reflejar una tendencia a subestimar el estrés o una resignación a sus condiciones laborales, lo que no necesariamente implica que su estrés sea bajo. En cambio, solo un 17% de las trabajadoras informales mencionan que "casi nunca o nunca están estresadas", lo que sugiere que el trabajo informal presenta desafíos constantes que impactan su bienestar emocional.

Por otro lado, las trabajadoras formales presentan una distribución mucho más equilibrada y menos intensa de estrés, el 50% indica estar "de vez en cuando estresado", mientras que el otro 50% reporta "casi nunca o nunca estar estresado". La ausencia de casos en las categorías de "a menudo" o "muy a menudo estresado" sugiere que el empleo formal, con sus beneficios asociados como la seguridad social, la estabilidad contractual y mejores condiciones laborales, puede amortiguar el impacto del estrés en esta población. La formalidad en el empleo parece proporcionar una estructura que protege parcialmente a las trabajadoras del estrés constante que enfrentan sus contrapartes informales, reflejando así un entorno laboral más favorable en términos de salud mental y estabilidad emocional.

Finalmente, se hace un análisis comparativo como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 21.** *Análisis comparativo entre trabajadoras formales e informales*

<b>Factores clave</b>	<b>Trabajadoras formales</b>	<b>Trabajadoras informales</b>
<b>Modelo de maslach: agotamiento emocional</b>	Niveles bajos de agotación emocional. La mitad "casi nunca" experimenta estrés, la otra mitad "de vez en cuando" estresada.	Niveles moderados de agotación emocional. El 50% "de vez en cuando" estresado, el 33% "a menudo" estresado.
<b>Modelo de maslach: despersonalización</b>	Baja despersonalización; las trabajadoras formales suelen tener interacciones laborales más	Moderada despersonalización. Algunas trabajadoras mencionan actitudes hostiles ocasionales, lo que afecta su distanciamiento en el trabajo.

---

	positivas, con compañeros y jefes más accesibles.	
<b>Modelo de maslach: falta de realización personal</b>	Menor percepción de falta de realización personal. La mayoría de los trabajadores reportan logros como estabilidad económica, adquisición de bienes e independencia.	Mayor percepción de falta de realización personal, con énfasis en dificultades para superarse y alcanzar metas personales. Algunos mencionan la necesidad de mejorar las condiciones laborales para lograr crecimiento.
<b>Modelo de karasek: demanda psicológica</b>	Moderada demanda psicológica. Aunque el trabajo implica seguir protocolos, las condiciones laborales y el apoyo social disminuyen el impacto psicológico.	Alta demanda psicológica, la falta de estabilidad y condiciones laborales adecuadas genera una mayor presión emocional y estrés.
<b>Modelo de karasek: control sobre el trabajo</b>	Bajo control sobre el trabajo. Las trabajadoras formales deben seguir protocolos estrictos, lo que limita su capacidad de tomar decisiones.	Muy bajo control sobre el trabajo, las trabajadoras informales enfrentan aún más restricciones en su autonomía laboral, con reglas impuestas sin flexibilidad.
<b>Modelo de karasek: apoyo social en el trabajo</b>	Alto apoyo social; la mayoría reporta tener con quién contar, ya sean compañeros o supervisores, lo que les ayuda en situaciones difíciles.	Apoyo social moderado, algunos trabajadores informales encuentran respaldo en compañeros, pero reportan menos estructura organizativa y apoyo formal de superiores.

---

*Nota:* Elaboración propia

**Trabajadoras Formales:** Tienden a experimentar menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, con un mayor apoyo social y percepción de realización personal; sin embargo, el control sobre su trabajo es limitado debido a la necesidad de seguir protocolos estrictos.

**Trabajadoras Informales:** Experimentan más estrés y agotamiento emocional, así como una mayor demanda psicológica debido a la inestabilidad laboral y las condiciones precarias; el apoyo social es más variable, y hay una mayor percepción de falta de realización personal y muy bajo control sobre el trabajo.

## 8 Conclusiones

La principal causa de estrés en los trabajadores domésticos, tanto formales como informales, se encuentra en la carga física y emocional de sus tareas diarias, así como en las interacciones con sus empleadores y compañeros. Los trabajadores formales suelen reportar estrés relacionado con la carga física debido a la repetición de tareas y la necesidad de cumplir con protocolos estrictos, mientras que los trabajadores informales tienden a experimentar mayor inestabilidad laboral y presiones económicas, lo que aumenta sus niveles de estrés; además, en ambos grupos, las relaciones interpersonales juegan un rol clave, ya que los conflictos o falta de apoyo de compañeros o supervisores exacerbaban el agotamiento emocional.

En los trabajadores informales, los niveles de estrés y burnout están más vinculados a la inestabilidad laboral, la falta de beneficios y la incertidumbre respecto al futuro económico, lo que incrementa su desgaste emocional; en contraste, los trabajadores formales experimentan burnout principalmente cuando las expectativas laborales no coinciden con sus habilidades o cuando sienten que no tienen control sobre su trabajo. Los factores clave que generan estrés en ambos grupos incluyen la falta de apoyo social y la sobrecarga de trabajo, aunque los trabajadores informales suelen reportar mayor estrés debido a la precariedad de sus condiciones laborales.

Los trabajadores domésticos que laboran de manera informal tienden a presentar niveles más altos de síndrome de burnout y estrés en comparación con los formales; esto se debe a la falta de estabilidad, menores beneficios laborales y la ausencia de un sistema de apoyo formal en sus empleos. Los trabajadores formales, si bien también reportan **estrés** y burnout, cuentan con estructuras más claras y reglas definidas, lo que en algunos casos puede mitigar los efectos del estrés a largo plazo; sin embargo, la percepción de falta de autonomía y la sobrecarga física siguen siendo factores significativos en ambos grupos.

## 9 Bibliografía

- Apiquian Guitart, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas. Universidad Anáhuac México Norte*. Obtenido de <https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/psicologia/sites/default/files/inline-files/sindrome%20burnout.pdf>
- Balladares Ponguillo , K., & Hablick Sánchez, F. (2017). *Burnout: el síndrome laboral. Revista de estudios empresariales y empresariales , vol. 1 , núm. 1 , 2017*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/html/>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Calderon, A. F. (2020). *Factores de riesgo psicosocial; una perspectiva crítica de la realidad del servicio doméstico bajo el modelo de tercerización en el municipio de Tabio, Cundinamarca. (2020). Trabajo de grado Univerdidad ECCI.*
- Cano Correa , C., Jaimes Parada , E., & Echeverry Cuellar , J. (2024). *Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia" Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/3cf9f944-13f9-41ea-b4a5-57781d1f1294/content>
- Carrasco, M. (2021). *Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(1), 431–448. Obtenido de <https://doi.org/10.46661/lexsocial.5493>
- Casafus Galvis, D. (2023). *Análisis de las condiciones legales de las trabajadoras domésticas en Colombia. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria.*
- casanova, L. (2023). *Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género: novedades en el trabajo doméstico. Editor CVN de FECYT*. Obtenido de [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2023/05/CV\\_casanova\\_martin\\_laura.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2023/05/CV_casanova_martin_laura.pdf)
- Chona, F. (2020). *Condiciones y efectos para la salud en el trabajo de ama de casa. Investigación Uniminuto.*
- De Ávila, U. R. (2024). *Caracterización del síndrome de Burnout en amas de casa residentes en el barrio Rodrigo de Bastidas de la ciudad de Santa Marta.*
- García, P. H. (2020). *Condiciones laborales y salud mental en el trabajo doméstico en Colombia. Revista Colombiana de Psicología*, 29(2), 55-70.
- Goyes Moreno, I. (2012). *Los principios del derecho laboral y la seguridad social dinamizan la jurisprudencia constitucional en Colombia. Entramado*, 8(2), 168-183.
- Hammarström, P. R. (2023). *Somatic symptoms in burnout in a general adult population. Journal of Psychosomatic Research*, 168(111217), 111217. . Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2023.111217>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9 (de la edición anterior)*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Hernández-Montaño, A., & González-Tovar, J. (2019). *redictores de la ansiedad en mujeres con trabajo remunerado. Informes Psicológicos, 19(2)*, pp. 11-23. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v19n2a01>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.* Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Infobae. (2024). *Realidad en Colombia: el 65% de las empleadas domésticas tienen ingresos por debajo del 50% del salario mínimo.* Obtenido de <https://www.infobae.com/colombia/2024/09/07/realidad-en-colombia-el-65-de-las-empleadas-domesticas-tienen-ingresos-por-debajo-del-50-del-salario-minimo/>
- Kulakova, O. (2017). *Universality of the construct Maslach Burnout Inventory in a Latin American context.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3589/358953728005/>
- Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno, (70)*, 110–120. . Obtenido de <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marínez, J., & Marichal, F. (2016). *La Satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. Universidad de la Laguna. Tenerife, España.*
- Ministerio de Trabajo. (2024). *“El trabajo doméstico es trabajo” campaña para promover los derechos de las trabajadoras domésticas.* Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2024/junio/-el-trabajo-domestico-es-trabajo-campa%C3%B1a-para-promover-los-derechos-de-las-trabajadoras-domesticas>
- Naranjo Pereira, M. (2009). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. Revista Educación, 33 (2),171-190.[fecha de Consulta 18 de Septiembre de 2024]. ISSN: 0379-7082.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Ordoñez, C. C. (2022). *Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia" Una mirada documental". Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, 4(2)*, 62-66.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). . (2018). *Condiciones laborales y estrés en trabajadoras domésticas en América Latina. OIT.*
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Quiénes son los trabajadores domésticos. Organización Internacional del Trabajo.* . Obtenido de <https://www.ilo.org/es/temas/trabajadores-domesticos/quienes-son-los-trabajadores-domesticos>
- Organización Internacional del Trabajo. . (2021). *Informe sobre las condiciones laborales en el trabajo doméstico.* .
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Estres.* Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Durán, V., del Carmen, Y., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). *Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 29(107)*, 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Patlan, J. P. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Universidad del Norte.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Rodríguez, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral . Universidad de la Laguna.* Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral>
- Ruiz, M. G. (2019). *Trabajo formal e informal en Colombia: Un análisis comparativo de las condiciones laborales. Estudios Laborales Latinoamericanos, 15(1)*, 78-93.

- Saborío Morales Lachiner, H. M. (2015). *Síndrome de Burnout. Medicina. pierna. Costa Rica [Internet]. marzo de 2015 [consultado el 18 de septiembre del 2024]; 32(1): 119-124. .* Obtenido de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en).
- Salas Durazo, I. A. (2023). *Las condiciones laborales de las empleadas domésticas. ¿Dignificación o precariedad?. La ventana. Revista de estudios de género, 7(58), 148-184. Epub 28 de agosto de 2023.* Obtenido de <https://doi.org/10.32870/lv.v7i58.7671>
- Sánchez Chávez, H., & Hernández Gracia, T. (2017). *Síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación de nivel medio superior. Instituto de ciencias económico administrativas. División de posgrado. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.* Recuperado el noviembre de 3 de 2022, de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14940/sindrome%20de%20burnout.pdf?sequence=2>

## 10 Anexos

### 10.1 Anexo I: Modelo de entrevista

---

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

---

---

Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador? Comparte ejemplos o vivencias.
Modelo de Maslach • Despersonalización	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? Cuales?
Modelo de Maslach • Falta de realización personal:	Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?
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 uno de las proyecciones que tiene o tenía en sus pensamientos?
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
Modelo de Karasek • Demanda psicológica:	¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted? ¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?
Modelo de Karasek • 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?
Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?

---

---

Modelo de Karasek    ¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones  
• Apoyo social en    difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?  
el trabajo

Modelo de Karasek    ¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de  
• Apoyo social en    vida y satisfacción laboral?  
el trabajo

---