



Agotamiento y Burnout en el Trabajo Doméstico: Una Mirada a la Realidad de las Trabajadoras  
en Medellín y Cali

Astrid Julieth Zapata Galeano

Ana María Rodríguez Villegas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Agotamiento y Burnout en el Trabajo Doméstico: Una Mirada a la Realidad de las Trabajadoras  
en Medellín y Cali

Astrid Julieth Zapata Galeano

Ana María Rodríguez Villegas

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de especialista en gestión  
psicosocial en contextos de trabajo.

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

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

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Virtual

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Febrero 2025

### **Dedicatoria**

Con profunda gratitud, dedico este trabajo a las valientes mujeres que día a día transforman hogares en Medellín y Cali. Sus historias, luchas y sonrisas han sido el corazón de esta investigación, que nace del deseo de darles la visibilidad y el reconocimiento que merecen. A mi familia y amigos, que han sido mi refugio y fortaleza: cada palabra de aliento, cada abrazo y cada momento de comprensión han hecho posible este sueño.

Mi más sincero agradecimiento a quienes me guiaron en este viaje académico. A mis maestros y tutor, que con sabiduría y pasión me enseñaron a ver el mundo desde nuevas perspectivas. Sus enseñanzas no solo han enriquecido mi investigación, sino que han tocado nuestra vida de manera que trascienden lo académico, inspirándome a ser mejores investigadoras y ser humano.

## **Agradecimientos**

Con el corazón lleno de gratitud, quiero honrar a cada persona que dio vida a esta investigación sobre las realidades laborales en Medellín y Cali.

Mi más profundo reconocimiento a los valientes trabajadores que abrieron las puertas de sus vidas, compartiendo no solo sus experiencias sino también sus sueños y luchas diarias. Sus voces son el alma de este estudio y cada historia compartida ha tejido un tapiz de verdades que necesitaban ser contadas.

A los brillantes académicos y expertos que iluminaron este camino con su sabiduría, gracias por cada conversación que enriqueció esta investigación y les dio profundidad a nuestros hallazgos.

Mi gratitud especial a quienes fueron más que maestros: mis docentes y directores, cuya guía transformó cada desafío en el aprendizaje. A mi familia y amigos, mi refugio en los momentos difíciles, gracias por ser mi fuerza cuando el camino se hacía cuesta arriba.

Y no puedo olvidar a esos guerreros silenciosos en las instituciones y organizaciones que luchan por los derechos laborales en Colombia. Su dedicación incansable hace posible soñar con un futuro más justo para nuestros trabajadores.

## Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	9
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	12
Pregunta de investigación.....	13
Objetivos de la investigación	
Objetivo general .....	13
Objetivo específico.....	13
Marco de referencia	
Estado del arte.....	14
Marco conceptual.....	17
Justificación.....	20
Generalidades metodológicas del proyecto nodo	
Enfoque .....	22
Participantes.....	22
Técnicas (instrumentos o herramientas) .....	23
Escala de aplicación MBI (Maslach Burnout Inventory) .....	23
Subescala de agotamiento o cansancio emocional.....	23
Subescala de despersonalización .....	23
Subescala de realización personal .....	23
Condiciones éticas .....	23
Entrevista semiestructurada.....	24
Fases del trabajo de campo .....	25
Categorización y clasificación.....	25
Categoría de análisis .....	26
Resultados.....	26
Modelo Maslach – ciudad de Medellín.....	61
Modelo Karasek- ciudad de Medellín.....	62
Modelo Maslach – ciudad de Cali .....	67
Modelo Karasek- ciudad de Cali.....	69
Conclusión.....	73
Referencias.....	75

### Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de Análisis .....	26
Tabla 2. Codificación de población encuestada .....	26
Tabla 3. Genero población encuestada.....	27
Tabla 4. Ubicación Geográfica población encuestada .....	28
Tabla 5. Niveles de Estudio población encuestada Medellín y Cali .....	29
Tabla 6. Grado de Escolaridad Medellín .....	30
Tabla 7. Niveles de Estudio Cali.....	32
Tabla 8 . Trabajadores Domesticas Medellín y Cali Con indicio de cansancio mental.....	34
Tabla 9. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de despersonalización.....	35
Tabla 10. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de realización personal .....	37
Tabla 11. Trabajadoras domésticas de Medellín con indicio de cansancio mental.....	39
Tabla 12. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de despersonalización.....	40
Tabla 13. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de realización personal .....	43
Tabla 14. Trabajadoras domésticas de Cali con indicio de cansancio mental .....	45
Tabla 15. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de despersonalización.....	46
Tabla 16. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de realización personal.....	48
Tabla 17. Modelo Maslach y Karasek.....	50
Tabla 18. Agotamiento Emocional Personal Entrevistas Medellín y Cali.....	51
Tabla 19. Despersonalización Personal Entrevistas Medellín y Cali .....	52
Tabla 20. Falta de realización personal Entrevistas Medellín y Cali .....	53
Tabla 21. Demanda Psicológica Personal Entrevistas Medellín y Cali. ....	55
Tabla 22. Control sobre el Trabajo Personal Entrevistas Medellín y Cali.....	56
Tabla 23. Apoyo social en el Trabajo Personal Entrevistas Medellín y Cali .....	57

Tabla 24. Agotamiento Emocional Personal Entrevistas Medellín .....	61
Tabla 25. Despersonalización Personal Entrevistas Medellín .....	62
Tabla 26. Falta de realización Personal Entrevistas Medellín .....	63
Tabla 27. Demanda psicológica Personal Entrevistas Medellín .....	64
Tabla 28. Control sobre el trabajo Personal Entrevistas Medellín .....	65
Tabla 29. Apoyo social en el trabajo Personal Entrevistas Medellín .....	66
Tabla 30. Agotamiento emocional en el trabajo Personal Entrevistas Cali .....	67
Tabla 31. Despersonalización en el trabajo Personal Entrevistas Cali .....	67
Tabla 32. Falta de realización Personal Entrevistas Cali .....	69
Tabla 33. Demanda Psicológica Personal Entrevistas Cali .....	69
Tabla 34. Control sobre el trabajo Personal Entrevistas Cali .....	70
Tabla 35. Apoyo social Personal Entrevistas Cali .....	71

## Lista de figuras

Figura 1. Genero población encuestada .....	27
Figura 2. Ubicación Población encuestada .....	28
Figura 3. Niveles de Estudio población encuestada Medellín y Cali .....	30
Figura 4. Niveles de Estudio Medellín .....	31
Figura 5. Niveles de Estudio Cali .....	33
Figura 6. Trabajadoras domésticas de la Medellín y Cali Con Indicio de Cansancio Mental .....	35
Figura 7. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con Indicio de despersonalización. ....	36
Figura 8. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de realización personal. ....	38
Figura 9. Trabajadoras domésticas de Medellín con indicio de cansancio mental.....	40
Figura 10. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de despersonalización .....	42
Figura 11. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de realización personal.....	44
Figura 12. Trabajadoras domésticas de Cali con indicio de cansancio mental .....	46
Figura 13. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de despersonalización.....	47
Figura 14. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de realización personal .....	49

## Resumen

Detrás de las puertas de muchos hogares en Medellín y Cali, existe una realidad que pocas veces se discute: el agotamiento físico y emocional que viven día a día las trabajadoras del servicio doméstico. Esta investigación se sumerge en sus experiencias para entender cómo el estrés y el síndrome de burnout afectan sus vidas, en un contexto donde sus esfuerzos frecuentemente pasan desapercibidos. Las largas jornadas, la multiplicidad de tareas y la escasa protección social son solo la punta del iceberg de sus desafíos diarios. Para comprender a fondo esta situación, conversamos directamente con estas mujeres, escuchando sus historias y vivencias, mientras expertos en salud laboral y psicología nos ayudaron a interpretar el impacto de estas condiciones en su bienestar. Lo que encontramos fue revelador: el estrés no es simplemente un malestar pasajero, sino una constante que las acompaña, alimentada por la presión continua y la vulnerabilidad que enfrentan en su día a día. Las grietas en el sistema de protección laboral son evidentes, perpetuando un ciclo de marginación que afecta profundamente a estas trabajadoras. La conclusión es clara: Colombia necesita con urgencia un marco de políticas públicas que no solo reconozca la dignidad del trabajo doméstico, sino que también garantice activamente el bienestar mental y los derechos laborales de estas mujeres que sostienen tantos hogares en Medellín, Cali y todo el país.

**Palabras clave:** Burnout, Estrés, Salud mental, Trabajo doméstico.

## Abstract

Behind the doors of many homes in Medellín and Cali, there is a reality that is rarely discussed: the physical and emotional exhaustion that domestic service workers experience every day. This research delves into their experiences to understand how stress and burnout affect their lives, in a context where their efforts often go unnoticed. The long hours, the multiplicity of tasks and the lack of social protection are just the tip of the iceberg of their daily challenges. To fully understand this situation, we spoke directly with these women, listening to their stories and experiences, while experts in occupational health and psychology helped us interpret the impact of these conditions on their well-being. What we found was revealing: stress is not simply a temporary discomfort, but a constant that accompanies them, fueled by the continuous pressure and vulnerability they face in their daily lives. The cracks in the labor protection system are evident, perpetuating a cycle of marginalization that deeply affects these workers. The conclusion is clear: Colombia urgently needs a public policy framework that not only recognizes the dignity of domestic work, but also actively guarantees the mental well-being and labor rights of these women who support so many households in Medellín, Cali and throughout the country.

**Keywords:** Burnout, Stress, Mental health, Domestic work,

## Introducción

Miles de mujeres colombianas dedican sus días a hacer hogares más acogedores para otros, mientras sus propias vidas quedan en segundo plano. Son las heroínas invisibles de nuestra sociedad esas que llegan antes que salga el sol y se van cuando ya está oscureciendo, cargando no solo el peso de escobas y traperos, sino también las historias íntimas de las familias para las que trabajan.

AFS en el año (2023) La creciente conciencia sobre el bienestar individual ha llevado a un mayor interés en comprender cómo el entorno laboral influye en la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, la presente investigación se centra en analizar el impacto y los factores específicos del entorno laboral. Mientras el mundo habla cada vez más de balance vida-trabajo y bienestar laboral, ¿quién piensa en el bienestar de estas mujeres? En Colombia, la realidad de las trabajadoras domésticas va mucho más allá de los quehaceres diarios. Son jornadas agotadoras que desgastan no solo el cuerpo, sino también la salud mental. Pasar horas cuidando los espacios más íntimos de otros, mientras sus propios espacios esperan en casa.

La sociedad suele mirar este trabajo por encima del hombro, como si fuera algo menor. Esta desvalorización se refleja en sueldos bajos, contratos informales o inexistentes, y derechos laborales que existen en papel, pero no en la práctica. Pero el verdadero costo va más allá: es ese nudo en la garganta cuando alguien las trata como invisibles, esa frustración cuando su trabajo de horas se da por sentado sin un simple "gracias".

Detrás de cada trabajadora doméstica hay una historia completa: son madres que apenas ven a sus hijos, esposas que llegan exhaustas a casa, mujeres que sueñan con estudiar o emprender pero que apenas tienen energía para mantenerse en pie. El cansancio no se queda en el trabajo - viaja con ellas a casa, se sienta a su mesa, duerme en su almohada.

Como señala Sánchez en su estudio de (2023) estas mujeres sostienen los hogares colombianos sobre sus hombros, pero ¿quién las sostiene a ellas? Esta investigación nace de largas conversaciones

con trabajadoras domésticas en Medellín y Cali. Mujeres reales que nos abrieron sus corazones para contarnos cómo el estrés y el agotamiento han marcado sus vidas. No queremos solo documentar sus luchas - queremos entender cómo sobreviven a ellas, cómo mantienen la esperanza, y qué podemos hacer como sociedad para transformar su realidad.

Sus testimonios no son solo datos para un estudio - son llamados a la acción. Cada historia que compartieron es un ladrillo en la construcción de un futuro donde el trabajo doméstico sea valorado, protegido y dignificado en Colombia. No buscamos solo escribir un documento académico más - queremos iniciar una conversación que lleve a cambios reales en las leyes, en las prácticas laborales y, sobre todo, en cómo la sociedad ve y trata a estas trabajadoras esenciales.

Este documento se divide en capítulos que tejen una historia completa: desde las teorías que nos ayudan a entender el problema hasta propuestas concretas para cambiar las cosas. Cada página está impregnada con las voces de estas mujeres valientes que, día a día, hacen posible que otros hogares funcionen, mientras sueñan con un futuro mejor para ellas y sus familias.

## Capítulo 1. Planteamiento del problema

Cada día, las mujeres sostienen los hogares colombianos con su trabajo silencioso pero esencial. Son las trabajadoras domésticas, verdaderas heroínas invisibles cuyas manos tejen el bienestar de innumerables familias. Sin embargo, detrás de esta labor fundamental se esconde una realidad preocupante: la mayoría de estas mujeres enfrentan condiciones laborales que ponen en riesgo su salud física y emocional. Sus jornadas son extenuantes, sus salarios escasos, y los beneficios sociales, prácticamente inexistentes. Mientras que el estrés y el agotamiento extremo (conocido como burnout) han sido ampliamente estudiados en otras profesiones exigentes, como la medicina o el mundo empresarial, poco se ha hablado de cómo estos males afectan a quienes cuidan nuestros hogares. Esta ausencia de investigación no es casual: refleja la misma invisibilidad que sufren estas trabajadoras en nuestra sociedad, quienes además de carecer de respaldo legal adecuado, tienen un acceso limitado a servicios de salud básicos. “Según información proporcionada por la Escuela Nacional Sindical (ENS), el 61% de los trabajadores del hogar percibe un salario inferior al Salario Mínimo Legal Vigente, y un 77% de ellas recibe alimentos como forma de compensación. Además, únicamente el 18% de estos trabajadores está suscrito a un plan de pensiones.”

Este panorama nos obliga a preguntarnos: ¿cómo afectan realmente el estrés y el burnout a estas mujeres más allá de su trabajo? ¿Qué impacto tiene en sus propias familias, en sus sueños, en su día a día? Necesitamos entender las raíces de estos problemas y buscar soluciones que consideren la realidad colombiana en toda su complejidad.

La situación es especialmente crítica cuando consideramos que estas mujeres cargan un doble peso sobre sus hombros. No solo deben lidiar con un trabajo tradicionalmente subvalorado, sino que además enfrentan una sociedad que apenas reconoce sus derechos laborales. Los números hablan por sí solos: según la OIT, más del 90% de las trabajadoras domésticas en Colombia son mujeres, muchas de ellas viviendo en condiciones de pobreza extrema, lo que las hace aún más vulnerables al estrés crónico y al agotamiento. Rodríguez, M. (2020). *El trabajo doméstico y la salud mental: Estrés y burnout en trabajadoras del hogar en Colombia*. Revista de Psicología del Trabajo y Bienestar, 23(1), 45-58.

### **Objetivo General**

Analizar el impacto del estrés laboral y el agotamiento en la vida cotidiana de las trabajadoras domésticas en Colombia, considerando su contexto sociocultural, para promover mejoras significativas en sus condiciones laborales y bienestar integral.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar cómo el estrés y el agotamiento laboral afectan la calidad de vida familiar y el desarrollo personal de las trabajadoras domésticas, reconociendo su rol tanto en el hogar donde trabajan como en su propia familia
- Descubrir, a través de las voces y experiencias de las trabajadoras del hogar en Colombia, aquellas situaciones cotidianas que les generan mayor desgaste emocional y físico, prestando especial atención a sus jornadas laborales, el reconocimiento económico de su trabajo y las dinámicas que viven en los hogares donde trabajan.
- Dar voz a las experiencias personales de estas trabajadoras, escuchando cómo perciben su bienestar emocional y reconociendo los recursos y la sabiduría que han desarrollado para hacer frente al desgaste físico y emocional en su día a día.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores laborales y sociales que contribuyen al estrés y al síndrome de burnout en las trabajadoras del servicio doméstico en Medellín y Cali?

### **Marco Metodológico**

La trayectoria histórica de las trabajadoras domésticas en Colombia; específicamente de Medellín y Cali Este documento también abordará la trayectoria histórica en Medellín y Cali del trabajo doméstico y sus trabajadores, lo que no solo habla de resistencia y adaptación, sino también de profundas desigualdades estructurales que han permanecido en la sociedad contemporánea. Estas mujeres, pilares clave de la economía del cuidado, sostienen el funcionamiento de millas de hogares colombianos con su trabajo diario, lo que permite a otros miembros de la sociedad participar activamente en la economía formal. Esta contribución crucial, sin embargo, está notablemente desfasada con las condiciones laborales que soportan: largas jornadas de trabajo, poco reconocimiento social y protección legal limitada. La paradoja se agudiza aún más al darse cuenta de que, mientras estos trabajadores ayudan a posibilitar el desarrollo profesional y personal de otros, sus propias aspiraciones y proyectos de vida son frecuentemente sofocados por un sistema que, aunque depende de ellas, no las recompensa como merecen. Hoy, esta investigación explora sus realidades cotidianas no solo para dar testimonio de sus luchas, sino también para ayudar a cambiar un paradigma laboral que necesita urgentemente atención y reestructuración.

“En 2019, la Conferencia Internacional del Trabajo aprobada por primera vez normas destinadas a erradicar la violencia y el acoso en el ámbito laboral, específicamente el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (número 190) y su Recomendación asociada (número 206). El artículo 6 del Convenio número 190 señala que ciertos "grupos vulnerables, o aquellos en situación de vulnerabilidad, son los que sufren de manera desproporcionada la violencia y el acoso en el entorno laboral".

### **Estado del arte**

Detrás de las puertas de miles de hogares colombianos, se esconde una realidad poco vista, la de las trabajadoras domésticas, mujeres cuyo trabajo, aunque esencial para el funcionamiento de las familias,

permanece en las sombras del reconocimiento social. En ciudades como Medellín y Cali, estas mujeres enfrentan condiciones laborales diarias que llevan su resistencia física y emocional al límite, enviándolas frecuentemente a estados de estrés crónico y fatiga aguda. Sin embargo, en uno de los momentos más importantes de justicia laboral y salud pública de nuestro tiempo, la academia ha prestado poca atención a sus experiencias y desafíos.

“El concepto de burnout fue presentado en 1974 por Freudenberg, quien obtuvo a estudiantes en prácticas en un centro de toxicología. Con el paso del tiempo, estos estudiantes empezaron a tratar mal a las personas que debían cuidar, lo que los llevó a la conclusión de que su trabajo ya no resultaba placentero.”

### **El estrés y el agotamiento del trabajo doméstico.**

Mientras que el estrés laboral y la extrema fatiga que puede inducir son temas exhaustivamente explorados en los campos de la medicina, la enseñanza o el trabajo corporativo, las experiencias de las trabajadoras domésticas han sido en gran parte relegadas a un lado. Este tipo de desgaste es descrito por Maslach y Leiter (2008) como una fatiga más allá de lo físico, influyendo en las emociones y el sentido de logro personal cuando las demandas del puesto exceden las capacidades. En Colombia, esta realidad tiene un rostro distintivo: un estudio de Gómez (2019) mostró cómo las trabajadoras domésticas en Bogotá soportan niveles de alarma de estrés al enfrentar jornadas laborales insostenibles, con poco descanso y sin beneficios básicos. La condición de las mujeres en Medellín y Cali no es más favorable, ya que, durante la ejecución de las tareas del hogar, dan ejemplo en apoyar a otras familias a su propio costo (Pérez, 2017); así soportan las cargas físicas del hogar (por ejemplo, cocinar, limpiar, lavar, cuidar a los niños), pero no todas, una importante responsabilidad emocional.

### **Mujeres en el mundo laboral: caminos cambiantes**

Les contaremos la historia de cómo las mujeres colombianas comenzaron a acceder al mundo laboral y cómo no solo la naturaleza de los trabajos que desempeñan en ese espacio ha cambiado, sino también cómo su presencia ha cambiado nuestra sociedad en diversos campos.

### **Las leyes que garantizan sus derechos**

Analizaremos cómo se han desarrollado las leyes laborales en Colombia, centrándonos en aquellas que protegen los derechos de las trabajadoras, y averiguaremos cuán efectivas son realmente estas protecciones en la práctica.

### **Defensores de la equidad**

Abogaremos por los movimientos feministas colombianos, que han luchado incansablemente por la igualdad laboral y cuyas luchas son esenciales para la transformación social.

### **Trabajo que dignifica**

Vamos a explorar cuán dignos son los trabajos y cuán lejos o cerca está la fuerza laboral colombiana de condiciones de trabajo suaves, justas y respetuosas. El poder de la autonomía financiera

Descubriremos cómo el trabajo otorga a las mujeres propiedad sobre sus vidas económicas, marcando lo que se ha logrado y lo que aún sigue siendo una lucha.

### **Las raíces del agotamiento**

Para las trabajadoras domésticas, la realidad involucra luchas que van más allá de estar básicamente agotadas. Según una alarmante verdad encontrada por varios estudios, más de la mitad de estas mujeres han trabajado al menos 10 horas al día (Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo y Vida, 2019), renunciando a un tiempo valioso con sus propias familias. Además de esto, enfrentar la falta de reconocimiento social y la carencia de derechos fundamentales en trabajos como vacaciones o seguridad social (Rodríguez, 2020). En Cali, la investigación de Castaño (2018) mostró cuánto se agravan

estas injusticias por la desigualdad de género: no solo trabajan en condiciones injustas en las casas donde laboran, sino que también son responsables de sus propias casas, lo que resulta en un ciclo interminable de trabajo.

### **Marco Conceptual**

#### **La Esencia del Trabajo Doméstico: Más Allá de las Tareas Cotidianas**

Cuando pensamos en un hogar, pocas veces reflexionamos sobre las manos trabajadoras que lo mantienen funcionando día tras día. Como señala Hernández (2015), son personas -en su mayoría mujeres- que dedican sus vidas a crear espacios de bienestar para otros: preparan alimentos con dedicación, mantienen los espacios limpios y seguros, y cuidan con paciencia infinita a quienes más lo necesitan. Sin embargo, esta labor fundamental para el tejido social ha permanecido en las sombras durante demasiado tiempo. Valencia (2016) destaca cómo estas trabajadoras, pilares invisibles de innumerables hogares, continúan luchando por derechos laborales básicos que otros sectores consideran garantizados. En el contexto colombiano, Gómez (2017) revela una realidad preocupante: la falta de regulación adecuada del trabajo doméstico ha creado un círculo vicioso de vulnerabilidad social y económica que afecta profundamente a quienes ejercen esta labor.

#### **El Peso Invisible: Comprendiendo el Estrés Laboral**

Karasek (1979) describe el estrés laboral como un desequilibrio entre las demandas del trabajo y nuestra capacidad para manejarlas. Para una trabajadora doméstica, esto se traduce en días interminables donde el descanso parece un lujo inalcanzable. Pérez y Rodríguez (2018) ilustran vívidamente cómo estas mujeres enfrentan un agotamiento que va más allá de lo físico, alcanzando dimensiones emocionales que afectan cada aspecto de sus vidas. Sánchez (2019) profundiza en cómo este desgaste constante puede erosionar no solo su capacidad laboral sino también su bienestar integral.

Cuando el Cansancio se Vuelve Crónico: El Síndrome de Burnout.

## **Agotamiento**

El marco correspondiente al agotamiento (Maslach, 1976) proporciona una visión de cuándo nuestra fatiga se vuelve consolidada. Maslach y Leiter (2016) describen cómo el síndrome aparece en tres dimensiones: fatiga que parece interminable, un retiro emocional, como mecanismo de protección, y una comprensión de que el valor del trabajo se ha erosionado. Según Ávila (2020), esto es particularmente el caso de las trabajadoras domésticas, que suelen trabajar sin contratos formales o apoyo psicológico.

## **Factores de Riesgo de Estrés y Agotamiento en el Trabajo Doméstico**

¿Cuáles son las causas del estrés y agotamiento relacionadas con el trabajo doméstico? Entre ellas se encuentran la carga de trabajo excesiva, la falta de tiempo para descansar y pocas protecciones laborales (García, 2014). La falta de leyes laborales en Colombia y la discriminación de género complican aún más la situación de estos trabajadores, ya que tienen más probabilidades de experimentar estos problemas sin el apoyo suficiente (Cordero & Pérez, 2015). Además, la falta de remuneración justa y la subestimación de sus actividades laborales crean un escenario donde hay un ambiente altamente estresante (Ortiz & García, 2017).

## **Cómo el Estrés y el Agotamiento Afectan la Salud de los Trabajadores**

El estrés crónico y el agotamiento pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores. El estudio encontró que estas condiciones conducen a altas tasas de trastornos como ansiedad, depresión, insomnio y problemas cardiovasculares (Schaufeli & Bakker, 2004). Para las trabajadoras domésticas, manejar el estrés se vuelve mucho más desafiante debido al acceso restringido a servicios de salud y al aislamiento social (Gómez, 2017). Además, las personas que experimentan agotamiento pasan por un

agotamiento emocional que está asociado con un declive en la calidad de vida y trabajo en general (Maslach & Leiter, 2016).

### **Teoría del Cuidado y Trabajo Doméstico**

Por lo tanto, la teoría del cuidado desarrollada por autores como Tronto (1993) aboga por la naturaleza fundamental de todo trabajo de cuidado que a menudo realizan las mujeres. Esta teoría examina por qué el trabajo doméstico y de cuidado, a pesar de ser vital para la salud y el bienestar tanto de las familias como de la sociedad, sigue siendo subvalorado y mal remunerado hasta el día de hoy. Tronto (1993) sugiere que este trabajo no solo permanece oculto, sino que involucra un desequilibrio de poder que lo hace potencialmente peligroso y agotador para quienes lo hacen. Llevar esta teorización al trabajo doméstico en Medellín y Cali nos permite entender la doble carga que enfrentan estas trabajadoras: la obligación de ser cuidadoras de otros sin cuidado ni apoyo para ellas mismas. “En Colombia, el 62% de las empleadas domésticas perciben un salario mínimo o inferior, y únicamente el 20% cuenta con afiliación a servicios de salud y pensión. Asimismo, la gran mayoría de estos trabajadores reportan haber experimentado algún tipo de violencia o acoso en su entorno laboral.”

## Justificación

Detrás de cada hogar colombiano hay manos invisibles, personas que sostienen la vida diaria: son los trabajadores domésticos que son, aunque a menudo no reconozcamos este hecho, pilares fundamentales de nuestra economía.

Esto significa las millas de casas y mujeres que pasan sus días en estos roles, trabajando interminables jornadas de trabajo, recibiendo un salario que apenas cubre el costo de vida. Esta realidad salvaje los deja enfrentarse a un desgaste físico y emocional significativo, disminuyendo silenciosamente su bienestar.

Aunque se ha escrito mucho sobre cómo el estrés y el agotamiento afectan a maestros y trabajadores de la salud, poco se sabe sobre el impacto emocional en los trabajadores domésticos, particularmente en ciudades como Medellín y Cali. Cada pueblo tiene su propia historia que contar, sus propios problemas únicos que deben ser estudiados y aprendidos.

Este estudio tiene como objetivo destacar estas experiencias silenciadas y una buscar comprensión de cómo su trabajo cotidiano impacta el bienestar mental y emocional de las valientes mujeres.

La necesidad de visibilizar y transformar las condiciones laborales de quienes cuidan nuestros hogares desde origen a este estudio. Al compartir sus testimonios y experiencias, trabajamos para crear una conexión entre sus realidades vividas y los tomadores de decisiones que afectan sus vidas. Cada historia compartida es una oportunidad para crear conciencia y generar un cambio real que asegure que estos trabajadores sean tratados con la dignidad y el respeto que merecen.

Esta investigación tiene el potencial de sentar las bases para un futuro más equitativo, donde el trabajo doméstico sea tratado con el respeto y las protecciones que merece. Queremos hacer más que generar conocimiento; Queremos cambiar corazones y mentes para alterar cómo la sociedad se relaciona e interactúa con estos trabajadores indispensables.

Cada paso dado en este viaje de investigación honra su trabajo y reconoce sus derechos humanos básicos.

## **Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo**

### **Enfoque**

La comprensión profunda de las experiencias de las trabajadoras domésticas requiere un acercamiento metodológico que entrelaza múltiples perspectivas y herramientas de investigación. Este estudio adopta un enfoque integral que combina el análisis cuantitativo con las narrativas personales de las trabajadoras convirtiéndole en un enfoque mixto, permitiendo capturar tanto la dimensión estadística como la riqueza de sus vivencias cotidianas. Como señalan Hernández y sus colegas (2014), la investigación se asemeja a una fotografía detallada que capta la complejidad de su realidad: "el proceso investigativo debe retratar fielmente cada aspecto de la cotidianidad de los participantes, desde sus rutinas hasta sus aspiraciones más profundas" (p. 92). A través de una observación minuciosa y respetuosa, el estudio documenta las experiencias diarias de las trabajadoras, sus desafíos laborales y personales, construyendo así un panorama integral que permite identificar tanto los factores que afectan su bienestar como las posibles vías de intervención y apoyo que podrían mejorar sus condiciones de vida.

### **Participantes**

Este estudio de investigación se centra en examinar cómo el estrés y el síndrome de burnout afectan a los trabajadores domésticos en las ciudades de Medellín, Cali. Se contó con una muestra de 12 participantes, distribuidos en 6 personas de Medellín, 6 de Cali. Los participantes fueron seleccionados bajo criterios específicos, tales como estar trabajando actualmente en el servicio doméstico y participar de manera voluntaria en la investigación. Es importante destacar que la información proporcionada por los participantes se maneja de forma confidencial y se utiliza exclusivamente con fines académicos.

Estos participantes fueron seleccionados a través de un método no probabilístico, debido que se recolecto y proceso la información de quienes cumplieran los criterios de inclusión y decidiera participar de forma voluntaria.

## **Técnicas (Instrumentos o herramientas)**

Siguiendo lo mencionado previamente, se empleó un formulario en línea que incluía dos escalas: el MBI y el PSS 14. Dicho formulario fue administrado de manera adecuada a los participantes, considerando las particularidades de cada uno de los sujetos de estudio.

### **Escala de aplicación MBI (Maslach Burnout Inventory)**

La escala MBI (Maslach Burnout Inventory) es una herramienta utilizada para evaluar el síndrome de burnout o desgaste profesional en diversos entornos laborales. Consta de 22 ítems en formato de afirmaciones relacionadas con los sentimientos y actitudes de los individuos. Su objetivo es medir tanto la frecuencia como la intensidad con la que una persona experimenta los síntomas del burnout. Esta escala evalúa los tres componentes principales del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach et al., 2001).

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

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

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

### **Consideraciones Éticas**

Se obtuvo el consentimiento informado de manera voluntaria de los 12 participantes del grupo de estudio. Este documento es esencial en la investigación, similar al proceso de la relación médico-paciente, en el que el paciente recibe la información clara y suficiente para tomar decisiones informadas sobre su diagnóstico, tratamiento e investigaciones relacionadas (Bacallao & Matos, 2012, p. 40).

En este contexto, el consentimiento informado explica el propósito académico de la investigación, detallando que los participantes serán entrevistados con preguntas sociodemográficas y 12 preguntas relevantes para el objeto de estudio. Las condiciones éticas son esenciales en cualquier investigación por diversas razones: en primer lugar, garantizan la protección de los sujetos, minimizando cualquier riesgo físico, emocional o psicológico. Además, aseguran que los participantes entiendan claramente los objetivos, procedimientos y posibles riesgos del estudio, permitiendo que su participación sea completamente voluntaria y consciente.

Asimismo, este enfoque ético protege la privacidad de los participantes, asegurando que su información personal se mantenga confidencial y no se divulgue sin su consentimiento expreso. Esto fortalece la confianza entre los investigadores y los participantes, lo que facilita la cooperación en estudios futuros.

### **Entrevista Semiestructurada**

Para el desarrollo de esta investigación, se optó por emplear una entrevista semiestructurada, un tipo de entrevista que, según Hernández et al. (2014, p. 403), se describe como "una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)". Las entrevistas semiestructuradas se caracterizan por seguir una guía de temas o preguntas, pero con la flexibilidad para que el entrevistador pueda introducir preguntas adicionales, permitiendo profundizar en conceptos o recabar más información sobre los temas de interés, ya que no todas las preguntas están predeterminadas.

En este caso, la entrevista semiestructurada fue seleccionada con el fin de analizar la incidencia del estrés y el síndrome de burnout en 12 trabajadores domésticos provenientes de las ciudades de Medellín y Cali valle del cauca; La entrevista fue validada por un grupo de expertos en el campo.

La estructura de la entrevista constó de 12 preguntas distribuidas en dos categorías: el modelo de Maslach, con 6 preguntas, y el modelo de Karasek, con las otras 6 preguntas. La recolección de datos

se llevó a cabo siguiendo los protocolos establecidos para asegurar la validez y consistencia de la información obtenida.

### **Fases del trabajo de Campo**

La presente investigación sobre las realidades del trabajo doméstico se desarrolló como un diálogo que comenzó con un encuentro digital, donde 12 valientes trabajadores de Medellín y Cali, nos abrieron una ventana a sus vidas laborales a través de un cuestionario en línea. Buscábamos conocer a personas mayores de edad dedicadas al trabajo doméstico que quisieran compartir sus experiencias.

El corazón de nuestra investigación latió más fuerte durante las entrevistas personales, donde cada una de las doce participantes nos regaló sus historias, tejiendo con sus palabras un tapiz de vivencias únicas. Finalmente, cual artesanos cuidadosos, nos dedicamos a entrelazar cada testimonio, descubriendo los hilos comunes que conectaban sus experiencias dentro del marco de nuestro estudio.

### **Categorización y clasificación**

Para proteger las historias que nos han sido confiadas, hemos creado un delicado sistema de letras y números que nos permite organizar cada testimonio mientras preservamos el anonimato de nuestros participantes. Como guardianes de sus experiencias, este método nos ayuda a analizar sus vivencias de forma ordenada y respetuosa, manteniendo siempre la confidencialidad que cada persona merece.

Tabla 1. Matriz de Análisis

	<i>Cálculo de puntajes</i>												<i>Inicio de Burnout</i>
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	
<i>Cansancio Emocional</i>	33	47	48	29	44	41	12	27	13	33	13	33	Mas de 26
<i>Despersonalización</i>	5	21	12	16	15	16	0	9	3	7	1	7	Mas de 9
<i>Realización Personal</i>	32	44	40	37	44	35	46	43	36	14	36	9	Menos de 34

Fuente elaboración propia, 2024

### Capítulo 3. Resultados

Tabla 2. Codificación de población encuestada

CÓDIGO	SIGNIFICADO
E1, E2...	Entrevistada 1, Entrevistada 2...

Fuente elaboración propia, 2024

Se realizó la codificación de las personas encuestadas tomando como letra inicial “E” que representa la palabra entrevistado y el número que lo acompaña siendo el consecutivo de las entrevistas para tener un orden claro de las respuestas, pero manteniendo la confidencialidad de los participantes.

#### Población encuestada

En los hogares de Medellín y Cali, doce personas valientes nos abrieron las puertas de sus experiencias diarias como trabajadores domésticos. Entre estas historias de dedicación y esfuerzo, destaca la presencia singular de un hombre que, rompiendo estereotipos de género, comparte con sus once compañeras las vivencias del trabajo del hogar. Sus testimonios, diversos y profundos, nos permiten asomarnos a la realidad cotidiana de quienes dedican sus días a cuidar los hogares de otros, cada uno con sus propias luchas, esperanzas y desafíos. A través de sus palabras, descubrimos no solo

las complejidades de su labor, sino también la riqueza de perspectivas que surge cuando escuchamos voces que tradicionalmente han permanecido en silencio.

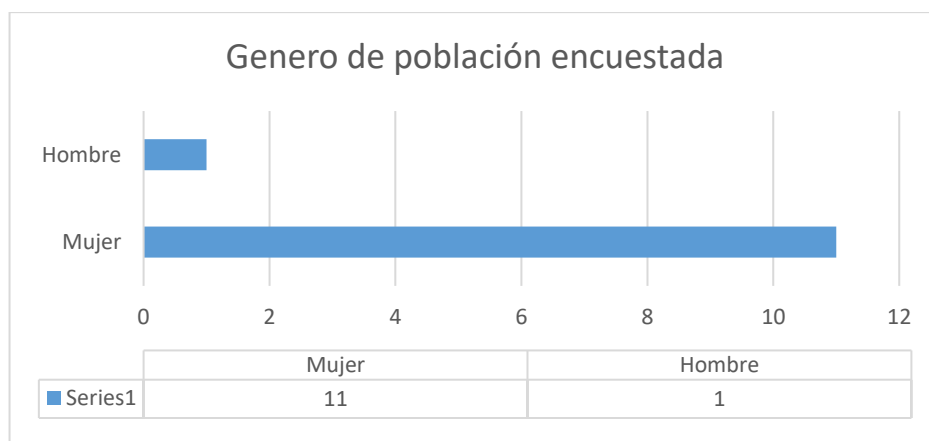
**Tabla 3. Genero población encuestada**

Genero	
Mujer	11
Hombre	1

**Fuente elaboración propia, 2024**

En la siguiente tabla se muestra la población impactada segmentada por género. Como se puede observar, el grupo mayoritario es el de mujeres, con 11 individuos, mientras que el grupo de hombres cuenta con solo 1 individuo.

**Figura 1. Genero población encuestada**



**Fuente elaboración propia, 2024**

En las siguientes figuras se presenta la población impactada segmentada por género. Como se puede apreciar, el grupo mayoritario corresponde a las mujeres, con 11 individuos, mientras que el grupo de hombres cuenta con solo 1 individuo.

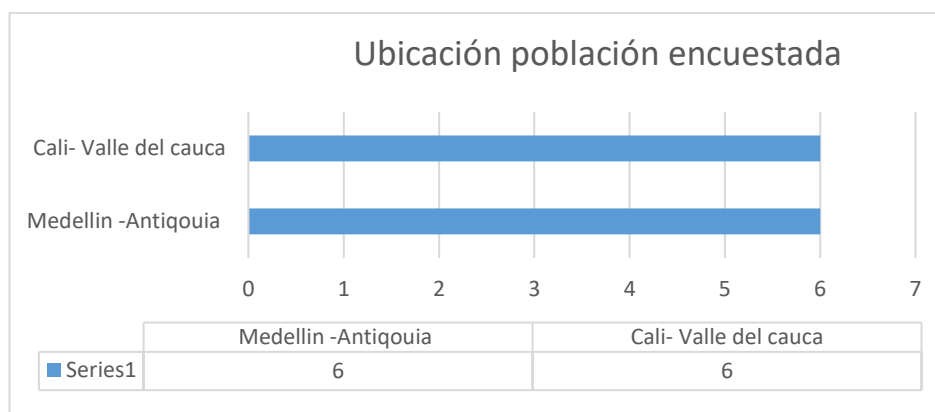
**Tabla 4. Ubicación Geográfica población encuestada**

Ubicación	
Medellín -Antioquia	6
Cali- Valle del cauca	6

Fuente elaboración propia, 2024

Los datos recolectados en la presente investigación evidencian una distribución equitativa de participantes entre dos importantes centros urbanos de Colombia. La muestra se compone de seis trabajadoras domésticas en Medellín, capital del departamento de Antioquia, y seis en Cali, capital del Valle del Cauca. Esta paridad en la distribución geográfica resulta significativa, pues permite establecer un análisis comparativo entre dos de las ciudades más representativas del país, cada una con sus propias dinámicas socioeconómicas y culturales que influyen en las condiciones laborales de las trabajadoras del hogar.

La selección de estas dos ciudades cobra especial relevancia considerando que tanto Medellín como Cali representan importantes polos de desarrollo urbano donde el trabajo doméstico constituye un sector laboral significativo. Esta distribución equilibrada de participantes fortalece la representatividad del estudio, permitiendo identificar tanto patrones comunes como particularidades propias de cada contexto urbano en relación con las experiencias de las trabajadoras domésticas.

**Figura 2. Ubicación Población encuestada**

Fuente elaboración propia, 2024

La ubicación de población encuestada es de seis personas en la ciudad de Medellín y seis personas en la ciudad de Cali específicamente en el valle del cauca.

**Tabla 5. Niveles de Estudio población encuestada Medellín y Cali**

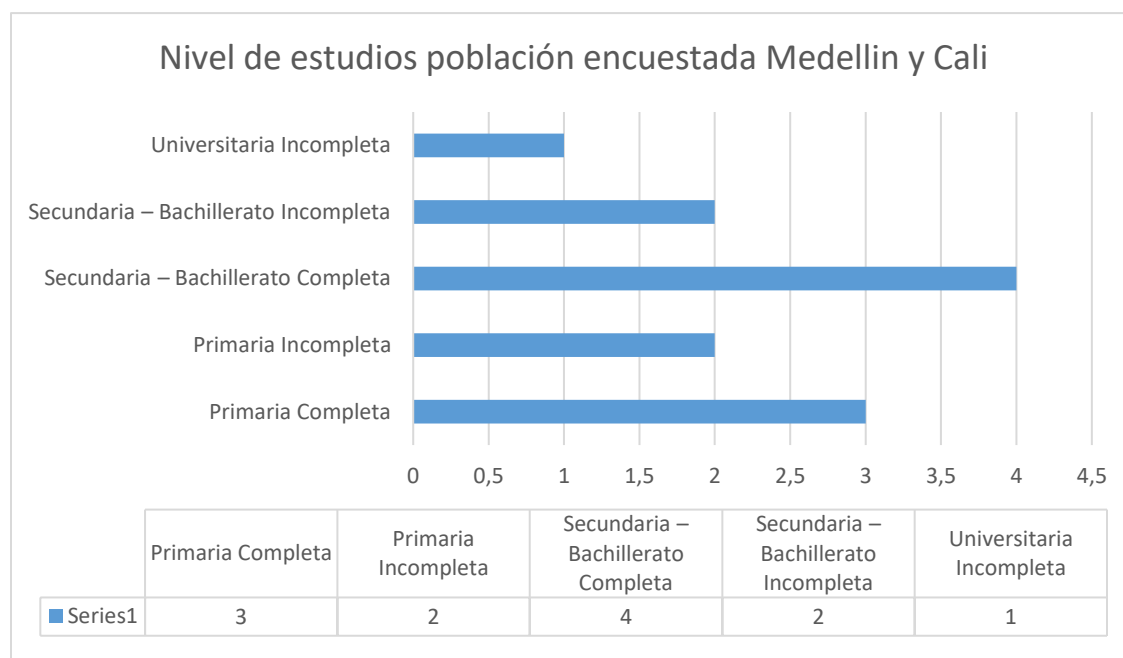
<b>Nivel de estudios</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Primaria Completa</b>	3
<b>Primaria Incompleta</b>	2
<b>Secundaria – Bachillerato Completa</b>	4
<b>Secundaria – Bachillerato Incompleta</b>	2
<b>Universitaria Incompleta</b>	1

**Fuente elaboración propia, 2024**

En la anterior tabla podemos analizar el proceso educativo como es variado entre 12 personas. El nivel más frecuente es la Secundaria/Bachillerato Completo con 4 personas, lo cual nos refiere que una parte importante logro culminar este nivel educativo.

En cuanto a educación primaria, 5 personas ejecutaron este nivel, aunque con diferentes resultados: 3 lograron completarla mientras que 2 no pudieron finalizar sus estudios primarios. Esto podría indicar que enfrentaron circunstancias que les impidieron continuar su educación básica.

En el nivel de secundaria/bachillerato, además de los 4 que lo completaron, hay 2 personas que iniciaron, pero no pudieron terminar este nivel. Finalmente, una persona llegó a iniciar estudios universitarios, aunque lamentablemente no los completó.

**Figura 3. Niveles de Estudio población encuestada Medellín y Cali**

Fuente elaboración propia, 2024

En la tabla anterior, podemos observar cómo varía el proceso educativo entre las 12 personas. El nivel más común es el de Secundaria/Bachillerato Completo, alcanzado por 4 personas, lo que refleja que una parte importante logró terminar este ciclo educativo; En cuanto a la educación primaria, 5 personas cursaron este nivel, pero con resultados diversos pues tres de ellas lo completaron con éxito, mientras que dos no pudieron finalizar sus estudios primarios y en el caso de la secundaria/bachillerato, además de los 4 que lograron finalizarlo, hay 2 personas que empezaron este nivel pero no pudieron completarlo. Finalmente, una persona inició estudios universitarios, aunque, lamentablemente, no pudo culminarlos.

**Tabla 6. Grado de Escolaridad Medellín**

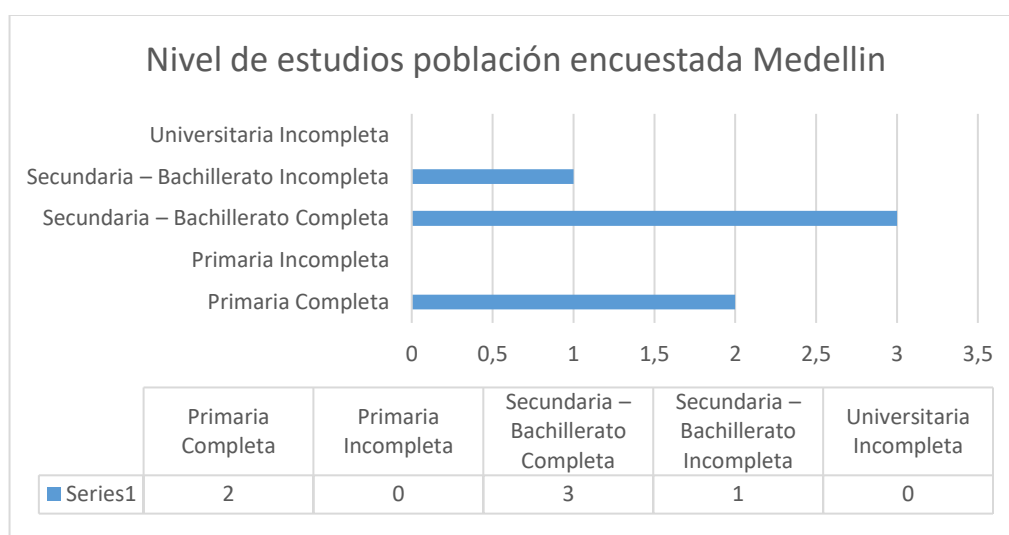
Nivel de estudios	MEDELLIN
Primaria Completa	2
Primaria Incompleta	0
Secundaria – Bachillerato Completa	3
Secundaria – Bachillerato Incompleta	1
Universitaria Incompleta	0

Fuente: Autoría propia 2024

En la anterior tabla se observa detalladamente el grado de escolaridad de los participantes de la Ciudad de Medellín y en esta muestra de 6 personas, podemos ver una visual relativamente positiva en el ciclo educativo; Pues el grupo más numeroso, con 3 personas, logró completar su bachillerato, lo que representa la mitad de la muestra. Esto es alentador ya que indica que estos individuos pudieron culminar su educación media, lo cual es un logro significativo que les abre más oportunidades laborales y de desarrollo.

En cuanto a la educación primaria, 2 personas la completaron exitosamente, y es notable que no hay casos de primaria incompleta y sólo una persona tiene bachillerato incompleto, lo que podría indicar que enfrentó alguna circunstancia particular que le impidió completar este nivel educativo.

**Figura 4. Niveles de Estudio Medellín**



**Fuente: Autoría propia 2024**

En la anterior tabla se observa detalladamente el grado de escolaridad de los participantes de la ciudad de Medellín; Donde logramos se identifica una visual alentadora sobre la educación de los empleados domésticos encuestados.

Pues el grupo más numeroso, con 3 personas, logró completar su bachillerato, lo que representa la mitad de la muestra. Esto es alentador ya que indica que estos individuos pudieron culminar su

educación media, lo cual es un logro significativo que les abre más oportunidades laborales y de desarrollo.

En cuanto a la educación primaria, 2 personas la completaron exitosamente, y es notable que no hay casos de primaria incompleta. Esto sugiere que, al menos en este grupo, hubo un buen acceso a la educación básica y las condiciones necesarias para completarla.

Solo una persona tiene bachillerato incompleto, lo que podría indicar que enfrentó alguna circunstancia particular que le impidió completar este nivel educativo.

**Tabla 7. Niveles de Estudio Cali**

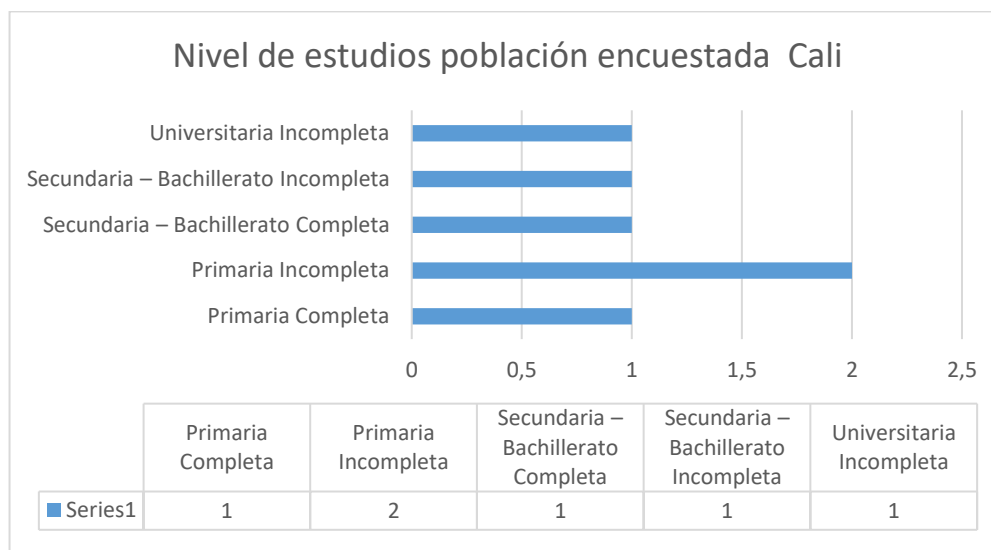
<b>Nivel de estudios</b>	<b>CALI</b>
<b>Primaria Completa</b>	1
<b>Primaria Incompleta</b>	2
<b>Secundaria – Bachillerato Completa</b>	1
<b>Secundaria – Bachillerato Incompleta</b>	1
<b>Universitaria Incompleta</b>	1

**Fuente: Autoría propia 2024**

En la anterior tabla se observa detalladamente el grado de escolaridad de los participantes de la Ciudad de Cali en el valle del cauca donde podemos observar la distribución en el ciclo educativo completamente diverso.

Lo que más llama la atención es que 2 personas no pudieron completar su educación primaria, lo cual podría sugerir que enfrentaron desafíos significativos en sus primeros años de formación. Esto puede tener implicaciones importantes en sus oportunidades de vida y desarrollo personal.

Una persona logró completar la primaria, y en cuanto al nivel de bachillerato, vemos que una persona lo completó mientras que otra no pudo finalizarlo. También hay una persona que llegó a iniciar estudios universitarios, lo cual es positivo, aunque no haya podido completarlos.

**Figura 5. Niveles de Estudio Cali**

**Fuente: Autoría propia 2024**

En la tabla anterior, se puede apreciar de manera detallada el grado de escolaridad de los participantes de la ciudad de Cali, en el Valle del Cauca, y la amplia diversidad en sus trayectorias educativas.

Lo que más resalta es que dos personas no pudieron completar la educación primaria, lo cual podría indicar que enfrentaron obstáculos importantes en sus primeros años de formación y una persona, por otro lado, sí logró completar la primaria.

En cuanto al bachillerato, vemos que una persona logró finalizarlo, mientras que otra no pudo terminar este ciclo. Además, hay una persona que inició estudios universitarios, lo cual es un logro en sí mismo, aunque lamentablemente no pudo completarlos.

### **Resultados encuestas MBI**

Las voces de nuestras trabajadoras domésticas en Medellín y Cali nos revelan una realidad conmovedora. A través de la encuesta MBI, hemos podido visibilizar el desgaste emocional que muchas

experimentan en su día a día. Sentimientos de agotamiento, despersonalización y una disminución en su sentido de realización laboral son recurrentes en sus testimonios. Sus palabras nos invitan a reflexionar sobre las condiciones laborales y el reconocimiento que merecen estas mujeres que dedican su vida al cuidado de nuestros hogares.

El cansancio mental que afecta a las trabajadoras domésticas de Medellín y Cali es una señal de alerta. Sus jornadas laborales, a menudo largas y exigentes, junto con la falta de reconocimiento y apoyo, están pasando factura en su salud mental. Necesitamos transformar las condiciones laborales de estas mujeres y garantizar que su trabajo sea valorado y respetado.

**Tabla 8 . Trabajadoras Domésticas Medellín y Cali Con indicio de cansancio mental.**

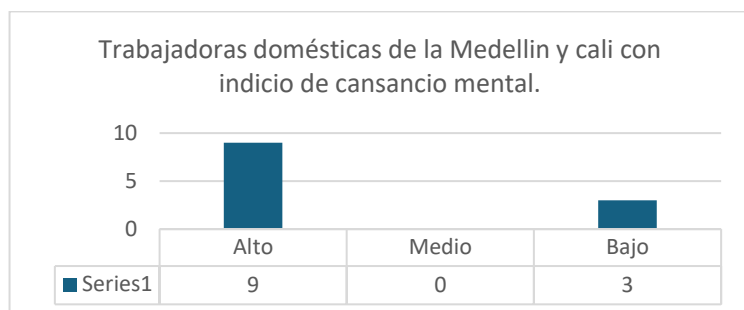
<b>Trabajadoras domésticas de la Medellín y Cali con indicio de cansancio mental.</b>	
<b>Alto</b>	9
<b>Medio</b>	0
<b>Bajo</b>	3

**Fuente: Autoría propia 2024**

Los datos muestran una situación preocupante: de un total de 12 trabajadoras domésticas evaluadas, 9 presentan un nivel alto de cansancio mental, lo que representa el 75% de las participantes. Este es un porcentaje significativamente alto que merece especial atención.

Es llamativo que no hay casos en el nivel medio - las trabajadoras se ubican en los extremos, con 3 personas mostrando niveles bajos de cansancio mental. Esta polarización podría sugerir que existen factores específicos que marcan una diferencia significativa en la experiencia laboral de estas trabajadoras.

**Figura 6. Trabajadoras domésticas de la Medellín y Cali Con Indicio de Cansancio Mental**



**Fuente: Autoría propia 2024**

Los datos revelan una situación preocupante: de las 12 trabajadoras domésticas evaluadas, 9 experimentan un nivel alto de cansancio mental, lo que representa el 75% de las participantes. Este porcentaje tan elevado es motivo de preocupación y requiere atención urgente.

Lo que resulta curioso es que no se observan casos con un nivel medio de cansancio; las trabajadoras se encuentran en los extremos, con 3 personas reportando niveles bajos de agotamiento mental. Esta polarización podría indicar que hay factores específicos que marcan una diferencia considerable en las experiencias laborales de estas trabajadoras.

**Tabla 9. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de despersonalización.**

**Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de despersonalización.**

<b>Alto</b>	6
<b>Medio</b>	2
<b>Bajo</b>	4

**Fuente: Autoría propia, 2024**

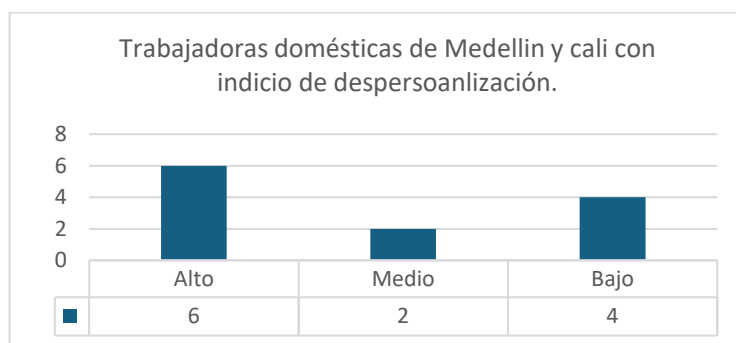
De las 12 trabajadoras evaluadas, 6 presentan un nivel alto de despersonalización, lo cual es un dato preocupante ya que representa el 50% del grupo.

2 trabajadoras muestran niveles medios de despersonalización, lo que sugiere que están experimentando algunos síntomas, pero quizás no tan severos. Por otro lado, 4 trabajadoras mantienen

niveles bajos, lo cual es positivo ya que indica que han logrado mantener una conexión saludable con su trabajo y su entorno.

Es importante notar que la despersonalización, junto con el cansancio mental que vimos en datos anteriores, son indicadores significativos del síndrome de burnout, lo que sugiere la necesidad de intervención y apoyo para estas trabajadoras.

**Figura 7. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con Indicio de despersonalización.**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

De las 12 trabajadoras evaluadas, 6 presentan un nivel alto de despersonalización, lo cual es preocupante, ya que representa el 50% del grupo. Esto indica que muchas de ellas podrían estar desconectándose emocionalmente de su trabajo, lo que puede tener un impacto negativo en su bienestar.

Por otro lado, 2 trabajadoras muestran niveles medios de despersonalización, lo que sugiere que están experimentando algunos síntomas, aunque quizás no tan intensos. Mientras tanto, 4 trabajadoras tienen niveles bajos de despersonalización, lo cual es una buena noticia, ya que refleja que han logrado mantener una relación más saludable con su trabajo y su entorno.

Es importante destacar que la despersonalización, junto con el cansancio mental mencionado anteriormente, son señales claras del síndrome de burnout.

**Tabla 10. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de realización personal**

<b>Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de realización personal</b>	
<b>Alto</b>	5
<b>Medio</b>	4
<b>Bajo</b>	3

**Fuente: Autoría propia, 2024**

En esta muestra de población encuestada de 12 trabajadoras, podemos observar una distribución más equilibrada que en las dimensiones anteriores. 5 trabajadoras reportan un nivel alto de realización personal, lo cual es un aspecto positivo ya que sugiere que, a pesar de los desafíos, estas personas encuentran satisfacción y sentido en su labor. Esto podría estar relacionado con el reconocimiento de la importancia de su trabajo, buenas relaciones laborales o logros personales alcanzados.

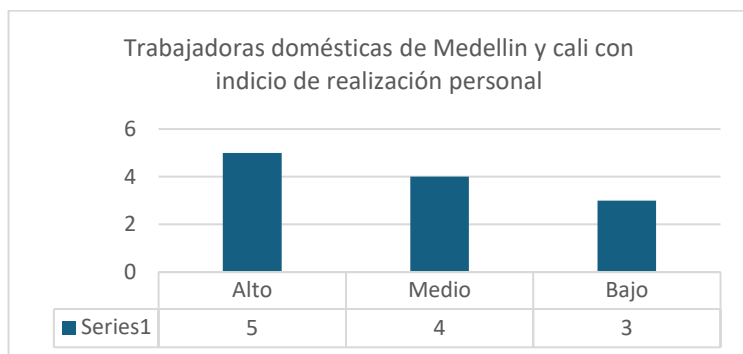
4 trabajadoras se ubican en un nivel medio de realización personal, lo que indica que, si bien no experimentan una insatisfacción significativa, podrían existir aspectos de su trabajo que limitan su sensación de logro o desarrollo personal.

Por otro lado, 3 trabajadoras presentan niveles bajos de realización personal, lo cual es preocupante ya que podría indicar que tienen sentimientos de estancamiento profesional, falta de reconocimiento de sus esfuerzos, limitadas oportunidades de crecimiento o posible subvaloración de su trabajo.

Es interesante notar que, aunque en las dimensiones anteriores (cansancio mental y despersonalización) vimos indicadores preocupantes, existe un grupo significativo que mantiene una sensación de realización personal alta. Esto podría sugerir que algunas trabajadoras han desarrollado

recursos personales o tienen condiciones laborales que les permiten encontrar satisfacción en su trabajo a pesar de las dificultades.

**Figura 8. Trabajadoras domésticas de Medellín y Cali con indicio de realización personal.**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

En esta muestra de 12 trabajadoras encuestadas, podemos ver una distribución más equilibrada en comparación con las dimensiones anteriores. 5 de ellas reportan un nivel alto de realización personal, lo cual es una buena señal. Esto sugiere que, a pesar de los desafíos, encuentran satisfacción y sentido en su trabajo. Probablemente, esto se debe al reconocimiento de la importancia de lo que hacen, a las buenas relaciones laborales o a los logros personales que han alcanzado.

Por otro lado, 4 trabajadoras se sitúan en un nivel medio de realización personal. Esto significa que, aunque no sienten una insatisfacción notable, hay aspectos de su trabajo que podrían estar limitando su sensación de logro o crecimiento personal.

Finalmente, 3 trabajadoras presentan niveles bajos de realización personal, lo cual es preocupante. Esto podría reflejar sentimientos de estancamiento profesional, falta de reconocimiento por su esfuerzo, pocas oportunidades de crecimiento o una posible subvaloración de su trabajo.

Es interesante señalar que, aunque en las dimensiones anteriores (cansancio mental y despersonalización) encontramos indicadores preocupantes, un grupo considerable de trabajadoras mantiene una alta sensación de realización personal. Esto sugiere que algunas de ellas han logrado

desarrollar recursos personales o cuentan con condiciones laborales que les permiten encontrar satisfacción en su trabajo, a pesar de las dificultades que enfrentan.

**Tabla 11. Trabajadoras domésticas de Medellín con indicio de cansancio mental.**

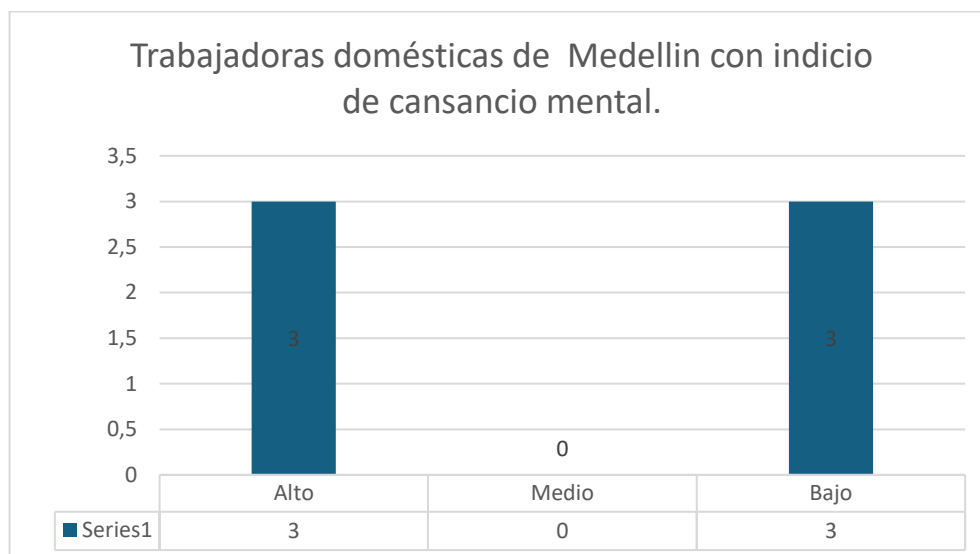
<b>Trabajadoras domésticas de Medellín con indicio de cansancio mental.</b>	
<b>Alto</b>	3
<b>Medio</b>	0
<b>Bajo</b>	3

**Fuente: Autoría propia, 2024**

En esta muestra de 6 trabajadoras de Medellín, encontramos una distribución polarizada e interesante. La mitad del grupo (3 trabajadoras) presenta niveles altos de cansancio mental, mientras que la otra mitad (3 trabajadoras) muestra niveles bajos. Es notable la ausencia de casos en el nivel medio, lo que sugiere una clara división en las experiencias laborales de estas trabajadoras; Esta distribución tan marcada podría indicar que existen factores específicos que marcan diferencias significativas en las condiciones laborales o en el manejo del estrés entre las trabajadoras.

El hecho de que la mitad de las trabajadoras presente un nivel alto de cansancio mental es preocupante y sugiere la necesidad de atención y apoyo para prevenir el desarrollo de problemas de salud más serios. Por otro lado, sería valioso entender qué factores protectores están presentes en aquellas trabajadoras que mantienen niveles bajos de cansancio mental, ya que esto podría proporcionar información valiosa para desarrollar estrategias de prevención.

**Figura 9. Trabajadoras domésticas de Medellín con indicio de cansancio mental.**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

Mirando más de cerca la situación de las trabajadoras domésticas en Medellín, nos encontramos con una realidad que nos hace reflexionar: de las 6 mujeres que participaron en el estudio, tres de ellas están experimentando un nivel alto de agotamiento mental en su día a día laboral. Esto nos dice que María, Ana, o cualquiera de estas trabajadoras, podrían estar llegando a casa sintiéndose mentalmente exhaustas después de su jornada.

Por otro lado, tenemos a otras tres trabajadoras que parecen estar manejando mejor la presión diaria, manteniendo niveles bajos de cansancio mental. Es como si tuviéramos dos realidades muy diferentes bajo el mismo oficio: algunas trabajadoras podrían estar al borde del agotamiento, mientras otras han encontrado formas de mantener su bienestar mental.

**Tabla 12. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de despersonalización**

Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de despersonalización.	
Alto	1

<b>Medio</b>	<b>2</b>
<b>Bajo</b>	<b>3</b>

**Fuente: Autoría propia, 2024**

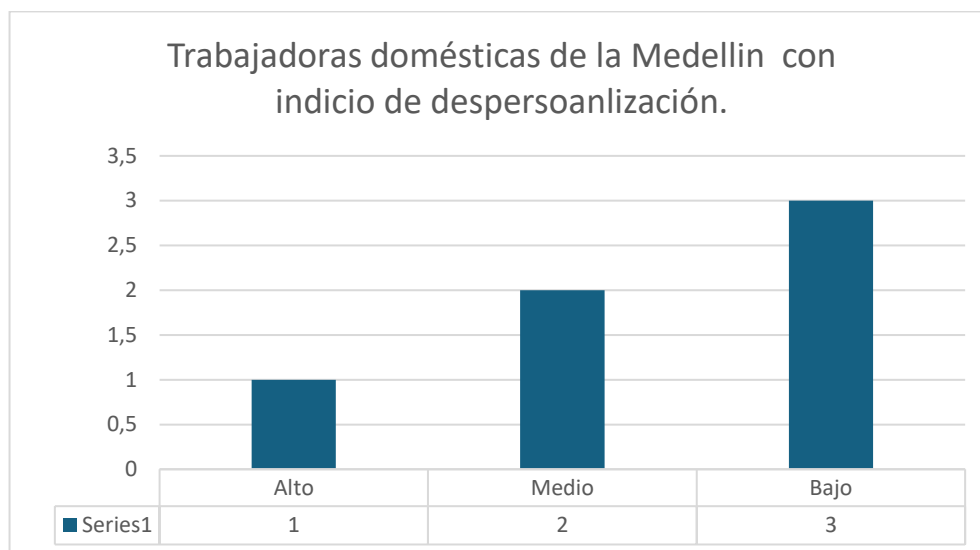
De las 6 trabajadoras evaluadas, es alentador ver que la mitad (3 trabajadoras) mantiene niveles bajos de despersonalización, lo que sugiere que han logrado conservar una conexión emocional saludable con su trabajo y las personas que las rodean. Estas mujeres probablemente mantienen relaciones laborales más positivas y un mejor vínculo con las familias para las que trabajan.

2 trabajadoras se encuentran en un nivel medio, lo que podría indicar que ocasionalmente experimentan cierto distanciamiento emocional, quizás como una forma de manejar situaciones estresantes en su día a día laboral.

Solo una trabajadora presenta un nivel alto de despersonalización, lo cual, aunque es un caso individual, merece atención. Esta persona podría estar experimentando un distanciamiento significativo como mecanismo de defensa ante situaciones laborales difíciles, lo que podría afectar tanto su bienestar emocional como la calidad de sus relaciones en el trabajo.

Esta distribución es más favorable que lo que podríamos esperar, sugiriendo que las trabajadoras domésticas en Medellín han logrado, en su mayoría, mantener una conexión emocional saludable con su trabajo a pesar de los desafíos que enfrentan diariamente. Sin embargo, no debemos olvidar que cada caso representa a una persona real cuya experiencia laboral afecta directamente su bienestar emocional y calidad de vida.

**Figura 10. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de despersonalización**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

De las 6 trabajadoras evaluadas, es alentador ver que la mitad (3 trabajadoras) mantienen niveles bajos de despersonalización, lo que indica que han logrado mantener una conexión emocional saludable con su trabajo y las personas a su alrededor. Esto sugiere que tienen relaciones laborales positivas y buenos vínculos con las familias para las que trabajan.

2 trabajadoras se encuentran en un nivel medio, lo que podría indicar que de vez en cuando sienten cierto distanciamiento emocional, quizás como una manera de lidiar con el estrés laboral.

Solo una trabajadora presenta un nivel alto de despersonalización, lo cual es un caso que merece atención. Esta persona podría estar usando el distanciamiento emocional como mecanismo de defensa frente a situaciones laborales difíciles, lo que podría impactar su bienestar y las relaciones laborales.

En general, esta distribución es más favorable de lo esperado, lo que sugiere que la mayoría de las trabajadoras domésticas en Medellín han logrado mantener una conexión emocional positiva con su trabajo, a pesar de los desafíos. Sin embargo, es importante recordar que cada caso refleja la

experiencia de una persona cuyo bienestar y calidad de vida están directamente influenciados por su situación laboral.

**Tabla 13. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de realización personal**

<b>Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de realización personal</b>	
<b>Alto</b>	2
<b>Medio</b>	2
<b>Bajo</b>	2

**Fuente: Autoría propia, 2024**

En este grupo de 6 trabajadoras, encontramos una distribución perfectamente equilibrada, con 2 trabajadoras en cada nivel de realización personal. Esta distribución nos muestra diferentes realidades dentro del mismo oficio:

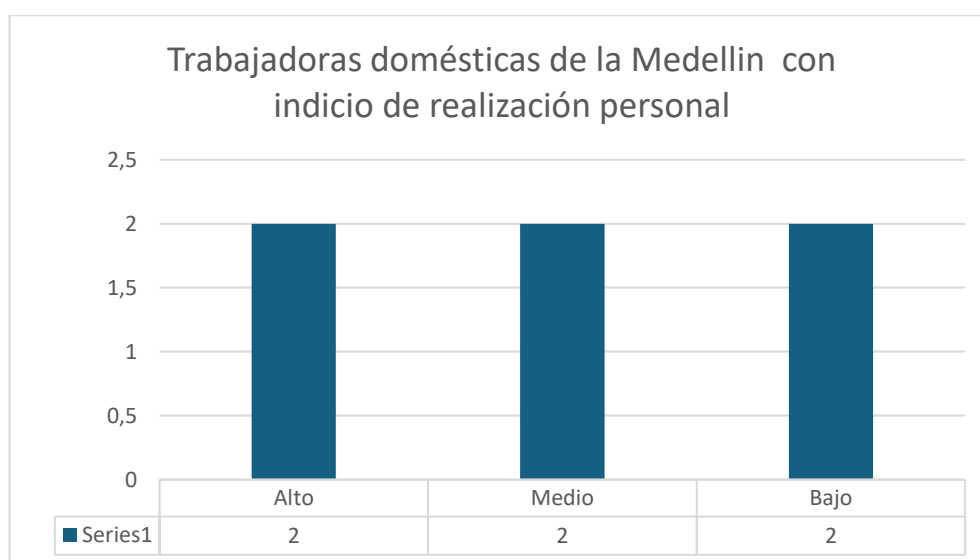
Las 2 trabajadoras que reportan un alto nivel de realización personal probablemente han encontrado satisfacción en su labor, quizás gracias al reconocimiento de su trabajo, buenas relaciones con sus empleadores, o la satisfacción de contribuir significativamente al bienestar de las familias para las que trabajan.

En el nivel medio, tenemos 2 trabajadoras que posiblemente experimentan sentimientos mixtos sobre su trabajo. Tal vez encuentran aspectos gratificantes en su labor, pero también enfrentan situaciones que limitan su sensación de logro personal.

Las 2 trabajadoras con nivel bajo de realización personal podrían estar atravesando momentos difíciles en su experiencia laboral. Quizás enfrentan situaciones donde su trabajo no es suficientemente valorado, tienen limitadas oportunidades de crecimiento, o experimentan condiciones que afectan su autoestima profesional.

Esta distribución equilibrada nos invita a reflexionar sobre cómo las mismas condiciones laborales pueden ser experimentadas de manera tan distinta, y sobre la importancia de entender qué factores contribuyen a una mayor realización personal en este importante trabajo.

**Figura 11. Trabajadoras domésticas de la Medellín con indicio de realización personal**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

Las 2 trabajadoras que reportan un alto nivel de realización personal probablemente encuentran satisfacción en su trabajo, ya sea por el reconocimiento, buenas relaciones con sus empleadores, o por sentir que su labor tiene un impacto positivo en las familias a las que sirven.

En el nivel medio, 2 trabajadoras parecen tener una visión mixta de su trabajo. Aunque encuentran aspectos gratificantes, también enfrentan situaciones que limitan su sensación de logro personal.

Las 2 trabajadoras con un bajo nivel de realización personal podrían estar atravesando dificultades, como falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento limitadas, o condiciones laborales que afectan su autoestima profesional.

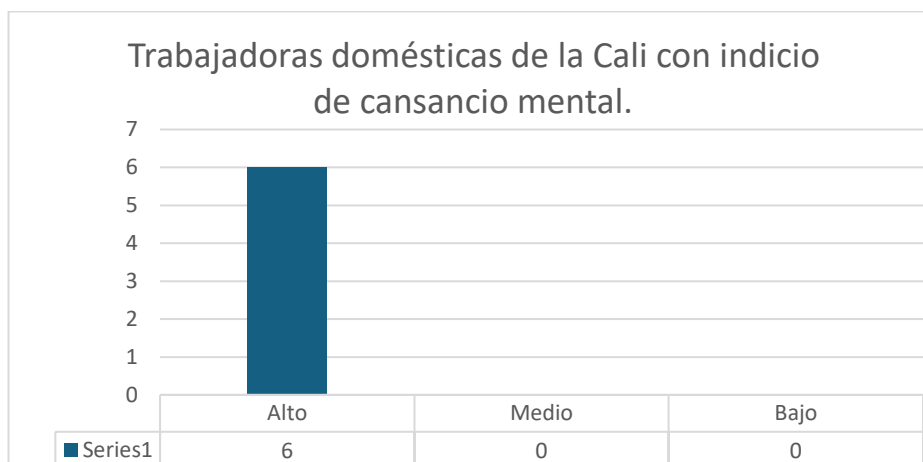
Esta distribución equilibrada nos recuerda cómo las mismas condiciones laborales pueden vivirse de manera tan diferente, y resalta la importancia de identificar qué factores influyen en una mayor realización personal en este trabajo tan valioso

**Tabla 14. Trabajadoras domésticas de Cali con indicio de cansancio mental**

<b>Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de cansancio mental.</b>	
<b>Alto</b>	6
<b>Medio</b>	0
<b>Bajo</b>	0

**Fuente: Autoría propia**

Los resultados revelan una realidad alarmante: las 6 trabajadoras evaluadas presentan niveles altos de cansancio mental. Este dato es especialmente inquietante porque no hay ninguna trabajadora que muestre niveles medios o bajos, lo que sugiere una situación de agotamiento generalizado en este grupo el mismo puede ser por agotamiento al final de la jornada, dificultad para desconectarse del trabajo, sensación de sobrecarga constante o posible impacto en su vida personal y familiar; Esta situación requiere atención urgente y sugiere la necesidad de implementar medidas de apoyo inmediatas para proteger la salud mental de estas trabajadoras, antes de que el agotamiento pueda tener consecuencias más serias en su bienestar general.

**Figura 12. Trabajadoras domésticas de Cali con indicio de cansancio mental**

**Fuente: Autoría propia, 2024**

las 6 trabajadoras evaluadas presentan niveles altos de cansancio mental. Lo alarmante es que no hay ninguna que se encuentre en niveles medios o bajos, lo que indica un agotamiento generalizado. Esto puede deberse a la fatiga al final de la jornada, la dificultad para desconectarse del trabajo, la sensación de sobrecarga constante o el impacto en su vida personal y familiar. Esta situación requiere atención urgente, y es fundamental implementar medidas de apoyo para proteger su salud mental antes de que el agotamiento afecte su bienestar de manera más grave.

**Tabla 15. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de despersonalización.**

<b>Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de despersonalización.</b>	
<b>Alto</b>	5
<b>Medio</b>	0
<b>Bajo</b>	1

**Fuente: Autoría propia**

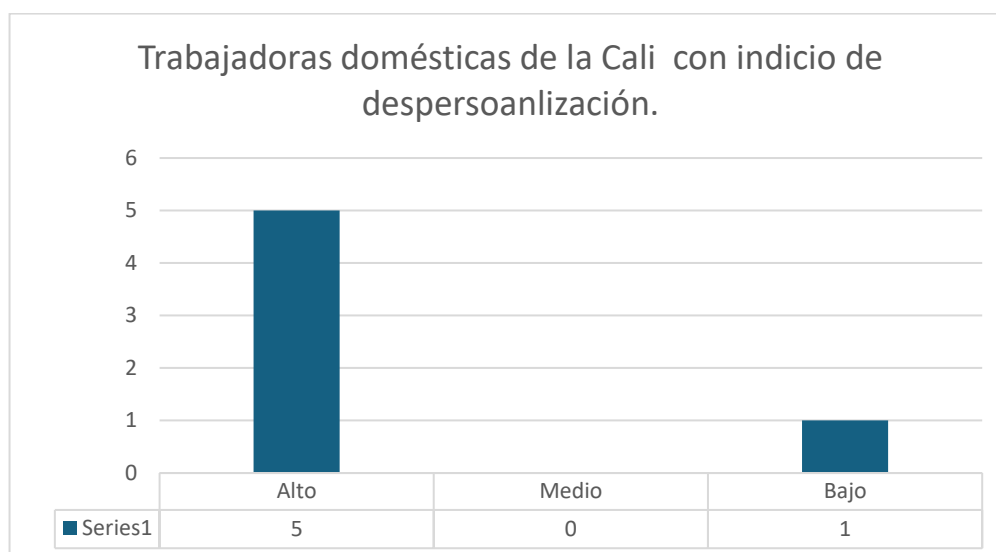
La situación que vemos es preocupante: de las 6 trabajadoras evaluadas, 5 están experimentando niveles altos de despersonalización. Esto significa que cualquiera de estas mujeres podría estar sintiendo un distanciamiento emocional significativo en su trabajo diario. Quizás algunas de

ellas ya no sienten la misma conexión con las familias para las que trabajan, o tal vez les cuesta más trabajo involucrarse emocionalmente en sus actividades diarias.

Solo una trabajadora mantiene un nivel bajo de despersonalización, lo que nos muestra que ella ha logrado mantener una conexión emocional saludable con su trabajo y las personas que la rodean, a pesar de las dificultades.

Es llamativo que ninguna trabajadora se encuentra en un nivel medio, lo que sugiere que la mayoría está enfrentando desafíos significativos para mantener un vínculo emocional saludable con su trabajo; Esta realidad nos invita a pensar en la importancia de crear espacios y condiciones donde estas mujeres puedan desarrollar su trabajo manteniendo una conexión emocional saludable, sin necesidad de distanciarse como mecanismo de protección.

**Figura 13. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de despersonalización**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

La situación es preocupante: de las 6 trabajadoras evaluadas, 5 presentan niveles altos de despersonalización, lo que indica un distanciamiento emocional significativo en su trabajo. Esto sugiere

que muchas ya no sienten la misma conexión con las familias para las que trabajan o les cuesta involucrarse emocionalmente en sus tareas.

Solo una trabajadora mantiene un nivel bajo de despersonalización, lo que indica que ha logrado conservar una conexión emocional saludable, a pesar de las dificultades.

Lo llamativo es que ninguna trabajadora se encuentra en un nivel medio, lo que refleja que la mayoría enfrenta serios desafíos para mantener un vínculo emocional positivo con su trabajo. Esto resalta la necesidad urgente de crear condiciones que favorezcan una conexión emocional saludable sin recurrir al distanciamiento como mecanismo de defensa.

**Tabla 16. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de realización personal**

<b>Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de realización personal</b>	
<b>Alto</b>	3
<b>Medio</b>	2
<b>Bajo</b>	1

**Fuente: Autoría propia, 2024**

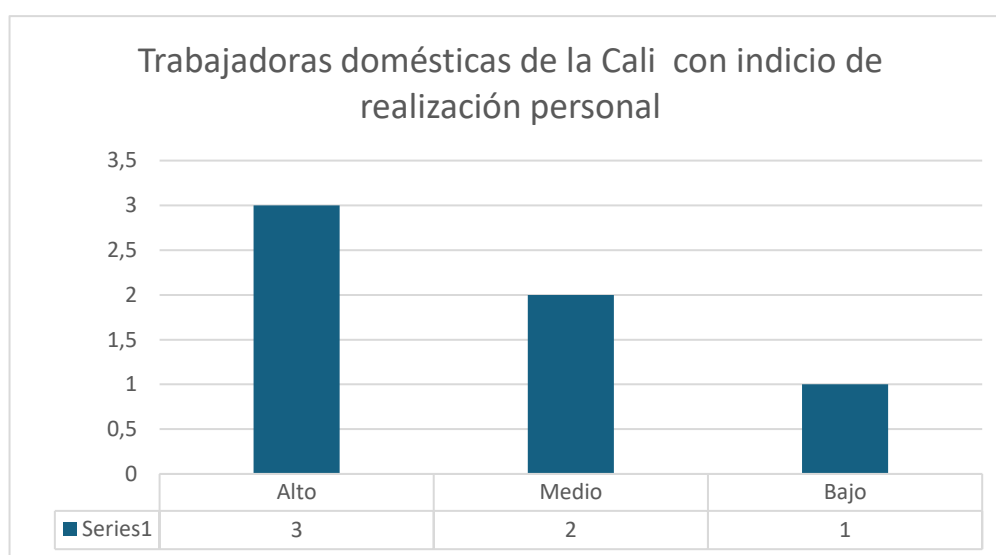
Mirando con atención y empatía los datos sobre realización personal de las trabajadoras domésticas en Cali, encontramos una historia que merece ser contada con cuidado:

Es esperanzador ver que 3 de las 6 trabajadoras sienten un alto nivel de realización personal en su trabajo. Esto nos dice que, a pesar de los desafíos que enfrentan diariamente, estas mujeres han encontrado un sentido de logro y satisfacción en su labor; Quizás son trabajadoras que reciben reconocimiento por su esfuerzo, que han construido relaciones significativas con las familias para las que trabajan, o que sienten orgullo por su contribución al bienestar de otros.

2 trabajadoras se encuentran en un nivel medio de realización personal. Podríamos imaginar que estas mujeres tienen días buenos y no tan buenos, momentos en que sienten que su trabajo es valorado y otros en que quizás anhelan más reconocimiento o crecimiento personal.

Una trabajadora experimenta un nivel bajo de realización personal, lo cual nos invita a reflexionar sobre su situación particular y pensar como la organización o persona que la contrata puede ayudar a su realización personal.

**Figura 14. Trabajadoras domésticas de la Cali con indicio de realización personal**



**Fuente: Autoría propia, 2024**

Es alentador ver que 3 de las 6 trabajadoras sienten un alto nivel de satisfacción en su trabajo, lo que indica que han encontrado un sentido de logro y satisfacción a pesar de los desafíos, posiblemente gracias al reconocimiento, relaciones positivas con las familias o el orgullo de contribuir al bienestar de otros.

2 trabajadoras están en un nivel medio, lo que sugiere que tienen días en los que se sienten valoradas y otros en los que podrían desear más reconocimiento u oportunidades de crecimiento.

Una trabajadora tiene un bajo nivel de realización personal, lo que nos invita a reflexionar sobre su situación y pensar en cómo la organización o el empleador pueden apoyarla para mejorar su satisfacción y bienestar en el trabajo.

### Resultados Modelo Maslach Medellín y Cali

Tabla 17. Modelo Maslach y Karasek.

<b>Preguntas sociodemográficas</b>	<b>Nombre:</b>
	<b>Ciudad</b>
	<b>Género:</b>
	<b>edad:</b>
	<b>Estado civil:</b>
	<b>Personas que tiene a cargo (¿cuántos?, hijos, padres u otros):</b>
	<b>Nivel de estudios (primaria, secundaria, pregrado, posgrado):</b>
	<b>Modalidad de contrato- situación laboral (contrato fijo, indefinido, verbal, por horas):</b>
	<b>Horario de trabajo:</b>
	<b>Experiencia laboral como trabajador (a) doméstico/a:</b>
<b>Zona donde vive (rural o urbana) tipo de vivienda (arrendada, propia, otra):</b>	
<b>Otra pregunta que considere el entrevistador (a):</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
<b>Modelo de Maslach • Agotamiento emocional:</b>	¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?
<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.
<b>Modelo de Maslach • Despersonalización</b>	¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante? ¿Cuales?
<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?
<b>Modelo de Maslach • Falta de realización personal:</b>	¿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?
<b>Modelo de Karasek • Demanda psicológica:</b>	¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?
<b>Modelo de Karasek • Demanda psicológica:</b>	¿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?
<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?
<b>Modelo de Karasek • Control sobre el trabajo</b>	¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?
<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?
<b>Modelo de Karasek • Apoyo social en el trabajo</b>	¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?

Las voces de las trabajadoras domésticas en Medellín y Cali nos revelan un panorama complejo y conmovedor. Muchas sienten que su trabajo diario las lleva al límite, agotando tanto su cuerpo como su mente. La falta de reconocimiento, el trato injusto y la constante presión emocional se han convertido en una realidad cotidiana para muchas de ellas. A pesar de estas dificultades, persisten en la búsqueda de un cambio que les permita desarrollar su trabajo en condiciones dignas y justas.

**Tabla 18. Agotamiento Emocional Personal Entrevistas Medellín y Cali**

<b>Agotamiento emocional</b>		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
<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)</b>	Ninguna de las anteriores	De acuerdo con las respuestas de la población encuestada 7 personas no considera que las diferentes funciones que desarrolla en su trabajo le están generando sobrecarga emocional, pero al contrario a las 5 personas restantes de la población manifiestan cansancio físico.
	Ninguna	
	Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	Cansancio físico	
	Cansancio	
	Cansancio físico	
<b>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</b>	Cansancio	Mas de la mitad de nuestra población encuestada no se siente obligado a realizar labores que le suponen carga emocional pero una parte de las encuestas exactamente nuestra E8 Si lo considera y la E4 En algunas ocasiones lo ha sentido.
	Cansancio	
	Cansancio físico	
	Cansancio	
	No	
	Ninguna	
	No, Ninguna	
Algunas ocasiones		
No, hasta ahora		
No, en mi trabajo permiten autonomía		
No, ninguna		

---

Si
No
No
No
No

---

**Fuente: Autoría propia, 2024**

Tanto en Cali como en Medellín, las trabajadoras domésticas reportan un entorno de trabajo mayoritariamente respetuoso y positivo, sin actitudes hostiles. En Cali, se sugiere mejorar las condiciones laborales con más personal y herramientas, mientras que en Medellín no se perciben necesidades inmediatas de mejora en cuanto a los recursos disponibles. Sin embargo, el cansancio físico es un tema común que debe ser abordado para asegurar el bienestar integral de las trabajadoras. En general, los resultados indican que un ambiente laboral respetuoso y adecuado en términos de recursos es fundamental para el bienestar de las empleadas domésticas.

**Tabla 19. Despersonalización Personal Entrevistas Medellín y Cali**

<b>Despersonalización</b>		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador?</b>	<p>La empleada manifiesta que es bien tratada por su empleador</p> <hr/> <p>la empleada manifiesta que siempre la tratan bien</p> <hr/> <p>Me siento bien porque siempre me tratan bien</p> <hr/> <p>Me siento Frustrada</p> <hr/> <p>Siento que me estanco por momentos</p> <hr/> <p>Bien, actualmente he contado con buenos jefes</p> <hr/> <p>Tristeza de no tener una profesión</p> <hr/> <p>Rabia y decepción</p> <hr/> <p>Rabia</p> <hr/> <p>Desilusión</p>	<p>Al consultarle a nuestra muestra poblacional de Cali y Medellín como se sentían en su labor cuando no eran tratados amablemente por sus empleadores a lo cual la mayoría de nuestros encuestados concretamente E4, E5, E7, E8, E9, E10 y E12 sentían emociones como enojo, frustración y rabia a dicha situación y por el contrario nuestros encuestados E1, E2, E3, E6, y E12 resaltaban que a la fecha han tenido un liderazgo con respeto tanto a ellos como a sus funciones.</p>

---

	Hasta el momento siempre me han tratado con respeto	
	Enojo	
<b>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?</b>	A veces con las compañeras de trabajo por los comentarios que hacen de otras personas	Al analizar la despersonalización frente a la pregunta si existían circunstancias o tendencia por adoptar una aptitud distante en el trabajo la mayoría de nuestras entrevistadas no manifestó tener, pero por el contrario nuestras participantes E1, E2, E8 y E12 el clima laboral se torna pesado y prefieren evitar la exposición de comentarios incómodos ya que les genera estrés.
	En algunos momentos el clima laboral se torna muy pesado	
	No	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	Si, el estrés	
	No	
	No	
	No	
	Casi nunca	

**Fuente autoría propia 2024**

El análisis revela que la despersonalización en el entorno laboral se asocia principalmente con tratos no amables por parte de los empleadores, lo que provoca emociones negativas como enojo y frustración. Por otro lado, un liderazgo respetuoso fomenta un ambiente de trabajo más positivo y libre de tensiones. Aunque la mayoría de las trabajadoras no adoptan una actitud distante, algunas prefieren evitar situaciones que les generen estrés, lo que sugiere que el clima laboral puede influir significativamente en su disposición emocional y en su manera de interactuar en el trabajo.

**Tabla 20. Falta de realización personal Entrevistas Medellín y Cali**

Falta de realización personal		
Pregunta	Respuestas	
<b>¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de</b>	No piensa en esa posibilidad	Los entrevistados más de la mitad no piensan frecuentemente en

<b>cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</b>	Ninguna Por ahora no pienso en eso Seguidamente No, Ninguna Me siento bien donde estoy Me gusta donde estoy casi nunca A veces Casi Nunca Muy seguido quiero tener mi propio negocio Si	el cambio de empleo lo que los hace sentir cómodos en el actual; Pero un grupo importante de cuatro personas si lo consideran pues para E4, E9, E11 y E12 es una opción contemplada.
<b>¿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?</b>	Si, porque tiene la oportunidad de darle la educación a sus hijos. Se siente satisfecha de tener un trabajo estable. sí, emocionalmente, económicamente Si porque he podido sacar adelante mis hijos No, Ninguna No, Ninguna No, Ninguna Si, tengo mi casita Si Si Si Si empatía y Conciencia	En el análisis de las respuestas de nuestras entrevistadas podemos observar un gran impacto positivo en la realización personal pues nueve de las doce personas entrevistadas dan respuesta positiva lo cual no se asemeja a lo vivido los E4, E5 y E6 que no han evidenciado en su actual trabajo ese impacto en su vida personal.

**Fuente: Autoría Propia 2024**

La mayoría de las empleadas se sienten cómodas en su trabajo actual y no contemplan con frecuencia un cambio de empleo; Sin embargo, existe un pequeño grupo que sí lo considera, lo que podría indicar áreas de insatisfacción o necesidad de mejora.

Además, la realización personal es un factor importante para muchas trabajadoras, aunque algunas no han experimentado este impacto, lo que resalta la importancia de un entorno laboral que fomente el crecimiento personal y la satisfacción en el trabajo.

Tabla 21. Demanda Psicológica Personal Entrevistas Medellín y Cali.

Demanda psicológica		
Pregunta	Respuestas	Análisis
<p><b>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</b></p>	Que se lograra tener más personal para contar con más descansos	<p>La muestra poblacional de empleadas domésticas su mayoría coincide en que la manera de mejorar las condiciones de trabajo está en más fuerza laboral y herramientas, pero una de las opiniones que más nos llama la atención y que consideramos recae sobre esa carga emocional es fortalecer el respeto y empatía con ellos y soló la entrevistada E2 no considero necesario agregar algo dado que actualmente cuenta con lo necesario para tener un trabajo en óptimas condiciones.</p>
	no necesita mejorarlas	
	Tener mejores herramientas insumos para que rinda más hacer el aseo en los lugares asignados	
	Tener condiciones laborales Dignas	
	Tener condiciones laborales Dignas	
	Tener un poco más de personal permite que rinda más las tareas	
	Con la seguridad social y beneficios pensiones	
	Mejor pago y empatía	
	Con mucho más respeto	
	Mas justas y más empatía	
	Siendo más consientes y mucho más justos	
	A veces	
<p><b>¿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?</b></p>	La señora manifiesta no presentar este tipo de comportamientos	<p>Al consultar a nuestra población si han experimentado tratos hostiles que afecten su desempeño se obtuvo opiniones y sentires diferentes pues 7 de nuestros encuestados no han presentado tales situaciones, pero por el contrario E8, E9, E10, E11 y E12 si lo han experimentado en algunas ocasiones.</p>
	no tiene este tipo de experiencias	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No nunca	
	A veces	
	A veces	
	de vez en cuando	
	A veces	
	Si	

Fuente: Autoría propia 2024

La demanda psicológica en el trabajo de las empleadas domésticas está claramente vinculada a la necesidad de mejorar las condiciones laborales, no solo a través de la adición de recursos materiales (más fuerza laboral y herramientas), sino también mediante el fortalecimiento del respeto y la empatía; Aunque la mayoría de las trabajadoras no reportan tratos hostiles, algunas han experimentado situaciones que pueden afectar su bienestar emocional y esto subraya la importancia de un ambiente laboral respetuoso y empático para reducir el estrés y la carga psicológica que enfrentan las trabajadoras.

**Tabla 22. Control sobre el Trabajo Personal Entrevistas Medellín y Cali**

<b>Control sobre el trabajo</b>		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
<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?</b>	la señora manifiesta tener autonomía en la realización de sus labores	La respuesta de toda nuestra muestra coincide en que, si tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar el trabajo diario, pero también es importante aclarar que en ocasiones esto si es definido por el empleador o empresa que requiere unos servicios específicos en un tiempo determinado.
	tiene total libertad para tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	
	Eso depende del jefe que lo contrata, actualmente si	
	No y si	
	Si	
	Si	
<b>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</b>	Tiene autonomía en la realización de sus tareas puede decidir	Al analizar nuestra muestra poblacional podemos observar que en su mayoría pues ocho de nuestras doce entrevistados pueden manejar su programación de acuerdo con sus
	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	

Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	criterios; Pero también una parte importante E3, E4, E5 y E6 deben seguir unas instrucciones específicas para el desarrollo de sus actividades diarias.
Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
En mi caso sí, pero hay personas que no	
Tengo mi propia programación	
Si	
Si	
Yo puedo decidir como realizo mis labores	
Si	

**Fuente Autoría propia 2024**

Al preguntar a las trabajadoras domésticas sobre su autonomía en el trabajo, encontramos que muchas se sienten limitadas en su capacidad para tomar decisiones. A menudo, se les da instrucciones muy específicas sobre cómo realizar cada tarea, lo que les resta poder sobre su propio trabajo. Esta falta de autonomía genera una sensación de desvalorización, además de limitar su creatividad e iniciativa.

**Tabla 23. Apoyo social en el Trabajo Personal Entrevistas Medellín y Cali**

<b>Apoyo social en el trabajo</b>		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
<b>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</b>	sí tiene a quien recurrir en el trabajo	En cuanto al apoyo en el lugar de trabajo ante situaciones difíciles todos nuestros entrevistados nos dan una respuesta positiva lo cual ayudara en esas situaciones venideras incluso fortaleciendo vínculos de compañerismos.
	sí, tiene a quien recurrir	
	Si	
	si	
	si	
	si	
	Si, mis familiares	
	Si, mis compañeras me apoyan	
Si, mis amigos		

	Si, mis compañeras de piso	
	Si con el equipo de trabajo	
	Con mis compañeras	
<b>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</b>	No recibe apoyo social	La mayoría de nuestros entrevistados dan fe de apoyo social brindado dentro de sus lugares de trabajo, pero por el contrario E1, E4, E5 y E6 consideran que el tema puede tener mayor fuerza y apoyo dentro de los lugares de trabajo.
	sí, siento que recibo el apoyo de todas las personas del trabajo	
	sí, por ejemplo, las pausas activas que nos ofrecen de baile	
	No, Siempre estamos enfocados a terminar las tareas asignadas	
	Se intenta hacer algunas pausas, aunque normalmente no se puede dado que es mucho trabajo y el tiempo no da	
	Podemos tener tiempos de descanso y nos respetan los tiempos establecidos para hacer pausas activas.	
	La posibilidad de realizar las actividades como deseo y en los momentos de descanso que yo requiera en la jornada	
	Puedo sacar los tiempos de pausas activas	
	Los espacios de descanso	
	Los tiempos de descansos los respetan	
	Si, en la empresa nos capacitan	
	Si en el almuerzo y mis tiempos	

**Fuente Autoría propia 2024**

Muchas trabajadoras domésticas expresaron sentirse solas en sus lugares de trabajo. Al enfrentar situaciones difíciles o estresantes, no cuentan con una figura a quien acudir dentro de su entorno laboral. Esta falta de apoyo genera una sensación de aislamiento y vulnerabilidad.

En general, el apoyo social en los lugares de trabajo es percibido de manera positiva, pero algunas trabajadoras consideran que sería valioso contar con un apoyo más sólido y presente para enfrentar mejor las dificultades laborales.

En el análisis, se descubrió que la presión y el agotamiento de los trabajadores del hogar y su relación con las condiciones del entorno laboral influyen directamente en la calidad de vida familiar y el desarrollo personal.

La falta de autonomía, el trato mecánico sin compasión, y los sentimientos de frustración e ira tienen un importante efecto psicológico en los trabajadores que se refleja en sus relaciones con los demás, tanto en el trabajo como en el hogar. Experimentan menos salud emocional, y esto puede afectar las relaciones familiares y su implicación en las mismas.

En el análisis, se descubrió que la presión y el agotamiento de los trabajadores del hogar y su relación con las condiciones del entorno laboral influyen directamente en la calidad de vida familiar y el desarrollo personal.

Además, la falta de apoyo social en el entorno laboral y la soledad resultan en sentir vulnerabilidad, vulnerabilidad relacionada con el crecimiento personal que minimiza la intuición de atajos mentales, creatividad, independencia y autoestima. Su motivación puede verse disminuida para adentrarse en búsquedas personales, ya que ya están gastando tanta energía en la discordia laboral.

Mientras que muchos trabajadores se sienten cómodos en sus roles actuales, aquellos pocos que están considerando un cambio de trabajo podrían reflejar en sus bolsillos una insatisfacción que, si se ignoran, podría afectar aún más.

El clima laboral influye en el estado emocional de los trabajadores, ya que el respeto y la empatía en el liderazgo contribuyen a una situación menos tensa y más saludable, mientras que la falta

de orientación o la imposición de tareas sin libertad para la autonomía producen sentimientos de infravaloración y agotamiento.

Baja autonomía y compromiso: Una cifra significativa de trabajadores informan tener una autoridad limitada para la toma de decisiones en su trabajo diario, lo que limita el compromiso y la contribución creativa en el trabajo. Esta gestión cerrada de lo que se realiza no solo tiene un aspecto emocional, sino también físico.

Otro punto para mencionar es el apoyo social, que, según la investigación, la mayoría de los trabajadores sienten que no hay nadie en el lugar de trabajo a quien puedan acudir cuando están en problemas o lidiando con situaciones difíciles, por lo que manejan todo por sí mismos. Estar solo es un acto vulnerable, y en lugar de disminuir la carga, las cargas emergentes tanto físicas como emocionales se agravan por la ausencia de compañía.

Mientras que muchos empleados han mantenido su posición y no quieren cambiar por temor a cambiar de trabajo regularmente, hay una cantidad considerable de áreas de insatisfacción que necesitan ser abordadas, particularmente lo que se necesita hacer para mejorar las condiciones en las que trabajan, y un nivel de respeto por la forma en que sirven en casa dentro de su rol y como apoyo.

La mayoría encuentra en su trabajo actual un espacio de relativa estabilidad, no por resignación, sino por una combinación de compromiso, esperanza y capacidad de transformación. Sus historias son testimonios silenciosos de resistencia: lejos de considerar abandonar sus empleos, han aprendido a navegar las corrientes turbulentas del estrés con una resiliencia que es tanto un escudo como una estrategia de supervivencia.

En el complejo tejido laboral, las experiencias de las trabajadoras con las redes de apoyo social varían profundamente. Algunas encuentran en sus compañeros y entorno de trabajo un refugio de comprensión y colaboración, experimentando un sentimiento de conexión y respaldo que les da fortaleza. Sin embargo, para otras, esta red se siente frágil y distante, generando una sensación de

soledad e invisibilidad. Estas trabajadoras anhelan un apoyo más allá de lo ocasional: necesitan un acompañamiento continuo, genuino y confiable que realmente les permita sentirse valoradas y comprendidas en su espacio laboral.

De manera similar, es evidente que una dirección más profesional y empática por parte de los propios trabajadores conduce a un mejor entorno laboral, lo que, en última instancia, también beneficia la esfera emocional de los empleados. Si bien muchos de ellos reconocen que no siempre han tenido el mismo impacto, en su mayoría valoran el crecimiento personal y la satisfacción que pueden experimentar a través de su trabajo como personas.

Así, mejorar las relaciones laborales y respetar la independencia de los trabajadores, creando un mejor entorno laboral que ayude a aliviar la carga psicológica y física de los empleados y creando un mejor entorno para el desarrollo personal, serán las verdaderas comodidades que reducirán comprensivamente el estrés. físico y mental de los trabajadores.

### Modelo de Maslach Medellín

**Tabla 24. Agotamiento Emocional Entrevistas Medellín**

<b>Agotamiento emocional</b>		
<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)</b>	No, Ninguna	En la ciudad de Medellín nuestras encuestas E8, E9.E10.E11 y E12 nos reportan un cansancio físico como consecuencia de la sobrecarga emocional y nuestra encuestada E7 nos informó que por el contrario no siente ninguna consecuencia ni sobrecarga emocional en su entorno de trabajo; Lo cual nos permite observar que un gran grupo está siendo afectado físicamente en el desarrollo de sus actividades laborales.
	Cansancio físico	
	Cansancio	
	Cansancio	
	Cansancio físico	
Cansancio		
<b>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas</b>	No, ninguna	En el agotamiento emocional al consultar a
	Si	

<b>labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</b>	No	nuestras entrevistadas sobre si sentían obligadas a realizar labores que le suponen carga emocional nuestras entrevistadas, E7, E9, E10, E11 y E12 coincidieron en que no han sentido; Pero nuestra entrevistada E8 manifestó que si lo ha presentado.
	No	
	No	
	No	

#### **Fuente Autoría propia 2024**

En Medellín, las encuestas E8, E9, E10, E11 y E12 muestran que muchas personas están experimentando cansancio físico debido a la sobrecarga emocional en su entorno laboral. Sin embargo, E7 reportó no sentir ninguna consecuencia negativa ni sobrecarga emocional en su trabajo. Este contraste indica que un grupo considerable está siendo afectado físicamente por su actividad laboral. En cuanto al agotamiento emocional, cuando se les preguntó si sentían que debían realizar tareas que les causaban una carga emocional, las entrevistadas E7, E9, E10, E11 y E12 afirmaron que no lo experimentan, mientras que E8 señaló que sí lo ha sentido.

**Tabla 25. Despersonalización Personal Entrevistas Medellín**

<b>Despersonalización</b>		
<b>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador?</b>	Tristeza de no tener una profesión	Al analizar las respuestas brindadas por nuestra muestra poblacional de empleados domesticas al realizar la pregunta sobre cómo se sentían cuando no eran tratadas amablemente por su empleador percibimos opiniones muy importantes de sus emociones del sentir exactamente de nuestras entrevistadas E6, E7, E8, E9, E10 y E12 quienes nos informaron que dichas actitudes negativas las hacían sentir tristes, con desilusión enojo causando rabia.
	Rabia y decepción	
	Rabia	
	Desilusión	
	Hasta el momento siempre me han tratado con respeto	
	Enojo	
No, Ninguna		

<b>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?</b>	Si, el estrés	En la ciudad de Medellín nuestra muestra poblacional en su mayoría nos reportó que no ha tenido ninguna circunstancia laboral que incite a tener una actitud distante en el ambiente laboral pero nuestros entrevistados E7 y E12 si han sentido estrés que los llevan a tener distanciamiento.
	No	
	No	
	No	
	Casi nunca	

**Fuente Autoría propia 2024**

Al analizar las respuestas de las empleadas domésticas, encontramos que cuando no son tratadas amablemente por sus empleadores, muchas de ellas expresan sentimientos de tristeza, desilusión y enojo, incluso llegando a experimentar rabia, como lo mencionaron las entrevistadas E6, E7, E8, E9, E10 y E12. En general, la mayoría de la muestra en Medellín no ha enfrentado situaciones laborales que les generen distanciamiento en su entorno de trabajo. Sin embargo, las entrevistadas E7 y E12 sí han experimentado estrés, lo que ha llevado a desarrollar una actitud distante.

**Tabla 26. Falta de realización Personal Entrevistas Medellín**

<b>Falta de realización personal</b>		
<b>¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</b>	Me gusta donde estoy	Nuestra muestra en la ciudad de Medellín está dividida en la posibilidad de búsqueda de un nuevo empleo pues para E7, E8 y E10 no es necesario puesto que se sienten cómodos, pero para E9, E11 y E12 si es una alternativa en la cual han pensado e incluso para E11 muy seguido por su crecimiento personal con respecto a un negocio propio.
	casi nunca	
	A veces	
	Casi Nunca	
	Muy seguido quiero tener mi propio negocio	
	Si	
<b>¿Cree que el tipo de empleo en el que labora le ha ofrecido la oportunidad de crecer personalmente en cada una de las proyecciones</b>	Si, tengo mi casita	En la ciudad de la eterna primavera se puede observar un impacto positivo en relación con el crecimiento personal en sus lugares de
	Si	
	Si	
	Si	
	Si	

<b>que tiene o tenía en sus pensamientos?</b>	empatía y Conciencia	trabajo pues toda nuestra población encuestada da como respuesta afirmativa a su crecimiento personal en el ámbito laboral actual.
---	----------------------	--

**Fuente Autoría propia 2024**

En Medellín, las opiniones sobre la posibilidad de buscar un nuevo empleo varían entre las entrevistadas. Para E7, E8 y E10, no es necesario ya que se sienten cómodas en su trabajo actual. Sin embargo, E9, E11 y E12 consideran que podría ser una opción, especialmente E11, que lo ha pensado con frecuencia debido a su interés por emprender un negocio propio. Por otro lado, en cuanto al crecimiento personal, todas las personas encuestadas coinciden en que experimentan un impacto positivo en su desarrollo dentro de su entorno laboral actual.

**Modelo De Karasek Medellín**

**Tabla 27. Demanda psicológica Personal Entrevistas Medellín**

	<b>Demanda psicológica</b>	
<b>¿Cómo cree que pueden mejorar las condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</b>	Con la seguridad social y beneficios pensiones	Al analizar las respuestas de las empleadas de la muestra con respecto a la ciudad de Medellín todos consideran que para mejorar las condiciones laborales se debe tener mayor respeto y empática siendo conscientes del trabajo que se realiza.
	Mejor pago y empatía	
	Con mucho más respeto	
	Mas justas y más empatía	
	Siendo más conscientes y mucho más justos	
	A veces	
<b>¿En su trabajo experimenta actitudes hostiles de parte de su jefe y compañeros hacia usted?</b>	No nunca	Al analizar nuestra población entrevistada se puede deducir en su mayoría que tristemente han recibido tratos hostiles ya sea de sus superiores o pares lo cual genera un impacto negativo en las emociones de los colaboradores por el contrario
	A veces	
	A veces	
	de vez en cuando	
	A veces	
<b>¿Eso hace que no pueda realizar sus tareas de manera adecuada?</b>	Si	

E7 no ha tenido ese tipo de vivencias durante su experiencia como empleada doméstica.

**Fuente Autoría propia 2024**

Al analizar las respuestas de las empleadas en Medellín, todas coinciden en que para mejorar las condiciones laborales se debe fomentar más respeto y empatía, reconociendo el valor del trabajo que realizan. Sin embargo, la mayoría de las entrevistadas ha experimentado tratos hostiles, tanto de superiores como de compañeros, lo que ha tenido un impacto negativo en sus emociones. En contraste, E7 ha tenido una experiencia diferente, ya que no ha vivido este tipo de situaciones durante su tiempo como empleada doméstica.

**Tabla 28. Control sobre el trabajo Personal Entrevistas Medellín**

<b>Control sobre el trabajo</b>		
<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?</b>	Eso depende del jefe que lo contrata, actualmente si	La respuesta de toda nuestra muestra coincide en que, si tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar el trabajo diario, pero también es importante aclarar que en ocasiones esto si es definido por el empleador o empresa que requiere unos servicios específicos en un tiempo determinado.
	No y si	
	Si	
	Si	
	Si	
<b>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</b>	En mi caso sí, pero hay personas que no	Analizando las respuestas de la ciudad de Medellín todos coincidieron que pueden realizar su programación de actividades de acuerdo con su criterio de priorización sin tener repercusiones en el mismo.
	Tengo mi propia programación	
	Si	
	Si	
	Yo puedo decidir como realizo mis labores	
	Si	

**Fuente Autoría propia 2024**

Todas las entrevistadas coinciden en que tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario, aunque en ocasiones este control puede estar limitado por las necesidades específicas que marca el empleador o la empresa en cuanto a plazos o servicios requeridos. En general, todas las participantes en Medellín señalan que pueden organizar sus actividades según sus prioridades sin que esto tenga consecuencias negativas para ellas.

**Tabla 29. Apoyo social en el trabajo Personal Entrevistas Medellín**

<b>Apoyo social en el trabajo</b>		
<b>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</b>	Si, mis familiares	En cuanto al apoyo en el lugar de trabajo ante situaciones difíciles todos nuestros entrevistados nos dan una respuesta positiva lo cual ayudara en es esas situaciones venideras incluso fortaleciendo vínculos de compañerismos.
	Si, mis compañeras me apoyan	
	Si, mis amigos	
	Si, mis compañeras de piso	
	Si con el equipo de trabajo	
	Con mis compañeras	
<b>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</b>	La posibilidad de realizar las actividades como deseo y en los momentos de descanso que yo requiera en la jornada	Todos nuestros entrevistados coincidieron en tener apoyo dentro de sus actuales empleos en materia de apoyo social e impactarse positivamente del mismo.
	Puedo sacar los tiempos de pausas activas	
	Los espacios de descanso	
	Los tiempos de descansos los respetan	
	Si, en la empresa nos capacitan	
	Si en el almuerzo y mis tiempos	

**Fuente Autoría propia 2024**

Todos los entrevistados coinciden en que reciben apoyo en su lugar de trabajo cuando enfrentan situaciones difíciles, lo que les ayuda a superar esos momentos y fortalece los lazos de compañerismo. Además, todos destacan que cuentan con respaldo social en sus empleos actuales, lo cual tiene un impacto positivo en su bienestar laboral.

## Modelo De Maslach

**Tabla 30. Agotamiento emocional en el trabajo Personal Entrevistas Cali**

<b>Agotamiento emocional</b>		
<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)</b>	Ninguna de las anteriores	Nuestra población encuestada de la ciudad de Cali no manifiesta encontrarse en sobre carga emocional que le genere cansancio físico, motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultad para concentrarse.
	Ninguna	
	Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
<b>¿Se siente obligada(o) a realizar determinadas labores en su trabajo que le suponen carga emocional?</b>	No	En el agotamiento emocional al consultar a nuestras entrevistadas sobre si sentían obligadas a realizar labores que le suponen carga emocional nuestras entrevistadas, E1, E2, E3, E5 y E6 coincidieron en que no han sentido; Pero nuestra entrevistada E4 manifestó que en algunas ocasiones se ha presentado.
	Ninguna	
	No, Ninguna	
	Algunas ocasiones	
	No, hasta ahora	
No, en mi trabajo permiten autonomía		

**Fuente Autoría propia 2024**

En la ciudad de Cali, las personas encuestadas no reportan estar experimentando sobrecarga emocional que les cause cansancio físico, falta de motivación, problemas para dormir, bajo estado de ánimo, irritabilidad o dificultades de concentración. Al preguntarles sobre el agotamiento emocional relacionado con tareas que les generen carga emocional, las entrevistadas E1, E2, E3, E5 y E6 coincidieron en que no lo han sentido, mientras que E4 mencionó que en algunas ocasiones ha experimentado esta situación

**Tabla 31. Despersonalización en el trabajo Personal Entrevistas Cali**

<b>Despersonalización</b>
---------------------------

<b>¿Cómo se siente en su labor diaria como empleada doméstica cuando no es tratada de manera amable por su empleador?</b>	<p>La empleada manifiesta que es bien tratada por su empleador</p> <hr/> <p>la empleada manifiesta que siempre la tratan bien</p> <hr/> <p>Me siento bien porque siempre me tratan bien</p> <hr/> <p>Me siento Frustrada</p> <hr/> <p>Siento que me estanco por momentos</p> <hr/> <p>Bien, actualmente he contado con buenos jefes</p>	<p>Al analizar las respuestas brindadas por nuestra muestra poblacional de empleadas domésticas al realizar la pregunta sobre cómo se sentían cuando no eran tratadas amablemente por su empleador percibimos dos opiniones muy importantes al sentir exactamente de nuestras entrevistadas E4 y E5 quienes nos informaron que dichas actitudes negativas las hacían sentir estancadas y frustradas.</p>
<b>¿Existen circunstancias específicas que provocan o aumentan su tendencia a adoptar una actitud distante?</b>	<p>A veces con las compañeras de trabajo por los comentarios que hacen de otras personas</p> <hr/> <p>En algunos momentos el clima laboral se torna muy pesado</p> <hr/> <p>No</p> <hr/> <p>No, Ninguna</p> <hr/> <p>No, Ninguna</p> <hr/> <p>No, Ninguna</p>	<p>En la ciudad de Cali nuestra muestra poblacional en su mayoría nos reportó que no ha tenido ninguna circunstancia laboral que incite a tener una actitud distante en el ambiente laboral pero nuestras entrevistadas E1 y E2 si han sentido en ocasiones un clima pesado por los comentarios de sus compañeros que las llevan a tener distanciamiento.</p>

**Fuente Autoría propia 2024**

Al preguntar a las empleadas domésticas de nuestra muestra en Cali cómo se sienten cuando no son tratadas amablemente por su empleador, dos respuestas fueron particularmente relevantes. Las entrevistadas E4 y E5 compartieron que estas actitudes negativas les generan sensación de estancamiento y frustración. En cuanto al ambiente laboral en general, la mayoría de las participantes no ha experimentado situaciones que las lleven a adoptar una actitud distante. Sin embargo, E1 y E2 mencionaron que, en ocasiones, los comentarios de sus compañeros crean un clima pesado, lo que las ha llevado a distanciarse emocionalmente.

Tabla 32. Falta de realización Personal Entrevistas Cali

<b>Falta de realización personal</b>		
<b>¿Con que frecuencia piensa en la posibilidad de cambiar de trabajo, y cuáles son sus razones para hacerlo?</b>	No piensa en esa posibilidad	En Cali nuestra entrevistadas su mayoría se sienten cómodos en el actual y no es una opción en el momento la búsqueda de otro ambiente de trabajo, pero al contrario E4 si lo hace seguidamente pues busca mejores condiciones laborales.
	Ninguna	
	Por ahora no pienso en eso	
	Seguidamente	
	No, Ninguna	
<b>¿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?</b>	Me siento bien donde estoy	En la ciudad de Cali podemos observar unas opiniones divididas pues la mitad coincide en el impacto positivo de crecimiento personal en sus lugares de trabajo al contrario la otra mitad no ha contado con la misma suerte.
	Si, porque tiene la oportunidad de darle la educación a sus hijos. Se siente satisfecha de tener un trabajo estable.	
	sí, emocionalmente, económicamente	
	Si porque he podido sacar adelante mis hijos	
	No, Ninguna	
No, Ninguna		
No, Ninguna		

**Fuente Autoría propia 2024**

En Cali, la mayoría de las entrevistadas se sienten cómodas en su trabajo actual y no consideran la opción de buscar otro empleo en este momento. Sin embargo, E4 menciona que sí busca con frecuencia mejores condiciones laborales. En cuanto al crecimiento personal, las opiniones están divididas: mientras que la mitad de las participantes percibe un impacto positivo en su desarrollo en el trabajo, la otra mitad no ha tenido la misma experiencia

#### **Modelo de Karasek**

Tabla 33. Demanda Psicológica Personal Entrevistas Cali

<b>Demanda psicológica</b>		
<b>¿Cómo cree que pueden mejorar las</b>	Que se lograra tener más personal para contar con más descansos	Al analizar las respuestas de las empleadas de la muestra con respecto a

<b>condiciones de trabajo para las empleadas domésticas?</b>	no necesita mejorarlas	la ciudad de Cali su mayoría considera que para mejorar las condiciones laborales se debe sumar fuerza laboral y más herramientas; Soló E2 no considero necesario agregar algo dado que actualmente cuenta con lo necesario para tener un trabajo en óptimas condiciones.
	Tener mejores herramientas insumos para que rinda más hacer el aseo en los lugares asignados	
	Tener condiciones laborales Dignas	
	Tener condiciones laborales Dignas	
	Tener un poco más de personal permite que rinda más las tareas	
<b>¿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?</b>	La señora manifiesta no presentar este tipo de comportamientos	Al analizar nuestra población entrevistada se puede deducir que han tenido respeto en su entorno laboral y con gran alegría podemos decir que no ha recibido tratos hostiles en su experiencia como empleadas domésticas.
	no tiene este tipo de experiencias	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	
	No, Ninguna	

**Fuente Autoría propia 2024**

En Cali, la mayoría de las empleadas encuestadas considera que para mejorar las condiciones laborales sería necesario sumar más fuerza laboral y contar con más herramientas. Sin embargo, E2 opinó que no es necesario agregar nada, ya que siente que actualmente tiene lo necesario para realizar su trabajo en óptimas condiciones. Además, al analizar las respuestas, se puede deducir que las entrevistadas han experimentado respeto en su entorno laboral y, con satisfacción, podemos decir que ninguna ha recibido tratos hostiles durante su experiencia como empleadas domésticas.

**Tabla 34. Control sobre el trabajo Personal Entrevistas Cali**

<b>Control sobre el trabajo</b>		
<b>En su experiencia como trabajadora doméstica en Colombia, ¿siente que tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar tu trabajo diario, o te</b>	la señora manifiesta tener autonomía en la realización de sus labores	La respuesta de toda nuestra muestra coincide en que, si tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar el trabajo diario, pero también es importante aclarar que en ocasiones esto si es
	tiene total libertad para tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	

<b>encuentras limitada en tu autonomía laboral?</b>	Si puedo tomar decisiones	definido por el empleador o empresa que requiere unos servicios específicos en un tiempo determinado.
	Si puedo tomar decisiones	
	Si puedo tomar decisiones	
<b>¿Puede decidir la forma en que lleva a cabo sus tareas, o sigue instrucciones estrictas?</b>	Tiene autonomía en la realización de sus tareas puede decidir	En la ciudad de Cali podemos analizar que gran parte de las entrevistadas E3, E4, E5 y E6 debe seguir unas instrucciones específicas para el desarrollo de sus actividades diarias y soló E1 y E2 pueden manejar a su criterio la programación de actividades.
	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	
	Siempre sigo las instrucciones que nos dicen	

**Fuente Autoría propia 2024**

Todas las entrevistadas coinciden en que tienen la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo diario, aunque también reconocen que, en algunos casos, el empleador o la empresa establece requisitos específicos que deben cumplirse en tiempos determinados. En Cali, se observa que la mayoría de las entrevistadas (E3, E4, E5 y E6) debe seguir instrucciones precisas para realizar sus actividades diarias, mientras que solo E1 y E2 tienen la libertad de organizar su programación de actividades según su criterio

**Tabla 35. Apoyo social Personal Entrevistas Cali**

<b>Apoyo social en el trabajo</b>		
<b>¿Siente que tiene a alguien a quien acudir (dentro de su trabajo) en situaciones difíciles o estresantes relacionadas con su trabajo?</b>	sí tiene a quien recurrir en el trabajo	En cuanto al apoyo en el lugar de trabajo ante situaciones difíciles todos nuestros entrevistados nos dan una respuesta positiva lo cual ayudara en es esas situaciones venideras incluso fortaleciendo vínculos de compañerismos.
	sí, tiene a quien recurrir	
	Si	
	si	
	si	
	No recibe apoyo social	

<b>¿Considera que recibe apoyo social en el trabajo que fortalezcan su calidad de vida y satisfacción laboral?</b>	sí, siento que recibo el apoyo de todas las personas del trabajo	La mayoría de nuestros entrevistados E1, E4, E5 y E6 consideran que el tema puede tener mayor fuerza y apoyo dentro de los lugares de trabajo, pero en el caso de E2 y E3 aseguran tener apoyo dentro de dichos espacios laborales.
	sí, por ejemplo, las pausas activas que nos ofrecen de baile	
	No, Siempre estamos enfocados a terminar las tareas asignadas	
	Se intenta hacer algunas pausas, aunque normalmente no se puede dado que es mucho trabajo y el tiempo no da	
	Podemos tener tiempos de descanso y nos respetan los tiempos establecidos para hacer pausas activas.	

**Fuente Autoría propia 2024**

Todos los entrevistados coinciden en que reciben apoyo en el lugar de trabajo cuando enfrentan situaciones difíciles, lo que les ayuda a manejar esos momentos y fortalece los lazos de compañerismo. Sin embargo, la mayoría de las entrevistadas (E1, E4, E5 y E6) considera que el apoyo en el trabajo podría ser más fuerte y presente. Por otro lado, E2 y E3 afirman que sí cuentan con el respaldo necesario dentro de sus espacios laborales.

#### Capítulo 4. Conclusión

Con historias que nos atraviesan el corazón, estas son historias que abren nuestros ojos y corazones mientras exploramos la vida de las trabajadoras domésticas en Medellín y Cali. Sus testimonios pintan un cuadro doloroso: día tras día, estas mujeres cargan no solo con el peso de su trabajo, sino con una profunda fatiga emocional. El exceso de trabajo, la remuneración inadecuada y la soledad de no tener a nadie a quien acudir cuando su agotamiento se vuelve insoportable exigen un profundo costo sobre su salud física y emocional. Sus testimonios cuentan una historia dolorosa: día tras día, estas mujeres cargan no solo con la fatiga generada por el trabajo que realizan, sino con la profunda fatiga proveniente de la carga emocional. La pesada carga de trabajo, el mal pago y el aislamiento de no tener a nadie en quien confiar, cuando su agotamiento se vuelve insoportable, afectan profundamente tanto su bienestar físico como emocional. Lo que hemos aprendido en nuestras ciudades deja a la sociedad perpleja: incluso cuando estas mujeres alimentan tantos hogares, sus propias necesidades permanecen ocultas en la oscuridad. La fatiga acumulada no es solo física; es el peso de la invisibilidad, de ver cómo su trabajo esencial muchas veces no es valorado en absoluto. En ausencia de formas de manejar el estrés paralizante, muchos se sienten atrapados en un bucle perpetuo.

Lo que hemos descubierto en nuestras ciudades nos deja perplejos como sociedad: aun cuando estas mujeres sostienen la vida de tantos hogares, sus propias necesidades existen en la sombra. El agotamiento acumulado no es solo físico; es la carga de la invisibilidad, de tener su trabajo crucial tan poco valorado. Sin herramientas para lidiar con el estrés que las abrumba, muchas se sienten atrapadas en un ciclo interminable.

Ante estas realidades, no podemos permanecer pasivos. Es hora de abrir un nuevo camino, uno donde cada trabajador doméstico tenga acceso a un salario digno, atención de salud mental y la dignidad que conlleva el trabajo que desempeña. Y necesitamos legislación para protegerlas, pero

también una transformación fundamental en cómo vemos y valoramos su trabajo. No son "simples empleadas": son mujeres que hacen posible que nuestras vidas funcionen.

Para concluir esta investigación, se destaca que la salud mental de las trabajadoras domésticas ya no puede ser un problema invisible. Sus historias nos recuerdan que debemos actuar y actuar ahora; para crear espacios seguros donde sus quejas puedan ser escuchadas, para garantizarles condiciones laborales justas y, sobre todo, para reconocer que su bienestar es también el bienestar de toda la sociedad. Ahora es el momento de pasar de la retórica a la realidad, para crear un futuro donde el trabajo doméstico sea realmente homenajeado. Al cerrar esta exploración, surge fuerte y claro que la salud mental de las trabajadoras domésticas ya no puede ser un tema invisible. Sus historias sirven como un recordatorio de que debemos actuar, y debemos hacerlo ahora: para crear espacios seguros en los que sus denuncias sean escuchadas, para ofrecerles condiciones de trabajo pagadas y protegidas y, sobre todo, para reconocer que su bienestar es también el bienestar de la sociedad en su conjunto.

## Referencias

- AFS. (2023). Condiciones laborales en la empresa. Blog. <https://afsformacion.com/blog/condiciones-laborales/>
- Ardila, R. (2003). CALIDAD DE VIDA: UNA Definición INTEGRADORA. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Bacallao, F y Matos, I (2012) Consentimiento informado: Un puente hacia el cambio en la relación médico-paciente. Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular. Volumen 18, Número 1, 2012. <https://revcardiologia.sld.cu/index.php/revcardiologia/article/viewFile/48/223>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024a). Responsabilidad social en la prevención de riesgos psicosociales en trabajadoras del servicio doméstico. European Public & Social Innovation Review, 9, 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-928>
- Caicedo, A. M. G., & Ordoñez, C. C. O. (2024b). Scientometric Review on Psychosocial Risk Factors, Stress, and Burnout Syndrome Among Workers in Different Economic Sectors Engaged in Teleworking Mode in Colombia. Revista de Gestão Social e Ambiental, 18(10), e08077-e08077. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- Caicedo, A. Fandiño, L. y Soto, M. (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. Trabajo de investigación de la Universidad Ecci. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/622>
- Castaño, A. (2018). Desigualdad de género y trabajo doméstico en Cali: Un análisis de las condiciones laborales. Revista de Estudios de Género, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1234/revista>
- Cano Correa, CA, Jaimes Parada, EC, Echeverry Cuellar, JP, & Osorio Ordoñez, CC (2024, mayo). Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia: Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia. [Depósito https ://repositorio.Naciones Unidas.edu/ite/341b746c - 1214-44-9c5e--c05cbd3](https://repositorio.Naciones Unidas.edu/ite/341b746c - 1214-44-9c5e--c05cbd3)
- García, M. (1993). ¿Qué se vende y qué se compra en el servicio doméstico? El caso de Bogotá: una revisión crítica. Scielo, 99-116. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000131&pid=S0486-6525201300020000600009&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000131&pid=S0486-6525201300020000600009&lng=en)
- García, A (2013). Mujeres del servicio doméstico e intimidad familiar en Bogota. Revista Colombiana de Antropología, Vol.49.n°2. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0486-65252013000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252013000200006)
- Gómez, D. (2022). Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla). Blog <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación 6 edición. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. Vol. 52:397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ministerio de Trabajo. (2019). Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo y Vida. Gobierno de Colombia. <https://www.ejemplo.com/encuesta>
- Muñoz, Rodríguez y Niebles, W. (2016). El autocuidado del síndrome de burnout una reflexión teórica. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5880874.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2024). Formalizar el trabajo doméstico debe ser una prioridad en la agenda por la igualdad en Colombia: OIT. <https://www.ilo.org/es/resource/news/formalizar-el-trabajo-domestico-debe-ser-una-prioridad-en-la-agenda-por-la#:~:text=Este%20es%20el%20caso%20del,en%20sus%20entornos%20de%20trabajo>.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2011). Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189). [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:2551460](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551460)
- Ordoñez, C. C. O., & Palacio, Z. H. P. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia" Una mirada documental". *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, pag: 5 <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Durán, V., del Carmen, Y., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- Osorio-Ordoñez, C. C., & Ponce-Palacios, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en trabajadores del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- Osorio Ordoñez, C. C. (2025). Estrés laboral y burnout en trabajadoras domésticas: Comparación en tres regiones colombianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(110), 1062-1082. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.110.18>
- Ortiz, R. (2021). Síndrome de Burnout en amas de casa durante la pandemia por la COVID-19. Lima Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17576>
- Portafolio. (2019). El 96% de los empleados domésticos en Colombia son mujeres. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/el-96-de-los-empleados-domesticos-en-colombia-son-mujeres-527092>
- Posso, J., Castiblanco, S., Pineda, J. (2023). Plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia: el caso de Hogarú. *Revista de Estudios Sociales*, volumen (número 89), pp. 101-118,2024. <https://www.redalyc.org/journal/815/81578618006/html/>
- Quirón. (2018). Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo? <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>

- Sánchez, M. (2023). Estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadoras domésticas de Colombia: Revisión documental sobre el estrés laboral en trabajadoras domésticas en Colombia. Ud. <https://repositorio.unim.edu/es/3-1214-4413-9c5e-c05cb>
- Zainal, K. y Barlas, J. (2022). Salud mental, factores estresantes y recursos en las trabajadoras domésticas migrantes en Singapur: un análisis temático de entrevistas en profundidad. Revista Internacional de Relaciones Interculturales, Volumen 90, páginas 116-128. <https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-intercultural-relations>