

Estrés percibido y nivel de burnout en empleados y empleadas domésticas¹

Perceived Stress and Burnout Levels in Domestic Workers

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Psicólogo
Profesional en Salud Ocupacional
Magister en Prevención en Riesgos Laborales
Docente investigador
Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
Programa de Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Resumen

El síndrome de desgaste profesional o burnout puede manifestarse en profesiones que implican el cuidado de otras personas, como es el caso de quienes realizan labores domésticas. Por lo tanto, el objetivo del presente estudio fue analizar el estrés y el burnout en empleadas domésticas de Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Meta. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de corte transversal, utilizando el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) y la escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS). Se encuestó a un total de 115 empleados del sector, incluyendo 18 hombres y 97 mujeres, distribuidos así: Bogotá 32, Soacha 14, Sibaté 8, Mosquera 5, Anolaima 1, Meta 23 y Antioquia 32. Los resultados muestran una baja incidencia del síndrome de burnout, lo cual no implica que se deba bajar la guardia.

Es crucial resaltar la presencia de factores de riesgo y la necesidad de un control riguroso, lo que también evidencia el impacto de las políticas laborales del Ministerio del Trabajo y directrices como el pago obligatorio de la seguridad social y la formalización de contratos laborales, lo cual profesionaliza más la actividad. Se planea ampliar la recopilación de datos a nivel nacional para obtener una medición más precisa y generar recomendaciones específicas para prevenir el síndrome de burnout. En conclusión, no se encontró prevalencia de burnout en la población estudiada; la subescala de despersonalización presentó un valor elevado, pero esto no define la presencia del síndrome. El estrés percibido por los participantes es ocasional y frecuente en algunos casos.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, empleados domésticos, estrés, cansancio emocional, agotamiento.

Recepción: 01.08.2024 | Aceptación: 21.02.2025

Cite este artículo como: Osorio, C. (2025). Estrés percibido y nivel de burnout en empleados y empleadas domésticas. (M. M. Quiroz, D. Zamora, & M. J. Cifuentes, Edits) Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 7(2), 5 - 21.

¹ Resultado de la tesis o proyecto de investigación: "Estrés percibido y Nivel de burnout en empleados y empleadas domésticas"; Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Abstract

The professional burnout syndrome can manifest in professions that involve caring for others, such as domestic work. Therefore, the objective of this study was to analyze stress and burnout among domestic workers in Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, and Meta. The research adopted a quantitative, cross-sectional approach, utilizing the MBI (Maslach Burnout Inventory) and the Perceived Stress Scale (PSS). A total of 115 domestic workers were surveyed, including 18 men and 97 women, distributed as follows: Bogotá 32, Soacha 14, Sibaté 8, Mosquera 5, Anolaima 1, Meta 23, and Antioquia 32.

The results show a low significant incidence of burnout syndrome, which does not mean that vigilance is unnecessary. It is crucial to highlight the increased risk and the need for rigorous control, reflecting the effectiveness of labor policies from the Ministry of Labor and directives such as the mandatory payment of social security and the formalization of labor contracts, which professionalizes the activity further. The plan is to expand data collection at a national level to obtain a more accurate measurement and generate specific recommendations to prevent burnout syndrome. In conclusion, no prevalence of burnout was found in the studied population; the depersonalization subscale presented a high value, but this does not define the presence of the syndrome. The stress perceived by participants is occasional and frequent in some cases.

Keywords: Burnout Syndrome, domestic workers, stress, emotional exhaustion, fatigue.

Introducción

El burnout fue descrito por primera vez en 1954 por el psicoanalista Herbert Freudenberger, quien observó en una clínica para personas con adicción a sustancias en Nueva York que la mayoría de los trabajadores presentaban un desgaste gradual de energía hasta llegar a la debilidad (Díez y Martínez, 2021; Ordoñez, 2021). Asimismo, se identificaron síntomas de depresión, desmotivación y ansiedad en la labor, además de una notable agresividad hacia sus propios pacientes al cabo de un año de permanecer en su puesto de trabajo. La descripción que dio fue la siguiente: “Una sensación de derrota y una vivencia extenuante derivada del exceso de demanda de energía, recursos personales o fortaleza emocional del trabajador” (Badia, 2019).

El síndrome de desgaste profesional ha sido investigado en profesionales de la salud, la docencia, los estudiantes, entre otros; sin embargo, es pertinente extender estos estudios a otras áreas. Según un informe de la Comisión Interamericana de Mujeres (2022), en otras áreas laborales, como el trabajo doméstico, este tipo de empleo representa una tasa de ocupación del 13.8%. Además, es desempeñado en su mayoría por mujeres indígenas, afrodescendientes, migrantes y jefas de hogar, quienes generalmente residen en condiciones de pobreza (Comisión Interamericana de Mujeres,



2022). Aunado a ello, el empleo doméstico presenta horarios extendidos de trabajo, salarios inferiores en comparación con otros empleos y falta de inclusión en la seguridad social, el pago de horas extras, primas, bonificaciones y otras compensaciones contempladas en los derechos laborales. Estos factores sumados a las altas cargas laborales, violencia o acoso, pérdida del empleo inciden en que pueda generarse el síndrome de desgaste profesional en personas dedicadas a esta labor. Culturalmente las labores domésticas, habían sido asignadas a las mujeres estas incluían desarrollar actividades de cuidado y satisfacción de necesidades que además se daba por sentado que eran “obligatorias” por los roles establecidos.

En Latinoamérica y específicamente en Colombia, se tiene la falencia de tener algunos sectores económicos o nicho de empleados por fuera del alcance de la legislación laboral y por ende por fuera de las lecturas que esto genera. En materia de riesgos laborales se establece legislativamente el estudio, seguimiento y toma de acciones preventivas y correctivas del riesgo psicosocial. Así, es de resaltar que uno de esos nichos era el del ramo de las y los empleados domésticos, que solían ser una fuerza laboral invisible, al ser formado por campesinado migrante a las grandes ciudades, además de una población mayormente analfabeta. Con la llegada de la educación a poblaciones y la llegada de la tecnología, estos empleados ganaron notoriedad y lograron ser visibilizados e incluidos en estas legislaciones. Es por eso por lo que se nota la importancia de un estudio en las regiones colombianas para identificar todos los factores que podrían generar en este ramo un posible síndrome de burnout.

Existe una notable falta de un estudio minucioso que aborde específicamente las experiencias de estrés y síndrome de burnout en empleadas domésticas en Colombia, lo que limita la comprensión de los factores que contribuyen a estas condiciones laborales en este grupo. Esta investigación surge ante la necesidad de abordar la escasa atención que se ha prestado a las experiencias de estrés y síndrome de burnout en empleadas domésticas en Colombia. Esta población, a pesar de su contribución importante, enfrentan condiciones laborales precarias que requieren una comprensión más profunda.

El desarrollo de esta investigación no solo sirve para poder llenar un vacío en la investigación existente, sino que también nos llena de conocimiento de valor para poder dar posibles formas de ayudar a mitigar esta problemática y propiciar una práctica laboral más saludable, promoviendo así el bienestar de las empleadas domésticas y contribuyendo al desarrollo de estrategias de intervención efectivas.

Perspectiva Teórica

Burnout

El concepto de Burnout fue acuñado por Freudenberg, en 1974 quien lo definió como el resultado al estrés laboral crónico que denota en la persona una actitud distante al trabajo, agotamiento emocional, sensación de ineficacia y pérdida de habilidades para comunicarse (Calvopiña et. al., 2021; Ordoñez y Palacio, 2022; Caicedo y Ordoñez, 2024). Este síndrome surge como una reacción ante la exposición prolongada a situaciones de estrés crónico, cuyos efectos en la salud han cobrado relevancia en los últimos años. Esto ha evidenciado la conexión entre los factores de riesgo psicosocial, las condiciones organizacionales, la naturaleza de la tarea y la vulnerabilidad individual.

La nueva clasificación en la Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.a edición (CIE-11), la conceptualiza como síndrome de desgaste ocupacional y lo relaciona claramente a problemas asociados con el empleo y el desempleo. Así mismo lo describe como la consecuencia del estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera efectiva, señalando que la persona puede experimentar sensaciones de agotamiento o falta de energía, así como un mayor distanciamiento mental con respecto a sus responsabilidades laborales, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo y una sensación de ineficacia y falta de realización” (INSST, 2022).

Lo anterior, establece mayor claridad acerca del origen del síndrome y menciona que la consecuencia de este se da por la “exposición a condiciones organizacionales nocivas”. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), “El síndrome de agotamiento laboral se vincula exclusivamente con situaciones dentro del ámbito laboral y no debe utilizarse para caracterizar experiencias en otros aspectos de la vida” (INSST, 2022; Ordoñez, 2021; Osorio y Ponce, 2023; Caicedo y Ordoñez, 2024). Este planteamiento permite puntualizar en que, para el caso del burnout, se deriva de la exposición a demandas laborales constantes cuyo efecto es el estrés crónico e incide en el deterioro de la salud y la calidad de vida. Aunque en la actualidad, se recibe mayor apoyo de parte de la red social familiar, las mujeres siguen teniendo un papel preponderante, esta sobrecarga percibida puede tener efectos en la salud física y mental. Un factor que genera afectación negativa es el estrés por el trabajo monótono y escasa interacción social. Por su parte, Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles (2010), “Se ha identificado que la compleja conciliación entre el empleo remunerado y las responsabilidades familiares genera agotamiento en las mujeres, llegando en algunos casos a manifestarse el síndrome de burnout” (Moreno et al., 2010; Soria, 2017; Osorio, et al., 2024).

El estrés

El concepto de estrés se popularizó gracias a Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante las demandas que se le imponen. Bajo esta perspectiva, cualquier estímulo podría considerarse un estresor siempre y cuando desencadenara en el organismo una respuesta que implicara la necesidad de ajuste o adaptación (estrés). Desde este enfoque, las respuestas de las personas a diversas situaciones conllevaban una serie de cambios, principalmente de índole biológica, que se manifestaban a través de una activación generalizada e inespecífica del organismo. Explorando el fenómeno del estrés como una respuesta, se puede adentrar en el examen de los elementos determinantes que emergen como una situación particular de los empleados (Garduño, 1995; Saldaña, et al., 2022). En la era actual, se acepta que diversas enfermedades están condicionadas o influenciadas por los estilos de vida o interacciones con otros individuos (Barrio 2006; García y Vélez, 2018; Osorio y Ponce, 2024).

Trabajo doméstico

El empleo en el ámbito doméstico durante décadas se ha considerado como una vía establecida para el surgimiento laboral de las mujeres. Este sector presenta rasgos y circunstancias que propician especialmente la precariedad laboral, el abuso y la explotación (Vega y Nava, 2019; Acosta y Pulido, 2022; Osorio, 2023). Sin embargo, la situación se agrava aún más al considerar que muchas de estas empleadas enfrentan



situaciones de maltrato en sus hogares por parte de sus propias familias, especialmente las personas mayores. La discriminación persiste, reflejándose en la negación del pago del salario mínimo y en la falta de acceso generalizado a la seguridad social. Ante este contexto, es imperativo que el gobierno central preste especial atención a la regulación de las condiciones laborales de este grupo vulnerable (Blanco, y Bosoer, 2022).

A continuación, se dará a conocer los resultados sobre la investigación realizada por Osorio et al., 2024, sobre Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia, Según la información recopilada, se observa una significativa representación femenina (87.8%) en el ámbito laboral como empleadas domésticas, aunque también se destaca la presencia de hombres y la inclusión de otros géneros (Osorio et al., 2024). A partir de la Antropología, se ha investigado el rol de la mujer, tradicionalmente vinculado al hogar, el matrimonio y la crianza de los hijos (Díaz y Ledezma, 2022). No obstante, los efectos de la globalización, las dinámicas sociales y la evolución económica han contribuido a que el trabajo doméstico sea reconocido como un empleo dentro de los sectores económicos, donde las mujeres continúan desempeñando un papel predominante en Colombia (Osorio et al., 2024). Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés percibido y el nivel de burnout en empleados y empleadas domésticas de Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Meta. Se busca determinar la prevalencia del burnout, identificar los factores de estrés más significativos en esta población y evaluar su impacto en el bienestar laboral.

Marco metodológico

Diseño:

La investigación se realizó mediante un diseño cuantitativo, no experimental, para medir el estrés de los empleados domésticos en Bogotá, Mosquera, Anolaima, Sibaté, Soacha, Antioquia y Meta considerando el nivel que presentan o características propias del síndrome de Burnout y la incidencia en su entorno laboral.

Participantes:

Para el fin de esta investigación, se toma un grupo de empleados domésticos, con las siguientes características sociodemográficas: Hombres y mujeres de cualquier edad, que vivan en Bogotá, Mosquera, Anolaima, Sibaté, Soacha, Meta y Antioquia que se especifica su nivel de escolaridad, tipo de contratación, horarios establecidos. Se realizaron encuestas en estas ciudades y, para el caso de Bogotá, 32, Soacha 14, Sibaté 8, Mosquera 5 y Anolaima 1, se tomó una muestra de 60 participantes, 7 hombres y 53 mujeres, los cuales el 60% de la muestra analizada están solteros y el 63% terminó alguna etapa escolar. De las 60 personas abordadas, el 53% se encuentra en la ciudad de Bogotá y el 82% son cabeza de familia.

Para el caso de Meta 23 y Antioquia 32 la muestra estuvo formada por (cincuenta y cinco) 55 empleados y empleadas domésticas de las ciudades de Meta (42%, n = 23) y Antioquia (58%, n = 32) tenían, en promedio, 50 años. La mayoría de los participantes eran personas adultas dedicadas a labores domésticas. En cuanto a la composición del grupo de estudio, predominaban las mujeres, quienes representaban el 80% (n = 44),



mientras que los hombres constituían el 20% restante ($n = 11$). En total fueron abordados en este estudio 115 personas contando con un muestreo no probabilístico a conveniencia.

Instrumentos:

Cuestionario Sociodemográfico: El Cuestionario Sociodemográfico tiene varias variables, entre las cuales contienen la, del Género, el Nivel de Educación, el Estado Civil, Edad y la Situación de trabajo, entre otras más. **Maslach Burnout Inventory (MBI):** Se aplicó la versión en español del MBI de Gil-Monte y Peiró, es un cuestionario formado por 22 preguntas afirmativas, que indagan acerca de las actitudes del profesional respecto a su trabajo y hacia los clientes y sentimientos; “el cuestionario muestra seis opciones de selección desde 0 (nunca) a 6 (todos los días), ver tabla 2; y, se constituye de 3 subescalas; 1) Realización Personal (realización personal y sentimientos de autoeficacia), 2) Agotamiento Emocional (vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo) y 3) Despersonalización (grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, ver tabla 1, (Kulakova, et al., 2017). El MBI posee una confiabilidad cercana al 0.90; El MBI brinda convenientes propiedades psicométricas que se han observado en diferentes estudios con personas de latinoamericana. Se confirmó la estructura tridimensional, su validez, confiabilidad y validez de criterio divergente (Pedraza et al., 2017, Osorio y Ponce, 2024).

Tabla 1. Criterios de evaluación cuestionario MBI

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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Escala de valoración MBI

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Unas pocas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Pocas veces a la semana
6	Todos los días

Fuente: Elaboración propia

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS): Es una herramienta de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor

nivel de estrés percibido (Cohen y Williamson, 1988). La escala puntúa de 0 a 56; las calificaciones superiores indican un mayor Estrés Percibido. Los puntos de corte determinados en la escala implican: valores de 0-14 ausencia de estrés; de 15-28 estrés eventual; de 29-42, estrés frecuente; y de 43-56, estrés muy frecuente. En conclusión, cabe indicar que la escala tiene una consistencia interna de 0,83.

Procedimiento:

Considerando los instrumentos empleados en la investigación sobre la identificación del estrés laboral y el síndrome de Burnout en empleadas domésticas, el grupo de estudio diseñó un formulario en línea (Forms) donde se recopiló y sintetizó la información de ambos instrumentos. A partir de un consenso y con base en la revisión realizada, se definió su aplicación, permitiendo posteriormente la recopilación, síntesis e interpretación de los datos obtenidos.

Ética de la investigación:

Este estudio se llevó a cabo garantizando que no se comprometieran aspectos personales ni se alteraran variables psicológicas o fisiológicas de los participantes. Su participación fue totalmente voluntaria y se contó con la aplicación del consentimiento informado.

Resultados

De acuerdo con las encuestas realizadas a partir de los instrumentos seleccionados se implementaron a 115 empleados domésticos, los cuales se encuentran divididos en la siguiente zona geográfica, ver tabla 3.

Tabla 3. Zona geográfica

Ubicación	Total
Bogotá	32
Soacha	14
Sibaté	8
Mosquera	5
Antioquia	32
Meta	23
Anolaima	1

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla muestra el número de encuestas por zona geográfica. Fuente: Realización propia. De Bogotá, Mosquera, Anolaima, Sibaté, Soacha, los cuales 53 corresponden a mujeres de 19–68 años y 7 a hombres de 24–74 años; de estos 60 participantes 49 son cabeza de familia. De igual manera, se evidencia que en la población elegida 37 terminaron algún estudio formal (algún nivel escolar o universitario), además, 17 de ellos están en zona rural y el restante (43) en zona urbana. En cuanto a Medellín y Meta En relación con el estado civil, se identificó que la mayor proporción de participantes eran solteros (47.2%, $n = 26$), seguidos por aquellos que conformaban otro tipo de



uniones (32.7%, n = 18). Los casados representaban el siguiente grupo (14.5%, n = 8), mientras que los divorciados constituían la categoría con menor representación (5.4%, n = 3).

Respecto a la vinculación laboral, la mayoría de los trabajadores domésticos contaban con contratos a término fijo (67.2%, n = 37), seguidos por quienes tenían contratos a término indefinido (16.3%, n = 9). Un grupo más reducido (10.9%, n = 6) no poseía ningún contrato formal, y el porcentaje restante (5.4%, n = 3) tenía otro tipo de acuerdos laborales.

Tabla 4. Niveles de Burnout

<i>MBI</i>	Bajo	Medio	Alto
<i>Cansancio emocional</i>	36	9	15
<i>Despersonalización</i>	40	13	7
<i>Realización personal</i>	34	15	11

Fuente: Elaboración propia

Nota. Esta tabla muestra los niveles de Burnout en la muestra de empleados domésticos en Cundinamarca

Cómo se ha mencionado, el MBI, presentan tres “síntomas” o rasgos característicos de este trastorno, que constituyen las tres subescalas del MBI (Maslach y Jackson, 1984). Como es el caso de los niveles de Burnout en la muestra de empleados domésticos en Cundinamarca, ver tabla 4.

Cansancio emocional:

La persona desarrolla la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, experimenta la falta de recursos emocionales y siente que nada puede ofrecer a las personas para las que trabaja. Este aspecto es clave para desarrollar el síndrome, también incide la aparición de trastornos físicos (Van Dierendonck, Shaufeli y Buunk, 2001). En los resultados, se observa en la imagen 1, que el 60 % de los empleados domésticos en estudio presentan un bajo nivel de cansancio emocional, lo que significa que la mayoría está en un ambiente emocional sano.

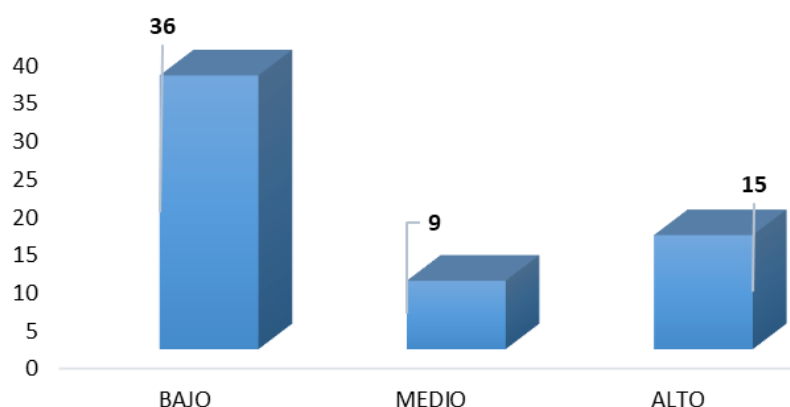


Imagen 1. Cansancio emocional

Fuente: Elaboración propia

Nota. Estos son los resultados para cansancio emocional en empleados domésticos en Cundinamarca

Despersonalización:

La persona manifiesta actitudes negativas hacia las personas para las que trabaja o incluso sus mismos compañeros, adoptando una relación distante y de escasa receptividad hacia las demandas que éstos le realizan (Rudow, 1999). El resultado que arrojó el estudio, imagen 2, es que el 67% de los empleados, sienten en un nivel bajo este tipo de actitudes negativas y tan sólo el 12% de las personas, refleja tipo de relaciones distantes con sus empleadores y cierta prevención ante las demandas de trabajo que les asignan.

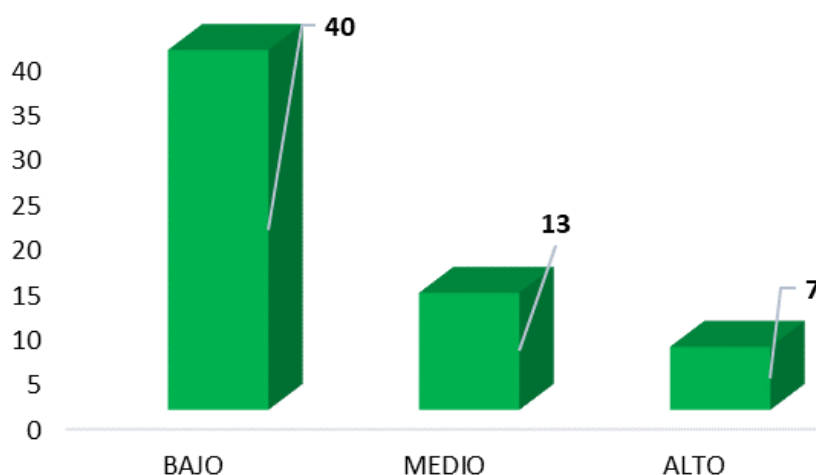


Imagen 2. Despersonalización

Fuente: Elaboración propia

Nota. Estos son los resultados para la despersonalización de empleados domésticos en Cundinamarca

Baja realización personal:

Se caracteriza por desarrollar un sentimiento de fracaso e incapacidad de llevar a cabo su trabajo, especialmente en relación con las personas hacia las que trabaja, los destinatarios de sus servicios. El trabajador doméstico “quemado” desarrollaría expectativas negativas de eficacia, ya que consideraría irreal cualquier influencia sobre el trabajo que realiza. (Ghaith y Shaaban, 1999); en la muestra de estudio, un 57% de las personas tienen un nivel bajo, lo que significa que no tienen un sentimiento tan marcado ante la frustración y pueden desarrollar de mejor forma su trabajo, en la imagen 3, se observan los resultados.

Puntuación criterio de evaluación MBI en el Departamento de Antioquia

El Síndrome de Burnout se distingue por altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, acompañados de una baja realización personal. Para que se manifieste este síndrome, es necesario que el agotamiento emocional y la despersonalización sean elevados, mientras que la realización personal se mantenga en niveles bajos. Al analizar los datos consolidados, se obtuvieron los siguientes resultados

sobre la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en el departamento de Antioquia: En la Tabla 5, se muestran las puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y porcentaje de empleadas domésticas que experimentan las diferentes dimensiones de burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal).

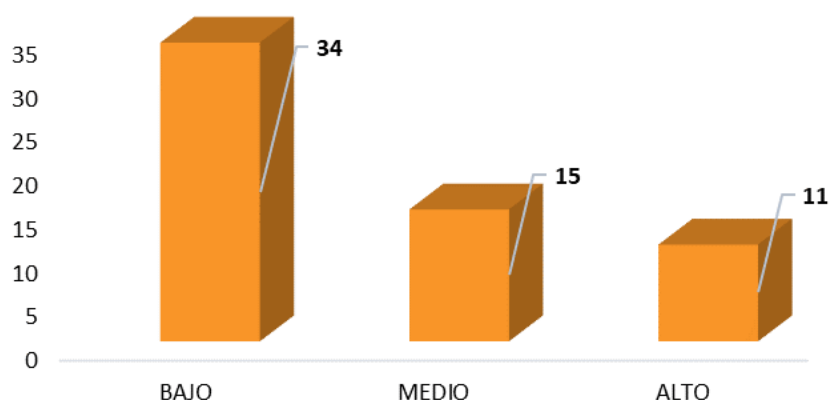


Imagen 3. Baja realización personal

Fuente: Elaboración propia

Nota. Estos son los resultados para la medición de baja realización personal en empleados domésticos en Cundinamarca

Tabla 5. Resultados MBI, Antioquia

Criterio de evaluación	Puntuación	Categoría	Frecuencia	Porcentaje de empleadas domésticas
Agotamiento	27 o más	Alto	6	19%
	19 a 26	Medio	2	6%
	Menos de 19	Bajo	24	75%
Despersonalización	10 o más	Alto	7	22%
	6 a 9	Medio	17	53%
	Menos de 6	Bajo	8	25%
Realización personal	Más de 40	Alto	16	50%
	34 a 39	Medio	7	22%
	0 a 33	Bajo	9	28%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, en Antioquia de las 32 personas que realizaron la encuesta el 19% que corresponde a (6) personas, dieron cuenta de un alto nivel de agotamiento emocional, el 6% de la muestra que equivale a (2) personas, experimentaron un nivel medio de agotamiento emocional; y, el 75% (24) personas, refieren niveles bajos. El agotamiento está relacionado a la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico asociados a una sensación de frustración y fracaso en el trabajo. El segundo criterio que se tuvo en cuenta para analizar el síndrome de burnout fue la despersonalización; en donde se evidencio que (7) personas presentan un nivel alto, equivalente a un porcentaje del 22%. Aunque la mayoría de las personas

no refieren despersonalización, (17) personas, un 53%, reportaron niveles medios y, (8) niveles bajos, para un 25%. Estos niveles fueron vivenciados a partir de problemas de empatía, desconexión emocional y sensación de automatización.

En relación con el tercer criterio de realización personal, el análisis revela que un 50% de la muestra, equivalente a (16) individuos, informo haber alcanzado este nivel de realización personal. No obstante, la otra mitad de la muestra, compuesta por igual número de participantes, ha manifestado no cumplir con este criterio de autorrealización personal. (7) personas, un 22% indicaron nivel medio y (9) personas, un 28%, refirieron nivel bajo de autorrealización. Este hallazgo se ha vinculado con la satisfacción en el entorno laboral, el crecimiento profesional y su utilidad dentro de la empresa y arroja una alarma sobre las distintas experiencias de realización personal dentro de la muestra. En conclusión, Antioquia revela una diversidad de experiencias entre los empleados en términos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el entorno laboral. Mientras que una parte significativa de la muestra informa niveles preocupantes de agotamiento emocional, se observan desafíos relacionados con la despersonalización. A su vez, existe una marcada disparidad en los niveles de realización personal.

Puntuación criterio de evaluación MBI en el Departamento del Meta

En la tabla 6, se muestran las puntuaciones medias, la categoría, frecuencia y porcentaje de empleadas y empleados domésticos que experimentaron las diferentes dimensiones de burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal).

Tabla 6. Resultados MBI, Antioquia

<i>Criterio de evaluación</i>	<i>Puntuación</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje de empleadas domésticas</i>
<i>Agotamiento</i>	27 o más	Alto	3	13%
	19 a 26	Medio	3	13%
	Menos de 19	Bajo	17	74%
<i>Despersonalización</i>	10 o más	Alto	2	9%
	6 a 9	Medio	6	26%
	Menos de 6	Bajo	15	65%
<i>Realización personal</i>	Más de 40	Alto	8	35%
	34 a 39	Medio	6	26%
	0 a 33	Bajo	9	39%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 6, en Meta; de las 23 personas que realizaron la encuesta el 13% que corresponde a (3) personas, dieron cuenta de un alto nivel de agotamiento emocional; el 13% de la muestra que equivale a (3) personas, experimentaron un nivel medio de agotamiento emocional y el 74% correspondiente a (17) personas, expresaron tener niveles bajos de agotamiento emocional. Estos niveles fueron vivenciados a partir de problemas de empatía, desconexión emocional y sensación de automatización. El segundo criterio que se tuvo en cuenta para analizar el síndrome de burnout fue la despersonalización en donde se evidencio que; el 9% de la muestra (2) personas

experimentaron niveles altos de despersonalización; el 26% correspondiente a (6) personas vivieron niveles medios de despersonalización en su espacio laboral y el 65% es decir (15) personas reportaron niveles bajos de despersonalización. Estos niveles fueron vivenciados a partir de problemas de empatía, desconexión emocional y sensación de automatización.

En relación con el tercer criterio de realización personal, la muestra reveló que un 65% de la población encuestada equivalentes a (15) personas, es decir; más de la mitad de la muestra del Meta, considera no haber alcanzado un alto nivel de realización personal, (9) personas que equivalen al 39% están dentro de un nivel bajo y (6) personas que corresponden al 26% en un nivel medio; solo el 35% de la muestra (8) personas, mencionaron haber alcanzar un nivel alto de realización personal. En el departamento de Meta, Se han obtenido resultados relevantes sobre la experiencia de los trabajadores en relación con el síndrome de burnout. Los hallazgos evidencian una variabilidad en los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Aunque una mayoría considerable reporta bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, el 65% de los participantes indica no haber alcanzado un alto grado de realización personal. Este resultado se ha asociado con la satisfacción en el ambiente laboral, el desarrollo profesional y la percepción de utilidad dentro de alguna organización, generando una alerta sobre las diferentes experiencias de realización personal dentro de la muestra.

El segundo instrumento utilizado es la escala de estrés percibido PSS14, versión de (Cohen, Kamarak y Mermelstein, 1983), tiene una escala que puntúa de 0 a 56; las puntuaciones superiores indican un mayor estrés percibido. La escala PSS-14 ha demostrado ser fiable y válida para evaluar el estrés en diversas poblaciones, para la población estudio, se permitió analizar que el 65%, de vez en cuando se encuentra estresado y tan sólo el 2% muy a menudo está estresado, lo que significa que al verificar la escala PSS14, en la población, no hay una presencia marcada de niveles altos de estrés, lo que significa que se siente bien con la labor que se está realizando. En la imagen se puede observar los resultados registrados para este instrumento de medición, ver imagen 4.

Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en el Departamento de Antioquia

En este apartado, se llevará a cabo un análisis detallado de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Estrés Percibido (PSS) en la ciudad de Medellín. La PSS es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar el nivel de estrés percibido por individuos en diferentes contextos. A continuación, se presentan los resultados junto con su respectivo análisis porcentual, ver la tabla 7.

Los resultados revelan una distribución variada en los niveles de estrés percibido dentro de la muestra de Medellín. Es importante destacar que la categoría "Estrés eventual" contiene la mayoría de las respuestas, abarcando el 68.7% de la muestra. Esto sugiere que la mayoría de los participantes experimentan algún grado de estrés en su jornada laboral, aunque sea de manera intermitente. Por otro lado, la categoría "Estrés frecuente" cuenta con un 9.3% de respuestas, lo que indica que un pequeño pero significativo subconjunto de la muestra experimenta estrés de manera recurrente. Por

último, la categoría "Ausencia de estrés" comprende el 21.8% de las respuestas, lo que sugiere que una parte importante de la muestra reporta niveles bajos de estrés percibido en sus vidas. Estos resultados proporcionan una visión de la percepción del estrés en la población de empleadas domésticas del departamento de Antioquia en sus espacios de trabajo.



Imagen 4. Escala de estrés percibido

Fuente: Elaboración propia

Nota. Estos son los resultados para la medición de estrés en empleados domésticos en Cundinamarca

Tabla 7. Resultados de la escala de estrés percibido (PSS) para Medellín

Nivel de estrés	Número de respuesta empleadas domésticas	Porcentaje de la muestra
43 – 56 Estrés muy fuerte	0	0%
29 – 42 Estrés frecuente	3	9.3%
15 – 28 Estrés eventual	22	68.7%
0 – 14 Ausencia de estrés	7	21.8%

Fuente: Elaboración propia

Puntuación criterio de evaluación escala de Estrés Percibido en el Departamento del Meta

En esta sección, se llevará a cabo un análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la escala de Estrés Percibido (PSS) como se observa en la tabla 8 en el contexto del departamento del Meta, con un enfoque específico en la ciudad de



Villavicencio. A continuación, se presenta los resultados en detalle, acompañados del análisis porcentual correspondiente, ver tabla 8.

Tabla 8. Resultados de la escala de estrés percibido (PSS) para el Meta

Nivel de estrés	Número de respuesta empleadas domésticas	Porcentaje de la muestra
43 – 56 Estrés muy fuerte	0	0%
29 – 42 Estrés frecuente	4	17.3%
15 – 28 Estrés eventual	10	43.4%
0 – 14 Ausencia de estrés	9	39.1%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados revelan que, entre las empleadas domésticas de Villavicencio, Meta, no se evidenció ningún caso de "Estrés muy frecuente" de acuerdo con las categorías de la Escala de Estrés Percibido (PSS). En cuanto al "Estrés frecuente," el 17.3% de las empleadas domésticas informaron estar en esta categoría, lo que indica que una parte significativa de este grupo experimenta estrés de manera recurrente, relacionado con las demandas y responsabilidades de su trabajo.

La categoría "Estrés eventual" recibió un 43.4% de las respuestas de las empleadas domésticas, lo que sugiere que la mayoría de ellas experimenta el estrés de forma intermitente en su entorno laboral y personal. Estos hallazgos están vinculados a las variadas situaciones y desafíos que enfrentan en su trabajo cotidiano. Es importante mencionar que una parte significativa de las empleadas domésticas reporta estrés, un 42.86% también indicó una "Ausencia de estrés." Esto podría reflejar una diversidad en la experiencia del estrés dentro de este grupo de empleadas.

Conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar el estrés y el burnout en empleadas domésticas de Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Meta. Para ello, se aplicaron los instrumentos MBI (Maslach Burnout Inventory) y la escala de Estrés Percibido (PSS-14) a 60 trabajadores domésticos en Bogotá y alrededores, así como en las regiones de Antioquia y Meta. Los resultados obtenidos indican que, en Bogotá y zonas cercanas, el 60% de los encuestados no presenta un nivel significativo de cansancio emocional, el 57% muestra niveles bajos de despersonalización y el 43.3% reporta una baja realización personal en su trabajo. En términos de estrés percibido, aunque solo el 2% se declara "muy a menudo estresado", el 65% señala sentirse "de vez en cuando estresado", lo que podría incrementar con el tiempo y derivar en riesgos psicosociales.

En las regiones de Antioquia y Meta, los hallazgos varían. En Antioquia, el 75% de los trabajadores presenta bajos niveles de agotamiento emocional, el 53% niveles medios de despersonalización y el 50% altos niveles de realización personal. En Meta, el 74% muestra bajos niveles de agotamiento emocional, el 65% niveles bajos de despersonalización y el 39% bajos niveles de realización personal. Sin embargo, el análisis comparativo revela que el estrés percibido es mayor en Meta que en Antioquia, con un 17.3% de los trabajadores reportando “estrés frecuente” en Meta, frente al 9.3% en Antioquia. Estos hallazgos sugieren que, aunque no se evidencia una prevalencia clínica del síndrome de Burnout, sí existen indicadores de riesgo, especialmente en la dimensión de despersonalización y en la percepción del estrés, que pueden influir en el bienestar laboral de este grupo ocupacional. Además, el análisis destaca que el trabajo doméstico, en especial para mujeres con doble jornada laboral, es altamente demandante y que el apoyo familiar puede representar un factor protector frente al agotamiento.

Dado que las diferencias entre regiones evidencian factores contextuales que pueden influir en la percepción del estrés y en el desarrollo del burnout, se recomienda ampliar este estudio a nivel nacional. Esto permitirá obtener una visión más completa de los riesgos psicosociales en los trabajadores domésticos y diseñar estrategias de prevención y apoyo adaptadas a sus necesidades específicas.

Referencias

- [1] Acosta, B., & Pulido, F. (2022). Hostigamiento psicológico laboral en empleadas domésticas. *Salud y Administración*, 9(26), 37–51. <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/243>
- [2] Badia, A. (2019). Síndrome de burnout: Qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias. *Psicología-Online*. <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>
- [3] Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37–48.
- [4] Blanco, J., & Bosoer, L. (2022). La movilidad de las empleadas del servicio doméstico. Escenarios múltiples en Buenos Aires. *Revista INVI*, 37(104), 303–332. <https://doi.org/10.5354/0718-8358.2022.63522>
- [5] Caicedo, A., & Ordoñez, C. (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>
- [6] Caicedo, A., & Ordoñez, C. (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. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n10-065>
- [7] Calvopiña, M., Ortiz, W., & Chacón, J. (2021). Síndrome de burnout en amas de casa y la influencia en la funcionalidad familiar. *Investigación Clínica*, 62(Supl. 3), 436–438. <https://www.researchgate.net/publication/357188319>
- [8] Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.
- [9] Cohen, S., & Williamson, G. (1988). Perceived stress in a probability sample of the U.S. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.), *The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology* (pp. 31–67). Sage.
- [10] Comisión Interamericana de Mujeres. (2022). Derechos de las empleadas remuneradas del hogar de las Américas: Avances y brechas persistentes. https://www.oas.org/es/cim/trabajo-domestico/media/pdf/Informe-ESP_TDHOEA.pdf

- [11] Díez, F., & Martínez, L. (2021). Burnout: Qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>
- [12] Díaz, J., & Ledesma, M. (2022). Rol de la mujer en la historia de las naciones: Mitos y realidades. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 127–143. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.9>
- [13] García, M., & Vélez, H. (2018). Exploración de las características psicométricas del inventario de estrés ocupacional (OSI) para el contexto colombiano. *Psicogente*, 21(39), 140–161. <https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2828>
- [14] Garduño, M., & Márquez, M. (1995). El estrés en el perfil de desgaste de las empleadas. *Cadernos de Saúde Pública*, 11(1), 65–71.
- [15] Ghaith, G., & Shaaban, K. (1999). The relationship between perceptions of teaching concerns, teacher efficacy, and selected teacher characteristics. *Teaching and Teacher Education*, 15(5), 487–496.
- [16] Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- [17] Kulakova, O., Moreno, B., Garrosa, E., Sánchez, M., & Aragón, A. (2017). Universalidad del constructo del Maslach Burnout Inventory en un contexto latinoamericano. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2679–2690. <https://doi.org/10.1016/j.aiprr.2017.05.001>
- [18] Maslach, C., & Jackson, S. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7(2), 189–212.
- [19] Moreno, P., Ríos, L., San Martín, J., & Perles, F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco calificados: Diferencias entre sexos en población migrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255–265. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008
- [20] Organización Mundial de la Salud. (2019). Burn-out: Un “fenómeno ocupacional”. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- [21] Ordoñez, C. (2021). Análisis documental del equilibrio en trabajo–persona–familia y su influencia en la calidad de vida laboral. *Poliantea*, 16(29), 49–58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- [22] Ordoñez, C., & Palacio, Z. (2022). Impacto del síndrome de burnout en el balance trabajo–familia: Una mirada documental. *Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, 4(2), 62–66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- [23] Osorio, C., & Ponce, Z. (2023). Explorando el vínculo entre el estrés, la satisfacción laboral y el agotamiento en empleados del campo. *Poliantea*, 18(1). <https://doi.org/10.15765/pata.v18i1.3959>
- [24] Osorio, C. (2023). Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá (Colombia). En Y. Chirinos et al. (Eds.), *Tendencias en la investigación universitaria: Una visión desde Latinoamérica (Vol. XXII)*. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxii.10>
- [25] Osorio, C., & Ponce, Z. (2024). Análisis del síndrome de burnout y satisfacción laboral en obreros de construcción en Medellín (Colombia). En Y. Chirinos et al. (Eds.), *Tendencias en la investigación universitaria: Una visión desde Latinoamérica (Vol. XXIII)*. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. <https://doi.org/10.47212/tendencias2024vol.xxiii.12>
- [26] Osorio, C., Pacheco, C., Velandia, Y. del C., & Bohórquez, L. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1300–1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>
- [27] Pedraza, I., Torres, F., Chávez, E., & Shaikh, J. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87–105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
- [28] Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. In *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice* (pp. 38–58).
- [29] Saldaña, C., Delfín, C., Cano, R., & Peña, E. (2022). Estrés, factores psicosociales y su impacto en la mujer trabajadora. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1115–1125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.16>
- [30] Soria, T., & Mayen, A. (2017). Depresión y hábitos de salud en mujeres empleadas domésticas y amas de casa. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(1), 95–114. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi171f.pdf>
- [31] Van, D., Schaufeli, W., & Buunk, B. (2001). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 41–52. <https://doi.org/10.1080/13594320042000025>

- [32] Vega, C., & Nava, C. (2019). Relación estrés y fatiga: Un estudio en el ámbito laboral. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 22(2).
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/70139>