

Año 29 No. 107, 2024  
JULIO-SEPTIEMBRE



Año 29 No. 107, 2024

JULIO-SEPTIEMBRE

# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)

Como citar: Osorio, C. C., Pacheco, C. A., Velandia, Y. del C., y Bohórquez, L. C. (2024). Síndrome de *burnout* en empleados domésticos de Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>

Universidad del Zulia (LUZ)  
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)  
Año 29 No. 107, 2024, 1300-1317  
julio-septiembre  
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



# Síndrome de *burnout* en empleados domésticos de Colombia

Osorio Ordoñez, Cristian Camilo\*  
Pacheco Sánchez, Carlos Alberto\*\*  
Velandia Durán, Yirley del Carmen\*\*\*  
Bohórquez Tuay, Lianny Cristhina\*\*\*\*

## Resumen

El síndrome de *burnout* es el reconocimiento de un estrés crónico; sin embargo, y basado en el marco de la Ley 1788 de 2016 y Ley 1595 de 2012 de Colombia, que asegura la promoción y la protección de los derechos de los trabajadores domésticos, ahora bien, en el cumplimiento de sus labores diarias están expuestos a factores de riesgos, que ocasiona la presencia de estrés, fatiga, agotamiento emocional, entre otras patologías, por lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo conocer la presencia del Síndrome de *Burnout* en trabajadores domésticos de Colombia. Se apropia la metodología cuantitativa de tipo descriptiva con la aplicación del instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI) conformado por 22 ítems con una escala Likert y con una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Aplicado a 401 empleados domésticos o trabajadores. El instrumento permite reconocer que la valoración frente a la escala de realización personal tiene indicios bajos de Síndrome de *Burnout*, pero con relación a cansancio emocional y despersonalización la condición es medio, con posibilidades altas de presencia de síndrome. La presencia del Síndrome de *Burnout* se encuentra en una escala media y con alta posibilidad de presencia en el tiempo, por ello, se debe orientar, brindar y acompañar al trabajador doméstico para la prevención del mismo.

**Palabras clave:** empleado; enfermedad profesional; estrés laboral; seguridad laboral; trabajo.

---

**Recibido:** 18.12.23

**Aceptado:** 27.02.24

\* Magister en Prevención en Riesgos Laborales, Psicólogo, Profesional en Salud Ocupacional, Docente Corporación Universitaria, Minuto de Dios – Colombia (Armenia, Colombia). Email: [cristian.osorio@uniminuto.edu.co](mailto:cristian.osorio@uniminuto.edu.co), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3812-0713>.

\*\* Magister en Dirección estratégica, Especialidad en Gerencia, Especialista en Gerencia, Administrador de Empresas, Docente Corporación Universitaria, Minuto de Dios– Colombia, (Ocaña, Colombia). Email: [carlos.pacheco.sa@uniminuto.edu.co](mailto:carlos.pacheco.sa@uniminuto.edu.co), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9369-582X>.

\*\*\* Especialización En Gerencia En Sistemas Integrados De Gestión, Especialización En Gerencia En Riesgos Laborales En Seguridad Y Salud En El Trabajo, Administradora de Empresas, Ingeniera de Producción Animal, Docente Corporación Universitaria Minuto de Dios–Colombia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2503-7067>, [yvelandiadu@uniminuto.edu.co](mailto:yvelandiadu@uniminuto.edu.co), Cúcuta, Colombia.

\*\*\*\* Magister en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Psicóloga, Docente en la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano - Colombia, (Bogotá, Colombia) ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5574-3145>

# Burnout syndrome in domestic employees in Colombia

## Abstract

In the framework of Law 1788 of 2016 and Law 1595 of 2012 of Colombia, the promotion and protection of the rights of domestic workers is ensured, however, in the performance of their daily work they are exposed to risk factors, which causes the presence of stress, fatigue, emotional exhaustion, among other pathologies, therefore, the present study aims to evaluate the Burnout Syndrome in domestic workers in Colombia. A descriptive quantitative methodology was used with the application of the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument, consisting of 22 items with a Likert scale and a high internal consistency and a reliability close to 0.9. It was applied to 401 domestic employees or workers. The instrument allows recognizing that the assessment against the scale of personal fulfillment has low signs of Burnout Syndrome, but in relation to emotional exhaustion and depersonalization the condition is medium, with high possibilities of presence of the syndrome. The presence of Burnout Syndrome is in a medium scale and with high possibility of presence in time, therefore, the domestic worker should be guided, provided and accompanied for its prevention.

**Keywords:** Employee; occupational disease; occupational stress; occupational safety; work.

## 1. Introducción

A pesar de las exigencias que presenta la población ocupada a nivel mundial y los grandes esfuerzos de los gobiernos frente a sus políticas laborales, es notorio y permanente la desigualdad con relación a las condiciones laborales o de empleabilidad en los países y dentro de las organizaciones, especialmente, en América Latina, de allí, las bajas garantías y las débiles estructuras de gestión humana, ocasionan la presencia de estrés laboral, afectando la prosperidad y la calidad de vida de sus ciudadanos, una problemática latente que se fundamenta en el presente ejemplar científico y que tiene

como objetivo conocer la presencia del síndrome de *burnout* en una población segmentada como son los empleados o trabajadores domésticos de Colombia.

La organización internacional laboral a través del informe "Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2024", prevé, que tanto las perspectivas del mercado laboral como el desempleo mundial empeoren (incluyendo las desigualdades) y que las tasas de empleo estarán representando el 58% de la mano de obra mundial en 2024 (Organización Internacional del Trabajo, 2023). En efecto, es clara la alta exposición de un desequilibrio socioeconómico y emocional en el mercado laboral, debido a que en

nuestros países, las preferencias de género, el perfil del puesto, el tamaño del sector y las condiciones del empleador, siguen presentes y en consecuencia, crearán más barreras de entradas (Ferreira et al, 2020; Bucaram-Leverone et al, 2023).

Por otra parte, y bajo el concepto de seguridad integral de la salud y la protección social, es importante valorar y garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad frente al término llamado “Salud” que se identifica desde un estado completo de bienestar de una persona desde lo mental, físico y social (Restrepo, Nieto, & Fonseca, 2023); sin embargo, y visto el reconocimiento, interés y la presencia del Síndrome *Burnout* por la ciencia en muchos países, surge la necesidad y la preocupación de ser estudiado, bajo una metodología de naturaleza cuantitativa, apoyada del test MBI a una población o sujeto de estudio de 401 empleados o trabajador doméstico de Colombia, con condición actual de ocupado o contratado, siendo así, un estudio de tipo transversal.

Desde luego, los empleados en el contexto laboral, asumen grandes retos para cumplir eficazmente sus obligaciones o responsabilidades contractuales, a pesar de la falta de reconocimiento, incentivos y bonificaciones, siendo estos, factores estimulantes de estrés (Osorio, 2021; Huynh et al, 2022), lo cual ocasiona en ellos ansiedad, depresión y la presencia del Síndrome de *Burnout*, manifestándose en muchos casos por un control que desde las autoridades superiores a través de las decisiones puede incidir directa o indirectamente en la reducción de los tiempos de descanso, carga de trabajo excesiva, prolongación de la jornada laboral y asignación

de diversas tareas, conflicto de rol, entre otros factores (Osorio & García, 2021; Pérez & Sanz, 2019; Vargas & Sacaluga, 2022; Deroncele-Acosta et al, 2023), lo que implica desinterés laboral, actitudes negativas y desmotivaciones, impaciencia, falta de apego emocional, irritabilidad, ausentismo de trabajo, pérdida de motivación en el ejercicio de la profesión y la adopción de conductas violentas (Muñoz, Correa, & Matajudios, 2020).

Finalmente, para reconocer la pertinencia de lo anterior, se debe partir en que los modelos organizacionales con énfasis en la gestión humana, salud y bienestar laboral debe promover, diseñar e implementar estrategias y metodologías que permitan trabajar con los colaboradores las competencias, habilidades y destrezas de creatividad, empoderamiento, inteligencia emocional, autonomía, habilidades sociales e interpersonales.

Asimismo, velar por el espíritu de equipo, de cooperación y ayuda mutua bajo mecanismos de resolución de conflictos, lo anterior, requiere de medidas de intervención eficaces a través de espacios de socialización y entrega de información sobre los factores de riesgo del Síndrome de *Burnout* –BS, acompañamiento de procesos mediante el tratamiento especializado, acciones para la compensación económica y la articulación con las políticas públicas del país (Diehl & Carlotto, 2005; Oblitas et al, 2017).

## **2. Perspectiva conceptual y teórica del Síndrome de *Burnout***

Para iniciar, es importante indicar que desde los contextos académicos,

científicos y sociales el síndrome conocido como “*burnout*”, también tiene otros nombres: “síndrome de trabajador desgastado”, “síndrome del trabajador consumido”, “síndrome del trabajador quemado” o “síndrome de desgaste ocupacional” y que se presenta más en mujeres con un 55% frente a un 46% para el caso de hombres (Mendoza, 2021). El Síndrome de *Burnout* surge de un proceso multicausal y complejo, que ocasionan las variantes como agotamiento, crisis, inestabilidad, causales de factores como pobreza condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, desorientación profesional y aislamiento (Saborío & Hidalgo, 2015; Bracco et al, 2019; Osorio-Ordoñez & Ponce-Palacios, 2023).

Esta enfermedad es común en las diferentes profesiones de todos los sectores económicos, desde cargos operativos, administrativos o gerenciales, por eso no es extraño que alguna persona experimente o haya experimentado el *Burnout*. Desde el año 2022, con la inclusión por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el Síndrome de *Burnout* en la 11ª edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), la afección pasó de ser descrita como un estado de agotamiento vital al desgaste resultante del estrés crónico derivado del trabajo.

El *Burnout* comienza con síntomas que podrían confundirse fácilmente con la ansiedad, cefalea, el sueño excesivo o nulo e incluso los dolores corporales (Hammarström et al, 2023), estos efectos son identificados a través de instrumentos como *Maslach Burnout Inventory*, el *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI), el *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI), el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo,

siendo el primero el más común para su diagnóstico; según lo mencionado por los autores Lachiner e Hidalgo (2015) en su artículo de investigación el Síndrome de *Burnout*. El síndrome genera la fatiga mental donde relaciona el agotamiento en las dimensiones productiva, física y psicológica de los individuos, por ello, es urgente limitar y optimizar las horas de trabajo, promover la desconexión y el descanso en el marco de una política de trabajo saludable (Zainal, & Barlas, 2022; Urrejola-Contreras, 2023).

Ante los diferentes aportes desde la gestión y generación del conocimiento, el Síndrome de *Burnout* existe en toda organización y afecta al trabajador en su salud, el desempeño y en efecto los intereses económicos de la organización, negocio o labor según la profesión, pues estudios comprueban que profesionales de educación deportiva del sector público, de atención primaria de salud, docentes universitarios (con alta relación por género y edad), oftalmólogos, etc. (Moraes et al, 2023; Fucuta-de-Moraes, 2023; Huamani et al, 2022), de los cuales están expuestos a presentar estrés, agotamiento emocional, irritabilidad, frustración y depresión, ya sea en el sector público o privado (Ortiz et al, 2022).

Es indudable indicar que, reconocer y trabajar el síndrome con distintas acciones, permite que dentro de las organizaciones o lugares de trabajo, los colaboradores tengan motivación, estabilidad, satisfacción y estímulos de desarrollo y crecimiento profesional, asimismo, fomenten una cultura asertiva de control, reducción de gastos, ausentismo, costos, problemas legales y prevención de riesgos psicosociales y emocionales, por lo anterior, el objetivo de la investigación, se fundamenta en conocer la presencia de Síndrome de

*Burnout* en empleados o trabajadores domésticos en Colombia, al tratarse de una población poco valorada y estudiada a nivel nacional frente al tema de estudio, tomando de referencia que no existe una amplia estructura de antecedentes descriptivos y correlacionales frente al síndrome, a su vez, analizado desde el panorama nacional que permita una profundización en la figura laboral de empleados domésticos, soportado y analizado a través del

test de *Maslach Burnout Inventory* (MBI), para el reconocimiento y/o presencia de las escalas de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización (Fernández-Arata y Merino, 2016; Osorio & Palacio, 2022; Winata, & McLafferty, 2023).

En el marco de la etiología expuesta se identifican las siguientes causales bajo consideraciones de cuatro factores directos (Cuadro 1 y 2). El síndrome genera cambios de comportamiento o de carácter:

### Cuadro 1 Etiología del síndrome

Factores	Causales
Factores personales	Inadecuada formación profesional, excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional
Factores laborales o profesionales	Condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
Factores sociales	Necesidad de ser un profesional, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico
Factores ambientales	Cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Nota: Adaptado de Saborío & Hidalgo (2015).

### Cuadro 2 Síntomas

Síntomas	Características
Síntomas a nivel emocional	Cambios en el estado de ánimo
	Desmotivación
	Agotamiento mental
Síntomas a nivel físico	Falta de energía y menor rendimiento:
	Afecciones del sistema locomotor
	Otras alteraciones psicósomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad, entre otros.

Nota: Adaptado de Balladares & Hablick (2017).

Valorando los cuadros anteriores y al tratarse de una enfermedad profesional, según la definición de la OMS, las causas del Síndrome de *Burnout* se relacionan directamente con el trabajo y las condiciones inherentes a su actividad funcional, ya que el colaborador (independientemente de su actividad) hace su mayor esfuerzo para lograr una alta productividad según sus obligaciones laborales, lo cual ocasiona frustración, inconformidad, temor y presión, sumado a ello, afrontan otras causales tales como: acoso moral, jefes insensibles, entornos con conflictos permanentes y exigencias de las altas direcciones.

En ese orden de ideas, para controlar las enfermedades generadas por la exposición a los factores de riesgos psicosociales o de estrés en los entornos laborales, se formula en 1950 el Código Sustantivo el Trabajo en Colombia indicando que: los empleadores tienen la obligación de adoptar medidas para proteger a los trabajadores de los peligros y riesgos ocupacionales. Por otra parte, se reconocen los diferentes estudios donde logran la aplicación del modelo bifactor al DASS para identificar la presencia de síntomas de depresión, ansiedad, estrés y estado general emocional, atendiendo al reconocimiento y viabilidad de su aplicación (Salinas et al, 2023).

En el caso de las personas que trabajan en los hogares apoyando las tareas de aseo, limpieza, planchado de ropa, preparación de alimentos, etc., Conocidos como los empleados de servicio doméstico, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), esta es una de las ocupaciones más antiguas del mundo. Para 2011, la actividad de 52.6 millones de hombres y mujeres mayores de 15 años era el

trabajo doméstico, lo que equivalía aproximadamente al 3.6 % del empleo asalariado en el mundo (Universidad de la Sabana, 2023).

En el marco de la OIT, se adoptó precisamente el convenio N.º 189 sobre Trabajadoras y trabajadores domésticos, ratificado por Colombia el 9 de mayo de 2014, con el fin de mitigar o acabar con la explotación, el abuso y la discriminación de la población en mención, al ser un empleo infravalorado e invisible, ejercido o realizado por mujeres mayores de edad, niñas, migrantes o pertenecientes a poblaciones menos favorecidas, de hecho, la OIT en el 2013 publicó una guía para diseñar leyes laborales para la protección eficaz de los trabajadores domésticos (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Con lo mencionado y bajo las actuales condiciones laborales de los empleados domésticos en Colombia, no se ha logrado valorar y profundizar la presencia del síndrome dentro de los lugares de trabajo (casas de familia) al ser uno de los problemas de salud más comunes en los trabajadores y en las organizaciones y que a su vez, requiere de un tratamiento más intensivo que permita mejorar las relaciones, la equidad, el respeto y sea fuente de realización, desarrollo personal y social en los empleados y sus jefes inmediatos.

Para el desarrollo de la estructura teórica del Síndrome de *Burnout* primero se deben reconocer que los riesgos psicosociales dependen del desarrollo económico, social y laboral causado por la globalización de las organizaciones en su cambio continuo, dinámico y estructural, en ese orden de ideas, se establece que el Síndrome de *Burnout* es resultado del fracaso en por la búsqueda de dar sentido a la vida, especialmente, en el campo laboral, ocasionando, estrés

laboral, un fenómeno cada vez más importante en la sociedad actual, el cual se manifiesta tanto a nivel individual, grupal como organizacional (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013), ya que puede afectar negativamente la propia salud de las organizaciones, desde la eficacia, viabilidad de futuro y calidad de productos ofrecidos.

En consideración de los fundamentos del Síndrome de *Burnout*, la ciencia ha logrado reconocer modelos explicados tales como: Modelo presión/demografía, un modelo que reconoce que las personas se consideran una máquina, la cual se desgasta por características o situaciones de índole personal o familiar que la vuelven vulnerable y que se combina con la presión laboral y la valoración negativa de sí mismo y de los demás.

De igual forma, el modelo de descompensación valoración/tarea/demanda, donde el colaborador presente un sentimiento de efecto negativo ante las condiciones establecidas en su área de trabajo o profesión. De igual forma, el modelo sociológico que se reconoce por comprender la presencia del síndrome a causa de las nuevas políticas macroeconómicas, que se caracteriza por el crecimiento de las sociedades industriales y que ha impactado en los vínculos sociales, afectivos y familiares de los trabajadores.

Asimismo, el Modelo Ecológico de Desarrollo Humano, analiza las interrelaciones que se presentan en los distintos ambientes donde el colaborador se encuentra, de hecho, valora las fuentes de estrés de acuerdo a la capacidad de la misma para asumir diversas normas y exigencias muchas veces contradictorias.

Se destaca igualmente, el Modelo

demografía/personalidad/desilusión, donde reconoce que el Síndrome de *Burnout* requiere de dos elementos fundamentales para su formación, un estrés de la persona que se acumula durante mucho tiempo, causales de su personalidad y diversos factores de riesgo, y la desilusión creciente de la profesión ejercida (pérdida vocacional).

En este contexto y bajo el modelo en mención, el estrés crónico se presenta muchas veces por el desencanto y desmotivación de la persona por su labor o trabajo realizado. Desde la teoría del estrés, Melgosa (1995) citado en (Naranjo, 2009:173) valora que su presencia es una respuesta ante “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas”, lo anterior, ocasiona el denominado distrés o estrés crónico lo cual afecta la salud física y mental, ya que genera un desequilibrio emocional, conductual y psicosomáticas.

Finalmente, se destaca la teoría de demandas y recursos laborales, que busca predecir el Síndrome de *Burnout*, frente a las variables del compromiso organizacional, conexión con el trabajo, para reconocer el ausentismo por enfermedad y el rendimiento laboral, lo cual permite analizar los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales derivados del trabajo desde su interacción y presión con el entorno y el cliente, a su vez, se determina que las demandas laborales son los predictores principales de agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos y los recursos son predictores de la satisfacción en el trabajo, la motivación, entre otros factores positivos en el campo laboral (Bakker & Demerouti, 2013).

### 3. Enfoque metodológico

La investigación es de naturaleza o enfoque cuantitativo con estructura de tipo descriptivo y transversal, al tratarse de un tiempo determinado, lo cual permite valorar hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio y hallazgos de forma numérica basados en la data obtenida a través de la técnica (Bernal, 2010).

La población del proyecto es de 649.000 empleados domésticos formales de acuerdo con datos emitidos por el Ministerio de Trabajo en 2023; la obtención de la muestra es un diseño muestral aleatorio con la aplicación de la fórmula finita bajo un nivel de confianza de 95% y un margen de error

del 5% equivaliendo a 0,5 arrojando como muestra objetiva mínima de 384 colaboradores domésticos de Colombia, no obstante, se logró el acercamiento a 401 encuestados de manera presencial y digital, garantizando un control y medición del margen de error. El instrumento del cuestionario bajo el test de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, que permite valorar los sentimientos y actitudes del profesional, lo cual permite medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *Burnout* (Caballero et al, 2016), ahora bien, se relacionan las variables de acuerdo con las tres sub-escalas del MBI, organizadas en la siguiente tabla 1:

**Tabla 1**  
**Valoración del síndrome de *Burnout* según el test MBI**

Sub-escalas	Denominación de sub-escalas	Análisis de ítem	Indicios de Burnout
Realización Personal (realización personal y sentimientos de autoeficacia)	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34
Agotamiento Emocional (vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo)	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización (grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento)	Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9

Nota: Elaboración propia con base en el test MBI y el análisis metodológico de Vega et al, (2016).

Para el análisis y la construcción de información, se apropia el uso del *software* estadístico SPSS versión *statistics 25* para profundizar sobre las variables de estudio, para ello, se construyen figuras en barra y de histograma para el análisis del estudio descriptivo de los datos obtenidos. Finalmente, los autores declaran que los procedimientos seguidos se conformaron a las normas éticas, siguen los protocolos de seguridad de

la información y la data obtenida por él (Ley Estatutaria 1581 de 2012), por otra parte, el proyecto no ocasiona riesgos, de acuerdo con la resolución número 8430 de 1993 donde se reconocen que los procesos aplicados no modifican las dimensiones a investigar dentro del objeto de estudio, garantizando el consentimiento de las personas que aportaron en la construcción de los datos.

#### 4. Valoración del síndrome *burnout* en los empleados domésticos de Colombia

En el presente apartado y con el objetivo de valorar la presencia del síndrome en la población trabajadora doméstica, se estructuran los siguientes hallazgos, para ello, se hace reconocimiento de las características sociodemográficas de los sujetos de estudio y el análisis de los datos de acuerdo con el test MBI.

De acuerdo con la información obtenida, se evidencia una alta representación del género femenino (87.8%) vinculada en el campo laboral

en calidad de empleado doméstico, se destaca la presencia del género masculino y la inclusión de otros géneros.

Desde la Antropología se ha estudiado sobre la ocupación de la mujer, concentrada la información en el hogar, el matrimonio y los hijos (Díaz & Ledezma, 2022); sin embargo, los cambios de la globalización, los estratos sociales, y la evolución de la economía, ha permitido que el servicio doméstico sea considerado un cargo u empleo dentro de los sectores económicos, siendo así los datos obtenidos en la Tabla 2 donde se evidencia que la mujer ocupa en alto valor su participación en el servicio doméstico en Colombia.

**Tabla 2**  
**Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	1,2	1,2	1,2
Válido	Hombre	42	10,5	11,7
	Mujer	352	87,8	99,5
	Otro	2	,5	100,0
	Total	401	100,0	

El 45% de la población contratada (tabla 3) en calidad de empleado doméstico, se encuentra en un estado civil de soltero (a), seguidamente con

un 17% casado (a), no obstante, es una población que reporta otro estado civil, especialmente en unión libre.

**Tabla 3**  
**Estado civil**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	1,2	1,2	1,2
Válido	Casado(a)	69	17,2	18,5
	Divorciado(a)	17	4,2	22,7
	Otro	116	28,9	51,6
	Soltero (a)	182	45,4	97,0
	Viudo(a)	12	3,0	100,0
	Total	401	100,0	

Estos resultados posiblemente se deban a las decisiones profesionales y de vida de mujeres solteras, con disponibilidad de tiempo para el trabajo remunerado, la carga de trabajo de

cuidado no remunerado que social e históricamente se ha recargado en ellas y estereotipos de género que diseñan las empresas que determinan en el mercado laboral.

**Tabla 4**  
**Nivel de estudios alcanzado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	1,2	1,2	1,2
Otros	28	7,0	7,0	8,2
Primaria Completa	28	7,0	7,0	15,2
Primaria Incompleta	24	6,0	6,0	21,2
Válido Secundaria – Bachillerato Completa	214	53,4	53,4	74,6
Secundaria – Bachillerato Incompleta	61	15,2	15,2	89,8
Universitaria completa	21	5,2	5,2	95,0
Universitaria Incompleta	20	5,0	5,0	100,0
Total	401	100,0	100,0	

De acuerdo con la información presentada, la comunidad contratada como empleado doméstico (más del 50%), terminó su formación secundaria o bachillerato, sin embargo, un 15% de los empleados no logran aún terminar dicho nivel de educación, asimismo, un 7% primaria. Finalmente, solo el 5% terminó su pregrado y en la misma proporción, no ha podido finalizar o culminar su

carrera profesional.

Frente a la situación laboral y bajo la normativa colombiana (tabla 5), se determina con la estadística que el 36,4% de los colaboradores dedicados a las funciones de empleado doméstico son contratados, el 30% son trabajadores fijos y el 33% manifiesta ser contratados de forma diferente.

**Tabla 5**  
**Situación laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	1,2	1,2	1,2
Válido Contratado	146	36,4	36,4	37,7
Otro	131	32,7	32,7	70,3
Trabajador fijo	119	29,7	29,7	100,0
Total	401	100,0	100,0	

Lo que se permite evidenciar que el servicio doméstico ha sido considerado como un cargo importante dentro de la sociedad con necesidades, deberes y derechos dentro de la comunidad familiar donde se desarrolla sus actividades laborales.

### 4.1. Sub-escala de realización personal

En función del procedimiento y análisis de variables, se generan los reportes estadísticos frente a la sub-escala de realización personal, terminándose los siguientes aspectos (tabla 6):

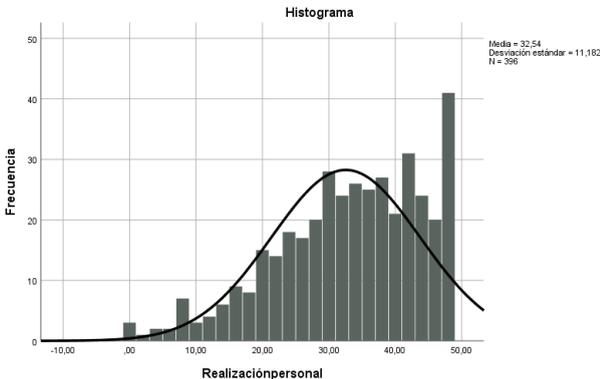
**Tabla 6**  
**Análisis descriptivo de la Sub-escala de realización personal**

Estadísticos		
Realización personal		
N	Válido	396
	Perdidos	5
Media		32,5429
Mediana		34,0000
Asimetría		-,626
Error estándar de asimetría		,123
Percentiles	25	25,0000
	50	34,0000
	75	41,0000

Actualmente, se obtiene una media de 32.54, con una desviación estándar de 11,182 representados en el gráfico 1, del número de casos válidos.

De allí, se evidencia que los empleados domésticos bajo el test MBI, presentan un valor de referencia de síndrome de *Burnout* moderado-bajo.

**Gráfico 1**  
**Histograma de la Sub-escala de realización personal**



Lo que significa que las empleadas domésticas perciben de una forma inadecuada el afrontar el estrés crónico, cuyo rasgo principal es el agotamiento físico, sin embargo, esta patología se puede mejorar realizando tratamiento psicológico a través de actividades establecidas en el programa de riesgos psicosociales centradas en aspectos como: autocuidado, pausas activas, autoconocimiento y psicoeducación, métodos para afrontar episodios de estrés, expectativas de vida, resiliencia, asertividad y hábitos saludables.

#### 4.2. Sub-escala de cansancio emocional

El cansancio emocional es un factor determinante en la presencia del Síndrome de *Burnout*, del cual se determina ante la media de 22,21 y en

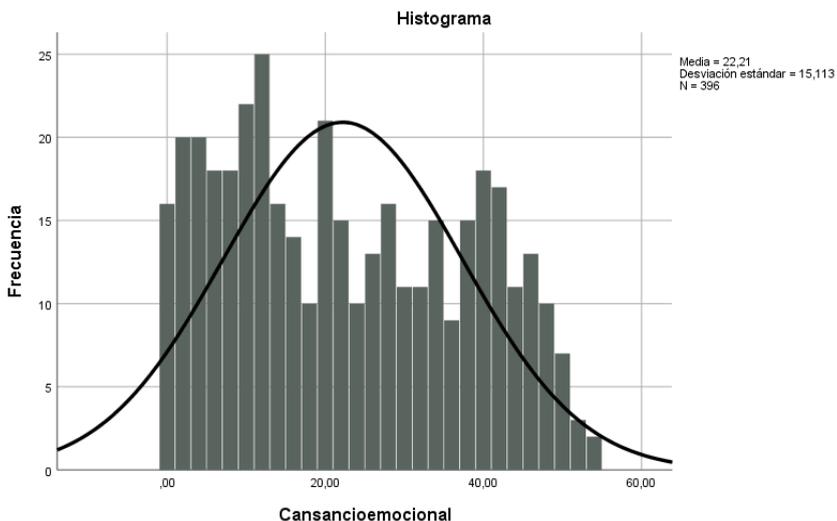
la valoración referencial del modelo MBI (tabla 7).

**Tabla 7**  
**Análisis descriptivo de la Sub-escala de cansancio emocional**

Estadísticos		
Cansancio emocional		
N	Válido	396
	Perdidos	5
Media		22,2121
Mediana		20,0000

Se destaca que no se evidencia agotamiento o cansancio emocional en una escala alta, pero, puede estar expuesto al síndrome ante un desequilibrio de emociones y conductas del empleado, al reflejarse en un nivel de exposición medio (grafico 2).

**Gráfico 2**  
**Histograma de la Sub-escala de cansancio emocional**



Sin embargo, se deben realizar intervenciones psicosociales con el fin de prevenir situaciones emocionales, físicas o psicológicas a futuro, por lo tanto, es importante ofrecer a los trabajadores las herramientas necesarias para que ejecuten sus tareas diarias de manera adecuadas y oportuna. También brindar espacios confortables en el que se pueda desarrollar el trabajo sin contratiempos, revisar actividades que permitan aportar al bienestar del trabajador, ofreciendo beneficios y satisfacciones que nutran la satisfacción laboral.

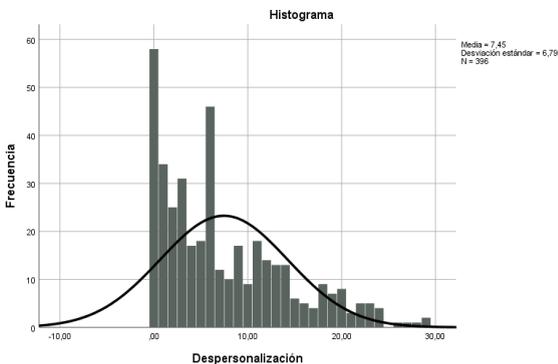
### 4.3. Sub-escala de despersonalización

Finalmente, en la escala de despersonalización, la media obtenida es 7,45 lo cual indica una representación o exposición del síndrome en un nivel medio, lo cual, sus dinámicas de trabajo y condiciones inciertas o diferentes a las establecidas pueden generar la presencia del Síndrome de *Burnout* (tabla 8 y grafico 3).

**Tabla 8**  
**Análisis descriptivo de la Sub-escala de despersonalización**

Estadísticos		
Despersonalización		
N	Válido	396
	Perdidos	5
Media		7,4520
Mediana		6,0000
Percentiles	25	2,0000
	50	6,0000
	75	12,0000

**Gráfico 3**  
**Histograma de la Sub-escala de despersonalización**



Por lo anterior, se puede concluir que los trabajadores implicados en el presente documento de análisis pueden a un futuro desarrollar este síndrome, sin embargo, se deben revisar aspectos relevantes en su quehacer diario, así

como en las actividades, las tareas a desarrollar, lo repetitivo de las mismas y los sistemas de compensación, con el fin de generar la prevención del *Burnout* en las trabajadoras domésticas para la protección de su salud y seguridad.

**Tabla 9**  
**Valoración final del síndrome de *Burnout***

Denominación de sub-escalas	Indicios de Burnout	Media SPSS	Valores de referencia
Realización personal	Menos de 34	32.5429	Bajo
Cansancio emocional	Más de 26	22.2121	Medio
Despersonalización	Más de 9	7.4520	Medio

En los empleados domésticos de Colombia, no existe la presencia de un estrés crónico o distrés bajo las condiciones actuales de su vinculación y contratación, si bien, no son efectivas las garantías legales, existe un alto desconocimiento de la población sobre acoso laboral, presión laboral, prestaciones sociales, tipo de contratación, entre otros factores de la gestión y desempeño laboral. Con lo anterior, es importante destacar que los mismos están expuestos al fenómeno de la violencia doméstica y cultural, donde puede ser común normalizar agresiones o insultos, discriminaciones, desigualdades, entre otros, que afectan su estabilidad emocional (Castro et al, 2024).

Por otra, se debe tomar en cuenta que cuando el clima organizacional o laboral es favorable, existen las mismas probabilidades de que trabajadores presenten alguna de las fases del síndrome de burnout, es decir, no es existe una alta relación entre las dos, ante lo indicado, un recurso valioso para profundizar y comprender las situaciones es mediante la teoría

de lo disruptivo, donde relaciona las influencias recíprocas de: la singularidad y especificidad ante acontecimientos fácticos, la singularidad del sujeto y el comportamiento idiosincrásico de un sujeto con un evento específico (Flores-Urbáez et al., 2023; Escobar et al, 2023).

Por ello, es importante apropiarse métodos y programas Psico-organizacional, ya que produce una disminución significativa en el nivel de síndrome de Burnout (Bustamante, 2021), de hecho, se recomienda que los programas de prevención del *burnout* basados en la inteligencia emocional deben estar inmersos y ser orientados correctamente desde los planes de formación profesional para promover la salud y el bienestar (Konstanze, Barrera & Barrón, 2019)

En síntesis y desde la perspectiva administrativa, en los procesos de vinculación y de bienestar laboral para el empleado doméstico, los empleadores deben crear y permitir las oportunidades de crecimiento profesional y el desarrollo de actividades de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de lograr la prevención de riesgos y enfermedades, mediante un

liderazgo transformacional basado en la confianza, el respeto mutuo y que apoye el crecimiento personal en un ambiente de armonía y empatía (Francodina, Villanueva & Nieva-Villegas, 2023) y con flexibilización laboral (Nieves, Godínez y Barbera, 2023). Lo anterior, permite la prevención del Síndrome de Burnout en dichos escenarios de trabajo.

## 5. Conclusiones

El trabajo doméstico tiene un gran reconocimiento e importancia en la nación colombiana y desde su normativa, lo cual ha logrado garantizar los derechos que lo protegen en calidad de empleado, ahora bien, se logra visualizar que es baja la presencia del Síndrome de *Burnout* en dicha población, sin embargo, se reconoce que los mayores síntomas o patologías son de nivel físico que emocional, ocasionándose en ellos, cansancio, bajo rendimiento, afectaciones del sistema osteomuscular.

Por otra parte, valorando el modelo MBI, el indicio de despersonalización y de agotamiento emocional se encuentra en nivel medio, en justificación del trato no justo, frustración, poco reconocimiento de labor, por lo anterior, la organización (independientemente de la modalidad de contratación) y el empleado debe generar estrategias motivacionales, de incentivos y de valor por el gran compromiso, responsabilidad y trabajo que realiza los empleados domésticos de Colombia.

Finalmente, tomando de referencia el campo del trabajo doméstico, se encuentra liderado por mujeres, donde la población no tiene nivel de formación profesional y donde sus oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional son muy bajas, por tal motivo, se

concluye que el Síndrome de *Burnout* debe ser estudiado y tratado en todas las condiciones laborales de los empleados, independientemente, del cargo o función sustantiva, a su vez, se requiere de una cultura de acompañamiento, reconocimiento de labor, sensibilización y capacitación sobre inteligencia emocional, proyecto de vida, control del estrés, seguridad y salud en el trabajo y otras temáticas laborales que mejoren sus condiciones de trabajo.

## Referencias bibliográficas

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Balladares, K. A., & Hablick, F. C. (2017). Burnout: the labor syndrome. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.37956/jbes.v1i1.1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación.
- Bracco, L., Váldez, R., Wakeham, N., & Velázquez, T. (2018). (2019). Síndrome de Agotamiento Profesional y Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Una Mirada Cualitativa a los Factores Institucionales y Sociales. *Revista colombiana de psicología*, 28(1), 13-28. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056>
- Bucaram-Leverone, R., Quinde-Rosales, V., Quinde-Rosales, F., & Vera, P. (2023). Discriminación de género en el mercado laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 680-692. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.15>

- Castro, A. M., Quezada, C. M., Vélez, J. D., & Quezada, C. G. (2024). Violencia doméstica y cultura: reconocimiento de los derechos para garantizar el desarrollo social. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(105), 12-22. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.1>
- Coduti, P. S., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacion*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Cuyo, San Rafael, Mendoza]. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Deroncele-Acosta, A., Gil-Monte, P. R., Norabuena-Figueroa, R. P., & Gil-LaOrden, P. (2023). Burnout en docentes universitarios: evaluación, prevención y tratamiento. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 936-953. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.5>
- Díaz, J. R., & Ledesma, M. J. (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>
- Diehl, L., & Carlotto, M. S. (2015). Síndrome de Burnout: indicadores para a construção de um diagnóstico. *Psicologia Clínica*, 27(2), 161-179. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-56652015000200009&lng=pt&lng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652015000200009&lng=pt&lng=pt)
- Fernández-Arata, M., & Merino-Soto, C. (2016). El Lado Socialmente Deseable de las Respuestas a Medidas de Burnout y Engagement: un Estudio Preliminar. *Revista colombiana de psicología*, 25(1), 83-94. <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n1.47648>
- Ferreira, C. N. L., Zerbetto, S. R., Gonçalves, A. M. de S., Briones-Vozmediano, E., Ronda, E., & Galon, T. (2020). Perceptions of domestic workers on labor rights and impacts on their working and health conditions. *Texto & contexto enfermagem*, 29. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2018-0375>
- Flores, M., Alcívar, L. E., & Palma, G. M. (2023). Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 315-331. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40715>
- Franco, J. L., Alfaro, M. R., Villanueva, R. E., & Nieva-Villegas, M. A. (2023). Liderazgo transformacional las pymes peruanas. Perspectiva de los trabajadores. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(104), 1794-1808. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.26>
- Fucuta-de-Moraes, M. L., & Ruths, J. C. (2023). Prevalence of symptoms of burnout syndrome in primary health care professionals. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 21(01), 01-07. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2023-813>
- Hammarström, P., Rosendahl, S., Gruber, M., & Nordin, S. (2023). Somatic symptoms in burnout in a general adult population. *Journal of Psychosomatic Research*, 168(111217), 111217. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2023.111217>
- Huynh, T. B., Oddo, V. M., Trejo, B., Moore, K., Quistberg, D. A., Kim, J. J., Diez-Canseco, F., & Vives, A. (2022). Association between informal employment and depressive symptoms in 11 cities in Latin America. *SSM -*

## Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia

Osorio Ordoñez, Cristian Camilo; Pacheco Sánchez, Carlos Alberto; Velandia Durán, Yirley del Carmen y Bohórquez Tuay, Lianny Crithina

---

- Population Health*, 18(101101), 101101. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2022.101101>
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 18 octubre de 2012. Do. No. 48587.
- Mendoza, A. (2021). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome). *Neurología, neurocirugía, psiquiatría*, 49(2), 73–83. <https://doi.org/10.35366/103355>
- Ministerio de Salud y de Protección Social Colombia (1993). Resolución 08430. Establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION8430-DE-1993.PDF>
- Muñoz, C. F., Correa, C., & Matajudios, J. F. (2020). Burnout syndrome and coping strategies in early childhood teachers. *Revista ESPACIOS*, 798. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>
- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Nieves A., M., Godínez López, R., Chirinos A., Y. del V., & Barbera Alvarado, N. (2023). Flexibilización laboral interna y gestión del conocimiento en las empresas metalmeccánicas del municipio Lagunillas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1229-1245. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.22>
- Novelli, E., Escobar, M., Trivic, N., Buccheri, J., Piovano, C., Tripceovich, M., & Cervino, C. (2023). Factores disruptivos en instituciones de salud: su impacto en trastornos psicofísicos y prevalencia de burnout. *Revista De PSICOLOGÍA DE LA SALUD*, 12(1), 74–90. <https://doi.org/10.21134/pssa.v12i1.102>
- Oblitas, L. A., Turbay, R., Soto, K.-J., Borrero, T. C., Cortes, O. F., Scarpati, M. P., & Ucrós, M. M. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista colombiana de psicología*, 26(1), 99. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54371>
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (2011). *C189 - Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos*, 2011. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C189](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189)
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (2023). *WESO Tendencias 2024*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_908097/lang-es/index.htm#:~:text=Mientras%20que%20la%20tasa%20de,los%20pa%20C3%ADses%20de%20renta%20baja](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_908097/lang-es/index.htm#:~:text=Mientras%20que%20la%20tasa%20de,los%20pa%20C3%ADses%20de%20renta%20baja).
- Osorio, C. C. (2021). Análisis Documental Del Equilibrio En Trabajo Persona Familia Y Su Influencia En La Calidad De Vida Laboral. *Poliantea*, 16(2) (29), 49–58. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29.2899>
- Osorio, C. C., & Ponce, Z. H. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia “Una mirada documental”. *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 4(2), 62–66. <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3060>
- Osorio, O. C., & García, R. M. (2021). *Revisión documental: especificación de las relaciones entre cambio*

- organizacional y balance trabajo-familia. [Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/41fbc3b0-8efd-4545-887e-b43a5778ff9e/content#page=17>
- 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>
- Pérez, M. R., & Sanz, M. J. (2019). *Seguridad y salud en construcción, análisis normativo y soluciones prácticas*. ARANZADI.
- Restrepo, J. L., Nieto, W. A., & Fonseca, R. de J. (2023). Protección social en salud: política, gestión y resultados. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 581-594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.9>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).
- Salinas-Rodríguez, A., Argumedo, G., Hernández-Alcaraz, C., Contreras-Manzano, A., & Jáuregui, A. (2023). Depression, Anxiety, and Stress Scale: Factor validation during the first COVID-19 lockdown in Mexico. *Revista latinoamericana de psicología*, 55. <https://doi.org/10.14349/rlp.2023.v55.10>
- Santos de Moraes, F. K., Lima, J. K., Peres, H. F., Jannota, A., Gomes de Souza Vale, R., & Borba-Pinheiro, C. J. (2023). Síndrome de Burnout: um estudo comparativo-correlacional entre docentes que atuam em diferentes níveis do ensino. *Retos digital*, 50, 254–261. <https://doi.org/10.47197/retos.v50.99244>
- Universidad de la Sabana. (2023). Derechos laborales y de seguridad social de los empleados de servicio doméstico. <https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/derechos-laborales-de-los-empleados-domesticos/>
- Urrejola-Contreras, G. P. (2023). Relationship between mental fatigue and burnout syndrome in remote workers during the COVID-19 pandemic: an integrative review. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 21(03), 01–08. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-1003>
- Vargas, J. J., & Sacaluga, I. (2022). Comunicación consciente y salud mental: Técnica dual: sufrimiento vs. dolor, para la mejora del estrés. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 11(3), 1–9. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3681>
- Winata, F., & McLafferty, S. L. (2023). Therapeutic landscapes and networks in restricted lives: Constructing restorative experiences among Indonesian female domestic workers in Hong Kong. *Wellbeing, Space and Society*, 5(100163), 100163. <https://doi.org/10.1016/j.wss.2023.100163>
- Zainal, K. A., & Barlas, J. (2022). Mental health, stressors and resources in migrant domestic workers in Singapore: A thematic analysis of in-depth interviews. *International Journal of Intercultural Relations: IJIR*, 90, 116–128. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2022.08.004>