



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

PROYECTO TERMINAL:

Síndrome de Burnout en el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema DIF Hidalgo, con miras al cumplimiento ODS 8.

Para obtener el grado de
Maestra en Administración

PRESENTA

Berenice Aquino Espinosa Reyes

Directora:

Dra. Karina Valencia Sandoval

Codirectora:

Dra. Alejandra Coricichi García

San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, noviembre 2024



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
 Instituto de Ciencias Económico Administrativas
School of Commerce and Business Administration

OF.ICEA/ M.A./079/2024
 Asunto: Autorización de impresión

MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
PRESENTE.

La comisión evaluadora del proyecto terminal titulado "Síndrome de Burnout en el Personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema DIF Hidalgo, con miras al cumplimiento ODS 8" realizado por la sustentante BERENICE AQUINO ESPINOSA REYES, con número de cuenta 139035, perteneciente al programa de Maestría en Administración, una vez que ha revisado, analizado y evaluado el documento recepcional de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 110 del Reglamento General de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente.

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Por lo que la sustentante deberá cubrir los requisitos del Reglamento General de Estudios de Posgrado y demás reglamentos aplicables al caso, para acceder al examen de Grado en el que sustentará y defenderá el documento de referencia.

Atentamente
 "AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
 San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, a 30 de octubre del 2024

El comité


 Dra. Herida Gerón Islas
 PRESIDENTE

 Dra. Karina Valencia Sandoval
 VOCAL


 Mtra. María Dolores Martínez García
 SECRETARIO

 Dra. Alejandra Corichi García
 SUPLENTE


 Vo. Bo.
 Dra. Herida Gerón Islas
 DIRECTORA

Circuito la Concepción Km 2.5, Col. San Juan
 Tlaxiaca, San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo,
 México; C.P. 42160
 Teléfono: 771 71 72000 Ext. 4101
 icea@uah.edu.mx





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

School of Commerce and Business Administration

Asunto: Carta de no plagio

MTRA. MARÍA DOLORES MARTÍNEZ GARCÍA
COORDINADORA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PRESENTE.

Mediante la presente carta hago constar que el proyecto terminal titulado **"Síndrome de Burnout en el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema DIF Hidalgo, con miras al cumplimiento ODS 8"**, realizado por la sustentante Berenice Aquino Espinosa Reyes, con número de cuenta 139035, perteneciente al programa de Maestría en Administración, es una propuesta original e inédita sin probabilidad de plagio, esto una vez que se ha hecho uso de la herramienta para la detección de plagio *"compilatio"* (se anexa evidencia).

Sin más por el momento, reafirmo mi compromiso en la revisión, análisis y evaluación del documento recepcional.

Atentamente
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, a 28 de octubre de 2024.



Nombre y firma de
Directora de Proyecto Terminal

Dra. Karina Valencia Sandoval.



Circuito la Concepción Km 2.5, Col. San Juan Tlaxiaca,
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, Mexico, C.P. 42160
Teléfono: +52 (771) 71 72000 ext. 4101
icea@uaeh.edu.mx

www.uaeh.edu.mx



EVIDENCIA	
Título del Proyecto Terminal:	Síndrome de Burnout en el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema DIF Hidalgo, con miras al cumplimiento ODS 8.
Nombre del alumno(a):	Berenice Aquino Espinosa Reyes.
Director de Proyecto Terminal:	Karina Valencia Sandoval.
Herramienta utilizada:	Compilatio.

The screenshot displays the Compilatio plagiarism checker interface. At the top, it shows the document title 'CASO DE ESTUDIO Síndrome de Burnout oct 2024 v5' and a similarity score of 6%. Below this, there are sections for 'Resumen', 'Puntos de interés', and 'Fuentes de similitud'. The 'Fuentes de similitud' section shows a list of sources with their respective similarity percentages, such as 'Similitud' at 5% and 'Idiomas no reconocidos' at 2%. The interface is in Spanish and includes various navigation and search options.



Agradecimientos

A mis Hijos:

Son mi impulso diario, mi mayor tesoro y quienes me motivan a mejorar como persona. A ellos les muestro con ejemplo que, con fe y perseverancia, todo es posible. Los amo profundamente y les agradezco por su apoyo y su paciencia que tuvieron al dejar superarme profesionalmente.

A ti Adrian:

Siempre estuviste ahí apoyándome y creyendo en mí desde el primer día, cuidando de nuestros hijos y brindándome tu apoyo incondicional; sin duda, este logro también es gracias a ti y a tu respaldo hasta el final de este proyecto.

A mis padres:

Sin duda alguna, este logro es también de ellos, quienes han estado a mi lado desde el principio apoyándome en este sueño, inspirándome a ser una mejor persona y dándome el ejemplo de superación, esfuerzo constante y perseverancia. Los amo profundamente.

A mis hermanos:

Sin duda, han sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias a su aliento constante y su fe en mí, he podido alcanzar esta meta. Los quiero con todo mi corazón.

A mi Mami Berthis:

A mi abuelita, por ser una fuente inagotable de amor, sabiduría y fortaleza. Gracias por enseñarme, con tu ejemplo, el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este proyecto es un reflejo de los principios y valores que siempre me has transmitido. Te dedico este logro con todo mi cariño y gratitud.

A mi directora de proyecto:

Mi agradecimiento por su guía invaluable, su experiencia y dedicación. Gracias por cada orientación y por motivarme a alcanzar este logro. Su compromiso con el proyecto ha sido inspirador y esencial para el desarrollo de cada etapa.

A mi codirectora de proyecto:

Su apoyo constante y su perspectiva enriquecedora. Su acompañamiento y aportes significaron un respaldo fundamental que impulsó el avance de este trabajo.

ÍNDICE

Capítulo I Planteamiento del estudio de caso	14
1.1 Antecedentes del problema	14
1.2 Problema de Investigación	15
1.3 Delimitación del Estudio de Caso	17
1.4 Preguntas de investigación	17
1.5 Justificación	17
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo General	19
1.6.2 Objetivos Específicos	20
1.7 Fundamentación Metodológica	20
1.7.1 Tipo y diseño de la investigación	20
1.7.2 Población	21
1.7.3 Instrumento	21
1.7.3.1 Instrumento Cualitativo	21
1.7.3.1.2 Validez del Instrumento Cualitativo	23
1.7.3.2 Instrumento Cuantitativo	27
1.7.3.2.1 Validez del Instrumento Cuantitativo	28
1.7.4 Recolección de datos	29
1.7.5 Análisis de los datos cualitativos	29
1.7.6 Análisis de los datos Cuantitativos	30
Capítulo II Marco Contextual	32
2.1 DIF Nacional	32
2.1.1 Antecedentes	32
2.1.2 Objetivo General	33
2.1.3 Misión	33
2.1.4 Visión	34
2.2 DIF Hidalgo	34
2.2.1 Antecedentes	34
2.2.2 Misión	34
2.2.3 Visión	35
2.2.4 Objetivo General	35

2.2.5 Principios y valores	35
2.2.6 Organigrama	36
Capítulo III Marco Teórico	38
3.1 Definiciones del Síndrome de Burnout (SB)	38
3.2 Antecedentes del Síndrome de Burnout	39
3.2.1 Dimensiones del SB	41
3.2.1.1 Agotamiento Emocional	41
3.2.1.2 Despersonalización (cinismo)	42
3.2.1.3 Baja Eficacia Profesional	42
3.3 Revisión de la Literatura	43
3.4 Condiciones Laborales en México y el mundo	50
3.5 Antecedentes de la Agenda 2030.	53
3.6 Importancia del ODS 8 y sus metas	55
Capítulo IV Diagnóstico del estudio de caso	57
4.1 Resultados Cualitativos	57
4.1.1 Nubes de palabras	57
4.1.2 Aspectos relacionados a comprobar las capacidades	57
4.1.3 Cómo termina su jornada laboral	58
4.1.4 Descuidarse como persona por la carga de trabajo	59
4.1.5 Cómo se siente físicamente	60
4.1.6 Valores que los representa.....	61
4.1.7 Intolerancia o tolerancia ante los problemas	62
4.1.8 Dirección en su vida	63
4.1.9 Comportamiento.....	64
4.1.10 Rutina.....	65
4.1.11 Relajación	66
4.1.12 La vida tiene sentido para usted.....	67
4.1.13 Ha sufrido colapso mental o físico.....	68
4.2 Diagrama de Sankey	70
4.3 Resultados Cuantitativos.....	71
4.3.1 Análisis Descriptivo	71
4.3.1.1 Género	71

4.3.1.2. Edad.....	72
4.3.1.3 Nivel de Escolaridad.....	73
4.3.1.4 Padece de enfermedad	73
4.3.1.5 Tiene hijos.....	74
4.3.1.6 Antigüedad en el Sistema DIF Hidalgo (años)	75
4.3.1.7 Antigüedad en el área de estudio (años)	75
4.4 Resultados por dimensión	76
4.4.1 Agotamiento Emocional	76
4.4.2 Despersonalización	77
4.4.3 Insatisfacción de Logro	78
4.4.4 Resultado de las tres dimensiones del SB	79
4.5 Integración de Enfoques: Cualitativo y Cuantitativo.....	81
Capítulo V Conclusiones y Propuestas	83
5.1 Propuestas.....	83
5.2 Conclusiones	86
Referencias.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Dimensiones del SB.....	41
Figura 2.- Aspectos relacionados con como comprobarar capacidades.....	58
Figura 3.- Aspectos que los colaboradores mencionan como termina su jornada laboral. 59	
Figura 4. Aspectos relacionados a si se descuidan como persona por la carga de trabajo 60	
Figura 5.- Aspectos como se sienten físicamente	61
Figura 6.- Valores que los representa	62
Figura 7.- Aspecto de intolerancia o tolerancia.....	63
Figura 8.- Aspectos de la dirección en su vida	64
Figura 9.- Aspectos acerca de su comportamiento	65
Figura 10.- Aspectos de su vida ha sido rutinaria.....	66
Figura 11.- Acciones que hace el personal para relajarse.....	67
Figura 12.- Lla vida tiene sentido	68
Figura 13.- Ha sufrido un colapso mental o físico.....	69
Figura 14.- Diagrama Sankey	70
Figura 15.- Género del empleado.....	71
Figura 16.- Edad del trabajador.....	72
Figura 17.- Nivel de Estudios	73
Figura 18.- Padece de alguna Enfermedad.....	74
Figura 19.- Hijos.....	74
Figura 20.- Antigüedad en el Sistema DIF Hidalgo.....	75
Figura 21.- Antigüedad en el área de estudio.....	76
Figura 22.- Agotamiento Emocional	77
Figura 23.- Despersonalización.....	78
Figura 24.- Insatisfacción de Logro	79
Figura 25.- Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumento Cualitativo.....	22
Tabla 2.- Validez del Instrumento Cualitativo	23
Tabla 3. Instrumento “Maslach Burnout Inventory”	28
Tabla 4.- Propuestas	84

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 DIF Hidalguense.....	37
Imagen 2.- Objetivos de desarrollo Sostenible	55

Introducción

Las instituciones públicas y, en particular, aquellas orientadas a brindar atención a personas vulnerables requieren de colaboradores eficientes que tengan vocación por brindar servicios de calidad y buen trato para el público en general. Estudios han detectado que las organizaciones que trabajan en contacto directo con la sociedad, se caracterizan por presentar problemas relacionados con fatiga crónica provocada, entre otras causas, por cargas de trabajo excesivas, rutina de trabajo que llevan a la monotonía, la falta de empoderamiento para enriquecer su trabajo; estos efectos contribuyen a un bajo rendimiento del factor humano que labora directamente con la sociedad y a quienes se les considera como personal de primera línea.

El trabajo de los individuos es fundamental tanto para la economía de las regiones como de manera personal porque les genera ingresos y seguridad a los sujetos; sin embargo, los problemas que se relacionan con el mismo pueden contribuir a riesgos que afectan la calidad de vida del capital humano de la organización a estudiar; entre las problemáticas más mencionadas están tensión laboral, estrés progresivo, despersonalización y ansiedad todos relacionados principalmente al tipo de actividad que se realiza en las empresas. Cada una de las características antes mencionadas pueden encadenar un incremento de problemáticas: falta de interés por el trabajo, nula calidad de las funciones y un ambiente laboral (Garzón,2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), mencionada por Leka (2010), se refiere al Síndrome de Burnout (SB) como una enfermedad laboral que puede provocar deterioro en la salud física y mental de los individuos. De acuerdo a la OMS, en México el 75 % de la Población Económicamente Activa (PEA) padecen de este Síndrome (Villaruel-Fuentes et al., 2018).

Debido a las condiciones mencionadas, es ampliamente reconocido que los trabajadores de primera línea son propensos al desgaste profesional. Además de lo anterior, su labor asistencial puede estar acompañada de dificultades en la relación con la población atendida, ambigüedad y conflicto de roles, falta de reconocimiento,

oportunidades de promoción limitadas y sobrecarga de trabajo. Estos factores han sido ampliamente relacionados con los problemas laborales que enfrenta este grupo de individuos (Delgado, 2020).

No hay duda de que realizar cualquier tipo de trabajo, ya sea de forma individual o colectiva, implica una serie de aportaciones como esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras. Estas contribuciones no solo se realizan en busca de compensación económica y material, sino también con el objetivo de obtener beneficios psicológicos y sociales (Herrera y Cassals, 2005).

La introducción del criterio de estrés laboral crónico permite el uso del término "Síndrome de Burnout". Es evidente que, incluso sin conocimientos técnicos sobre el tema, los trabajadores comúnmente utilizan la expresión "estar quemados" al referirse a síntomas de cansancio al final de una jornada laboral extenuante. Sin embargo, este término no es simplemente una expresión cultural; tiene una historia investigativa y real que abarca años de análisis conductual y de síntomas que van más allá de la sensación de agotamiento.

Del mismo modo, el desarrollo del capital humano dentro de la organización orienta una parte de sus actividades hacia el crecimiento intelectual de cada individuo, mediante programas que les permitirán identificar las necesidades de capacitación del personal, con el fin de aumentar su productividad y alcanzar los niveles exigidos por las organizaciones emergentes (Najul, 2011).

Por lo anterior, esta investigación se centra en el estudio del SB en el personal operativo y mandos medios de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo perteneciente a las oficinas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Hidalgo (DIF Hidalgo), con miras al cumplimiento ODS 8.

Es fundamental comprender la Agenda 2030, un documento promovido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2023) con el objetivo de fortalecer el desarrollo de los países. Este documento reúne una serie de proyectos y metas destinados a mejorar las relaciones sociales, ambientales y económicas mediante

el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos objetivos están orientados a asegurar el progreso social y económico de las naciones, garantizando que dicho crecimiento sea sostenible a nivel global, lo que favorecerá el desarrollo económico, el bienestar social y la conservación de los recursos naturales. El ODS 8 busca promover un crecimiento económico continuo, inclusivo y sostenible que favorezca equitativamente a todas las personas sin dañar el medioambiente. Para lograrlo, es fundamental crear empleos dignos para todos, con especial enfoque en mujeres, jóvenes y grupos vulnerables, eliminando prácticas como el trabajo forzado y el infantil, además de fomentar el emprendimiento y la innovación tecnológica. De esta manera, se podrá alcanzar el pleno empleo de calidad y mejorar el bienestar de la sociedad (ONU, 2023).

Capítulo I Planteamiento del estudio de caso

1.1 Antecedentes del problema

A principios de la década de 1970, el fenómeno del Síndrome de Burnout comenzó a recibir atención científica derivado de transformaciones en el ambiente laboral originados por la aparición de nuevas tecnologías, cambios organizativos y de gestión, la precariedad del trabajo, el aumento del desempleo en parte como resultado de la automatización, la intensificación de la explotación de los trabajadores a través de nuevos procesos de trabajo que requieren un mayor nivel de especialización, entre otros factores, todos contribuyeron a la profunda transformación del lugar de trabajo que comenzó en ese momento. Como resultado de estos procesos han surgido factores de riesgo que perjudican contar con una buena calidad de vida y la comodidad de los trabajadores (Maslach y Jackson, 1984 citado por Treviño, 2019).

El compromiso de los empleados es un indicador clave de actitudes laborales y ha demostrado tener una relación significativa con diversos resultados organizacionales. Investigaciones, como la citada por Maldonado-Radillo (2014), han establecido vínculos entre el nivel de compromiso y resultados como el desempeño laboral, los índices de ausentismo y la rotación de personal. Cuando los empleados están altamente comprometidos, tienden a mostrar un mayor rendimiento en sus funciones, una mayor lealtad a la organización y una menor propensión al ausentismo. Además, el compromiso está asociado a una mayor disposición para contribuir de manera proactiva al éxito de la empresa. En contraste, un bajo nivel de compromiso puede traducirse en problemas como una mayor rotación de personal, menor productividad y un impacto negativo en la cultura organizacional.

Por lo tanto, la comprensión y gestión del compromiso de los empleados se convierte en una estrategia esencial para las organizaciones que buscan mejorar su efectividad y su capacidad para retener y motivar a su talento.

1.2 Problema de Investigación

El estrés crónico puede conducir al desarrollo del Síndrome de Burnout, una condición que requiere atención especializada en salud mental. La mejor manera de abordar este problema es a través de la prevención, lo que implica que las organizaciones deben implementar medidas de cuidado para su personal. En México, esta situación está vinculada con un panorama laboral que necesita abordar los factores de riesgo asociados, como ser el país donde se trabaja más horas al año y la brecha salarial, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE,2020). Además, este mercado se caracteriza por una alta rotación de colaboradores y por condiciones de trabajo precarias, que incluyen desigualdad salarial, inseguridad laboral, inestabilidad en el empleo, entre otros aspectos.

Aunado a lo anterior de acuerdo con datos del Workplace Wellness Council México (2019), un trabajador que sufre de depresión puede faltar al trabajo en promedio 25 días al año. En casos de ataques de pánico, la ausencia promedio puede llegar hasta 20 días. Además, si el trabajador experimenta estrés postraumático debido a algún evento que le cause trauma, es probable que también falte al trabajo. Del mismo modo, si atraviesa un periodo de ansiedad severa, es posible que se ausente de sus labores durante ese tiempo. Estas condiciones de salud mental pueden tener un impacto significativo en la capacidad del trabajador para cumplir con sus responsabilidades laborales. Es importante brindar apoyo y recursos adecuados para ayudar a los empleados a manejar estos desafíos y promover un entorno laboral saludable. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que el estrés se ha convertido en un problema de salud pública significativo, especialmente en el ámbito laboral. Esto se debe a que el estrés laboral puede resultar en descuidos, una disminución en la productividad, un aumento en la rotación de personal y un incremento en las enfermedades mentales entre los trabajadores. Además, no podemos pasar por alto el impacto económico que tiene el estrés en las empresas y en la sociedad en general. Es fundamental abordar este problema mediante la implementación de medidas de prevención y apoyo para promover la

salud mental de los trabajadores y crear entornos laborales más saludables, (Zabaleta y García 2023).

Las áreas de las empresas donde el factor humano tiene trato directo con la población (consumidores, usuarios o clientes) son quienes sufren de mayor estrés directamente relacionado con la relevancia de la atención de calidad en los distintos niveles de los servicios y las altas expectativas de los usuarios, que en ocasiones no se cumplen (Castro, 2016). Es responsabilidad de las instituciones resguardar a sus colaboradores de aquello que los puede volver inestables física y emocionalmente, al mismo tiempo que mejora las condiciones laborales, en los mismos ejes motrices del sistema, la humanización parece erosionarse con el tiempo, dificultando el desarrollo de cuidados compasivos y de calidad (Mejía et al., 2019). EL SB se caracteriza por el agotamiento emocional que implica la ausencia de recursos emocionales la despersonalización; que con lleva a un comportamiento negativo con los usuarios, insatisfacción de logro cuando el individuo se evalúa de manera perjudicial en sus habilidades para realizar el trabajo (Herrera, 2020).

- La información recabada a través de observación que se hizo durante el estadía del mes de diciembre de 2022 ha permitido detectar que:
- El capital humano de la dependencia que atiende a la población muestra señas de enojo o fatiga que limita la calidad en sus quehaceres habituales
- Se observó que existe tensión en la atención al público, generando falta de paciencia y poca empatía en el personal.
- Se hacen trámites con rapidez, como para terminar rápido por lo que en muchas ocasiones se ignora o no explican la razón de cada trámite y dejan a la población en incertidumbre y desconocimiento de los pasos a seguir.
- La sobrecarga de trabajo impide una buena relación entre los colaboradores haciendo que el ambiente laboral sea tenso.
- En cuanto a quienes encabezan el departamento, se visualizó que no se involucran en los trámites por lo que pueden desconocer el grado de estrés

que genera estar en contacto directo con la población y que signifique dicho desgaste a los trabajadores.

Por lo anterior se puede denotar que el SB, es un problema de salud pública que implica el diagnóstico a tiempo para contrarrestar los efectos asociados al mismo. Resulta una problemática a nivel internacional, nacional y estatal por reflejar problemas con el rendimiento laboral, afectación en la parte económica disminución de indicadores de eficiencia laboral, entre otros factores que repercuten de manera considerable para las personas y en consecuencias para instituciones.

1.3 Delimitación del Estudio de Caso

La investigación se llevó a cabo del mes de julio del 2022 a julio del 2024, en el DIF Hidalgo, ubicado en Calle Vicente Salazar Número 100, Colonia Centro, C.P. 42000, en Pachuca de Soto, Hidalgo. Para determinar la presencia del SB en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparado pertenecientes al DIF se tomó en cuenta al total de los individuos que conforman el área en cuestión, dando un total de 27 personas; divididos entre operativos (personal de primera línea) y mandos medios quienes encabezan dicho departamento.

1.4 Preguntas de investigación

- 1.- ¿Qué percepción tienen los mandos medios de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo perteneciente al DIF sobre factores asociados al Síndrome de Burnout?
- 2.- ¿Qué niveles del Síndrome de Burnout existen entre el personal de primera línea del departamento objeto de estudio?
- 3.- ¿Qué estrategias de mejora se pueden implementar al interior de la organización objeto de estudio para prevenir o disminuir la posible presencia del SB y contribuir al cumplimiento del ODS 8?

1.5 Justificación

La importancia de comprender que la atención personalizada tiene un impacto significativo en la percepción pública de la organización y así como responder con

prontitud a las demandas y requerimientos de los usuarios; esto contribuirá a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en principal al ODS 8 que se enfoca al trabajo decente que incluye la calidad de vida del trabajador. La agilidad en el servicio ofrecido se convierte en un factor crucial, y la atención al público debe ser consciente y natural para lograr una experiencia positiva. En este contexto, el objetivo de lograr que todos los colaboradores se involucren en las actividades de buen trato a los usuarios se alinea con la meta de proporcionar un servicio de calidad a las personas vulnerables. La investigación busca no solo mejorar la relación interna del personal de las empresas, sino también influir positivamente en el ejercicio de sus actividades hacia la población en general.

La relevancia social de este trabajo se manifiesta en la posible disminución del SB en el personal de la unidad de estudio. Este aspecto puede tener un impacto directo en la atención a la comunidad, especialmente a la población vulnerable, permitiéndoles satisfacer sus necesidades de manera más efectiva y, por ende, mejorando su calidad de vida. La revisión de estos elementos destaca la importancia no solo del servicio al cliente, sino también del bienestar y compromiso del personal, con efectos positivos tanto internos como externos en la organización.

La atención a la preocupación por el capital humano resalta la importancia de mantener a los trabajadores comprometidos y satisfechos en su entorno laboral. Al abordar aspectos relacionados con el Síndrome de Burnout y promover un entorno saludable, la investigación no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también repercute en la capacidad general de la organización para cumplir con su misión y ofrecer servicios de calidad. En resumen, este trabajo no solo es positivo para el personal; sino que también se alinea estratégicamente con los objetivos y valores de la organización que se enfoca en apoyar en la satisfacción de las necesidades de personas vulnerables bajo un sistema empático y de apoyo mutuo.

En conjunto, la detección y abordaje del Síndrome de Burnout, junto con la implementación de propuestas para mejorar el entorno laboral, pueden generar un

círculo virtuoso en el que tanto el personal interno como la población beneficiaria experimentan mejoras significativas en su bienestar y calidad de vida.

En la presente investigación, el foco de estudio se centra en el factor humano de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo, perteneciente al “Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Hidalgo” (DIF ESTATAL). El principal objetivo de este grupo laboral de trabajo es impulsar el bienestar de las familias Hidalguenses, así como también las personas que enfrentan condiciones de vulnerabilidad. Su labor se centra en el diseño de políticas públicas y la implementación de programas de asistencia social, con el fin de mejorar la calidad de vida de aquellos que se encuentran en situaciones difíciles.

La elección de este personal como objeto de estudio se justifica por su contacto directo y diario con una población que enfrenta condiciones de escasos recursos y que, de manera directa o indirecta, se ve afectada por enfermedades crónicas. Este enfoque permite explorar la relación entre el compromiso de estos profesionales y la efectividad de las intervenciones y programas implementados para mejorar la calidad de vida de la población vulnerable a la que sirven. La interacción continua con personas en situación de necesidad agrega una capa de complejidad y relevancia a la investigación, considerando la naturaleza sensible de las circunstancias a las que se enfrentan tanto el personal como la población atendida.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Evaluar la percepción de los factores asociados al Síndrome de Burnout y sus niveles en el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del DIF Hidalgo, utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory con el propósito de desarrollar estrategias para cumplir con el ODS 8 y prevenir el trastorno psicológico mencionado.

1.6.2 Objetivos Específicos

- 1.- Evaluar la percepción de los colaboradores en mandos medios sobre factores asociados a la posible presencia del Síndrome de Burnout en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del DIF Hidalgo.
- 2.- Aplicar el instrumento "Maslach Burnout Inventory" para determinar los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal de primera línea de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo.
- 3.- Proponer estrategias que puedan implementarse en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo y que contribuyan al ODS 8, para reducir la probabilidad de que el personal enfrente el Síndrome de Burnout.

1.7 Fundamentación Metodológica

Este trabajo tiene un enfoque mixto que puede ser comprendido como “un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Ursino, 2019).

De acuerdo a Hernández-Sampieri (2006) los estudios de investigación con un enfoque cuantitativo se fundamentan en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Por otro lado, el mismo autor, menciona que el enfoque cualitativo es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías.

1.7.1 Tipo y diseño de la investigación

El enfoque del estudio de caso es mixto, ya que combina tanto elementos cualitativos como cuantitativos. En el aspecto cualitativo, se empleó una entrevista semiestructurada que incluía preguntas abiertas basadas en los ítems del instrumento de medición. Esto permitió que los cinco colaboradores participantes expresaran sus opiniones de manera confidencial e individual. Por otro lado, en el

análisis cuantitativo, se utilizaron medidas de tendencia central, como estadísticas descriptivas y correlaciones, con el fin de obtener datos numéricos. Estos datos incluyeron características sociodemográficas que podrían influir en el desarrollo del Síndrome de Burnout.

1.7.2 Población

La muestra bajo estudio comprende un total de 27 empleados del departamento de estudio, siendo el área de atención a las personas vulnerables la que cuenta con la mayor cantidad de personal quienes atienden a la población vulnerable. Estos colaboradores desempeñan funciones orientadas a la atención y asistencia de los usuarios que solicitan algún tipo de beneficio o servicio.

1.7.3 Instrumento

En un estudio de caso, la elección y utilización de instrumentos adecuados es crucial para recopilar datos relevantes y obtener una comprensión profunda del fenómeno estudiado. Así mismo, la utilización correcta de los instrumentos dado que en un estudio de caso requiere una cuidadosa consideración del propósito del estudio, la revisión de la literatura, la selección y validación del instrumento adecuado, la recopilación de datos y el análisis de los mismos.

1.7.3.1 Instrumento Cualitativo

Para el análisis cualitativo se implementó el cuestionario del Ciclo del Síndrome de Burnout desarrollado por Herbert Freudenberger y Gail North en 1992 y adaptado por Kraft (2006) que consta de 12 preguntas abiertas (Lalouschek, 2008), cuyas respuestas fueron analizadas con el software Atlas ti para generar nubes de palabras. El texto de las preguntas se muestra en la Tabla 1.-

Tabla 1. Instrumento Cualitativo

Pregunta	Factor asociado al Síndrome de Burnout
1.- ¿Siente una necesidad excesiva de comprobarle a sus compañeros sus capacidades?	Compulsión de probarse a sí mismo
2.- ¿Qué siente al finalizar la jornada laboral?	Trabajando más duro
3.- ¿En su opinión, cree que por el exceso de trabajo se ha descuidado como persona?	Descuidar sus necesidades
4.- Dado su trabajo cotidiano ¿cómo se ha sentido físicamente? Pregunta de apoyo: ¿Desde hace cuánto ha tenido síntomas presentes?	Desplazamiento de conflictos
5.- ¿Cuáles son sus valores personales? Pregunta de apoyo: ¿considera que han cambiado sus valores personales por el efecto del trabajo?	Revisión de los valores
6.- En su ambiente de trabajo, ¿considera que tiene tolerancia o intolerancia a la gente a problemas?	Negación de problemas emergentes
7.- ¿Siente esperanza o dirección en su vida?	Retiración
8.- ¿Su comportamiento por lo general es equilibrado o ha sentido cambios de comportamiento en el trabajo?	Cambios obvios de comportamiento
9.- ¿Su vida en el día a día es cambiante o rutinaria?	Despersonalización
10.- ¿Qué hace para relajarse? Pregunta de apoyo: ¿Qué acostumbra hacer más?	Vacío interior
11.- ¿La vida tiene sentido para usted?	Depresión
12.- ¿Siente que sufre o ha sufrido colapso mental o físico?	Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia basada en Treviño et al., (2019).

1.7.3.1.2 Validez del Instrumento Cualitativo

Para Yin (1989) destacar la importancia de la "generalización analítica" en los estudios de caso, que implica utilizar los resultados obtenidos de uno o varios casos para ilustrar, representar o ampliar una teoría. Esta forma de generalización no se basa en la extrapolación estadística de una muestra a un universo, como en las encuestas y los experimentos, sino en la aplicación de los hallazgos a situaciones similares en términos teóricos.

En los estudios de casos múltiples, esta generalización analítica se refuerza mediante dos enfoques principales: la "replicación literal" y la "replicación teórica". La replicación literal implica la obtención de evidencia corroborada a partir de dos o más casos que presentan condiciones similares, lo que fortalece la validez y la robustez de los hallazgos. Por otro lado, la replicación teórica implica estudiar casos que representen diferentes condiciones teóricas, lo que permite explorar cómo las variables contextuales pueden influir en los resultados y verificar la consistencia de las teorías en diferentes situaciones, como se aprecia en la tabla 2.-.

Tabla 2.- Validez del Instrumento Cualitativo

Criterio	Descripción	Validación
Validez Interna	En los estudios de casos, se busca establecer relaciones causa-efecto para presentar el fenómeno de manera creíble. Los investigadores no se limitan a describir las similitudes y creencias de los participantes, sino que también procuran identificar los aspectos significativos del fenómeno estudiado y los mecanismos que lo producen. Esto implica analizar cómo ciertos factores o condiciones pueden influir en la ocurrencia del fenómeno observado, así como entender cómo estas influencias se traducen en resultados específicos.	-Revisión de la literatura sobre estudios relacionados con el Síndrome de Burnout. -Revisión de la literatura sobre estudios previos al Ciclo del Síndrome de Burnout propuesto por (Treviño et al., 2019)

	<p>En el caso del Síndrome de Burnout en trabajadores de primera línea, por ejemplo, se podría investigar cómo la carga de trabajo, la falta de reconocimiento y la ambigüedad en los roles laborales contribuyen al desarrollo del Burnout, y cómo estos factores afectan tanto la salud física como mental de los trabajadores.</p>	<p>-Describir la estrategia utilizada: investigación cualitativa (estudio de caso).</p>
<p>Validez Externa</p>	<p>En este enfoque, se emplea una teoría previamente desarrollada para contrastar los resultados empíricos del caso. Esto significa que los hallazgos del estudio de caso no solo se aplican a la situación particular bajo investigación, sino que también pueden proporcionar información relevante y aplicable a contextos similares o relacionados. Es decir, se busca establecer conexiones entre la teoría y la realidad observada en el caso específico, lo que permite extraer conclusiones más amplias y generalizables.</p>	<p>-Análisis de los resultados. -Identificación de los resultados contrastado con la literatura, encontrando hallazgos acerca de la existencia del Síndrome de Burnout en el ente público estudiado.</p>
<p>Validez de constructo</p>	<p>El enfoque de estudios de caso facilita el desarrollo de un conjunto de medidas mínimamente operativas y busca evitar los juicios subjetivos de los investigadores en la recolección de datos. Para incrementar la validez de constructo en este tipo de estudios, se suelen utilizar tres estrategias:</p>	<p>-La recolección de información a partir de entrevistas a profundidad de acuerdo con el instrumento proporcionado por los autores (Treviño et al., 2019 y Maslach Burnout Inventory, 1981).</p>

	<p>1) Utilizar múltiples fuentes de evidencia: Esto implica recopilar información de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones, documentos, registros, entre otros. Al utilizar múltiples fuentes, se obtiene una visión más completa y rica del fenómeno estudiado, lo que aumenta la credibilidad de los resultados.</p> <p>2) Usar una cadena de evidencias y/o razonamientos: Esta estrategia consiste en establecer una secuencia lógica de evidencias y argumentos que respalden las conclusiones del estudio. Se busca que cada paso en la cadena esté respaldado por datos concretos y coherentes, lo que fortalece la validez de las inferencias realizadas.</p> <p>3) Hacer que terceras personas revisen los estudios de caso: Se solicita a expertos o personas familiarizadas con el fenómeno estudiado que revisen el diseño del estudio, la recolección de datos, el análisis de resultados y las conclusiones. Esta revisión</p>	<p>-Observación directa dentro de la dependencia y revisión de documentos.</p> <p>-Fuentes de información: el trato directo con el personal de mandos medios como de primera línea de la dependencia.</p> <p>-Elaboración, revisión y retroalimentación de un informe técnico a la subdirectora de la dependencia.</p>
--	--	--

	<p>externa proporciona una perspectiva objetiva y crítica que ayuda a validar los hallazgos del estudio y a identificar posibles sesgos o errores.</p> <p>Estas estrategias contribuyen a garantizar la calidad y fiabilidad de los estudios de caso, aumentando su validez de constructo y facilitando la extrapolación de los resultados a contextos similares.</p>	
<p>Fiabilidad</p>	<p>Si podemos obtener resultados similares al repetir el mismo protocolo utilizado por investigadores anteriores, entonces podemos considerar que el estudio de caso es fiable. Esto implica que el diseño del estudio, los métodos de recolección de datos, el análisis de resultados y las conclusiones son consistentes y reproducibles.</p> <p>La fiabilidad en un estudio de caso se puede lograr mediante la estandarización de los procedimientos utilizados, la documentación detallada de cada paso del proceso de investigación y la validación cruzada de los resultados por parte de otros investigadores o expertos en el campo. Además, es importante que los investigadores sean transparentes en</p>	<p>-Revisión de la metodología del estudio de caso.</p> <p>-Instrumento: entrevista semiestructurada, apuntado a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout.</p>

	cuanto a las limitaciones y posibles sesgos del estudio, lo que contribuye a una evaluación precisa de su fiabilidad.	
Validez de contenido	Para evaluar de manera concisa el objeto de estudio en un estudio de caso, es fundamental seleccionar instrumentos de medición adecuados que sean precisos y eficientes. Existen algunos instrumentos concisos que podrían utilizarse, dependiendo del contexto y los objetivos de la investigación: cuestionarios breves, entrevistas estructuradas o semiestructuradas, escalas de medición validadas, observaciones directas y análisis documental.	-Revisión de instrumentos que han utilizado diversos autores para indagar más en el tema de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, así como del Ciclo de Síndrome de Burnout.

Fuente: Robert Yin (1994:33).

1.7.3.2 Instrumento Cuantitativo

El Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, es una herramienta ampliamente utilizada para medir el Síndrome de Burnout. El cuestionario ha evolucionado, y la tercera edición, conocida como MBI-GS (General Survey), se ha diseñado para abarcar no solo el ámbito de servicios humanos, sino

también al público en general. Este instrumento mide el SB a través de tres categorías principales (Tabla 3).

Tabla 3. Instrumento "Maslach Burnout Inventory"

Dimensión	N° de Ítems	Ejemplo de Ítem
Agotamiento Emocional (AE)	9	¿Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar?
Despersonalización (DE)	9	¿He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien?
Insatisfacción de Logro (IL)	12	¿Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta?

Fuente: Elaboración propia basada en Uribe (2014).

1.7.3.2.1 Validez del Instrumento Cuantitativo

El coeficiente alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna de una escala o instrumento de medición. Un valor mínimo aceptable de 0.70 indica que los ítems de la escala están relacionados entre sí de manera adecuada, lo que sugiere una buena fiabilidad. Por otro lado, un valor máximo esperado de 0.90 indica que puede haber redundancia en los ítems, lo que significa que algunos ítems pueden estar midiendo lo mismo que otros (Merino y Lautenschlager, 2003).

Idealmente, se prefiere que el coeficiente alfa esté entre 0.80 y 0.90, ya que esto sugiere una alta consistencia interna sin redundancia excesiva. Sin embargo, en algunos casos, especialmente cuando se está utilizando un instrumento de medición establecido y validado, se pueden aceptar valores ligeramente inferiores de alfa de Cronbach, siempre y cuando se tenga en cuenta esta limitación y se

justifique adecuadamente su uso. En resumen, es importante considerar el contexto específico de la investigación y la naturaleza del instrumento utilizado al interpretar los valores del coeficiente alfa de Cronbach (Celina y Campo-Arías, 2005).

1.7.4 Recolección de datos

Durante el período de junio a diciembre de 2023, se llevó a cabo la recolección de datos para el estudio en las oficinas del DIF Hidalgo. Durante este tiempo, se realizaron entrevistas con el personal de mandos medios, quienes tienen menos contacto directo con las personas que son los intermediarios entre el usuario final y los proveedores de medicamentos, pañales, servicios funerarios, entre otros. Para este grupo, se utilizó una metodología cualitativa, específicamente una entrevista semiestructurada, basada en Treviño et al., (2019) instrumento, con el objetivo de detectar la percepción del Síndrome de Burnout en dicho personal.

Además, se envió un enlace del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual mide las tres dimensiones de dicho Síndrome, a los 22 trabajadores de primera línea para que pudieran responder de manera confidencial a un cuestionario. El tiempo que ocuparon dichos trabajadores para responder el cuestionario fue aproximadamente de 30 minutos. Cabe destacar que se dio a conocer al inicio de este estudio de caso la confidencialidad de la información, por lo que se les exhortó a ser lo más honestos con la información proporcionada en el instrumento.

1.7.5 Análisis de los datos cualitativos

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva. Esta revisión proporcionó una base sólida de conocimientos sobre el Síndrome de Burnout, lo que ayudó a contextualizar los datos recopilados en el estudio de caso. También permitió describir detalladamente las actividades que se realizan en el Sistema Integral de la Familia DIF Hidalgo y la atención brindada a los usuarios que solicitan ayuda. Esta combinación de análisis cualitativo y revisión bibliográfica proporcionó una comprensión completa y profunda del fenómeno estudiado.

Posteriormente, una vez finalizada la recolección de información, se procedió a ordenar los datos para comenzar el análisis cualitativo. Esto implicó la clasificación

de las frases testimoniales expresadas por los colaboradores, teniendo en cuenta la herramienta de nube de palabras y diagrama de sankey del programa Atlas.ti versión 9. Esta herramienta permitió visualizar los aspectos más destacados y recurrentes en las respuestas de los empleados, lo que ayudó a identificar los factores asociados al Síndrome de Burnout.

El enfoque cualitativo de la investigación se fundamentó en las teorías establecidas por Freudenberger en 1974, las cuales describen un ciclo de doce fases relacionado y en cada una de estas existen factores asociados al Síndrome de Burnout. Estas fases proporcionaron un marco teórico sólido para comprender y analizar las experiencias y testimonios de los participantes en el estudio de caso. Al aplicar estas teorías, fue posible identificar y contextualizar los procesos y etapas del Síndrome de Burnout en el contexto específico de los trabajadores del Sistema Integral de la Familia DIF Hidalgo.

1.7.6 Análisis de los datos Cuantitativos

En el enfoque cuantitativo, se llevó a cabo la ordenación y clasificación numérica de los datos utilizando el paquete estadístico del Programa SPSS. Este software permitió realizar análisis estadísticos detallados y proporcionó herramientas para la interpretación de los resultados obtenidos a partir del instrumento utilizado en el estudio. Gracias a esta metodología, se pudo analizar de manera objetiva y cuantitativa variables relevantes relacionadas con el Síndrome de Burnout y otros aspectos del estudio.

La estadística descriptiva es fundamental en el estudio, esta rama de la estadística se encarga de resumir y organizar los datos de manera que sean comprensibles y útiles para el análisis. Las visualizaciones facilitan la interpretación y discusión de los resultados, lo cual es crucial para la implementación de estrategias basadas en los datos recolectados. Luego, se realizó un análisis de estadística descriptiva de los datos, calculando la media y la desviación estándar utilizando el programa SPSS. Este software facilitó la aplicación de técnicas de estatinos por dimensión,

las cuales transforman el conjunto de datos sumando las dimensiones y categorizándolos mediante dos puntos de corte (Ramírez et al., 2020)

$$a = \bar{X} - (0.75 * \sigma) \dots \dots \dots (1)$$

$$b = \bar{X} + (0.75 * \sigma) \dots \dots \dots (2)$$

Se establecen dos puntos de corte para dividir los datos en tres grupos distintos. El primer grupo incluye los valores por debajo del umbral a (fórmula 1). El segundo grupo abarca los valores iguales o superiores al umbral a pero inferiores al umbral b (fórmula 2). El tercer grupo comprende los valores iguales o superiores al umbral b.

Por otra parte, los gráficos radiales son herramientas útiles para comparar varias variables cuantitativas simultáneamente. Permiten identificar similitudes entre variables y detectar posibles valores atípicos. Además, son efectivos para observar cuáles variables presentan valores altos o bajos dentro de un conjunto de datos, por lo que son ideales para evaluar casos de estudio que tengan variables en conjunto. Cada variable se representa en un eje que parte del centro y se distribuyen de manera equidistante alrededor de un círculo, manteniendo una escala uniforme. Las líneas de cuadrícula, que conectan los ejes, sirven como referencia visual (Suárez, 2015).

Capítulo II Marco Contextual

2.1 DIF Nacional

2.1.1 Antecedentes

“El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) tuvo su origen en enero de 1977, cuando el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI) y el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN) se fusionaron” (Gobierno de México, s.f.). El IMPI se estableció en 1961 como el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) con el objetivo de proporcionar servicios asistenciales, como el Programa de desayunos escolares. En 1975 el INPI se transformó en IMPI con una misión más amplia de promover la familia y la comunidad. Por otro lado, el IMAN se creó en 1968 para abordar los problemas derivados del abandono y la explotación infantil.

La fusión del IMPI y el IMAN dio lugar al Sistema Nacional DIF que se concibe como un conjunto de acciones para promover la integración social y el desarrollo saludable de la población vulnerable. El DIF fortalece la capacidad de estas personas para satisfacer sus necesidades y ejercer sus derechos, buscando siempre su integración familiar y social.

El Sistema DIF está compuesto por un organismo central, el DIF Nacional, encargado de coordinar las actividades en materia de asistencia social. También incluye 32 sistemas estatales DIF y sistemas municipales DIF en la mayoría de los municipios mexicanos. El DIF Nacional, establecido por decreto en enero de 1977, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio. Según la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social de 1986, el DIF Nacional es el promotor y coordinador de la asistencia social en México, supervisando la interrelación sistemática de sus acciones y coordinando el sistema compuesto por los órganos estatales y municipales.

2.1.2 Objetivo General

Con el mandato constitucional del interés superior del niño, el Sistema Nacional DIF tiene como objetivo principal, promover el bienestar y el desarrollo integral de las familias mexicanas, en particular de aquellos grupos que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, como niños, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, y poblaciones en situaciones de riesgo. El DIF trabaja para garantizar el respeto y la protección de los derechos de estas personas, asegurando su acceso a servicios esenciales como salud, educación, alimentación, y asistencia social, con el fin de mejorar su calidad de vida y fomentar su integración social y el desarrollo de la persona, la familia y la comunidad, en particular de quienes, por su condición física, psíquica o social, enfrentan una situación de necesidad de asistencia (DIF Nacional, 2023). Siendo un organismo descentralizado tiene a su cargo los diferentes tipos de DIF que van encaminados para el mismo fin, como lo son DIF Estatal, DIF Municipal, cuyas funciones se emanan de las antes mencionadas.

2.1.3 Misión

Contribuir al desarrollo humano integral de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, promoviendo su protección, respeto y ejercicio de los derechos humanos, mediante el diseño e implementación de políticas, programas y acciones que favorezcan su bienestar, inclusión y equidad en el acceso a oportunidades.

El DIF Nacional se enfoca en trabajar para mejorar la calidad de vida de grupos como niños, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores y personas en situación de desamparo, coordinando esfuerzos a nivel nacional con gobiernos estatales, municipales y organizaciones privadas y públicas.

2.1.4 Visión

Convertirse en una institución líder y de referencia en la promoción del bienestar social y la protección integral de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad. Busca ser reconocida por su capacidad para generar políticas públicas eficientes, así como por la creación de programas y acciones que impulsen la inclusión, equidad y desarrollo social de los grupos más necesitados.

Además, el DIF Nacional proyecta fortalecer la cooperación entre los distintos niveles de gobierno y sectores sociales, consolidando un sistema de asistencia social más inclusivo y solidario en todo México.

2.2 DIF Hidalgo

2.2.1 Antecedentes

“El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo fue creado como Organismo Público Descentralizado, mediante Decreto Número 23, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo en fecha 30 de diciembre de 1984; sin embargo, por la obsolescencia de este, el 23 de noviembre del año 2009, se publicó el Decreto Número Seis, por el que se creó el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo a través del cual se dio mayor claridad y eficacia en la actuación del Sistema, otorgándole personalidad jurídica y patrimonio propio”.(Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, 16 de agosto de 2020).

2.2.2 Misión

Contribuir al desarrollo integral de las familias hidalguenses, mediante la implementación de políticas públicas, programas, proyectos y acciones, que doten a sus integrantes de herramientas, para solventar situaciones de vulnerabilidad temporales o permanentes, en el marco de la legalidad, la transparencia, la participación organizada y la igualdad de oportunidades, que promueva la resiliencia y mejore la calidad de vida.

2.2.3 Visión

Ser una institución reconocida por su impulso en el desarrollo integral de capacidades resilientes que solventan situaciones de vulnerabilidad temporales y permanentes entre las familias y sus integrantes, con procesos de alta calidad y calidez, bajo una filosofía de participación ciudadana, equidad e innovación continua que impacta positivamente la vida de las y los hidalguenses.

2.2.4 Objetivo General

Desarrollar acciones en materia de asistencia social de manera corresponsable y en apego a lo establecido en las leyes y lineamientos aplicables a través de la ejecución de programas y proyectos encaminados al beneficio de las familias hidalguenses más vulnerables a fin de contribuir a su desarrollo humano y calidad de vida; su política de calidad es brindar servicios asistenciales a la población vulnerable que más lo necesita; para lo cual implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que busca el cumplimiento de los requisitos aplicables, y legales establecidos, innovando procesos y propiciando la mejora continua en el servicio ofrecido y que contribuyan a la calidad de vida de los hidalguenses.

2.2.5 Principios y valores

- Competencia por mérito
- Disciplina
- Economía
- Eficacia
- Eficiencia
- Equidad
- Honradez
- Imparcialidad
- Integridad
- Innovación
- Lealtad

- Legalidad
- Objetividad
- Profesionalismo
- Rendición de cuentas
- Responsabilidad
- Transparencia

2.2.6 Organigrama

La institución de estudio por fines de respaldo de información no permitió hacer uso de su organigrama pero de manera visual se detectaron las siguientes áreas; conformada primero por la Titular del Sistema DIF Hidalgo, una Dirección General de Asistencia Social, tres coordinaciones: Coordinación de la Casa de Descanso, Coordinación de la Casa de la Tercera Edad, Coordinación de la Casa de la Mujer Hidalguense, y tres subdirecciones; Subdirección de Atención a Personas en Desamparo (unidad de estudio conformada por 303 colaboradores), Subdirección Técnica y por último Subdirección de Atención Psicológica.

Imagen 1 DIF Hidalguense.



Fuente: Fotografía tomada por el autor.

Capítulo III Marco Teórico

3.1 Definiciones del Síndrome de Burnout (SB)

El término "Burnout", proviene del inglés y significa "estar quemado", se refiere a un nivel de estrés laboral crónico. Este fenómeno es especialmente común en entornos laborales donde la interacción con personas externas a la organización es una parte fundamental de las actividades, como en instituciones de atención al público (Cabello y Santiago, 2016).

El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral. En el sector de servicios, una de las formas más comunes en que se manifiesta el estrés laboral es a través del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), también conocido como Burnout según lo describe Gil-Monte (2006). La comunidad científica considera al SQT como un Síndrome, lo que implica la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología.

El también conocido como síndrome de fatiga en el trabajo, ha generado un gran interés en los últimos años. Se cuestiona por qué el estrés derivado del trabajo es una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. Esto se refleja en la calidad de la atención que ofrece el personal afectado. El Burnout es un fenómeno complejo que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral crónico. Afecta no solo la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también la calidad de los servicios que prestan (Méndez, 2004).

Cuando el personal sufre de SB, su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva y con atención plena se ve comprometida. Esto puede conducir a errores, falta de empatía y una disminución general en la calidad del servicio ofrecido. El impacto del Burnout en la calidad de la atención es significativo, ya que puede afectar negativamente la experiencia del cliente, usuario o paciente. La falta de atención y cuidado por parte del personal agotado puede resultar en una atención deficiente, disminuyendo la satisfacción del cliente y, en casos extremos, aumenta el riesgo de errores médicos o de otro tipo (Méndez, 2004).

Con el objetivo de legitimar un problema cada vez más común, la Organización Mundial de la Salud incluye oficialmente en su manual “Clasificación Internacional de Enfermedades” (CIE-11) al Síndrome de Burnout, mismo que describe como “síndrome conceptualizado como el resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido, manejado con éxito y se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de fatiga, sentimientos negativos, y una sensación de ineficiencia (OMS, 2022).

Se han realizado estudios sobre el Síndrome de Burnout durante los últimos 40 años utilizando una variedad de enfoques, inicialmente tratando de definir el concepto y producir modelos explicativos antes de cambiar a un enfoque en el diagnóstico de evaluación, lo que finalmente permitiría el desarrollo de estrategias exitosas de prevención e intervención. Este constructo, definido como "el grado en que el empleado se identifica con su organización y sus metas, así como su deseo de permanecer en ella"(Maldonado et al., 2014 p.13), ejerce un impacto directo en las actitudes y conductas de los empleados. Dada su importancia, muchos directivos se plantean con frecuencia la pregunta de cómo aumentar el nivel de compromiso de sus colaboradores. Este desafío implica la implementación de estrategias y prácticas que fortalezcan la conexión emocional y profesional entre los empleados y la organización, fomentando un ambiente laboral positivo, el desarrollo profesional, y la alineación de valores. En última instancia, un alto nivel de compromiso puede contribuir significativamente a la productividad, la retención de talento y el éxito general de la organización.

3.2 Antecedentes del Síndrome de Burnout

El SB es una expresión que se puede entender como “trabajador quemado” o “estar quemado” se interpreta por ser un tipo de estrés laboral; en su momento fue descrito por el Síndrome de Agotamiento Profesional fue en 1974 que el psiquiatra americano Hernert Freudenberger lo comenzó a nombrar” “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (Cabello y Hernández, 2016, p. 10).

El Síndrome de Burnout, tiene un carácter tridimensional, pues afecta a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional), a un nivel social (cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo, así como los compañeros / as de trabajo) y a nivel profesional u organizacional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo). Por ello se plantea que el Síndrome dependerá básicamente de tres tipos de variables: individuales, sociales y organizacionales (Esteve et al., 2008).

Desde 1976, Christina Maslach ha sido una de las investigadoras pioneras en el estudio del Síndrome de Burnout, es la autora del Maslach Burnout Inventory (MBI), que se ha convertido en el instrumento más utilizado para medir este fenómeno profesional, el cual se define como un sentimiento negativo de bajo logro profesional. El modelo de medición del Síndrome de Burnout desarrollado por Maslach y Jackson (1981a, 1981b) es considerado el estándar en el campo. Este modelo, conocido como el MBI, ha sido utilizado en numerosos estudios para evaluar el nivel de Burnout en distintos entornos laborales.

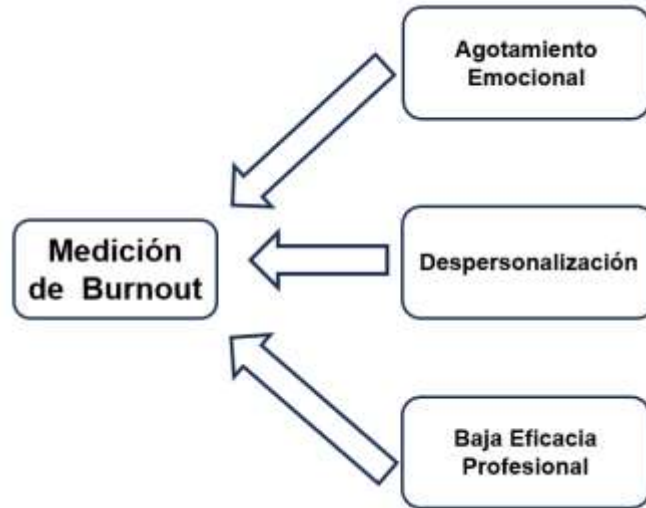
Más tarde, en 1996, se introdujo una versión modificada del MBI, conocida como Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). Esta versión se adaptó para ser utilizada en empresas que no se centran exclusivamente en el área de servicios humanos, ampliando así su aplicabilidad. Sin embargo, las categorías utilizadas para medir el Burnout se mantuvieron constantes en ambos instrumentos.

El MBI y el MBI-GS proporcionan una forma estandarizada de evaluar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que son las dimensiones clave del Síndrome de Burnout. Estos instrumentos han sido ampliamente utilizados en investigaciones y prácticas clínicas para identificar y abordar los problemas relacionados con el Burnout en diversos contextos laborales (Bresó et al., 2015).

3.2.1 Dimensiones del SB

El Síndrome de Burnout se divide en tres dimensiones las cuales se describen a continuación:

Figura 1.- Dimensiones del SB



Fuente: Elaboración propia basada en Treviño et al., (2019).

3.2.1.1 Agotamiento Emocional

El Agotamiento Emocional, como categoría fundamental en el SB, ha sido reconocido como un aspecto crucial en términos organizacionales (Maslach et al., 2001). Este elemento se considera el componente más crítico para comprender la naturaleza del Burnout (Herda y Lavelle, 2012). Entender y abordar el agotamiento emocional es esencial para prevenir y mitigar el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral. Las organizaciones que reconocen la importancia de esta categoría pueden implementar estrategias y programas para gestionar el estrés, promover el equilibrio trabajo-vida y proporcionar recursos de apoyo emocional a sus empleados, contribuyendo así a la mejora del bienestar y la salud mental en el lugar de trabajo (Treviño et al., 2019).

3.2.1.2 Despersonalización (cinismo)

El cinismo, en el contexto del Síndrome de Burnout, se manifiesta como un intento de evitar cualquier tipo de conexión o acercamiento que pueda resultar desgastante.

- Evitar el desgaste: El cinismo se percibe como un mecanismo de defensa para evitar cualquier forma de interacción que pueda llevar al desgaste emocional. Los individuos pueden adoptar actitudes distantes para protegerse de situaciones que consideran estresantes o agotadoras.
- Reacción negativa hacia otros y el trabajo: Se describe como una reacción negativa tanto hacia otras personas como hacia el trabajo en sí. Los individuos que experimentan cinismo pueden mostrar una actitud de indiferencia o desinterés hacia sus colegas, clientes o tareas laborales.
- Actitud distante: El comportamiento generado por el cinismo se manifiesta como una actitud distante. Esto implica que las personas afectadas pueden alejarse emocionalmente de su trabajo, sus compañeros de trabajo o la organización en general.
- Emociones negativas hacia la organización: El cinismo puede ir acompañado de emociones negativas, como el enojo, la decepción y la desesperación. Estas emociones contribuyen a la creación de una atmósfera laboral negativa.

Es importante señalar que el cinismo no solo se dirige hacia las personas, sino también hacia objetos o aspectos relacionados con el trabajo, como los clientes y los usuarios. Este comportamiento puede tener consecuencias significativas en la dinámica laboral, afectando la calidad de las relaciones interpersonales y la eficiencia en el trabajo. Abordar el cinismo implica no solo comprender sus manifestaciones, sino también implementar estrategias que fomenten un ambiente laboral más positivo y apoyen la salud emocional de los empleados.

3.2.1.3 Baja Eficacia Profesional

La "Baja Eficacia Profesional" es una categoría que se refiere a la tendencia de un individuo a evaluarse negativamente y a menospreciar su propia eficacia en el

ámbito laboral. Esta evaluación negativa se dirige hacia los propios logros y se asocia con la percepción de falta de habilidades y un bajo desempeño laboral (Treviño et al., 2019). Este aspecto del burnout se refiere a la percepción del trabajador que no está logrando los objetivos de su trabajo de manera efectiva, y puede manifestarse en varios síntomas y comportamientos.

- Sentimiento de Incompetencia
- Falta de Logro y Satisfacción
- Reducción de la Eficacia
- Baja Autoestima Profesional

3.3 Revisión de la Literatura

Abordar el Burnout no sólo es importante para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también para garantizar la calidad y seguridad de los servicios prestados. Las organizaciones deben implementar medidas para prevenir el Burnout, como programas de bienestar laboral, apoyo emocional, gestión del estrés y promoción de un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal. Esto no solo beneficia al personal, sino que también mejora la calidad de la atención y la experiencia del cliente, usuario o paciente. A continuación, se presentan algunas investigaciones las cuáles ayudarán a comprender más acerca del SB:

Huayhua (2018) se centró en establecer la influencia del Síndrome de Burnout (SB), el Clima Laboral y el Desempeño Organizacional de los colaboradores de una institución de salud. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque correlacional, descriptivo y no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 135 trabajadores de la institución de salud en estudio. Los resultados obtenidos en la investigación revelaron varios hallazgos significativos: Se encontró que un alto porcentaje (41%) de los trabajadores presentaban un nivel elevado de Burnout. Este hallazgo sugiere que el Síndrome de Burnout es un problema importante en el entorno laboral de la institución de salud estudiada. La mayoría de los trabajadores (96%) manifestaron una impresión positiva del clima organizacional en la institución. Esto indica que la percepción general del ambiente laboral era favorable entre los

colaboradores, Óptimo Desempeño Organizacional: Un alto porcentaje (86%) de los servidores asistenciales reportaron un óptimo desempeño organizacional. Esto sugiere que, a pesar del alto nivel de Burnout, los trabajadores aún lograban mantener un buen rendimiento en sus funciones laborales.

Ponce et al. (2020) compararon el Síndrome de Burnout en choferes de Lima Metropolitana (privados y públicos). La investigación fue empírica con enfoque cuantitativo, teniendo como colaboradores a 898 conductores entre 18 y 70 años, de sexo masculino. Entre sus hallazgos reportaron que los conductores que ofrecen los servicios públicos denotan un índice mayor de despersonalización y agotamiento emocional, en relación a los del servicio privado.

El estudio realizado por Grados (2018) se centró en analizar la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral de los servidores asistenciales. Este estudio utilizó un método hipotético-deductivo, que implica la formulación de hipótesis basadas en teorías existentes y la posterior recolección de datos para probarlas. Además, se empleó un enfoque cuantitativo y transversal.

El diseño del estudio fue correlacional descriptivo, la muestra fue seleccionada de manera probabilística mediante un muestreo aleatorio simple estratificado, lo que permitió representar adecuadamente a la población de interés. En total, participaron 159 servidores asistenciales en el estudio. Los resultados del estudio indicaron que existe una significancia entre las variables de estudio, lo que sugiere que el clima organizacional y el Síndrome de Burnout tienen un impacto en el desempeño laboral de los servidores asistenciales.

En el contexto nacional, Osorio et al. (2019) sostienen que el SB en el medio académico se caracteriza por ser una respuesta emocional negativa, persistente, relacionada con los estudios, formada por una sensación de agotamiento, una actitud cínica o de distanciamiento con el significado y la utilidad de los estudios, y un sentimiento de incompetencia académica como estudiante.

Por su parte; Moreno et al. (2017) señalan que. El estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en auditores gubernamentales en México revela una preocupación importante, especialmente considerando las altas cargas laborales que enfrentan. Es interesante notar que, aunque el SQT ha sido ampliamente investigado en otros sectores, como la educación y la salud, en el ámbito de la auditoría gubernamental aún hay un vacío de conocimiento.

La diferencia en la prevalencia del Burnout entre mujeres y hombres en esta profesión sugiere que pueden existir factores psicosociales específicos que afectan a cada género de manera distinta. Es crucial profundizar en estas diferencias para implementar estrategias de prevención y apoyo adecuadas.

Investigaciones futuras podrían enfocarse en las causas subyacentes de estas diferencias de género en el Burnout, así como en la implementación de programas de bienestar que aborden las necesidades específicas de los auditores, independientemente de su género. Esto podría contribuir a un entorno laboral más saludable y sostenible.

El estudio de Cárdenas et al. (2014) ofrece una visión integral sobre la relación entre el estrés y el Burnout en docentes universitarios, así como la percepción que los estudiantes tienen del desempeño de sus profesores. Los hallazgos son relevantes, ya que muestran correlaciones negativas entre el estrés y variables como la edad, la antigüedad y la experiencia docente, sugiriendo que, a medida que estos factores aumentan, el estrés percibido tiende a disminuir.

Además, los resultados destacan la falta de reconocimiento profesional y los bajos salarios como factores que impactan significativamente el bienestar de los docentes, lo que puede contribuir al desarrollo del Burnout. Esto indica que hay un vínculo importante entre las condiciones laborales y el estado emocional de los educadores.

La implementación de medidas que aborden estas preocupaciones, como un mejor reconocimiento y compensación, podría ser crucial para mejorar la calidad de vida laboral de los docentes y, por ende, su desempeño. Este tipo de investigación

subraya la necesidad de considerar el bienestar emocional de los educadores como un elemento fundamental para el éxito educativo en general.

La investigación de Castañeda y García (2005) proporciona datos importantes sobre la prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) entre médicos familiares en México, revelando que un 41.6% de los profesionales se encuentra afectado. Los factores de riesgo identificados; ser mujer, tener más de 40 años, tener hijos, contar con 10 años o más de antigüedad y estar contratado de forma permanente, subrayan la complejidad del problema y cómo diferentes variables personales y laborales se entrelazan.

El hallazgo de la correlación negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización, así como la correlación positiva entre la falta de realización personal y la presencia del Síndrome, resalta la necesidad de abordar no solo los síntomas del Burnout, sino también las causas subyacentes.

A causa de la significativa presencia de Burnout y sus implicaciones para la salud y el desempeño de los médicos, es urgente implementar medidas preventivas y de intervención. Estas podrían incluir programas de apoyo psicológico, capacitación en manejo del estrés, y cambios en las políticas laborales que favorezcan un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional. La atención a estos aspectos puede ser clave para mejorar la calidad de vida laboral de los médicos y, por ende, la calidad de atención que brindan a sus pacientes.

De acuerdo a Pérez (2013) se resalta la conexión crucial entre el Síndrome de Burnout, la sobrecarga laboral y la calidad de vida en el trabajo, especialmente en el contexto de personal de salud en México. La metodología ex post-facto y descriptiva aplicada a una muestra amplia de 673 trabajadores proporciona un marco sólido para entender cómo estos factores interactúan.

Los resultados indican que la sobrecarga de trabajo no solo incrementa el riesgo de Burnout, sino que también afecta negativamente la satisfacción laboral y genera conflictos entre el trabajo y la familia. Esta interacción sugiere que los empleados que enfrentan altos niveles de sobrecarga están más propensos a experimentar

agotamiento emocional y despersonalización, lo que a su vez puede deteriorar su vida personal y profesional.

El hallazgo de que el Burnout se asocia positivamente con el conflicto trabajo-familia y negativamente con la satisfacción laboral resalta la importancia de abordar estas problemáticas de manera integral. Las organizaciones podrían beneficiarse de implementar políticas que reduzcan la sobrecarga, promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal, y ofrezcan apoyo a los empleados. Esto no solo mejoraría el bienestar de los trabajadores, sino que también podría tener un impacto positivo en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Teniendo en cuenta a Andrade (2023) en su investigación menciona que el estrés emocional o sobrecarga laboral del personal de enfermería son factores que influyen en el apareamiento del denominado síndrome de Burnout, cuyos efectos se producen a nivel físico, mental, alteraciones de la personalidad y autoestima del profesional. El objetivo del estudio fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital San Luis de Otavalo. Se trató de un estudio cuantitativo no experimental de alcance descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería que laboraban en esta institución de salud. Se aplicó un cuestionario para determinar las características sociodemográficas, el inventario MBI-Maslach y el cuestionario de clima psicosocial laboral. Como principales resultados destaca que en la población de estudio predomina el género femenino en un 93,4% con edades comprendidas entre 41 y 50 años y un el tiempo de permanencia en el servicio hospitalario mayor a 10 años, siendo emergencia y centro quirúrgico los lugares que cuenta con más personal de enfermería en relación al resto de servicios. El nivel de Burnout en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización se obtuvo ausencia de indicios de Burnout (17-1) respectivamente. En la realización personal existe un nivel medio (35) valorado como presencia de indicios de Burnout. En relación a los resultados de factores de riesgo en el clima psicosocial laboral se observa que el profesional de enfermería mantiene un entorno estructural e intergrupalo adecuado con una percepción alta en relación con el rendimiento laboral y el trabajo

autosuficiente, mientras que la percepción de estímulos estresantes se evidencia que existe desacuerdo en opiniones interpersonales.

Flores-Aviles y García Ramírez (2020) determinaron el nivel de calidad de vida profesional, satisfacción por empatía, desgaste por compasión y Síndrome de Burnout en el personal del Hospital General Pachuca durante el período de enero de 2020 a agosto de 2021, en el contexto de la pandemia de COVID-19. Fue un estudio transversal, observacional y descriptivo; de acuerdo a los resultados del estudio, el nivel de calidad de vida de los sujetos participantes es bueno, puesto que los indicadores de las variables no se distinguieron por un promedio de datos que representarán gravedad.

Copca et al. (2018) señalan que el Síndrome de Burnout es un padecimiento que consiste en la respuesta prolongada al estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo. Su objetivo fue determinar la incidencia de los estudiantes universitarios con Síndrome de Burnout y su repercusión en el rendimiento académico. Se realizó un estudio observacional descriptivo en 384 estudiantes de las diferentes carreras del Instituto de Ciencias de la Salud (ICSA) de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). Después de los instrumentos aplicados se deduce que los alumnos de la carrera de Farmacia mostraron la incidencia más alta del 6% de adquirir el Síndrome de Burnout. El sexo que más presenta el Síndrome es el sexo femenino de que está entre los 21 años de edad. De los alumnos que dan positivo al síndrome, el 100% refieren que la alimentación es mala, y el 11% ingiere alimentos más de tres veces mientras están en la escuela. El 21% de los alumnos positivos tardan menos de 60 minutos en trasladarse a la escuela y el 16% está más de 6 horas en ella. Se concluyó que aquellos alumnos que se alimentan mal y duermen durante más de 4 horas al día, mostraron ser los más afectados por el Síndrome. No se encontró asociación alguna entre el Síndrome de Burnout y el mal aprovechamiento escolar.

El estudio de Miranda-Lara et al. (2016) proporciona una visión clara de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en dos

instituciones de salud en Hidalgo, revelando cifras preocupantes. La tasa del 33.8% de profesionales afectados por el Burnout, junto con un 6.7% que presenta un alto nivel del síndrome, subraya la necesidad urgente de abordar esta problemática en el sector salud.

Los datos sobre las dimensiones del Burnout son especialmente alarmantes: un 44.1% reportó agotamiento emocional, un 56.4% despersonalización y un 92.9% baja realización personal. Estos resultados indican que el personal de enfermería no solo está lidiando con el agotamiento, sino que también se siente desconectado de su trabajo y con una percepción negativa de su propio desempeño.

La conclusión de establecer un programa de fortalecimiento a nivel estatal es un paso crucial para mejorar las condiciones laborales de este grupo. Dicho programa podría incluir estrategias de prevención del Burnout, apoyo psicológico, capacitación en manejo del estrés, y mejoras en la organización del trabajo, que ayuden a equilibrar las demandas profesionales con la capacidad de los enfermeros para afrontarlas. Implementar estas medidas podría no solo mejorar la calidad de vida laboral de los enfermeros, sino también impactar positivamente en la atención que brindan a los pacientes.

Desde el punto de vista de Sánchez (2012) un tema crucial en el ámbito educativo: la prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes de nivel medio superior en Hidalgo. La identificación de una alta prevalencia, con un 57% de los docentes presentando al menos una de las dimensiones del Síndrome, subraya la necesidad de atención a la salud mental en el sector educativo.

Las dimensiones del Burnout mostraron diferencias notables en su impacto: la baja realización personal alcanzó un 40%, lo que sugiere que muchos docentes sienten que su trabajo no es satisfactorio o que no están logrando sus objetivos profesionales. La dimensión de agotamiento emocional fue reportada por el 23% de los docentes, mientras que la despersonalización se observó solo en un 13%, afectando exclusivamente a mujeres. Esto resalta la importancia de considerar factores de género en el análisis del Burnout.

Sánchez (2012) también sugiere que hay variables sociodemográficas que están asociadas con el desarrollo del Síndrome de Burnout. Identificar estas variables es fundamental para implementar estrategias de intervención adecuadas, ya que podría ayudar a personalizar los programas de apoyo y prevención para abordar las necesidades específicas de los docentes y mejorar su bienestar emocional y profesional. Este estudio contribuye a la creciente literatura sobre el Burnout, especialmente en el contexto educativo, donde la carga emocional y las exigencias laborales son altas.

3.4 Condiciones Laborales en México y el mundo

La Organización Mundial de la Salud (OMS), a través del Proyecto de estrategia mundial sobre salud, medio ambiente y cambio climático y el Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2013-2030, subraya los principios, objetivos y estrategias necesarias para fomentar una buena salud mental en el entorno laboral.

De acuerdo con la OIT (2021), los trabajadores deben disfrutar de una protección adecuada conforme al Programa de Trabajo Decente. Este programa incluye condiciones laborales basadas en derechos laborales, considerando el salario mínimo, límites máximos al tiempo de trabajo y seguridad y salud en el trabajo. En México, las condiciones laborales son particularmente complejas debido a un gran porcentaje de trabajo informal y a los cambios legislativos provocados por la pandemia, que destacaron el teletrabajo y sus condiciones específicas.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo y su capacidad para afrontarlas. Cuando las demandas superan la capacidad del trabajador para manejarlas, se genera una tensión que pone a prueba su bienestar físico y mental. Este desequilibrio puede conducir a un problema de salud significativo, afectando no solo la eficiencia y productividad en el trabajo, sino también la calidad de vida del trabajador Gómez-Aranda et al. (2021).

Las tasas de desempleo en México son de las más bajas que otras naciones latinoamericanas, pero como muchas de ellas, también enfrenta una disminución en las condiciones de trabajo y los ingresos como resultado de los grandes desafíos para establecer la cantidad de empleos de alta calidad necesarios para absorber la fuerza laboral. Así mismo la población en edad de trabajar crea su propio empleo a través del autoempleo no calificado en el comercio y los servicios o acepta trabajos sin contrato de trabajo, de carácter temporal, y sin prestaciones de seguridad social en un entorno de altos niveles de pobreza y ausencia de seguro de desempleo. Los empleos no precarios, o de calidad, dan cabida únicamente a 11% por ciento del total de los jóvenes asalariados.

Estos empleos por lo general cuentan con un local, la mayoría tiene algún tipo de contrato, aunque menos de cincuenta por ciento son contratos indefinidos, casi siempre los jóvenes utilizan sus estudios en las actividades que realizan; más de la mitad trabaja solamente tiempo parcial y la gran mayoría gana el equivalente a cinco o más salarios mínimos, pero solamente cerca de un tercio accede a alguna prestación laboral además del salario base. Se trata de empleos con buena remuneración, pero todavía relativamente deficientes en cuanto a la seguridad laboral y la protección social.

El 11% de todos los jóvenes asalariados tienen trabajos no precarios o de calidad, estas profesiones tienen un lugar para trabajar, la mayoría tiene algún tipo de contrato, pero menos de la mitad tienen contratos permanentes, y prácticamente siempre, los jóvenes utilizan lo aprendido en sus actividades; aproximadamente un tercio tiene acceso a cualquier beneficio laboral además del salario base, mientras que más de la mitad solo trabaja a tiempo parcial y la gran mayoría gana al menos cinco salarios mínimos si son puestos bien pagados; sin embargo no ofrecen mucho en el camino de protección social o seguridad en el empleo (Oliveira, 2006).

Los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) de julio de 2023 reflejan un contexto laboral dinámico en México. La Población Económicamente Activa (PEA) alcanzó los 61.4 millones de personas, lo que indica un aumento

significativo de 1.9 millones en comparación con el mismo mes del año anterior. Esto, junto con una Tasa de Participación del 60.9%, sugiere un mayor interés y disponibilidad de la población para integrarse al mercado laboral.

Por otro lado, la disminución de 193 mil personas en la Población No Económicamente Activa (PNEA) puede interpretarse como un indicador positivo, ya que menos personas están fuera del mercado laboral, lo que podría estar relacionado con una mejora en las condiciones de empleo.

La alineación de la ENOE considera los criterios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo que ayuda a definir con claridad a las poblaciones ocupada y desocupada, es fundamental, ya que garantiza que las cifras sean comparables a nivel internacional y permite un análisis más claro de las tendencias laborales. Estos datos son esenciales para la formulación de políticas públicas que busquen mejorar la empleabilidad y las condiciones de trabajo en el país. Además, podrían ser utilizados para identificar áreas específicas que necesiten atención, como la capacitación y el desarrollo de habilidades en la fuerza laboral.

El informe conjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) sobre la situación laboral de alrededor de 1200 millones de personas en todo el mundo encontró que existen diferencias significativas en las horas de trabajo, niveles significativos de trabajo intenso y emocionalmente agotador, y que las personas con niveles educativos más bajos tienen las peores condiciones de trabajo y menos oportunidades para desarrollar sus habilidades. En la República de Corea, más del 70 % de los empleados pueden tomar una o dos horas de tiempo libre no remunerado por motivos personales o familiares. En cambio en los Estados Unidos, Europa y Turquía la relación oscila entre el 20 y el 40 %. En todos los países país, las mujeres se encuentran desproporcionadamente en el extremo más bajo de la distribución de ingresos y ganan mucho menos que los hombres. El documento enfatiza que reducir las demandas excesivas de los trabajadores y reducir su

exposición a los riesgos puede mejorar la calidad del trabajo, así mismo enfatiza el valor de un ambiente de trabajo de apoyo, particularmente con respecto a jefes y compañeros de trabajo comprensivos, así como la interacción social, mejora la calidad del trabajo (OIT, 2019).

Por otro lado, en relación con la situación laboral, Peláez (2021) señala que, en México, la tasa de desempleo era del 3.49% en 2019, cifra que se asemeja a la de países como Alemania y los Países Bajos, pero que es considerablemente inferior a la experimentada en Grecia (11.2%), seguida de Turquía (9.4%) y Colombia (9.3%). En particular, México enfrenta un alto nivel de pobreza, lo que obliga a crear los empleos necesarios para asegurar ingresos suficientes que permitan cubrir las necesidades básicas de la población. No obstante, la cultura en la sociedad mexicana no contempla la existencia de un seguro de desempleo, ni la generación de ahorros que faciliten la carga financiera en momentos de falta de empleo.

3.5 Antecedentes de la Agenda 2030.

De acuerdo a Rodrigo-Cano et al. (2019), la Agenda 2030 establece un marco de referencia para que las naciones actúen e intervengan tanto en lo social como en lo ambiental, en beneficio de su población. Por su parte, Cruz (2022) menciona que el Club de Roma, una asociación sin fines de lucro que reúne a científicos, economistas, empresarios y personas influyentes, tiene como principal objetivo contribuir a la mejora de la sociedad a nivel global. Este Club identifica los problemas más importantes que afectan a la humanidad y busca ofrecer soluciones y alternativas para escenarios futuros, siendo uno de los antecedentes clave en la integración del concepto de sostenibilidad, con un compromiso hacia las generaciones presentes y futuras.

La Cumbre del Milenio se celebró del 6 al 8 de septiembre del año 2000 en Nueva York. Durante este evento, los jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros de la ONU proclamaron la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas. Esta declaración incluía principios y objetivos clave para una nueva agenda internacional del Siglo XXI, delineando las directrices principales y estableciendo

plazos para la implementación de planes de acción específicos. En dicha declaración, los Estados Miembros reafirmaron su compromiso con las Naciones Unidas con el objetivo de construir un mundo más pacífico, próspero y justo. Este compromiso abarcaba diversas áreas clave, incluyendo el fortalecimiento de la cooperación internacional, el desarrollo sostenible y la promoción de los derechos humanos, así como la reducción de la pobreza extrema y la promoción de la paz mundial. Los líderes mundiales también coincidieron en que el principal desafío era convertir la globalización en una fuerza que beneficie a todas las naciones por igual. Reconocieron que, hasta ese momento, los beneficios y costos derivados de este proceso no habían sido distribuidos de manera equitativa, especialmente entre los países menos desarrollados y aquellos con economías en transición.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, conocida como Río+20, fue un evento clave en la formulación de la Agenda de Desarrollo Sostenible. Celebrada en junio de 2012 en Río de Janeiro, Brasil, esta conferencia permitió a los Estados Miembros reafirmar su compromiso con el desarrollo sostenible y la inclusión social.

Uno de los resultados más significativos fue el acuerdo para desarrollar un conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se construyeron sobre los cimientos establecidos por los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Los ODS no solo buscan abordar cuestiones de pobreza y desigualdad, sino también promover un desarrollo sostenible en sus dimensiones económica, social y ambiental.

La implementación de un proceso intergubernamental inclusivo y transparente, abierto a todas las partes interesadas, refleja la necesidad de colaboración y compromiso a todos los niveles. La Agenda de Desarrollo 2030, que surgió de estos esfuerzos, establece una hoja de ruta ambiciosa para abordar los desafíos globales y garantizar un futuro sostenible para todos. Esta agenda ha sido fundamental para orientar políticas y acciones en los países, alineando esfuerzos hacia un desarrollo más equitativo y sostenible.

Por otro lado, en agosto de 2015, la Asamblea General de la ONU adoptó por consenso el documento titulado *Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Este acuerdo, que fue respaldado por los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas, establece 17 Objetivos y 169 metas de carácter interrelacionado e indivisible. Este marco guiará los programas de desarrollo internacional durante los próximos 15 años, reafirmando el compromiso global ante los grandes retos económicos, sociales y medioambientales que enfrenta la humanidad (Rodríguez, 2016).

A continuación, los objetivos de desarrollo antes mencionados:

Imagen 2.- Objetivos de desarrollo Sostenible



Fuente: ONU (2023).

3.6 Importancia del ODS 8 y sus metas

El ODS 8 es crucial porque se enfoca en crear oportunidades laborales para hombres y mujeres que no solo aseguren sustento y una mejor calidad de vida, sino que también se desarrollen en un marco de justicia. Además, resalta que el crecimiento económico debe ir acompañado del desarrollo sostenible, lo cual

genera beneficios para toda la sociedad. Las principales metas de dicho objetivo son:

- Empleo pleno y productivo.
- Mejorar progresivamente.
- Erradicar trabajo forzoso.
- Promover trabajo seguro.
- Mayor productividad,
- Crecimiento pér-capita,
- Promover políticas orientadas al desarrollo,
- Fortalecer instituciones financieras.

Capítulo IV Diagnóstico del estudio de caso

4.1 Resultados Cualitativos

Se decidió utilizar entrevistas semiestructuradas con el objetivo de obtener un entendimiento más profundo de la dinámica interna de la Dirección de Atención a Desamparados. Se entrevistaron a cinco personas que ocupan puestos de mandos medios en esta entidad. Aunque no tienen contacto directo con los usuarios en situación de vulnerabilidad, sí interactúan directamente con proveedores, farmacias y ocasionalmente con funerarias, proporcionándoles seguimiento y coordinación en sus labores. Se eligió a cinco trabajadores únicamente ya que ellos son los que coordinan a los demás. Para recabar información cualitativa, se evaluaron 12 ítems en preguntas abiertas del cuestionario diseñado por Herbert Freudenberger y Gail North (2008). Estas preguntas fueron extraídas de cada una de las dimensiones contempladas en el instrumento.

4.1.1 Nubes de palabras

4.1.2 Aspectos relacionados a comprobar las capacidades

En la figura 2 se recopilaron opiniones sobre varios aspectos en los que los mandos medios de la Subdirección de Atención a Desamparados sienten la necesidad de demostrar a sus compañeros que son indispensables en sus puestos, de acuerdo a las actividades que realizan.

La capacidad se refiere a la habilidad para comportarse de cierta manera, cumplir una función o tarea, o lograr un objetivo específico, lo que implica una habilidad activa. Es importante destacar cómo la noción de capacidad está estrechamente relacionada con la noción de recursos. De acuerdo a la literatura revisada, la capacidad de demostrar habilidades y competencias a los demás puede estar asociada al Síndrome de Burnout cuando se convierte en una obsesión por exhibir constantemente las capacidades. Este comportamiento puede llevar a una presión excesiva por parte del individuo para demostrar su valía, lo que puede generar un aumento del estrés y la ansiedad (IMSS, 2022, p.1) Además, si esta necesidad de demostrar capacidades se convierte en una búsqueda constante de reconocimiento

externo y validación, puede contribuir al agotamiento emocional (De la Guerra-De Urioste et al., 2021). Como se observa en la nube de palabra, las respuestas más comunes fueron "demostrar", "capacidades" y "compañeros". Esto indica que la mayoría de los trabajadores tienen un fuerte deseo de demostrar sus capacidades o habilidades a sus compañeros y esto, con el tiempo, puede generar tensión o estrés debido a la presión de hacer las cosas bien, ya que sentirán que están siendo constantemente observados por sus compañeros.

Figura 2.- Aspectos relacionados con como comprobar capacidades.



Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Cómo termina su jornada laboral

La fatiga laboral se clasifica como un fenómeno fisiológico que se manifiesta como una disminución en la capacidad de rendimiento, lo que afecta tanto la salud como el bienestar del individuo y tiene un impacto significativo en la calidad de vida en el ámbito laboral (OIT, 2021). De acuerdo a Gaba y Howard (2002), aseguran que la fatiga laboral se caracteriza por la pérdida temporal de la capacidad para llevar a cabo una tarea, la cual ocurre como resultado de la ejecución continua y prolongada de dicha tarea. La fatiga laboral al finalizar la jornada de trabajo puede ser tanto un síntoma como una consecuencia del SB y ambas condiciones están estrechamente relacionadas con el entorno laboral estresante y exigente (Tarco et al., 2021). En la

enfrentan riesgos que pueden afectar su bienestar físico y mental, a pesar de los esfuerzos para garantizar empleos dignos y seguros según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Gamez, 2022). Por ello, es crucial que las organizaciones implementen estrategias dirigidas a proteger a sus colaboradores y promover su bienestar y calidad de vida. El Síndrome de Burnout puede manifestarse a nivel físico de diversas maneras, ya que afecta tanto al cuerpo como a la mente. Es importante destacar que estos síntomas físicos pueden variar en intensidad y duración de una persona a otra, y también pueden estar acompañados de síntomas emocionales y cognitivos característicos de dicho Síndrome. Como se observa en la nube de palabra (Figura 5) la mayoría de los trabajadores sienten dolor en la espalda por permanecer muchas horas de la jornada laboral sentados y en una misma posición lo que afecta con el día a día.

Figura 5.- Aspectos como se sienten físicamente



Elaboración propia.

4.1.6 Valores que los representa

Vélez (2021) señala que las empresas que fomentan una cultura participativa entre sus empleados pueden impactar directamente en los resultados económicos y la satisfacción de los usuarios. Se puede afirmar que tener claros los valores personales y vivir de acuerdo con ellos puede ser una estrategia efectiva para prevenir el SB y promover el bienestar en el trabajo. Alinearse con un propósito

significativo, establecer límites saludables, mantener la autenticidad y fomentar relaciones positivas pueden contribuir a una experiencia laboral más satisfactoria y equilibrada (Santana et al., 2023).

Como se puede visualizar en la figura 6 las respuestas más representativas son valores, honestidad y responsabilidad, la integridad se refleja en el hecho de actuar de acuerdo con principios éticos y valores, mientras que el compromiso se muestra en su dedicación y responsabilidad hacia sus tareas y el logro de los objetivos de la organización. Esta combinación implica que la persona es confiable, ética y profesional en su desempeño laboral, y que contribuye de manera positiva al ambiente y la cultura organizacional.

Figura 6.- Valores que los representa



Fuente: Elaboración propia.

4.1.7 Intolerancia o tolerancia ante los problemas

La capacidad de manejar adecuadamente la tolerancia hacia las personas y los problemas puede ayudar a reducir el riesgo de Burnout al promover relaciones saludables, resolver conflictos de manera constructiva y abordar los desafíos laborales de manera efectiva. Por otro lado, la intolerancia hacia los demás o hacia los problemas puede aumentar el estrés laboral y contribuir al desarrollo del

Síndrome y dificultar la capacidad para adaptarse y sobrellevar los desafíos laborales de manera saludable (Rodríguez y Zapata, 2019).

Como se observa en la figura 7 las respuestas más comunes fueron; intolerante, atender y gente lo que nos habla de la dimensión del SB llamada Baja Eficacia profesional, dicha dimensión se manifiesta cuando la persona siente que no es eficaz o competente en su trabajo, lo que puede llevar a una actitud negativa hacia las personas a las que atiende. La intolerancia al trato con la gente puede ser un síntoma de que el trabajador ya no encuentra satisfacción o sentido en su labor, lo que afecta su capacidad para brindar un servicio de calidad y puede disminuir su rendimiento y motivación en el entorno laboral.

Figura 7.- Aspecto de intolerancia o tolerancia



Fuente: Elaboración propia.

4.1.8 Dirección en su vida

En la figura 8 donde se les preguntó a los mandos medios si sienten esperanza o dirección en su vida, la principal respuesta fue que tienen mucha esperanza en sus vidas. De Quevedo (2007) afirma que, la comprensión del ser humano como alguien capaz de darle dirección y propósito a su vida implica la capacidad de tomar decisiones sobre el rumbo que se desea seguir. Además, se refiere a una manera

de entender la vida como la manifestación de la historia personal de cada individuo, una expresión que debe ser comprendida e interiorizada en la vivencia cotidiana. El trato que se brinde en el Departamento a Atención a Desamparados perteneciente al DIF Hidalgo, a los usuarios y la calidad de la atención que reciban tendrán un impacto significativo en la percepción que tengan de la organización. Si los usuarios reciben un servicio amable, eficiente y de calidad, es más probable que se vayan con una experiencia positiva y que se logren los objetivos de la organización. Por lo tanto, sentir esperanza y tener una dirección clara en la vida pueden actuar como factores protectores contra el Síndrome de Burnout al proporcionar un sentido de propósito, fortalecer la resiliencia emocional y fomentar la motivación intrínseca en el trabajo. Estos aspectos pueden ayudar a las personas a mantener una perspectiva positiva incluso en situaciones estresantes y a encontrar significado y satisfacción en su vida laboral.

Figura 8.- Aspectos de la dirección en su vida



Fuente: Elaboración propia.

4.1.9 Comportamiento

En la figura 9 se cuestiona si por el trabajo ha cambiado su comportamiento, los hallazgos muestran son que debido a la carga y los compañeros si se ha modificado el comportamiento. Si se ha experimentado cambios significativos en el comportamiento laboral, podría ser una señal de que se cuenta con síntomas de Burnout.

La necesidad de demostrar su capacidad y valor a sus compañeros también es un factor importante. Los mandos medios sienten la presión de mostrar que son indispensables en sus roles. Los cambios en el comportamiento del personal de mandos medios en relación con sus compañeros resaltan la importancia de abordar el ambiente laboral y las dinámicas interpersonales para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la salud mental y emocional de los empleados.

Figura 9.- Aspectos acerca de su comportamiento



Fuente: Elaboración propia.

4.1.10 Rutina

En la figura 10 se cuestiona si su vida permanece con la misma rutina día a día o se modifica, los hallazgos encontrados fueron que es rutinaria casi siempre por la vida familiar y laboral que vive cada uno de ellos, en este sentido, la vida cotidiana es un espacio fundamental donde las personas construyen su identidad. Estos factores, junto con las interacciones y experiencias diarias, pueden moldear las percepciones, comportamientos y relaciones de los trabajadores en el Departamento de Atención a Desamparados, contribuyendo así a la formación de su identidad y su forma de ver el mundo. La vida cotidiana, por tanto, es un objeto de análisis importante para comprender cómo se construyen las realidades

individuales y colectivas en diferentes contextos culturales (Uribe, 2014). Es importante encontrar un equilibrio saludable entre la estabilidad y la novedad, así como establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para prevenir el agotamiento y promover el bienestar emocional y mental.

Figura 10.- Aspectos de su vida ha sido rutinaria

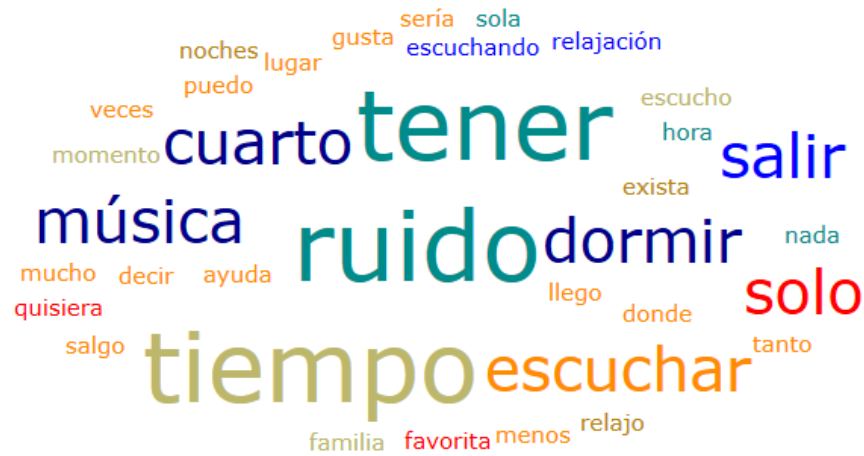


Fuente: Elaboración propia

4.1.11 Relajación

En la figura 11 referente a como se distraen de su día a día se puede observar que los mandos medios se relajan con estar en su cuarto, escuchar música, tener ruido y por último dormir. En este aspecto para Soria et al. (2021), las técnicas o terapias de relajación son métodos estructurados y sistemáticos que se utilizan para reducir la tensión física y mental, así como para disminuir los niveles de ansiedad y dolor provocadas por una excesiva carga de trabajo. Los métodos de relajación post-jornada laboral son variados y reflejan la individualidad de cada trabajador. Es fundamental que las organizaciones reconozcan y apoyen esta diversidad, promoviendo el autocuidado y proporcionando recursos que ayuden a cada empleado a encontrar sus propias estrategias efectivas de relajación.

Figura 11.- Acciones que hace el personal para relajarse



Fuente: Elaboración propia

4.1.12 La vida tiene sentido para usted

En la figura 12 que se enfoca en la pregunta que si para ellos la vida tiene sentido los hallazgos son que si tiene sentido la vida para los colaboradores del área es importante mencionar; que la esperanza, vista como el compromiso de llevar a cabo lo posible, implica un esfuerzo deliberado hacia lo que se puede lograr realmente. Esta idea se fundamenta en un deseo arraigado en la vida, que la orienta y la nutre. Se traduce en acciones confiadas que motivan a convertir esa ilusión en realidad a través de hechos concretos, alcanzables y tangibles. En la nube de palabras relacionada con el sentido de vida y la motivación, se observa que las respuestas predominantes indican que los mandos medios consideran que su vida tiene sentido. Las respuestas más comunes refuerzan la idea de que estos trabajadores encuentran significado e ilusión en sus vidas y en sus actividades diarias, a pesar de la rutina laboral. Se perciben que su vida tiene sentido e ilusión demuestran una mayor resistencia al Burnout y un mayor compromiso con su trabajo. Es crucial que las empresas apoyen y fomenten este sentido de propósito, ya que es una herramienta poderosa para mejorar el bienestar y el desempeño laboral.

Figura 12.- Lla vida tiene sentido



Fuente: Elaboración propia

4.1.13 Ha sufrido colapso mental o físico

En la figura 13 que menciona sobre si alguna ocasión han sufrido un colapso ya sea mental o físico, se puede observar que los trabajadores perciben que si han sufrido un comentan que si han sufrido de colapso mental. De acuerdo a Serra (2013), es importante considerar los aspectos mentales y no limitarse únicamente a buscar explicaciones físicas para los síntomas que presentan los trabajadores. En lugar de eso, se debe estar atento a cualquier señal que sugiera la presencia de un trastorno mental y estar dispuestos a derivar a los trabajadores a un especialista cuando sea necesario. Esto asegura una atención integral de la salud de los empleados, abordando tanto los aspectos físicos como los mentales para promover un ambiente laboral saludable y prevenir el deterioro de la salud mental Para lograr esto de manera efectiva, es esencial realizar una historia clínica completa y detallada, que incluya preguntas específicas sobre la salud mental y los síntomas. Además, si es necesario, pueden ser requeridas investigaciones adicionales para confirmar o descartar un diagnóstico. Este enfoque integral garantiza una atención de calidad y ayuda a que reciban el tratamiento adecuado para sus necesidades de salud mental (De la Guerra-De Urioste et al., 2021). Como se visualiza en la nube la mayoría de

las respuestas fueron; que, si han sufrido un colapso mental, un estado de agotamiento extremo y sobrecarga emocional, tiene una estrecha relación con la dimensión de insatisfacción de logro dentro del Síndrome de Burnout. En el contexto de los mandos medios, esta relación se manifiesta de varias formas que afectan tanto su desempeño laboral como su bienestar personal. La insatisfacción de logro es un factor crítico en el desarrollo de un colapso mental entre los mandos medios. Abordar esta insatisfacción mediante el reconocimiento, el apoyo psicológico y las oportunidades de desarrollo profesional puede mejorar significativamente el bienestar y la satisfacción laboral de estos empleados, previniendo así el Burnout y sus efectos adversos.

Figura 13.- Ha sufrido un colapso mental o físico



Fuente: Elaboración propia.

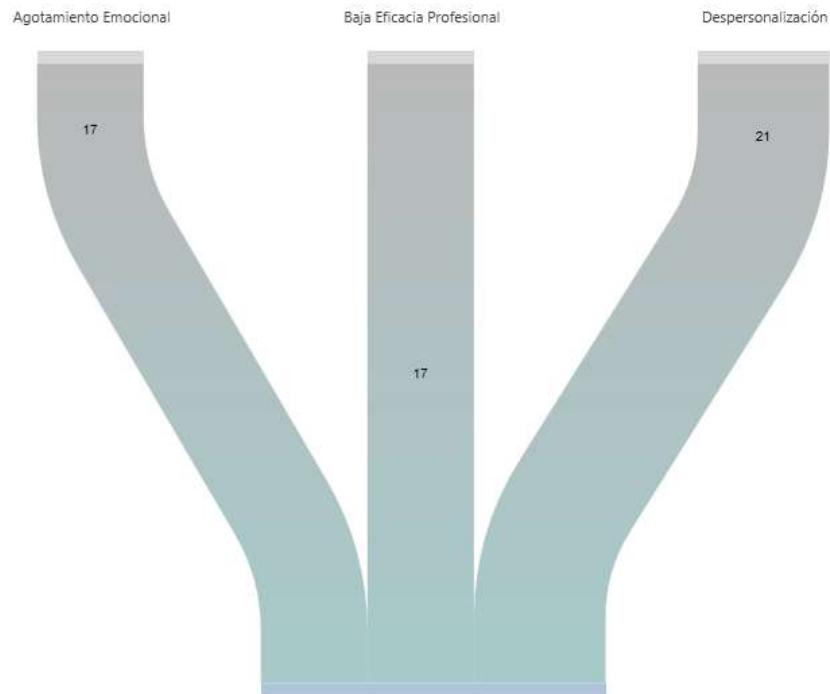
4.2 Diagrama de Sankey

Despersonalización: Es el flujo más grande, con un valor de 21, lo que indica que esta dimensión es la que más contribuye a las respuestas de los entrevistados. La despersonalización suele estar asociada con la desconexión emocional de los colaboradores, especialmente en el trabajo con personas vulnerables, y aquí parece tener un impacto significativo.

Baja Eficacia Profesional: Este flujo tiene un valor de 17, lo que sugiere que la percepción de baja eficiencia profesional también es una parte importante del análisis. Los colaboradores sienten que no están logrando cumplir con sus metas de manera efectiva, y esto afecta la evaluación final.

Agotamiento Emocional: También tiene un valor de 17, lo que refleja un alto nivel de desgaste emocional entre los colaboradores. Esto afecta su desempeño y probablemente contribuye tanto al cansancio general como a la baja eficiencia profesional. Como se muestra a continuación en la Figura 14 y se puede observar dicha distribución:

Figura 14.- Diagrama Sankey



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Resultados Cuantitativos

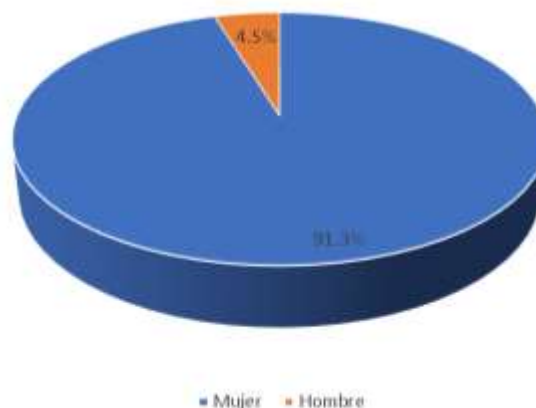
El análisis cuantitativo se llevó a cabo mediante la recolección y procesamiento de datos obtenidos a partir de Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), la investigación incluyó a 22 trabajadores identificados como trabajadores de primera línea debido a sus actividades que implican contacto directo con el público en general o con personas en situación de vulnerabilidad. Este grupo de empleados desempeña un papel fundamental en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo, ya que son los responsables de proporcionar asistencia y servicios a la población que más lo necesita. El diagnóstico se dividió en dos partes principales: Análisis de variables demográficas del personal involucrado y análisis e interpretación de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

4.3.1 Análisis Descriptivo

4.3.1.1 Género

En el departamento de la Subdirección de Atención a Desamparados, 91.3 % son mujeres mientras que el resto son hombres (4.5 %). Esta situación puede reflejar una tendencia común en ciertos sectores o campos laborales donde existe una mayor representación de mujeres, posiblemente debido a factores históricos, culturales o sociales Figura 15.

Figura 15.- Género del empleado

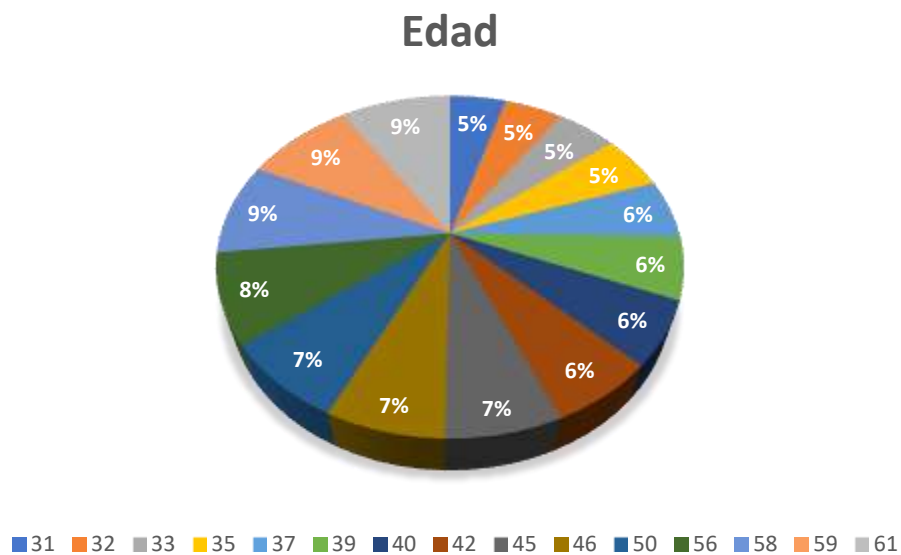


Fuente: Elaboración propia

4.3.1.2. Edad

El grueso de los trabajadores encuestados en la Subdirección de Atención a Desamparados se encuentra en el rango de edad entre 56 a 61 años, lo que representa el 35% de la muestra. Esto podría tener implicaciones importantes en términos de experiencia laboral, nivel de compromiso y posibles desafíos relacionados con la salud y el bienestar, especialmente considerando que este grupo de edad puede enfrentar ciertas presiones adicionales en el trabajo debido a su cercanía a la jubilación y posibles preocupaciones sobre el futuro laboral. Estos factores pueden contribuir al estrés y al agotamiento laboral, aumentando así el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout. Es crucial tener en cuenta este factor al diseñar estrategias de prevención y apoyo para el bienestar del personal en el lugar de trabajo Figura 16.

Figura 16.- Edad del trabajador

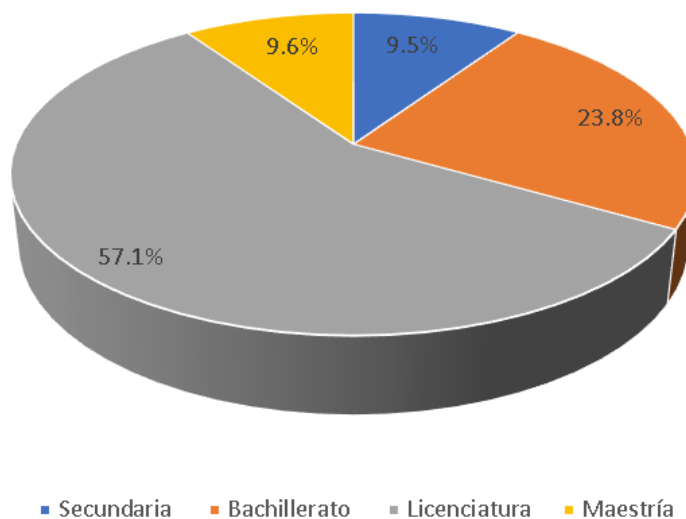


Fuente: Elaboración propia

4.3.1.3 Nivel de Escolaridad

En el caso de estudio de la Subdirección de Atención a Personas Desamparadas, la mayoría de los empleados cuentan con un nivel de escolaridad de licenciatura (57.1%), el bachillerato es el segundo nivel (23.8%) de los trabajadores y la minoría que son el caso de maestría (9.6%) seguido de la secundaria (9.5%) Figura 17.

Figura 17.- Nivel de Estudios

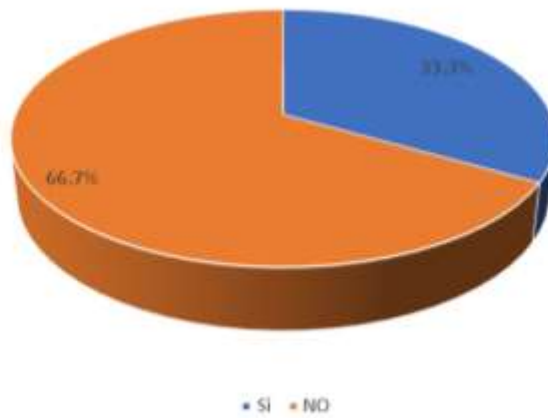


Fuente: Elaboración propia

4.3.1.4 Padece de enfermedad

La figura 18 muestra que 66.7% de los trabajadores no padece ninguna enfermedad, mientras que 33.3% sí padece alguna enfermedad no crónica. Esto sugiere que, a pesar de las demandas del trabajo la mayoría de los trabajadores se mantienen saludables. Es posible inferir que, no obstante que la carga laboral pueda ser alta, el personal aún puede brindar un trato digno a las personas vulnerables que atienden.

Figura 18.- Padece de alguna Enfermedad

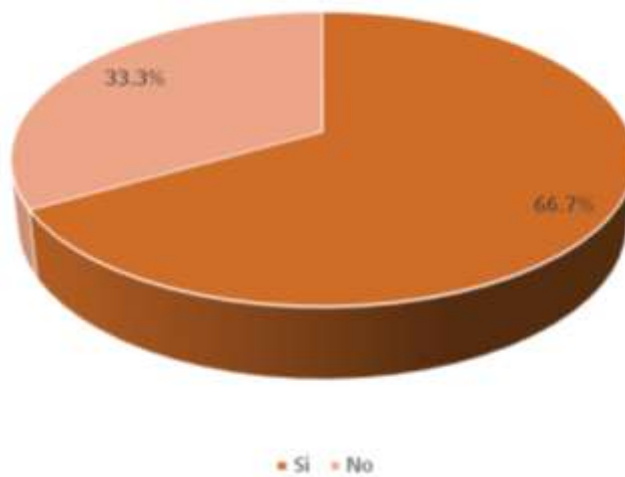


Fuente: Elaboración propia

4.3.1.5 Tiene hijos

El 66.7% del personal de la Subdirección de Atención a Desamparados tiene hijos, mientras que 33.3% no tiene hijos. Es importante reconocer que la presencia de hijos puede implicar diferentes responsabilidades y desafíos personales para cada individuo Figura 19.

Figura 19.- Hijos

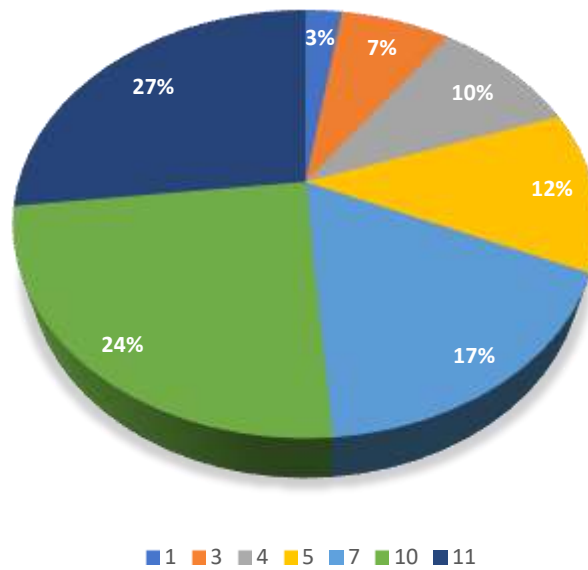


Fuente: Elaboración propia

4.3.1.6 Antigüedad en el Sistema DIF Hidalgo (años)

Es importante reconocer el compromiso y la dedicación del personal, 68% tiene 7 o más años en la institución lo cual refleja una sólida trayectoria y experiencia en sus roles. Sin embargo, también es relevante considerar el riesgo potencial de que esta larga permanencia en el mismo puesto pueda contribuir al desarrollo del Síndrome de Burnout Figura 20.

Figura 20.- Antigüedad en el Sistema DIF Hidalgo



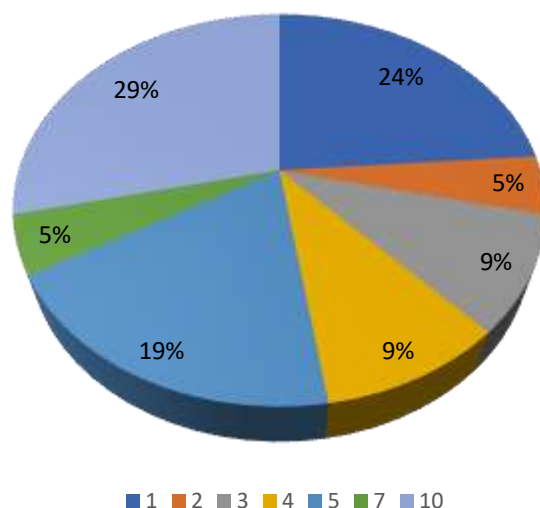
Fuente: Elaboración propia

4.3.1.7 Antigüedad en el área de estudio (años)

Es interesante observar que en la Figura 21, que 29% de los trabajadores de primera línea en el área de estudio tienen 10 años de experiencia, lo que sugiere una larga permanencia en el mismo puesto. Esta situación puede indicar que el trabajo se ha vuelto rutinario para estos empleados, lo que podría tener implicaciones en su nivel de empatía y satisfacción laboral. Por otro lado, el hecho de contar con el 24% de los trabajadores en el área de estudio tengan solo un año

de experiencia puede significar que están más en sintonía con las demandas del trabajo y pueden mostrar una mayor empatía hacia las personas a las que atienden.

Figura 21.- Antigüedad en el área de estudio



Fuente: Elaboración propia

4.4 Resultados por dimensión

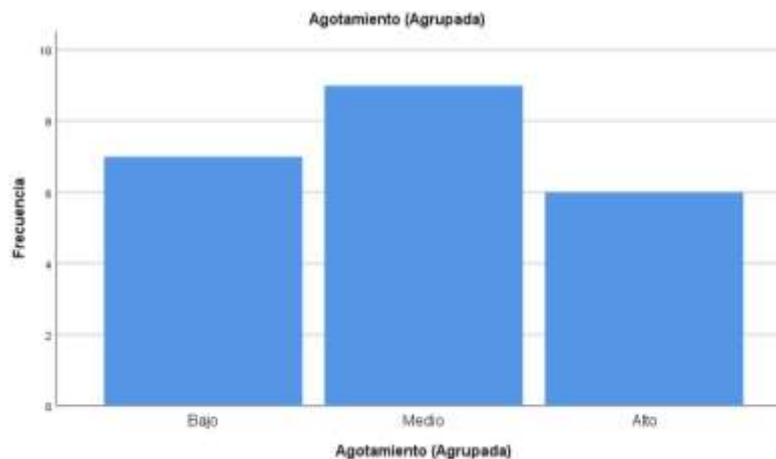
4.4.1 Agotamiento Emocional

En este rubro se consideraron aspectos generales acerca del agotamiento que sufren cada uno de los empleados generando preguntas como “¿Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar?”, “¿Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo?” ya que los trabajadores tienen un nivel medio en cuanto agotamiento emocional.

El agotamiento emocional abarca aspectos relacionados con la sensación de sobrecarga emocional, la falta de energía, la disminución de la capacidad para afrontar las demandas laborales y el sentimiento de estar emocionalmente exhausto por el trabajo. Además, la dificultad para desconectarse del ámbito laboral puede provocar una fatiga constante que impacta tanto el rendimiento en el trabajo como la vida personal. Este aspecto del Síndrome de Burnout indica una disminución gradual de los recursos emocionales, llevando al trabajador a sentir que no puede cumplir con sus funciones de manera efectiva. Esto es especialmente relevante para el personal de la Subdirección de Atención a Desamparados, quienes enfrentan

retos emocionales significativos en su labor diaria. En la Figura 22, se muestra una representación visual del análisis realizado.

Figura 22.- Agotamiento Emocional



Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 Despersonalización

Los trabajadores se encuentran en un nivel medio en la dimensión de despersonalización, lo que implica que les resulta complicado ser corteses y empáticos con las personas a las que atienden. Dado que el trato con los usuarios es diario y cada individuo presenta situaciones y necesidades distintas, esto añade un reto considerable para los empleados. La dificultad de mantener una actitud empática y atenta en un entorno en el que cada día se enfrenta a nuevas demandas puede incrementar la frustración y la desconexión emocional con las personas a las que atienden, contribuyendo al agotamiento propio del Síndrome de Burnout.

Los aspectos vinculados a la dimensión de despersonalización en un área que se dedica a la atención de personas vulnerables reflejan una posible desconexión emocional o actitud distante hacia los usuarios. Esto puede manifestarse en una falta de empatía o en una percepción de los individuos atendidos como casos impersonales, lo cual afecta la calidad del servicio y el bienestar del personal; lo que puede impactar negativamente a la organización en varios aspectos. En primer lugar, puede reducir la calidad del servicio que se ofrece, ya que el personal no responde de manera empática ni adecuada a las necesidades de las personas vulnerables así mismo, genera una disminución en la motivación y el compromiso del equipo, lo que a largo plazo puede aumentar la rotación de personal y afectar el clima organizacional. Esto no solo repercute en el bienestar de los empleados, sino

también en la reputación y eficacia de la organización en cumplir con su misión, como se puede observar en la Figura 23.



Fuente: Elaboración propia.

4.4.3 Insatisfacción de Logro

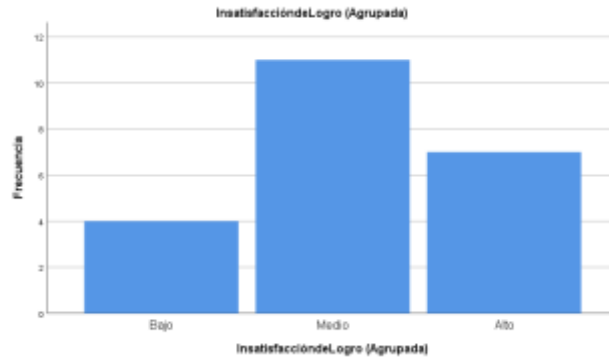
En este aspecto de insatisfacción por el logro, los colaboradores del área de estudio expresan que su trabajo no es suficientemente valorado, lo que los sitúa en un nivel medio de motivación. Perciben que sus tareas se han vuelto monótonas y rutinarias, lo cual afecta su percepción de progreso y satisfacción en el empleo. Esta falta de reconocimiento y variedad en sus actividades podría estar contribuyendo a la sensación de desgaste, impactando negativamente tanto su bienestar emocional como su rendimiento.

Los aspectos asociados a la insatisfacción de logro en el contexto laboral, y especialmente relacionados con el Síndrome de Burnout, incluyen:

- Falta de reconocimiento: Los trabajadores sienten que sus esfuerzos y logros no son valorados o reconocidos adecuadamente por sus superiores o la organización.
- Monotonía laboral: La repetición constante de las mismas tareas sin variación o nuevos desafíos puede generar una sensación de estancamiento.
- Ausencia de sentido de propósito: Los colaboradores de la Subdirección de Atención a Desamparados; pueden sentir que su trabajo no tiene un impacto significativo o que no contribuye a los objetivos de la organización, lo que afecta su motivación

Figura 24.

Figura 24.- Insatisfacción de Logro



Fuente: Elaboración propia

4.4.4 Resultado de las tres dimensiones del SB

A continuación, se presenta una gráfica de radar que muestra el comportamiento de cada una de estas dimensiones en el personal evaluado. Este tipo de representación visual permite detectar de manera clara las áreas de mayor impacto, proporcionando una base sólida para la interpretación de los resultados y la posterior implementación de estrategias de intervención.

Agotamiento Emocional: Se observa un valor en torno a 1.5, lo que indica que el personal experimenta un nivel moderado de desgaste emocional debido a la rutina y al trabajo con personas en situación de vulnerabilidad. Este agotamiento puede reflejar un desgaste a largo plazo por el trato constante con usuarios.

Despersonalización: También en un valor cercano a 1.5, esta dimensión revela que el personal tiende a desarrollar actitudes cínicas y distantes hacia los usuarios. Esto es preocupante, ya que sugiere una desconexión emocional que puede afectar la calidad de atención brindada. La despersonalización es una defensa frente a la presión emocional, pero puede deteriorar la relación con los usuarios.

Insatisfacción de Logro: Esta dimensión es la más baja, alrededor de 0.5. Lo que significa que el personal percibe una menor insatisfacción en cuanto a sus logros. A pesar de los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, no se sienten tan frustrados o ineficaces en su labor.

En conjunto, los resultados sugieren que el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo se enfrenta a importantes retos emocionales y de desconexión con los usuarios, pero que aún mantienen cierta satisfacción o sentido de eficacia en su trabajo. Esto indica que el problema del burnout está más relacionado con el desgaste emocional y la despersonalización que con la percepción de logros o competencias profesionales. Como se muestra a continuación en la Figura 25.-

Figura 25.- Dimensiones del Síndrome de Burnout..



Fuente: Elaboración propia.

4.5 Integración de Enfoques: Cualitativo y Cuantitativo

Después de analizar e interpretar los datos de los estudios cuantitativo y cualitativo de manera individual, se procedió a integrar ambos enfoques. Esto permitió discutir los resultados en conjunto y observar cómo se complementan mutuamente, proporcionando una visión más completa del fenómeno estudiado.

Se observa que, de acuerdo a los resultados previos, el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo busca destacar sus habilidades individuales dentro de su área de trabajo. Esto refleja una tendencia hacia el desarrollo profesional y la autovaloración, posiblemente como una estrategia para afrontar los desafíos emocionales y el desgaste que conlleva su rol, lo cual puede ser un factor relevante al considerar intervenciones para mitigar la presencia de síntomas asociados con el Síndrome de Burnout, en esta área.

En cuanto a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, se identifica que el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo experimenta Agotamiento Físico debido a la naturaleza rutinaria de su labor, en la cual el contacto constante con los usuarios limita la posibilidad de interacciones variadas. Esta falta de diversidad en el trabajo contribuye al desgaste, que es característico del agotamiento emocional y puede intensificar la despersonalización en la atención proporcionada a los usuarios.

La dimensión de Despersonalización es la que prevalece en el personal de la Subdirección, evidenciada en un bajo compromiso hacia una atención de calidad. Este distanciamiento puede deberse a una insatisfacción con su entorno laboral, lo que impacta negativamente en la actitud hacia los usuarios y disminuye la empatía y amabilidad en la interacción. La falta de conexión con el trabajo y el entorno laboral debilita la disposición de los empleados para cumplir con sus funciones de manera comprometida y positiva.

La dimensión de Insatisfacción de Logro es la última en evaluarse; sin embargo, aunque los trabajadores no muestran un nivel elevado de falta de reconocimiento,

es importante considerar que algunos de ellos dependen en gran medida de este para mantener su motivación. Por ello, sería fundamental diseñar estrategias que fomenten el reconocimiento de su trabajo por parte de las autoridades, ayudándoles a enfrentar los problemas y adversidades que surgen en su labor diaria.

Luego del análisis, se observó que el personal del área en estudio emplea diversas estrategias de relajación, encontrándose coincidencias en algunos métodos, como la preferencia por la ausencia de ruido y escuchar música. Es importante destacar que cada persona opta por formas de relajación que responden a sus preferencias individuales, reflejando así la diversidad en las necesidades de bienestar entre los trabajadores.

En cuanto al sentido de la vida y la esperanza de crecimiento personal, la mayoría de los trabajadores expresa que, para ellos, la vida tiene un propósito. Asimismo, reconocen una aspiración de mejora y crecimiento, lo cual consideran fundamental para una sociedad sólida. Esto refleja que mantienen el deseo de superarse y la motivación para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible, impulsados por la ilusión de un futuro con mayores oportunidades personales y profesionales. Esto contribuye al cumplimiento del ODS 8, que promueve el trabajo decente, ya que tener una motivación positiva y la percepción de una vida con propósito y oportunidades fomenta un ambiente laboral más comprometido y orientado al desarrollo sostenible. Así, los trabajadores se ven impulsados a realizar su labor con excelencia, apoyando el crecimiento personal y profesional, lo cual es un elemento clave en la mejora de la calidad de vida y el bienestar social.

De esta forma, cada estudio, tanto el cuantitativo como el cualitativo, aporta una visión particular y complementaria sobre los factores analizados a lo largo de la investigación, lo cual enriquece el entendimiento general y permite ampliar el panorama de datos recabados. Este enfoque combinado ha facilitado la identificación de áreas de oportunidad específicas, que están presentes en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo. Dichas áreas representan puntos clave para mejorar la efectividad en el servicio y la atención que se brinda.

Capítulo V Conclusiones y Propuestas

5.1 Propuestas

Es importante prestar atención a estos signos y buscar ayuda si es necesario, ya sea a través de recursos internos de la empresa, servicios de asesoramiento o profesionales de la salud mental. Trabajar en estrategias de autocuidado y establecer límites saludables también puede ayudar a prevenir y manejar el Burnout en el trabajo (Castañeda et al., 2019).

Antes de implementar las estrategias para combatir el Síndrome de Burnout, es fundamental reconocer la importancia de mantener un entorno laboral saludable que permita a los empleados desarrollar su máximo potencial. El Burnout, causado por el estrés crónico y la sobrecarga laboral, afecta no solo el bienestar de los trabajadores, sino también la eficiencia y productividad de la organización.

Por ello, se propone un conjunto de estrategias diseñadas para abordar los factores que contribuyen al agotamiento emocional y la baja eficacia profesional, y que buscan fomentar un ambiente de trabajo más equilibrado, motivador y saludable. Estas estrategias están orientadas a brindar herramientas, apoyo y mejoras en las condiciones laborales, con el objetivo de prevenir el Burnout y promover un equipo más comprometido y satisfecho.

Basado en los hallazgos de la investigación sobre la presencia del Síndrome de Burnout entre el personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo, se proponen las siguientes acciones para mejorar el bienestar y la eficacia del personal.

Tabla 4.- Propuestas

No.	Nombre de la Estrategia	Actividades a realizar	Costo	Beneficios	Limitaciones	A que dimensión Impacta
1.-	Capacitación y formación	Cursos y Talleres	\$5,000 y \$30,000 al año	Fomenta el compañerismo y disminuye la carga emocional,	La efectividad depende de la participación activa de todos los miembros del equipo.	Despersonalización
2.-	Fomentar la comunicación abierta	Crear canales de comunicación efectivos donde el personal se pueda expresar. Implementar herramientas de comunicación.	\$5,000 a \$20,000 al año	Un ambiente de trabajo más transparente y comprensivo	Requiere un cambio de cultura organizacional que puede tomar tiempo y esfuerzo	Insatisfacción de Logro
3.-	Promover el equilibrio entre trabajo y vida personal	Implementar políticas que respeten los tiempos de descanso	Pueden surgir costos indirectos, como ajustes de horarios o la contratación de personal adicional para cubrir turnos, lo que podría representar un 5-10% más de los costos laborales	Mejora la satisfacción y el bienestar de los empleados	Implementar horarios flexibles puede afectar la productividad	Insatisfacción de Logro
4.-	Reconocer y recompensar el trabajo bien hecho	Reconocer el esfuerzo y los logros de los empleados aumenta la motivación	\$500 a \$5,000 mensuales	Aumenta la motivación y el sentido de pertenencia	Si no se lleva a cabo de manera justa, puede generar competencia desleal o conflictos entre empleados.	Despersonalización
5.-	Crear espacios de trabajo saludables	Asegurarse de que el ambiente físico sea cómodo, seguro y esté bien equipado	\$20,000 a \$100,000, dependiendo de las instalaciones y el equipo.	Un entorno más cómodo mejora la productividad y reduce el estrés	Requiere inversión inicial significativa y puede no ser viable para todas las organizaciones.	Agotamiento Emocional
6.-	Desarrollo de equipos de trabajo solidarios	Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. Actividades de integración	\$5,000 y \$30,000 al año	Fomenta el compañerismo	La efectividad depende de la participación activa de todos los miembros del equipo	Agotamiento Emocional
7.-	Supervisión y apoyo psicológico	Facilitar el acceso a programas de apoyo psicológico, asesoramiento o coaching	\$15,000 y \$50,000 al año	Proporciona un recurso profesional para manejar el estrés y el agotamiento de manera adecuada	Algunos empleados pueden resistirse a buscar ayuda	Agotamiento Emocional

Fuente: Elaboración propia

Al balancear los costos y los beneficios, estas estrategias ofrecen una inversión significativa en el bienestar del personal y la reducción del Síndrome de Burnout, aunque las limitaciones deben considerarse para asegurar su implementación efectiva

A continuación, se presentan algunas propuestas para cumplir el ODS 8:

1. Fomentar la Educación y Capacitación.
2. Promover el Emprendimiento
3. Mejorar las Condiciones Laborales
4. Promover el Acceso a Seguros y Protección Social
5. Impulsar el Desarrollo Económico Sostenible
6. Monitorear y Evaluar el Progreso

Con todas las propuestas anteriores la reflexión gira en torno a que se requiere un enfoque integral que abarque educación, creación de empleo, mejoras en las condiciones laborales y promoción de la sostenibilidad. La colaboración entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil es fundamental para crear un entorno laboral justo y próspero. La implementación de estas estrategias no solo fortalecerá las oportunidades de empleo decente, sino que también contribuirá al crecimiento económico inclusivo y sostenible. A través de la colaboración entre sectores y un monitoreo constante, se podrá asegurar que las acciones llevadas a cabo conduzcan efectivamente al cumplimiento de las metas del ODS 8, beneficiando tanto a la economía como a la sociedad en conjunto y, en este caso particular, al personal de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema DIF Hidalgo, con lo que la sociedad Hidalguense se verá favorecida.

5.2 Conclusiones

Sí bien es cierto el Síndrome de Burnout puede manifestarse cuando los trabajadores experimentan una sensación de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal debido a la exposición prolongada al estrés laboral y la rutina. Es posible que, con el paso del tiempo, las tareas rutinarias y repetitivas puedan contribuir al desarrollo de este Síndrome, lo que a su vez podría afectar la productividad y el bienestar del personal.

Además, la baja rotación de personal en el área de estudio puede ser un factor importante que contribuye a mantener la coherencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de la misión y visión de la organización, independientemente de la presencia de enfermedades entre los trabajadores.

Es importante que la organización esté atenta a las señales de agotamiento emocional y estrés entre su personal y tome medidas proactivas para abordar estos problemas. Esto podría incluir la implementación de programas de bienestar laboral, la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, así como la capacitación en técnicas de manejo del estrés y la promoción de un ambiente laboral positivo y colaborativo. Reconocer y abordar los desafíos relacionados con el Síndrome de Burnout puede ayudar a proteger la salud y el bienestar del personal y, en última instancia, mejorar la efectividad y la calidad de los servicios proporcionados por el Sistema DIF Hidalgo.

La investigación realizada en la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Hidalgo ha revelado la presencia significativa del Síndrome de Burnout entre los empleados. La mayoría de los trabajadores de primera línea y mandos medios reportaron sentimientos de cansancio y agotamiento, que son indicativos claros de agotamiento emocional, una de las dimensiones clave del Burnout. Este agotamiento afecta negativamente la calidad del servicio ofrecido, resultando en interacciones menos amables y menos eficaces con las personas en situación de vulnerabilidad. De igual manera se muestra una tendencia hacia la

despersonalización, con empleados mostrando actitudes cínicas y desapegadas hacia su trabajo y hacia las personas que atienden. Esta despersonalización reduce la efectividad de las intervenciones y la calidad de la atención.

Por último, cabe señalar que, se dio respuesta a tres preguntas de investigación

¿Qué percepción tienen los mandos medios de la Subdirección de Atención a Personas en Desamparo perteneciente al DIF sobre factores asociados al Síndrome de Burnout? Los resultados obtenidos revelaron que, a pesar de no tener contacto directo con las personas vulnerables, los trabajadores de este nivel experimentan factores asociados al Síndrome de Burnout, principalmente debido a la elevada carga de trabajo. Esta situación pone de manifiesto que el agotamiento emocional y otros componentes del burnout no solo están relacionados con la interacción directa con los beneficiarios del servicio, sino que también pueden generarse por las demandas organizacionales y las presiones laborales a las que están expuestos los empleados en su día a día

¿Qué niveles del Síndrome de Burnout existen entre el personal de primera línea del departamento objeto de estudio? En este contexto, los resultados de la encuesta revelan que los empleados se encuentran en un nivel medio en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. Esto sugiere que, aunque el Síndrome aún no ha alcanzado niveles críticos, existe una preocupación latente que requiere atención. Por lo tanto, es esencial que las autoridades tomen medidas más decididas y presten mayor cuidado al bienestar del personal, para evitar que los síntomas del Burnout progresen y afecten de manera más profunda el desempeño y la salud de los trabajadores.

¿Qué estrategias de mejora se pueden implementar al interior de la organización objeto de estudio para prevenir o disminuir la posible presencia del SB? Las estrategias que se pueden tomar en cuenta son: Capacitación y formación, fomentar comunicación abierta, promover el equilibrio entre trabajo y vida personal, reconocer y recompensar el trabajo bien hecho, crear espacio de trabajo saludable, desarrollo de equipos de trabajo solidarios y finalmente la supervisión y apoyo psicológico.

Finalmente, la contribución a este trabajo permitirá no solo a los trabajadores estudio de análisis no solo por un apoyo a su vez se contribuye al ODS 8 ya que implica un enfoque holístico que aborde la educación, el emprendimiento, las condiciones laborales y la sostenibilidad. Al implementar estas estrategias de manera coordinada y efectiva, se podrá avanzar hacia un futuro con trabajo decente y crecimiento económico sostenible para todos.

Referencias

Acuña, C. (Comp.). (2013). *¿Cuánto importan las instituciones? Gobierno, Estado y actores en la política argentina* (1.ª ed.). Siglo Veintiuno Editores.

Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. Editorial EUNED.

Cabello, N. S., & Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Medicina Familiar*, 18(3), 51-53. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>

Castañeda, E., Aguilera, J., & García de Alba, E. (2019, 20 de septiembre). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cirujanos especialistas: Prevalencia y factores de riesgo.

Castañeda, E., Aguilera, J., & García de Alba, E. (2019, septiembre 20). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cirujanos especialistas: Prevalencia y factores de riesgo.

Celina, H., & Campo-Arías, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4).

Celina, H., & Campo-Arías, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. XXXIV(4).

Cifré, E., & Navarro, M. L. (2013). Construyendo puentes entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Salud Psicosocial en las Organizaciones: una Guía 2.0 para el incremento de la Empleabilidad. *Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, (359), 163-204. <http://hdl.handle.net/10234/93650>

De la Guerra-De Urioste, J. P., Goicochea-Rojas, D. A., Torres-Cañizalez, P. C., & Cobo-Beltrán, J. K. (2021, 8 de agosto). Prevalencia del Síndrome de Burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios altos, Lima, Perú.

De la Guerra-De Urioste, J. P., Goicochea-Rojas, D. A., Torres-Cañizalez, P. C., & Cobo-Beltrán, J. K. (2021, agosto). Prevalencia del Síndrome de Burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima, Perú.

Díaz-Levicoy, D., Giacomone, B., & Arteaga, P. (2017). Caracterización de los gráficos estadísticos en libros de texto argentinos del segundo ciclo de educación primaria. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(3), 299-326.

Espinoza, M., & Negrete, Y. (2017). Cultura organizacional en la administración pública ecuatoriana. *Revista Res non verba*, 7(2), 79-94. <https://biblat.unam.mx/es/revista/res-non-verba-guayaquil/articulo/cultura-organizacional-en-la-administracion-publica-ecuatoriana>

Espinoza, M., & Negrete, Y. (2017). Cultura organizacional en la administración pública ecuatoriana. *Revista Res non verba*, 7(2), 79-94. <https://biblat.unam.mx/es/revista/res-non-verba-guayaquil/articulo/cultura-organizacional-en-la-administracion-publica-ecuatoriana>

Fierro, A. (1993). *Para una ciencia del sujeto. Investigación de la personalidad* (Cap. 3). Anthropos.

Franco Chávez, S., Salazar Páramo, M., Aguilera Velazco, M., & Villagómez Zavala, P. (2019). Enfermedad de trabajo secundaria a trastornos mentales y de comportamiento. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 3-10. <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/74>

Gaba, D., & Howard, S. (2002). Fatigue among clinicians and the safety of patients. *New England Journal of Medicine*, 359(5), 1249-1255. <https://doi.org/10.1056/NEJMsa020846>

Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2351/235152047019>

Gamez, M. J. (2022, 24 de mayo). Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo Sostenible. *Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Gómez-Aranda, C., García-Pérez, A., González-Aragón Pineda, A. E., & Reyes-Jiménez, O. (2021). Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en trabajadores de la salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 59(6), 510-516.

Gonzáles, W., Bastidas, C., Figueroa, H., Zambrano, C., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Univ. Salud*, 20(2), 207. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00200.pdf>

González, A., Jiménez, A., & Reyes, M. (2018). Procedimiento para el diagnóstico y mejora del clima organizacional. *Ingeniería Industrial*, 14(2), 24. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/2220/3225>

Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (2017). Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied To Burnout. En *Professional Burnout* (pp. 115–129). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315227979-9>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). *Estrés laboral*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Isaza, M. L. (2019). *Síndrome de burnout en enfermeros de servicios asistenciales*. Facultad de Ciencias de la Salud, Programa de Enfermería U. D. C. A. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/1657/1/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20ENFERMEROS%20DE%20SERVICIOS%20ASISTENCIALES.pdf>

Jiménez Romero, M. A., & Fritz Macías, H. D. (2022). La experiencia laboral de egresados de los programas de TSU, frente a la pandemia de COVID-19. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 52(2), 183-202. <https://doi.org/10.48102/rlee.2022.52.2.493>

Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (2013). *Joining together: Group theory and group skills* (12th ed.). Pearson.

La Opinión. (2019, 11 de junio). Estrés laboral, un factor de riesgo para sufrir depresión, obesidad y diabetes. <https://www.laopinion.com.co/vida-y-salud/estres-laboral-un-factor-de-riesgo-para-sufrir-depresion-obesidad-y-diabetes-178573?f#OP>

Martínez, H., & Ávila, E. (2016). *Metodología de la investigación*. México, D.F: Cengage Learning Editores, S.A.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (2017). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). Routledge.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.

Maya, E. (2016). Métodos y técnicas de investigación. https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.

Mejía, P., Sany, M., & Aguilar, N. (2019). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario.

Méndez, J. (2004, 10 de octubre). Estrés laboral o síndrome de “burnout”. *Revista de Salud Pública*, 25(5).

Méndez, J. (2004, octubre 10). Estrés laboral o síndrome de “burnout”. 25(5).

Merino Soto, C., & Lautenschlager, G. J. (2003). Comparación estadística de la confiabilidad alfa de Cronbach: Aplicaciones en la medición educacional y psicológica. *Revista de Psicología*, 12(2), 127-136. <https://doi.org/10.22201/fcpys.01875337p.2003.v12n2.12694>

Mondragón, A. (2016). Propuesta para mejorar la cultura organizacional de trabajo de la DGTIC de la Sedeso. <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/112/1/PROPUESTA%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL.pdf>

Olivera, G., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). [Nota de prensa]. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Salud y seguridad en el trabajo en América Latina y el Caribe*. OIT. <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm>

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2019). Annual hours actually worked per worker. Recuperado de https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AVE_HRS

Organización de las Naciones Unidas. (n.d.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://sdgs.un.org/goals>

Pérez Díaz, F., & Cartes-Velásquez, R. (2015). Estrés y burnout en estudiantes de odontología: Una situación preocupante en la formación profesional. *EDUMECENTRO*, 7(2), 179-190.

Pulido, P. (2016). Ceremonial y protocolo: Métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31, 1137-1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Rivera, L. (2016). *Liderazgo y cultura organizacional en Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12141>

Rodríguez, A., & Zapata, E. (2019). Formación para la tolerancia. Autorregulación de las emociones. *Revista de Psicología*, 43(2).

Rodríguez, A., & Zapata, E. (2019). Formación para la tolerancia: Autorregulación de las emociones. 43(2).

Sánchez, A. M., & García, A. J. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional: Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 24, 86. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-determinos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Santana Aveiga, J. R., Macías Calderón, M. J., & Basurto Rendón, M. I. (2023, mayo 12). Cultura organizacional y valores institucionales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Rocafuerte.

Santana, J., Macías, M., & Basurto, M. (2023, 12 de mayo). Cultura organizacional y valores institucionales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Rocafuerte. *Revista de Estudios Organizacionales*, 14(2).

Santana, J., Macías, M., & Basurto, M. (2023, mayo 12). Cultura organizacional y valores institucionales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Rocafuerte. 14(2).

Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

Segura, M. (2018). La función formativa de la evaluación en el trabajo escolar cotidiano. *Revista Educación*, 42(1), 12. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v42n1/2215-2644-edu-42-01-00118.pdf>

Sierra García de Quevedo, G. (2007, 2 de diciembre). ¿Se relacionan la esperanza y la empatía? *Revista de Psicología*, 15(2).

Sierra García de Quevedo, G. (2007, diciembre 2). ¿Se relacionan la esperanza y la empatía? 15(2).

Sierra García de Quevedo, G. (2007, diciembre 2). ¿SE RELACIONAN LA ESPERANZA Y LA EMPATIA? 15(2).

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Hidalgo (DIF). (2023). *Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Hidalgo*. <https://dif.hidalgo.gob.mx/>

Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista científica Dominios de las ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>

Tarco, Á., Llano, G., Carozama, J., Mejía, P., Borja, T., & Guanoluisa, L. (2021, 10 de julio). Síndrome de Burnout en docentes universitarios de carreras técnicas y sociales.

Tarco, Á., Llano, G., Carozama, J., Mejía, P., Borja, T., & Guanoluisa, L. (2021, julio 10). Síndrome de burnout en docentes universitarios de carreras técnicas y sociales.

Treviño, E., Treviño, R., Segovia, S., Reyna, F., & Vallejo, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *Ad-minister*, 35, 6. <https://doi.org/10.17230/Ad-minister.35.6>

Treviño, E., Treviño, R., Segovia, S., Reyna, F., & Vallejo, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.35.6>

Uribe, F. (2014, junio). La vida cotidiana como espacio de construcción social. *Procesos Históricos: Revista de Historia y Ciencias Sociales*, 25.

Vélez, J. (2021). Estudio del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Rocafuerte. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1480>

Villarruel-Fuentes, M., Morales, R. C., Arano, I. H., Luna, F. N., Gómez, J. S., Ávila, E. R., & Tejeda, R. R. (2018). Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(34), 113-125.

Workplace Wellness Council-Mexico. (2019). Ausentismos generan pérdida de 7.3% al año. Recuperado de <http://desuu.com/workplacewellnesscouncil-mexico>

Yin, R. K. (2018). *Case study research: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.

Zazueta, H., & Arciniega, L. (2010). *Desarrollo de valores en el trabajo*. Trillas.

Anexos

1.-Instrumento de Medición

El Maslach Burnout Inventory (MBI) consta de 22 ítems que, tras aplicar la técnica de reducción de dimensiones y un análisis factorial, quedó en su forma final a partir de un conjunto inicial de 47 reactivos aplicados a más de mil trabajadores del sector de servicios en los Estados Unidos (Cordes & Dougherty, 1993). En la versión original del instrumento, el burnout se evaluaba en dos dimensiones: intensidad y frecuencia. Sin embargo, a partir de 1986, las autoras decidieron enfocarse únicamente en la frecuencia debido a problemas de colinealidad. El MBI mide tres dimensiones: la autoevaluación negativa del individuo respecto a su capacidad laboral –insatisfacción– con 8 ítems; la percepción de agotamiento emocional con 9 ítems; y el desarrollo de actitudes cínicas y negativas hacia los destinatarios del trabajo –despersonalización– evaluado con 5 ítems.

Agotamiento Emocional	
A1	¿Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar?
A2	¿Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo?
A3	¿Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo?
A4	¿Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo?
A5	¿Las situaciones a las que me enfrente en mi trabajo no me provocan tensión alguna?
A6	¿Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado?
A7	¿Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar?
A8	¿Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer?
A9	¿Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo?

Despersonalización	
D1	¿He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien?
D2	¿Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo?
D3	¿Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo?
D4	¿En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos?
D5	¿He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien?
D6	¿Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo?
D7	¿Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo?
D8	¿Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien?
D9	¿Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí?

Insatisfacción de Logro	
I1	¿Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta?
I2	¿Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo?
I3	¿Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión?
I4	¿Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente?
I5	¿Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso?
I6	¿Si encontraré un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaré en dejar el actual?
I7	¿Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo?
I8	¿Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello?
I9	¿Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien?
I10	¿Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes?
I11	¿No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros?
I12	¿En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan?

2. Instrumento dos

Entrevista que se realizo a los mandos medios	
1	¿Qué opinas de los retos?
2	¿Qué sientes cuando trabajas bajo presión?
3	¿Qué porcentaje le pondrías a tu gusto por la profesión?
4	¿Tiene malestares después de terminar la jornada de trabajo?
5	¿Después de cuantos años laborados ha sentido que es más cansado su trabajo?
6	¿Cuáles son sus mayores problemas en su área de trabajo actualmente?
7	¿Cuáles son sus mayores problemas de salud?
8	¿Con quién tiene problemas constantemente (padres de familia, compañeros de trabajo, usuarios, familia)?
9	¿De qué manera te ha afectado el estrés al tener contacto con los usuarios?
10	Una persona con varios años teniendo trato con usuarios o con personas vulnerables ¿qué crees que le suceda?