



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Berdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>

Año: XII

Número: 3

Artículo no.: 64

Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2025

TÍTULO: Intervención Sistémica para la reducción del Burnout: aplicación de Prácticas Colaborativas Dialógicas en el ámbito laboral.

AUTORES:

1. Máster. Jesús Alejandro Cuevas White.
2. Dra. Diana Pérez Pimienta.
3. Dr. Salvador Ruiz Bernés.

RESUMEN: El síndrome de burnout, vinculado al estrés laboral crónico, afecta a los trabajadores de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en Nayarit. A través del Maslach Burnout Inventory, se identificó que la dimensión con mayor afectación es el agotamiento emocional, impactando negativamente el bienestar y el desempeño profesional. Como estrategia de intervención, se propone la implementación de prácticas colaborativas dialógicas, las cuales, mediante el diálogo y la comunicación, buscan reducir los síntomas del burnout y mejorar el clima laboral. Los hallazgos indican que más del 50% de la muestra presenta niveles medios o altos de agotamiento emocional, con mayor incidencia en trabajadores jóvenes; asimismo, se encontró una correlación inversa entre la edad y los niveles de burnout.

PALABRAS CLAVES: burnout, agotamiento emocional, estrés laboral, prácticas colaborativas dialógicas, clima laboral.

TITLE: Systemic Intervention for Burnout reduction: application of Dialogic Collaborative Practices in the workplace.

AUTHORS:

1. Master. Jesús Alejandro Cuevas White.
2. PhD. Diana Pérez Pimienta.
3. PhD. Salvador Ruiz Bernés.

ABSTRACT: Burnout syndrome, linked to chronic work-related stress, affects workers at the Office of the Attorney General for the Protection of Children and Adolescents in Nayarit. The Maslach Burnout Inventory identified emotional exhaustion as the most common dimension, negatively impacting well-being and professional performance. As an intervention strategy, we propose the implementation of dialogic collaborative practices, which, through dialogue and communication, seek to reduce burnout symptoms and improve the work environment. The findings indicate that more than 50% of the sample presents medium or high levels of emotional exhaustion, with a higher incidence among young workers. An inverse correlation was also found between age and burnout levels.

KEY WORDS: burnout, emotional exhaustion, work stress, dialogic collaborative practices, work environment.

INTRODUCCIÓN.

El objetivo principal de este estudio es desarrollar una propuesta de psicoterapia sistémica dirigida a reducir el síndrome de burnout en los empleados de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Nayarit; para ello, es necesario cumplir con objetivos específicos como: ofrecer una definición teórica del síndrome de burnout, medir su prevalencia entre los trabajadores y examinar la relación entre los niveles de burnout y factores demográficos como la edad, el sexo, el régimen de contratación y la antigüedad en el empleo.

La estructura del trabajo comienza con una revisión de antecedentes, abordando el concepto de estrés y la evolución del mundo laboral a lo largo del tiempo. A continuación, se presenta una revisión teórica sobre el síndrome de burnout, incluyendo su etiología, características y posibles intervenciones. También se

incluye una sección dedicada a las prácticas colaborativas dialógicas, explorando su origen, principios y métodos de intervención.

En cuanto al enfoque metodológico, se describen las tres fases del estudio: diagnóstico del nivel de burnout en los trabajadores, desarrollo de la propuesta de intervención, y análisis de los resultados. En cada fase, se explica detalladamente la metodología empleada, los criterios para seleccionar a los participantes, la población estudiada, las consideraciones éticas, el procedimiento seguido, y el análisis de los datos.

En la sección de resultados, se presentan los hallazgos obtenidos, como los niveles de burnout en los trabajadores, las puntuaciones en las subescalas y las correlaciones entre el burnout y las variables demográficas, destacando que solo la variable edad mostró una relación significativa.

Se describe la creación de la propuesta basada en el modelo colaborativo dialógico, respaldada por diversos trabajos relacionados con la investigación, lo que proporciona la base teórica necesaria. Finalmente, se incluyen las referencias utilizadas y los anexos que se consideran útiles para una mejor comprensión del trabajo.

Antecedentes.

En la actualidad, el entorno laboral ha experimentado transformaciones significativas que han favorecido la aparición de diversos problemas psicosociales, entre los cuales destaca el síndrome de burnout (Tabares-Díaz et al., 2020). Este fenómeno fue identificado por Freudenberger en 1974, quien observó, que tras un período de entre uno y tres años, sus colegas de trabajo comenzaban a sufrir una disminución progresiva de energía, desmotivación y falta de interés por sus tareas, desarrollando incluso síntomas de ansiedad y depresión; además, Freudenberger documentó cómo estas personas se volvían menos comprensivas, y en algunos casos, más agresivas hacia quienes atendían (Fernández de Lara, 2020).

La importancia de este tema ha crecido tanto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo ha incluido en la última edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), bajo la denominación de Síndrome de Desgaste Ocupacional. Esta inclusión, que entró en vigor el 1° de enero del 2022, marca el

reconocimiento formal del esfuerzo realizado por quienes han dedicado tiempo y recursos al estudio de este fenómeno.

De acuerdo con el Banco Mundial (2022), existen 3.43 mil millones de personas en el mundo que forman parte de la población laboralmente activa, mientras que la Organización Internacional del Trabajo (2019) señala que el 61% de la población mundial participa activamente en el mercado laboral. En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2023), en su reporte del último trimestre del 2022, revela que el 60.4% de la población de 15 años en adelante es económicamente activa, lo que representa a aproximadamente 60 millones de personas expuestas al riesgo de desarrollar enfermedades laborales, incluido el síndrome de burnout.

En ese sentido, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de su plataforma Cursos en Línea Masivos del Seguro Social (CLIMSS), ha puesto a disposición de la población un curso denominado “Prevención de enfermedades relacionadas con la salud mental en el trabajo”. El objetivo principal de este curso es que al finalizarlo, los participantes puedan identificar los factores de riesgo psicosocial, así como implementar medidas preventivas frente a dichos factores, la violencia laboral y la promoción de un entorno laboral saludable.

Es fundamental destacar, que aunque este tema ha sido ampliamente investigado y existen múltiples fuentes con información sobre los hallazgos obtenidos, Tabares-Díaz et al. (2020) sostienen, que a pesar de los numerosos estudios realizados en Latinoamérica que definen conceptos, evalúan la presencia del síndrome y generan modelos explicativos, la investigación ha descuidado el desarrollo de estrategias de intervención. Este vacío es precisamente lo que busca abordar la investigación en curso.

De acuerdo con Uribe-Prado (2020), México se posiciona como un competidor en el ámbito laboral frente a otros países, aprovechando trabajadores con salarios bajos y enfrentando elevados riesgos de enfermedades y accidentes, además de condiciones laborales precarias y explotadoras que no solo afectan al trabajador, sino también a su familia.

La propuesta de psicoterapia grupal, que se propone en este trabajo, se llevará a cabo en el estado de Nayarit, en la ciudad de Tepic, específicamente en una institución pública estatal conocida como el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, o DIF Estatal, que opera como un Organismo Público Descentralizado con autonomía respecto al gobierno estatal. En este contexto, se implementará la propuesta dentro del Área de Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) de la mencionada institución.

Es importante destacar, que la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) se deriva de una Procuraduría Federal y opera bajo la regulación de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Esta ley sufrió su última reforma el 11 de diciembre del 2023.

Según lo establecido en el artículo 121 de la LGDNNA, los Sistemas DIF en cada entidad federativa deben contar con una Procuraduría de Protección. En el ejercicio de sus funciones, dicha procuraduría puede solicitar la colaboración de los tres niveles de gobierno, quienes están obligados a prestar el auxilio necesario conforme a las disposiciones aplicables (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014).

El artículo 122 de la misma ley detalla las atribuciones de las procuradurías, entre las que se incluyen la protección integral de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), la asesoría y representación legal de estos en procedimientos administrativos y judiciales, la garantía de la restitución de sus derechos, la denuncia de delitos ante el ministerio público, y la supervisión de los Centros de Asistencia Social (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014).

En el contexto del área de trabajo, los empleados se enfrentan a diversos factores que contribuyen a la aparición del síndrome de burnout. Uno de los factores relevantes está relacionado con las condiciones laborales, ya que la PPNNA atiende a una amplia población de NNA, cuyos derechos han sido vulnerados.

En este sentido, Yslado Méndez et al. (2023) señalan que la sobrecarga de casos y la falta de recursos, o la insuficiencia de los mismos, son factores clave que impulsan el agotamiento emocional en los trabajadores. Además de los factores previamente mencionados, Ivancevic e Ivanovic (2022) identifican los horarios irregulares como un factor que intensifica la sensación de agotamiento emocional. Esta situación se refleja en la PPNNA, donde en ocasiones surgen emergencias que ponen en peligro a los NNA, lo que obliga al personal a intervenir para salvaguardar la integridad de los mismos.

Otros factores relacionados con las demandas emocionales también inciden en la aparición del síndrome de burnout. En este sentido, la presión por cumplir con diversas obligaciones laborales, a menudo de forma incoherente o poco realista, genera efectos negativos en los trabajadores, quienes no logran cumplir con sus tareas de manera satisfactoria, lo que agrava su malestar (Shankar, 2023).

Es relevante señalar, que esta institución y sus trabajadores se dedican a la asistencia social, específicamente en el área de protección infantil. Diversas investigaciones han destacado que los trabajadores sociales en este ámbito experimentan bajos niveles de satisfacción laboral y un aumento en los niveles de despersonalización. Esta situación se debe, en gran medida, a la exposición recurrente a conflictos familiares o a la convivencia constante con niños que viven en situaciones de vulnerabilidad, lo cual genera un desgaste emocional significativo (Budayová et al., 2023).

Prácticas Colaborativas Dialógicas y el Síndrome de Burnout.

La necesidad de desarrollar esta propuesta surge a partir de la observación directa de las condiciones laborales, al percatarse de que los trabajadores se quejaban constantemente, se encontraban frecuentemente enfermos, desmotivados, no realizaban su trabajo de manera adecuada o enfrentaban injusticias dentro del sistema. Esta situación pone de manifiesto la urgencia de implementar una intervención que permita mejorar el bienestar de los profesionales, creando un entorno de trabajo que sea un catalizador para la mejora general. Este enfoque está directamente relacionado con la reducción del síndrome de burnout, ya que según

Yupari-Azabache et al. (2022), existe una relación inversamente proporcional entre un entorno de apoyo y la presencia de dicho síndrome.

Las prácticas colaborativas dialógicas, como enfoque terapéutico y organizacional, se fundamentan en la importancia del diálogo y la colaboración activa entre los participantes, promoviendo un ambiente de co-creación de significados y construcciones colectivas de conocimiento. Este modelo teórico considera a los sistemas organizacionales como autónomos, con sus propias reglas y dinámicas, y establece que son ellos mismos los encargados de reconocer cuándo están listos para generar cambios. En este sentido, el proceso de cambio solo puede ser impulsado por los modos de relación que el sistema ya reconoce como familiares, y es a partir de sus experiencias previas y las conversaciones generadas dentro del sistema que se construyen nuevas identidades, las cuales solo pueden desarrollarse mediante el diálogo abierto (Andersen, 1987; Anderson & Goolishian, 1996).

El lenguaje, en este modelo, se coloca en el centro de la acción, convirtiéndose en el principal generador de significados a través de la conversación. Este tipo de interacción no solo ayuda a los participantes a expresar sus vivencias, sino que también permite explorar y abordar los desafíos del entorno laboral; de esta manera, el modelo propone, que a través de las prácticas colaborativas dialógicas, se puede fomentar la resiliencia de los trabajadores frente a las condiciones laborales que favorecen la aparición de síntomas de agotamiento, como el síndrome de burnout. A través de estas conversaciones, los trabajadores no solo encuentran un espacio para compartir sus experiencias, sino que también co-crean soluciones a los problemas que enfrentan, lo cual resulta en una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo Rábago De Ávila et al., (2023).

Este enfoque promueve el diálogo abierto y la colaboración entre los trabajadores, lo que les permite explorar y compartir sus experiencias en un ambiente de apoyo y respeto, lo cual se prevé como una herramienta eficaz para reducir el síndrome de burnout. Según Anderson (2007), este modelo se basa en la construcción conjunta del conocimiento y en la premisa de que las personas son agentes activos en la

interpretación de sus propias experiencias. En un contexto laboral, este enfoque facilita que los empleados expresen sus desafíos y necesidades, lo que resulta fundamental para gestionar el estrés y prevenir el agotamiento.

El modelo de prácticas colaborativas dialógicas busca que los trabajadores identifiquen estrategias de afrontamiento y se sientan valorados por sus contribuciones al equipo, lo cual contribuye a la construcción de redes de apoyo, y en consecuencia, aumenta la satisfacción y el compromiso laboral.

El valor del diálogo es clave en este enfoque, ya que permite una reflexión profunda y el análisis de los problemas dentro de la organización. Chaveste y Molina (2022) subrayan que las prácticas colaborativas-dialógicas no solo incorporan las perspectivas individuales, sino que también integran conocimientos ancestrales que valoran el diálogo y fomentan el proceso terapéutico. Este reconocimiento de las creencias previas no solo enriquece el proceso de diálogo, sino que también ayuda a los terapeutas a comprender mejor a los clientes y a sí mismos, desarrollando nuevas formas de interacción y solución de problemas. Esta integración de diferentes perspectivas a través del diálogo se convierte en una herramienta eficaz para resolver problemas colectivos, sobre todo en un contexto organizacional donde las tensiones y los conflictos pueden generar un ambiente laboral tóxico (Gao et al., 2022).

El modelo dialógico fomenta la idea de que tanto los terapeutas como los participantes deben verse como co-creadores de significados, evitando relaciones jerárquicas de autoridad. Esto significa que tanto los trabajadores como los facilitadores colaboran en la construcción de soluciones a los problemas que surgen dentro de su entorno laboral, creando un espacio de interacción igualitaria y respetuosa. Esta dinámica no solo empodera a los trabajadores, sino que también mejora su compromiso y hace que se sientan más valorados, lo que puede reducir la sensación de aislamiento y el desgaste emocional asociado al burnout (Gao et al., 2022). A través de este proceso, los trabajadores participan activamente en la toma de decisiones, lo que genera un ambiente más inclusivo y apoyado en la colaboración, ayudando a mitigar los efectos negativos del síndrome de burnout y promoviendo una mayor salud organizacional.

El equipo reflexivo, que juega un papel crucial en este modelo, se dedica a analizar las experiencias compartidas dentro del sistema. Según Andersen (1987), el equipo reflexivo tiene la tarea de respetar la igualdad dentro del sistema mientras busca identificar nuevas posibilidades para el cambio sin alterar radicalmente la estructura del mismo. A través de este proceso, se presentan diferentes versiones de la realidad que enriquecen la comprensión del sistema y proporcionan nuevas perspectivas para enfrentar los problemas laborales. Este enfoque respeta la resistencia natural del sistema, ayudando a los participantes a encontrar soluciones que se alineen con su contexto específico sin forzar cambios bruscos. Esta dinámica contribuye a la adaptación continua del sistema, favoreciendo un ambiente organizacional flexible y abierto a la mejora continua.

En términos de su aplicación al burnout, las prácticas colaborativas dialógicas proporcionan un espacio seguro y respetuoso, donde los trabajadores pueden expresar sus experiencias sin temor a ser juzgados. Este tipo de interacción se convierte en una herramienta poderosa para la prevención y reducción del agotamiento emocional, ya que permite que los participantes compartan sus vivencias y encuentren apoyo mutuo. Al tener la oportunidad de expresar sus sentimientos, los trabajadores pueden empezar a identificar y manejar los factores que contribuyen al burnout, lo que les permite desarrollar una mayor resiliencia frente a las exigencias laborales. Las prácticas colaborativas también permiten que los trabajadores identifiquen nuevas estrategias de afrontamiento, lo que mejora su capacidad para manejar el estrés y mejora la calidad del entorno laboral en general (Mardones Spano, 2023).

En resumen, las prácticas colaborativas dialógicas ofrecen una alternativa eficaz para abordar el síndrome de burnout en el contexto laboral, ya que fomentan un ambiente en el que los trabajadores se sienten escuchados, valorados y empoderados. A través del diálogo abierto y la colaboración, se puede transformar la cultura organizacional y promover una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez contribuye a la disminución de los niveles de estrés y agotamiento emocional. Este enfoque no solo es relevante para la

resolución de problemas laborales inmediatos, sino que también tiene el potencial de crear una estructura organizacional más saludable, resiliente y sostenible a largo plazo (Seikkula & Arnkil, 2022).

En cuanto al síndrome de burnout, es esencial abordar las subescalas propuestas por Maslach y Jackson (1981), que incluyen el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución en la sensación de realización. Este enfoque permitirá profundizar en el entendimiento de los factores que componen el síndrome de burnout.

En primer lugar, el agotamiento emocional, según Maslach y Jackson (1981), es la subescala más significativa del síndrome, manifestándose en sentimientos de cansancio extremo, frustración y una sensación de estar “quemado” por el trabajo. Este factor se asocia principalmente con el estrés laboral.

De acuerdo con Astremska (2022), el agotamiento emocional se caracteriza por fatiga persistente que no desaparece con el descanso, y en algunos casos, las personas enfrentan dificultades para recuperarse antes de iniciar la siguiente jornada laboral, lo que lleva a un estado crónico de cansancio; además, este agotamiento se asocia con una baja resistencia a enfermedades y con conexiones emocionales deterioradas.

En cuanto a la despersonalización, otra subescala del burnout, Maslach y Jackson (1981) la describen como un proceso de deshumanización en el que los individuos tratan a los usuarios o clientes de manera impersonal y desinteresada. Este distanciamiento emocional surge como una estrategia defensiva ante el estrés y la sobrecarga emocional típicos en profesiones de servicio. Aunque inicialmente puede parecer funcional, con el tiempo contribuye a la disminución de la calidad del trabajo y a la pérdida de satisfacción personal. Valencia et al. (2021) señalan que la despersonalización se caracteriza por actitudes frías, distantes y desprovistas de sentimientos hacia los demás. Guerrero-Topete et al. (2022) añaden que este fenómeno provoca una desconexión emocional con las personas a las que se debería ayudar, generando un bajo compromiso y falta de empatía, especialmente en profesiones de alto estrés.

En cuanto a la subescala de realización personal, Yupari-Azabache et al. (2022) la definen como el sentido de logro y la satisfacción que los trabajadores experimentan en sus roles profesionales; además, destacan

la presencia de un sentimiento de competencia y la capacidad para hacer una contribución significativa tanto en el ámbito laboral como en su entorno fuera de este.

Por su parte, Maslach y Jackson (1981) conceptualizan la realización personal como la autopercepción de los logros y la eficacia de una persona en su trabajo. Cuando los individuos perciben que no alcanzan sus metas o sienten que no son competentes en su rol, experimentan una disminución en su sentido de realización personal.

DESARROLLO.

Método.

El diseño de investigación propuesto se basa en un enfoque cuantitativo, cuyo objetivo principal es recolectar y analizar datos numéricos con el fin de identificar relaciones o tendencias entre las variables estudiadas. Este enfoque permite asegurar la objetividad en el análisis y proporciona una medición precisa de las variables implicadas en el estudio. Es no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables independientes, sino que se observan los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. Esta metodología se considera adecuada para examinar fenómenos que no pueden ser controlados en un entorno experimental; además, el estudio es de corte transversal, lo que implica que los datos serán recolectados en un único momento, proporcionando una fotografía de la situación en un periodo específico.

La población objeto de estudio está conformada por 32 trabajadores de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Nayarit, de los cuales el 81% son mujeres y el 19% hombres. Dentro de esta población, el 46.9% de los trabajadores son basificados, mientras que un porcentaje igual corresponde a los prestadores de servicios profesionales, y el resto, un 2.3% son trabajadores que cubren las bases de familiares. En cuanto a la distribución profesional, el 43.8% de los participantes son abogados, el 18.8% son trabajadoras sociales, el 28.1% corresponden al personal administrativo, y el 9.4% restante son psicólogos.

Para medir el nivel de síndrome de burnout en la población estudiada, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento ampliamente validado y confiable para medir el burnout en profesionales del servicio humano. Este inventario ha demostrado ser eficaz en diferentes contextos, como lo muestra un estudio realizado en México con psicólogos, donde se comprobó su alta confiabilidad y validez (Lara et al., 2008). La calificación de los resultados se llevó a cabo mediante una corrección de la prueba que incluye los ítems de cada subescala y los intervalos de niveles correspondientes, lo que permitirá determinar la intensidad del burnout en los trabajadores.

El estudio se conforma por dos fases fundamentales. La primera fase consiste en el diagnóstico del síndrome de burnout a través de la aplicación del MBI a la población objetivo; para ello, se contactó a los trabajadores de forma presencial, se les explicó la naturaleza de la investigación y se les pidió su participación mediante la firma de un consentimiento informado; además, se detalló el manejo y la confidencialidad de sus datos. La segunda fase del estudio consistió en la elaboración de una propuesta de intervención sistémica basada en psicoterapia colaborativa dialógica, diseñada específicamente para reducir los niveles de burnout observados en los trabajadores.

La recolección y análisis de los datos se llevó a cabo utilizando herramientas informáticas. Las respuestas del MBI fueron capturadas manualmente en un programa de hojas de cálculo (Excel) y luego transferidas a un software especializado (Statistics para Windows, versión 26.0) para su procesamiento y análisis estadístico. Esto permitió identificar los niveles generales de burnout y evaluar sus tres subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Una vez obtenidos los resultados y con la imagen contextualizada del problema, se procedió a diseñar la intervención basada en los problemas identificados por los trabajadores. Se pretende aplicarla en el futuro y al finalizar el proceso; se realizará una nueva medición de los niveles de burnout mediante el MBI para comparar los resultados antes y después de la intervención, con el fin de evaluar la efectividad de la propuesta en la reducción del síndrome de burnout en los trabajadores de la Procuraduría.

Resultados.

En la Tabla 1 se presentan los resultados globales del MBI aplicados a los 32 participantes de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. Estos resultados se dividen en tres categorías de burnout: bajo, medio y alto. Se observa que la mayoría de los trabajadores se ubica en el nivel bajo, con un 40.6%, seguido por un 34.4% en el nivel medio de burnout, y un 25% en el nivel alto. Se puede notar una tendencia decreciente en la frecuencia conforme se aumenta el nivel de burnout.

Tabla 1. Niveles generales de burnout.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	13	40.6	40.6	40.6
Nivel Medio	11	34.4	34.4	75.0
Nivel Alto	8	25.0	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

En la Tabla 2 se muestra una de las escalas más relevantes de la prueba, ya que indica el nivel de agotamiento emocional que experimenta el personal. Como se observa, la prueba clasifica los resultados en tres niveles: bajo, medio y alto. Los resultados indican que el 31.3% de los participantes reportan un nivel bajo, mientras que un 18.8% se encuentran en el nivel medio, y un significativo 50% presenta un nivel alto de agotamiento emocional. Esto señala una considerable carga emocional en los trabajadores de la procuraduría, lo que resalta la necesidad de proporcionar herramientas para abordar y gestionar los factores que contribuyen a este fenómeno, con el fin de promover su bienestar psicológico y salud mental.

Tabla 2. Agotamiento emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Agotamiento Emocional	10	31.3	31.3	31.3
Medio Agotamiento Emocional	6	18.8	18.8	50.0
Alto Agotamiento Emocional	16	50.0	50.0	100.0

Total	32	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

La Tabla 3 presenta los resultados correspondientes a la escala de despersonalización, la cual al igual que en la tabla anterior, se clasifica en tres niveles: bajo, medio y alto. A diferencia de la escala de agotamiento emocional, en esta escala, el 46.9% de los participantes reportan un nivel bajo de despersonalización, el 25% se encuentra en el nivel medio y el 28.1% en el nivel alto.

Tabla 3. Despersonalización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja Despersonalización	15	46.9	46.9	46.9
Medio Despersonalización	8	25.0	25.0	71.9
Alta Despersonalización	9	28.1	28.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

La Tabla 4 presenta la última escala del MBI, la cual también está clasificada en tres niveles: bajo, medio y alto. Los resultados muestran que el 46.9% de los trabajadores de la procuraduría se ubican en la categoría alta de realización personal, el 31.3% en el nivel medio, y solo el 21.9% reportan un nivel bajo en este aspecto. Estos resultados sugieren que una parte significativa de la población experimenta un sentido positivo de autorrealización, mientras que otro grupo enfrenta dificultades en este sentido.

Tabla 4. Realización personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta Realización Personal	15	46.9	46.9	46.9
Media Realización Personal	10	31.3	31.3	78.1
Baja Realización Personal	7	21.9	21.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

La Tabla 5 muestra los resultados del análisis de correlación entre la edad y los niveles de burnout, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman debido a que las variables son de tipo intervalares y no siguen una distribución normal. Se ha encontrado una correlación negativa y significativa entre la edad y los niveles de burnout, con un coeficiente de -0.356 y un nivel de significancia de 0.046. Estos resultados sugieren que existe una relación inversa entre la edad y la prevalencia de burnout, indicando que a medida que la edad aumenta, los niveles de burnout tienden a reducirse.

Tabla 5. Correlación entre edad y niveles de burnout.

			Edad	Niveles de Burnout
Rho de Spearman	Edad	Coeficiente de correlación	1.000	-.356*
		Sig. (bilateral)	.	.046
		N	32	32
	Niveles de Burnout	Coeficiente de correlación	-.356*	1.000
		Sig. (bilateral)	.046	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

A continuación, se muestra la carta descriptiva realizada para llevar a cabo la propuesta de intervención sistémica mediante las prácticas colaborativas dialógicas.

#	Eje de intervención	Descripción	Fundamento	Recursos	Tiempo
I.	Encuadre	1. Inicio y presentación 2. Objetivo del curso y justificación 3. Establecimiento de reglas para la sesión 4. Explicación del consentimiento informado.		Consentimiento informado Celular para grabar las sesiones	10'
II.	Definición del problema	1. Conversación dialógica: definiendo el problema y cómo se vive por los distintos miembros ¿cómo se manifiesta el síndrome de burnout en su vida diaria de manera personal y a nivel grupal? ¿Qué afectaciones han logrado observar y cuáles han experimentado? ¿Cuáles han sido las repercusiones que han enfrentado?	1. Andersen (1987) 2. Rábago De Ávila et al. (2023) 3. Bertrando (2016)		20 - 30'
III.	Equipo Reflexivo	1. Participación del equipo reflexivo: ¿Qué observan de lo dicho por los participantes? ¿Hay algo que les llame la atención en lo dicho por el grupo? ¿Hay preguntas que tengan al respecto? ¿Tienen alguna reflexión que les gustaría compartir?	1. Andersen (1987) 2. Friedman (1995) 3. Moyles et al. (2002)		10 - 15'
IV.	Retroalimentación	1. Conversación dialógica: Comentarios en relación a lo dicho por el equipo reflexivo ¿De lo dicho por el equipo, hay algo que les haga sentido? ¿Qué les puede ser de utilidad en su día a día? ¿Habían escuchado algo similar a lo dicho por el equipo reflexivo?	1. Andersen (1987) 2. Rábago De Ávila et al. (2023)		10 - 15'

RECESO

10'

V.	Agotamiento emocional	1. Conversación dialógica: ¿Cómo se vive el agotamiento emocional? ¿Existen recursos para enfrentarlo? ¿Cuáles han sido esos recursos y cómo los han puesto en práctica? ¿Habían escuchado a sus compañeros hablar sobre esta misma situación?	1. Andersen (1987) 2. Rábago De Ávila et al. (2023) 3. Bertrando (2016)	20 - 30'
VI.	Equipo reflexivo	1. Participación del equipo reflexivo: ¿Qué se puede rescatar de lo dicho por los participantes? ¿Existe alguna reflexión que les gustaría compartir? ¿Han experimentado alguna situación similar? ¿Hay preguntas que tengan al respecto?	1. Andersen (1987) 2. Friedman (1995) 3. Moyles et al. (2002)	10 - 15'
VII.	Retroalimentación	1. Conversación dialógica: Comentarios en relación a lo dicho por el equipo reflexivo ¿De lo escuchado ha surgido alguna nueva perspectiva? ¿Les hace sentido? ¿Cómo lo hablado en esta sesión les puede ser de utilidad en su día a día? ¿Cómo se integran a ustedes las voces de sus compañeros y equipo reflexivo?	1. Andersen (1987) 2. Rábago De Ávila et al. (2023)	10 - 15'
VI.	Cierre	1. Breves conclusiones sobre la sesión tenida 2. Resolución de dudas 3. Despedida y salida		15'

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre proyecto	Evaluación del nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Nayarit: Propuesta de intervención sistémica mediante la Practicas Colaborativas Dialógicas.	No. sesión:	1
Lugar de sesión:	DIF Estatal.		
Nombre del profesional:	Jesús Alejandro Cuevas White		
Objetivo:	Promover un intercambio de ideas abierto, empático y constructivo buscando entender las perspectivas y experiencias de los demás, promoviendo así el trabajo colaborativo en la resolución de la presencia del síndrome de burnout.	Duración:	2.00 – 3.00hrs
Modo de participación	Grupal	Dimensión a trabajar:	

Discusión de resultados.

Los resultados obtenidos evidencian, que una proporción significativa de los trabajadores presenta niveles preocupantes de burnout, con un 34.4% en niveles medios y un 25% en niveles altos, lo que implica que más de la mitad de los empleados (59.4%) experimentan burnout en grados moderado a severo. Este elevado porcentaje resalta la urgencia de implementar intervenciones eficaces para mejorar el bienestar psicológico y prevenir los efectos negativos en la salud y el rendimiento laboral.

Se sugiere que una intervención sistémica y colaborativa dialógica sería una estrategia ideal para abordar estos niveles de burnout, dado que permite tratar el problema desde una perspectiva integral, considerando tanto los factores individuales como los colectivos. Esta intervención fomentaría la creación de espacios de diálogo en los que los trabajadores puedan compartir sus experiencias y expresar sus dificultades de manera segura; además, estos espacios permitirían a los empleados identificar y proponer estrategias prácticas para gestionar el burnout, adaptadas a sus contextos y desafíos particulares.

El agotamiento emocional es la dimensión del burnout más afectada, con el 50% de los trabajadores reportando niveles altos y el 18.8% en niveles medios. Este hallazgo sugiere que los empleados enfrentan demandas laborales excesivas y dificultades para recuperar sus recursos emocionales, lo que amplifica su agotamiento. La alta prevalencia de agotamiento emocional no solo afecta la salud mental de los trabajadores, sino también su productividad, relaciones laborales y satisfacción general. Para abordar este problema, la intervención dialógica se centrará en reconstruir los recursos emocionales de los empleados, promoviendo el autocuidado y redefiniendo las relaciones con el trabajo para fomentar la resiliencia y la recuperación emocional.

En cuanto a la despersonalización, menos de la mitad de los trabajadores (46.9%) reportan niveles bajos, lo que sugiere que a pesar del agotamiento emocional, no necesariamente adoptan una actitud despersonalizada hacia sus compañeros o el trabajo. Esto indica que los empleados todavía mantienen una cierta inversión emocional en sus interacciones laborales, a pesar de la fatiga experimentada.

Un 46.9% de los trabajadores también se encuentran en niveles altos en la escala de realización personal, lo que refleja un sentido de satisfacción y logro en su trabajo. Aunque este hallazgo parece contradictorio con el alto agotamiento emocional, sugiere que algunos empleados encuentran satisfacción y propósito en sus roles laborales, lo que puede actuar como un factor mitigador del impacto negativo del agotamiento. Esta paradoja refleja una dinámica compleja del burnout, donde los trabajadores experimentan estrés y agotamiento, pero al mismo tiempo, encuentran un sentido de cumplimiento en su trabajo, lo que podría ser indicativo de resiliencia o un propósito profundo.

Por otro lado, la correlación entre la edad y los niveles de burnout indica que los trabajadores más mayores presentan menores niveles de burnout en comparación con los más jóvenes. Este efecto puede atribuirse a la mayor capacidad de los empleados mayores para manejar el estrés y el agotamiento emocional, gracias a la experiencia adquirida a lo largo de su carrera; además, los trabajadores mayores pueden tener más estabilidad laboral o mayor control sobre su entorno de trabajo, lo que les permite afrontar mejor las demandas emocionales. Este hallazgo subraya la importancia de considerar la edad como un factor en el análisis del burnout y de adaptar las intervenciones a las diferentes etapas de la carrera laboral. La intervención colaborativa dialógica podría beneficiarse de este enfoque intergeneracional, fomentando la transferencia de habilidades de afrontamiento entre empleados experimentados y más jóvenes, fortaleciendo el bienestar de todos los miembros de la organización.

CONCLUSIONES.

El síndrome de burnout representa una problemática contemporánea significativa, que afecta a trabajadores de diversas áreas, con repercusiones en múltiples aspectos de la vida, incluyendo lo laboral, familiar, social, psicológico y la salud general de los individuos. Aunque este síndrome ya ha sido ampliamente reconocido, conociéndose su etiología y síntomas, y existiendo estrategias para su prevención, los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que una gran proporción de la población laboral sigue experimentando

este fenómeno. Ante esta realidad, se hace imperativo implementar intervenciones que busquen reducir los niveles de burnout en los trabajadores.

Uno de los hallazgos clave de la investigación es la relevancia de aplicar intervenciones focalizadas que aborden específicamente el agotamiento emocional y promuevan la realización personal dentro del entorno laboral. En este sentido, se destaca que las prácticas colaborativas y el apoyo psicológico son herramientas fundamentales para abordar los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout. Estas intervenciones pueden facilitar un enfoque integral que ayude a reducir el agotamiento y a fortalecer los recursos emocionales y psicológicos de los trabajadores, lo cual es crucial para mejorar su bienestar.

Es importante recordar, que el síndrome de burnout tiene un origen multimodal y que su manifestación varía dependiendo de la persona y el entorno laboral; por lo tanto, no existe una solución única ni una intervención estándar que pueda aplicarse a todas las situaciones. Las intervenciones deben ser diseñadas de manera específica y adaptada a las características particulares de cada entorno laboral, lo que subraya la importancia de crear estrategias personalizadas que respondan a las necesidades concretas de los trabajadores y sus contextos.

A pesar de la alta prevalencia de agotamiento emocional en la muestra estudiada, es relevante resaltar, que las subescalas de despersonalización y realización personal no presentaron niveles tan elevados. Esto sugiere, que los trabajadores todavía cuentan con recursos y capacidades que pueden ayudarlos a enfrentar los efectos negativos del burnout. Estos puntos a favor, como el sentido de realización personal, podrían servir como elementos protectores o mitigadores que faciliten la recuperación emocional y el manejo del estrés, ofreciendo una base sólida sobre la cual construir intervenciones más efectivas y personalizadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Andersen, T. (1987). The reflecting team: Dialogue and meta-dialogue in clinical work. *Family Process*, 26(4), 415-428. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1987.00415.x>

2. Anderson, H. (2007). Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference. Routledge.
3. Anderson, H., & Goolishian, H. (1996). El experto es el cliente: La ignorancia como enfoque terapéutico. En S. McNamee & K. J. Gergen (Eds.), *La terapia como construcción social* (pp. 45-59). Paidós.
4. Astremška, I. B. (2022). Emotional burnout in the professional activities of doctors and teachers. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*, (3), 5-9. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.3.1>
5. Banco Mundial. (2022). Fuerza laboral, total. Banco Mundial. <https://data.worldbank.org/indicator/SL.TLF.TOTL.IN>
6. Bertrando, P. (2016). Terapia sistémica y perspectiva dialógica: una posible integración. *Revista Sistemas Familiares y Otros Sistemas Humanos*, 32(2), 5-12.
7. Budayová, Z., Ludvigh Cintulová, L., & Mrosková, L. (2023). Analysis of risk of burnout at workers in the field of social services and health care. *Journal of Education Culture and Society*, 14(1), 365-380. <https://doi.org/10.15503/jecs2023.1.365.380>
8. Chaveste, R., & Molina, M. P. (2022). Ancestral knowledge and collaborative-dialogic practices: A generative encounter. In H. Anderson & D. R. Gehart (Eds.), *Collaborative-dialogic practice: Relationships and conversations that make a difference across contexts and cultures* (pp. 117-129). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003156260>
9. Fernández de Lara López, G. (2020). Los efectos del síndrome de burnout y las creencias irracionales en el desempeño docente. *EDUCATECONCIENCIA*, 2(2), 56–68. <https://doi.org/10.58299/edu.v2i2.13>
10. Friedman, S. E. (Ed.). (1995). *The reflecting team in action: Collaborative practice in family therapy*. Guilford Press.

11. Gao, Y., Xie, D., Zeng, H., & Anderson, H. (2022). Merging collaborative-dialogic practice within the culture of an internet technology (IT) company: Its evolution told through a collection of story fragments. In H. Anderson & D. R. Gehart (Eds.), *Collaborative-dialogic practice: Relationships and conversations that make a difference across contexts and cultures* (pp. 187-199). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781003156260>
12. Guerrero-Topete, H. E., Joel, L. G., Gómez-González, M. N., Ruiz-Alanis, R. V., & Lima-Sánchez, D. N. (2022). Depersonalization in the emergency service: Frequency of professional burnout. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*, 2(5), 392-401.
<https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v2-i5-12>
13. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, nueva edición, cuarto trimestre 2022. Comunicado de prensa. <https://www.inegi.org.mx>
14. Ivancevic, S., & Ivanovic, T. (2022). Burnout syndrome. En D. Buhalis (Ed.), *Encyclopedia of tourism management and marketing* (pp. 385–387). Edward Elgar Publishing.
<https://doi.org/10.4337/9781800377486>
15. Lara, R. M. M., Jiménez, B. M., Muñoz, A. R., Benadero, M. E. M., & Viveros, G. R. O. (2008). Análisis factorial confirmatorio del MBI-HSS en una muestra de psicólogos mexicanos. *Psicología y Salud*, 18(1), 107-116. <https://doi.org/10.25009/pys.v18i1.681>
16. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
17. Mardones Spano, P. (2023). El dialogismo a la luz del enunciado en el pensamiento de Mijaíl Bajtín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9482-9489.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5143
18. México. Congreso de la Unión. Cámara de Diputados. (2014). *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*. Diario Oficial de la Federación.

19. Moyles, J., Adams, S., & Musgrove, A. (2002). Using reflective dialogues as a tool for engaging with challenges of defining effective pedagogy. *Early Child Development and Care*, 172(5), 463–478.
<https://doi.org/10.1080/03004430214551>
20. Organización Internacional del Trabajo. (2019). ILOSTAT database. Recuperado de <https://ilostat.ilo.org>
21. Rábago Ávila, M. R., Pérez, L. L. M., Ocampo, H. F. P., Bernal, V. M. G., & Guerrero, F. H. (2023). Narrativa de la experiencia docente en la educación superior ante la presencia de síntomas del burnout en el estado de Nayarit. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11(1).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3737>
22. Shankar, P. S. (2023). Burnout syndrome. *RGUHS Journal of Medical Sciences*, 13(3), Art. 10.
https://doi.org/10.26463/rjms.13_3_10
23. Seikkula, J., & Arnkil, T. E. (2022). *Offener Dialog*. Verlag Barbara Budrich.
<https://doi.org/10.5771/9783966051651>
24. Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279.
<https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
25. Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
26. Valencia, D. G., Sinche, D. A. C., & Cruz, V. K. P. (2021). Síndrome de burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19. *Revista Scientific*, 6(21), 144-162. Recuperado de [Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19 - Dialnet \(unirioja.es\)](https://unirioja.es/Sintrome-de-Burnout-en-personal-de-salud-que-brinda-atencion-a-pacientes-con-COVID-19-Dialnet)

27. Yslado Méndez, R. M., Sánchez-Broncano, J., De La Cruz-Valdiviano, C., & Reynosa Navarro, E. (2023). Sociodemographic and work-related factors associated with burnout syndrome in healthcare professionals [Data set]. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10403640>
28. Yupari-Azabache, I. L., Diaz-Ortega, J. L., Azabache-Alvarado, K. A., & Bardales-Aguirre, L. B. (2022). Modelo logístico de factores asociados al síndrome de burnout en el personal de salud. *Enfermería Global*, 21(68), 144-171. <https://doi.org/10.6018/eglobal.512491>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Jesús Alejandro Cuevas White.** Maestro en Terapia Sistémica. México. Correo electrónico: Alfawhite05@gmail.com
2. **Diana Pérez Pimienta.** Doctorado en Psicología. Universidad Autónoma de Nayarit, coordinadora de la Maestría en Terapia Sistémica. México. Correo electrónico: diana.perez@uan.edu.mx
3. **Salvador Ruiz Bernés.** Doctorado en Ciencias Naturales y Biopsicosociales. Unidad Académica de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nayarit, Docente y Coordinador del Departamento de Educación Continua. México. Correo electrónico: salvador@uan.edu.mx

RECIBIDO: 11 de febrero del 2025.

APROBADO: 13 de marzo del 2025.