

# Síndrome de Burnout: El quehacer del servidor público en la atención de usuarios

---

**Mtra. Rocío Daniela Ramírez Montalvo**  
Dirección General de Orientación y Gestión



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Dirección General de Orientación y Gestión



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Atender las inconformidades e iniciar quejas de los usuarios de los servicios médicos, con base en las atribuciones y competencias conferidas a la CONAMED, con el fin de dar certeza jurídica en el proceso arbitral y, en caso de incompetencia de esta Comisión, brindar la orientación canalizándolo a la Dependencia correspondiente, o bien, la asesoría para cumplimentar los requisitos para la admisión

# Dirección General de Orientación y Gestión



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Asesoría

Orientación

Gestión  
inmediata

Queja

# Atención a personas usuarias y personas promoventes



Pacientes hospitalizados



Pérdida de algún órgano,  
extremidad o la función



Pérdida de un familiar o ser querido



Personas diagnosticadas con  
enfermedades psiquiátricas



Personas adultas mayores



Personas de la comunidad  
LGBTTIQ+



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# ¿Qué es el Síndrome de Burnout?

---



# Definición



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Es un conjunto de síntomas divididos en tres dimensiones:

- a) agotamiento o **desgaste emocional**;
- b) cinismo o **despersonalización**, y
- c) la baja realización personal o **insatisfacción de logro**

(Maslach y Jackson, 1986; Saborio e Hidalgo, 2015)

# Definición



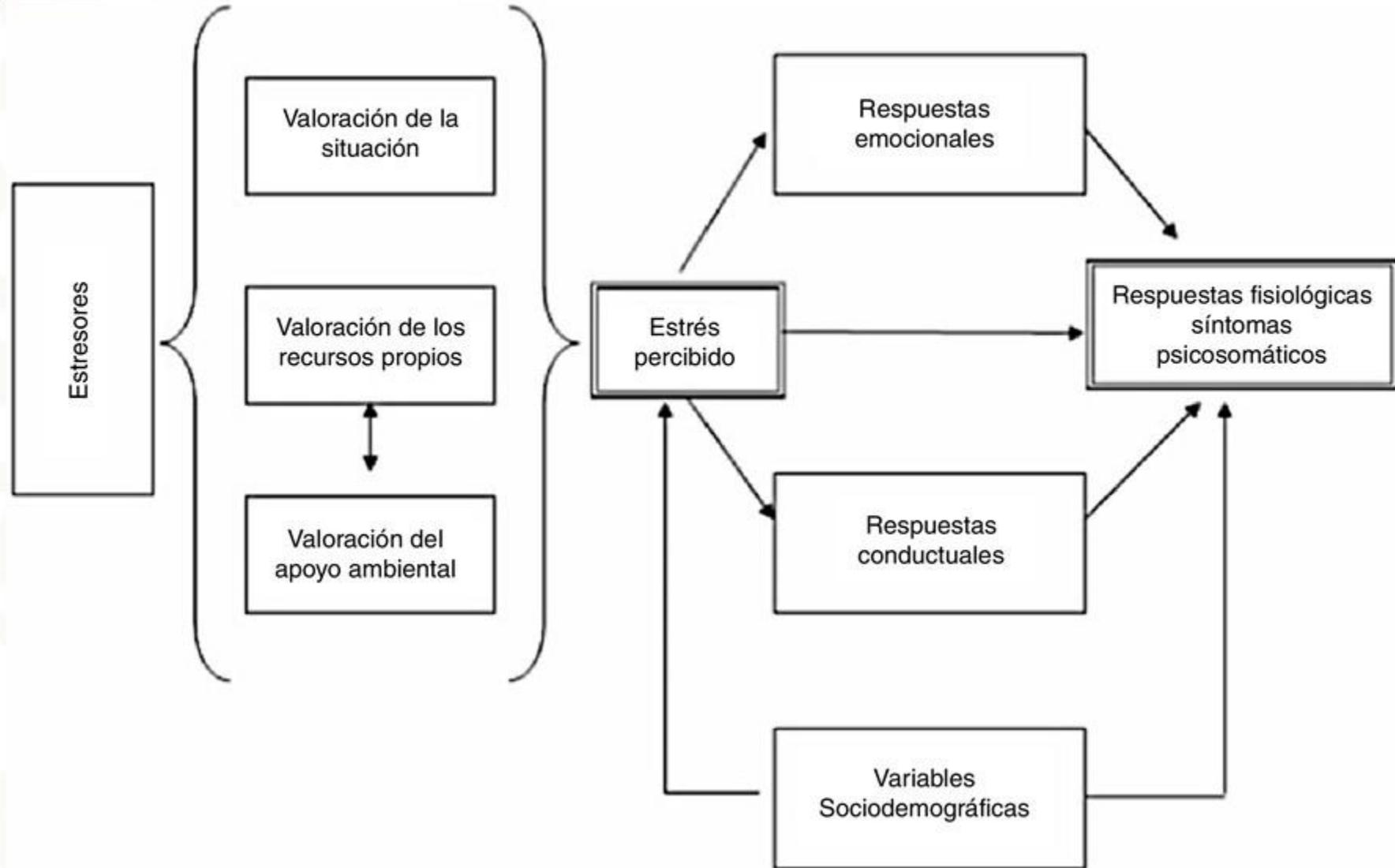
Es un síndrome resultado del estrés crónico laboral. Se caracteriza por tres dimensiones:

# Definición



- 1) falta de energía o **agotamiento**;
- 2) aumento de la **distancia mental** con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y
- 3) una sensación de **ineficacia** y falta de realización.

# Estrés



# Burnout en el Servidor Público

Ofrecer un servicio a la **comunidad** como muestra de acompañamiento y orientación al usuario, constituyéndose esta idea desde una perspectiva en donde se considera que las organizaciones de administración pública en general **deben ofrecer el mejor servicio hacia la sociedad.**



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Síntomas del Burnout o Síndrome de Desgaste Ocupacional

---



# Síntomas



- Agotamiento emocional
- Hostilidad
- Irritabilidad
- Dificultad para la expresión y el control emocional
- Impaciencia
- Ansiedad
- Depresión

(Lovo, 2021)

# Síntomas

- Pérdida de significado y de valores
- Desorientación cognitiva
- Desaparición de expectativas
- Modificación del autoconcepto
- Pérdida de la creatividad
- Cinismo y criticismo aumentado
- Distracción

# Síntomas



- Ausentismo
- Dejar de lado las responsabilidades
- Autosabotaje
- Desorganización
- No toma de decisiones
- Abuso de sustancias

(Lovo, 2021)

# Síntomas

- Jaquecas
- Taquicardia, hipertensión
- Problemas estomacales
- Insomnio
- Infecciones frecuentes
- Alteraciones menstruales
- Fatiga crónica
- Lumbalgias, cervicalgías



(Lovo, 2021)



# Factores asociados al Burnout

---



**Factores  
individuales**

**Relaciones  
interperso-  
nales**

**Nivel  
organizacio-  
nal**

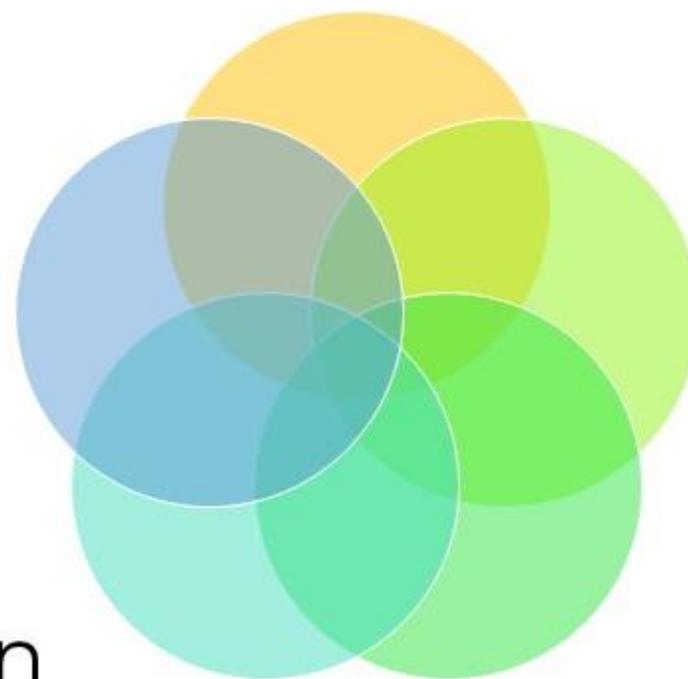
**Entorno  
social**

# Factores individuales

Edad

Número de Hijos

Estado Civil



Profesión

Sexo

# Contenido del trabajo



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Ambiente  
y equipo  
de trabajo

Diseño de  
la tarea

Lugar de  
trabajo

Horario  
de trabajo

# Contexto del trabajo



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



(International Labour Organization, 2016)



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Impacto del Burnout en el lugar de trabajo

---





# NOM-035- STPS-2018

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Estrategias para la prevención y el afrentamiento

---



# Para los servidores públicos



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



Alimentación  
balanceada



Actividad física



Higiene del  
sueño

## Para los servidores públicos



Identificar el estado emocional



Pedir ayuda y delegar tareas



Evitar la interferencia con la vida personal



Contar un grupo de apoyo

# Gestión de tiempo

¿Cómo se  
esta  
utilizando  
el tiempo?

Anticipar y  
prevenir

Definir  
plazos  
(realistas)

Agrupar  
tareas

Establecer  
prioridades

# Gestión de tiempo

## Reglas para comenzar la jornada

- Comenzar el día de manera positiva
- Desayunar adecuadamente
- Acudir al trabajo sin prisas
- Comenzar la jornada laboral puntualmente
- Planificar las actividades diarias

## Reglas para el transcurso de la jornada

- Agendar reuniones, llamadas telefónicas
- Dividir las actividades de acuerdo a los plazos
- Realizar solo una actividad a la vez
- Gestionar interrupciones

## Reglas para el final de la jornada

- Planificar el día siguiente
- Ponerse una meta por día
- Evitar hablar de cuestiones relacionadas del trabajo fuera de él

# La matriz de Eisenhower

Urgente e  
Importante

No urgente e  
importante

Urgente y no  
importante

No urgente y  
no  
importante

# Para el lugar de trabajo

## Directivos

- Definir objetivos de trabajos realistas
- Claridad en los roles (líneas de autoridad y responsabilidad)
- Fortalecimiento de las habilidades

## Recursos humanos

- Seguridad laboral
- Oportunidades de crecimiento
- Estrategias de identificación, prevención y tratamiento del estrés laboral
- Fomentar el desarrollo profesional

## Para el lugar de trabajo

- Control
- Carga de trabajo
- Apoyo social
- Trabajo por habilidades
- Educación y capacitación
- Transparencia y justicia
- Ambiente físico de trabajo

# Protocolo para la atención de usuarios que presenten inconformidades

Contribuir en el ejercicio pleno del derecho a la salud proporcionando a la población usuaria, asesoría, orientación legal, gestión médica y **contención psicológica**, con enfoque diferenciado de acuerdo a sus características personales, mediante el establecimiento de criterios orientadores y acciones específicas, **que permitan la regulación emocional al manifestar sus inconformidades en la prestación de servicios de atención médica**, en cualquier etapa del proceso arbitral de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.



El síndrome de  
Burnout o  
Síndrome de  
Desgaste  
Ocupacional es  
psicosocial.



# Bibliografía

- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresaria*, 160, <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- International Labour Organization. (2016). *Workplace Stress*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466547.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf)
- Juárez-García, A., Álvaro J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2), 159-176. Recuperado en 21 de febrero de 2024, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=50185-33252014000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50185-33252014000200010&lng=es&tlng=es).
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 70: 110-120, <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez, I., Chinchay, S., Zabala, A. & Luján-Vera, P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII, 3. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2a.ed.)* Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019/2021). *Clasificación Internacional de Enfermedades, undécima revisión (CIE-11)*, <https://icd.who.int/browse11>. Licencia de Creative Commons Attribution-NoDerivatives 3.0 IGO (CC BY-ND 3.0 IGO).
- Reverón, N. (2015). *La gestión del tiempo*. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf>.
- Saborio, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved February 21, 2024, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-)
- Secretaría del Desarrollo Social. (Sin fecha). *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (síndrome del burnout)*. [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex\\_meta5\\_2011.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex_meta5_2011.pdf)
- Singh R, Volner K, Marlowe D. Provider Burnout. [Updated 2023 Jun 12]. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2024 Jan-. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK538330/>



¡Gracias!



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO