

# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos  
**Maestría en Derechos Humanos y Paz**



## **Salud mental en ambientes laborales complejos**

---

**TRABAJO RECEPCIONAL** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRA EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ**  
Presenta: **TANIA QUETZALY MARTÍNEZ RAMOS**

Director: **ADRIANA GONZÁLEZ ARIAS**

Codirector: **MARÍA PATRICIA GONZÁLEZ CHÁVEZ**

Tlaquepaque, Jalisco. 28 de noviembre del 2025

# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos  
**Maestría en Derechos Humanos y Paz**



## **Salud mental en ambientes laborales complejos**

---

**TRABAJO RECEPCIONAL** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRA EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ**  
Presenta: **TANIA QUETZALY MARTÍNEZ RAMOS**

Director: **ADRIANA GONZÁLEZ ARIAS**

Codirector: **MARÍA PATRICIA GONZÁLEZ CHÁVEZ**

Tlaquepaque, Jalisco. 28 de noviembre del 2025

## DICTAMEN

En Tlaquepaque, Jalisco a las **18:41** horas del día 27 de noviembre de 2025, se reunieron las integrantes con carácter de:

Profesor tutora: Dra. Adriana González Arias

Asesora: Dra. María Patricia González Chávez

Para proceder a efectuar el coloquio de presentación del Trabajo de Obtención de Grado de:

**Tania Quetzaly Martínez Ramos**

Quien presentó el trabajo con el tema:

*Salud mental en ambientes laborales complejos*

La tutora/o como el asesor/a después de deliberar entre sí, resolvieron declararla como:

- Aprobada/o
- Aprobada/o condicionada a las correcciones solicitadas (X)**
- Reprobada/o



Dra. Adriana González Arias



[M. Patricia González Chávez \[3 dic. 2025 17:20:24 CST\]](#)

Dra. María Patricia González Chávez

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y los sacrificios que hicieron para que hoy pudiera llegar hasta aquí.

Este logro también es suyo, porque en cada paso siempre estuvieron conmigo.

Con todo mi amor y gratitud.

## **Resumen (abstract)**

La presente investigación analiza las afectaciones a la salud mental de servidores públicos del estado de Jalisco que trabajan en ambientes laborales complejos vinculados con la atención a víctimas del delito de desaparición de personas. El problema central radica en la sobrecarga emocional, la alta demanda laboral y la ausencia de políticas institucionales de autocuidado y acompañamiento psicosocial, condiciones que vulneran el derecho humano al trabajo en condiciones dignas y afectan la calidad de vida de quienes desempeñan estas funciones. A pesar de la gravedad del contexto, las consecuencias psicosociales en este sector han sido escasamente documentadas.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas como instrumento de recolección de información. Se aplicó un muestreo intencionado a seis personas profesionistas que trabajan o han trabajado en instituciones públicas de Jalisco encargadas de la búsqueda, atención y acompañamiento a víctimas de desaparición. Las entrevistas permitieron explorar las condiciones laborales, las experiencias emocionales, los efectos en la salud física y mental, así como las estrategias de afrontamiento y autocuidado de las personas participantes. El análisis de los datos se realizó de manera inductiva, identificando patrones y categorías relevantes a partir de los relatos.

Los hallazgos evidencian la presencia de afectaciones significativas como estrés crónico, agotamiento emocional, ansiedad, desgaste por empatía y síndrome de burnout, así como impactos negativos en la vida personal y familiar de los servidores públicos. Asimismo, se identificó la ausencia de programas institucionales de prevención y atención a la salud mental laboral, lo que incrementa el riesgo de revictimización y deteriora la capacidad de respuesta institucional. En conclusión, el estudio confirma que las condiciones laborales actuales afectan de manera directa la salud mental de los servidores públicos, lo que subraya la urgencia de implementar políticas públicas integrales que garanticen el trabajo en condiciones dignas y la protección de la salud mental en contextos de violencia estructural.

- Palabras clave: Derechos laborales, desgaste laboral, salud mental

## Índice

Introducción	10
Capítulo 1. Contexto, Problemática y Fundamentos para el Estudio de las Afectaciones a la Salud Mental en Servidores Públicos de Jalisco	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Contexto de la problemática	15
1.3 Preguntas de investigación	19
1.4 Objetivos de investigación	19
1.5 Supuesto	20
1.6 Justificación de pertenencia	20
1.7 Estrategia metodológica	23
1.8 Instrumento de recolección de información	25
Capítulo 2 Marco teórico-conceptual y marco normativo	30
2.1 Derecho humano al trabajo en condiciones dignas	32
2.2 Marco normativo	33
2.2.1 Riesgos y desafíos en el ámbito nacional y en Jalisco	39
2.3 Enfoque psicosocial	40
2.3.1 Revictimización	44
2.4 Autocuidado	44
2.5 Ética de autocuidado	45
2.6 Empatía	46

2.7 Salud laboral	47
2.7.1 Afectaciones a la salud	48
2.7.1.1 Síndrome de Burnout	48
2.7.1.2 Síndrome de Desgaste por Empatía	50
Capítulo 3 Presentación de resultados	
3.1 Resultados	53
3.2 Condiciones laborales	58
Conclusiones generales	81
Referencias	84
Anexos	97

## Índice de anexos

Anexo A. Figura 1. Estructura del instrumento utilizado	97
Anexo B. Figura 2. Mapa conceptual sobre los temas del marco teórico-conceptual-normativo	98
Anexo C. Tabla 1. Tabla comparativa sobre normativa internacional	98
Anexo D. Tabla 2. Datos generales de las entrevistadas	99
Anexo E. Tabla 3. Sintomatología de las entrevistadas	100
Anexo F. Instrumento: Estrategia de entrevista para investigación	102
Anexo G. Consentimiento informado para participación en una entrevista de investigación	

## **Introducción**

En las últimas décadas, México ha enfrentado una profunda crisis en materia de derechos humanos derivada del incremento sostenido de la violencia y, particularmente, del fenómeno de la desaparición de personas. Esta problemática ha generado no solo graves afectaciones para las víctimas directas y sus familias, sino también una presión significativa sobre las instituciones públicas encargadas de atender estos casos. En estados como Jalisco, donde el número de personas desaparecidas se encuentra entre los más altos del país, los servidores públicos que participan en la búsqueda, atención y acompañamiento de víctimas desempeñan su labor en contextos caracterizados por alta complejidad social, emocional e institucional.

En las últimas décadas, México ha enfrentado una profunda crisis en materia de derechos humanos derivada del incremento sostenido de la violencia y, particularmente, del fenómeno de la desaparición de personas. Esta problemática ha generado no solo graves afectaciones para las víctimas directas y sus familias, sino también una presión significativa sobre las instituciones públicas encargadas de atender estos casos. En estados como Jalisco, donde el número de personas desaparecidas se encuentra entre los más altos del país, los servidores públicos que participan en la búsqueda, atención y acompañamiento de víctimas desempeñan su labor en contextos caracterizados por alta complejidad social, emocional e institucional.

A pesar de la relevancia de este fenómeno, las afectaciones psicosociales que experimentan los servidores públicos en el contexto de la atención a víctimas de desaparición han sido poco documentadas en México, y particularmente en el estado de Jalisco. Esta ausencia de información limita la posibilidad de diseñar políticas institucionales que garanticen condiciones laborales dignas y mecanismos efectivos de protección de la salud mental para quienes trabajan en primera línea frente a esta crisis humanitaria

En este marco, la presente investigación tiene como objetivo analizar las afectaciones a la salud mental que experimentan servidores públicos que trabajan o han trabajado en

instituciones del estado de Jalisco vinculadas con la atención a víctimas del delito de desaparición de personas. A través de un enfoque cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas, el estudio busca comprender las condiciones laborales en las que se desarrolla este trabajo, las experiencias emocionales asociadas al mismo y las estrategias de afrontamiento que las personas implementan para enfrentar el desgaste derivado de su labor.

La relevancia de este estudio radica en visibilizar una problemática que, aunque presente en la práctica cotidiana de las instituciones públicas, ha permanecido en gran medida fuera del debate académico y de la agenda de políticas públicas. Comprender las afectaciones a la salud mental de quienes trabajan en la atención a víctimas resulta fundamental para fortalecer la capacidad institucional del Estado, garantizar el derecho humano al trabajo en condiciones dignas y promover entornos laborales que protejan la integridad física y emocional de los servidores públicos.

De esta manera, el presente trabajo busca contribuir al análisis de la relación entre salud mental, trabajo en contextos de violencia y derechos humanos, aportando evidencia que permita avanzar hacia la construcción de instituciones más sensibles, humanas y capaces de responder de manera integral a la crisis de desapariciones en México.

## **Capítulo 1 Contexto, Problemática y Fundamentos para el Estudio de las Afectaciones a la Salud Mental en Servidores Públicos de Jalisco**

En los últimos años, la crisis de violencia y desapariciones en México ha configurado un escenario particularmente complejo para las instituciones públicas encargadas de atender a las víctimas. En el estado de Jalisco —una de las entidades con mayor número de personas desaparecidas en el país—, los servidores públicos que laboran en áreas relacionadas con la búsqueda, atención y acompañamiento de familiares enfrentan condiciones laborales de alta exigencia emocional, física y psicológica.

El trabajo cotidiano con víctimas de desaparición implica una exposición constante al dolor, la frustración y la revictimización de las familias, así como a limitaciones institucionales que obstaculizan la respuesta estatal. Estas dinámicas no solo impactan en la eficacia institucional, sino que generan un riesgo elevado para la salud mental de los funcionarios, quienes pueden desarrollar síntomas de estrés crónico, ansiedad, depresión, desgaste por empatía o síndrome de burnout.

Si bien existen avances normativos como la Ley General en Materia de Desaparición y las disposiciones en materia de salud laboral, aún son incipientes los estudios que visibilizan las consecuencias psicosociales que experimentan los servidores públicos en este contexto. Analizar dichas afectaciones resulta crucial no solo para garantizar los derechos laborales y de salud de quienes desempeñan estas funciones, sino también para fortalecer la capacidad institucional del Estado en la atención a uno de los problemas más graves de derechos humanos en México.

En este marco, la presente investigación busca examinar las principales afectaciones a la salud mental que enfrentan los servidores públicos de Jalisco que trabajan en condiciones laborales complejas vinculadas con la atención a víctimas de desaparición, identificando factores de riesgo, implicaciones institucionales y posibles líneas de acción para la protección integral de estos trabajadores.

La carga laboral que el día de hoy enfrentan estos trabajadores ha causado que su salud esté yendo en detrimento aunado a la falta de programas de autocuidado y políticas

públicas que protejan la salud de estas personas. Es por esto por lo que el presente trabajo de investigación quiere centrarse en visibilizar un fenómeno, del que nadie habla y que se intuye puede ser una de las razones por las que no se ha puesto en la agenda política, se mencionaran cuáles pueden ser algunos de los padecimientos más comunes que llegan a presentar los servidores públicos que tienen contacto con víctimas de delitos de lesa humanidad como lo es la desaparición de personas, así como también se mostrarán los resultados de las entrevistas realizadas a nuestro sujeto de investigación.

El presente Trabajo de Obtención de Grado se estructura en tres capítulos que permiten abordar de manera ordenada y analítica el fenómeno de las afectaciones a la salud mental en servidores públicos que trabajan en ambientes laborales complejos vinculados con la atención a víctimas de desaparición en Jalisco. Cada capítulo cumple una función específica dentro del proceso de investigación, articulando el problema, los fundamentos teóricos y los hallazgos obtenidos.

El Capítulo 1 desarrolla el planteamiento general del problema, así como el contexto social e institucional en el que surge. Incluye las preguntas y objetivos de investigación, el supuesto central y la justificación de pertinencia social, académica e institucional. Además, describe la estrategia metodológica utilizada, basada en un enfoque cualitativo, y presenta el instrumento de recolección de información seleccionado para comprender las experiencias de las personas entrevistadas.

El Capítulo 2 contiene el marco teórico que sustenta el análisis. En él se abordan conceptos clave como el derecho humano al trabajo en condiciones dignas, los marcos normativos nacionales e internacionales, el enfoque psicosocial, la revictimización, el autocuidado y la ética de cuidado, entre otros. Este capítulo permite comprender las afectaciones psicosociales vinculadas al tipo de trabajo que realizan los servidores públicos y ofrece las bases conceptuales para interpretar los resultados de la investigación.

Finalmente, el Capítulo 3 presenta los resultados derivados de las entrevistas semiestructuradas realizadas a personas que actualmente laboran —o que han laborado— en instituciones encargadas de atender la desaparición de personas en Jalisco. Este apartado expone las principales afectaciones físicas y emocionales identificadas, así como las experiencias, percepciones y estrategias de afrontamiento de los participantes, permitiendo una aproximación integral al fenómeno estudiado.

Con esta estructura, el documento avanza de lo general a lo particular, articulando el contexto, el análisis conceptual y la evidencia empírica necesaria para comprender y visibilizar las condiciones laborales y de salud mental de los servidores públicos que enfrentan diariamente una de las problemáticas más graves de derechos humanos en México.

### **1.1 Planteamiento del problema**

La crisis de desapariciones en México ha generado una sobrecarga estructural en las instituciones públicas responsables de la búsqueda, atención y acompañamiento a las víctimas. En entidades como Jalisco, que concentra uno de los mayores números de personas desaparecidas del país, los servidores públicos se encuentran en la primera línea de respuesta ante una problemática de enorme complejidad social y emocional (Comisión Nacional de Búsqueda, 2023). Sin embargo, el impacto que estas condiciones laborales tienen sobre su salud mental ha sido escasamente documentado y atendido por las políticas públicas actuales.

El ejercicio cotidiano de funciones vinculadas con la atención a víctimas expone a los trabajadores a una constante confrontación con el sufrimiento, la impotencia y la frustración de los familiares, así como con la falta de recursos institucionales suficientes para responder adecuadamente (ONU-DH, 2022). Esta combinación de factores produce un entorno laboral de alta tensión emocional, en el que los funcionarios pueden desarrollar cuadros de estrés crónico, ansiedad, depresión, desgaste emocional y síndrome de burnout (Maslach & Leiter, 2016; García-López, 2020). Pese a que el marco normativo nacional reconoce el derecho a la salud laboral —como la Ley Federal del

Trabajo y la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas—, en la práctica no se han implementado mecanismos eficaces de prevención, acompañamiento psicológico ni programas de autocuidado institucional (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2023).

La falta de atención a estas afectaciones no solo vulnera los derechos laborales y humanos de los servidores públicos, sino que también debilita la capacidad del Estado para garantizar una atención integral y sostenida a las víctimas de desaparición (Human Rights Watch, 2023). En consecuencia, se configura un círculo de desgaste institucional, en el que la sobrecarga emocional de los trabajadores repercute directamente en la calidad del servicio público, la confianza ciudadana y la legitimidad de las instituciones de justicia y derechos humanos (Linos, E., Sciepora, B., & Schwartz, L., 2024).

Ante este panorama, surge la necesidad de comprender de manera sistemática las consecuencias psicosociales que enfrentan los servidores públicos que trabajan con víctimas de desaparición en Jalisco. La escasez de estudios empíricos y diagnósticos especializados sobre su bienestar emocional dificulta la formulación de políticas efectivas que fortalezcan la salud mental laboral dentro del sector público (Pinto Cordón, 2022).

## **1.2 Contexto de la problemática**

En este momento de la historia de México, se ha complejizado, en temas de seguridad, vivir en Jalisco, poder habitar un estado en el que uno de los cárteles del narcotráfico más fuertes del país, está instalado hasta sus entrañas y ha dejado estragos en la forma en la que las personas vivimos nuestro día a día. Según Melissa Galván (2024), en México aumentaron 155% el número de personas desaparecidas en los últimos diez años, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional de Búsqueda. Un crecimiento que está volviendo imposible mantener la paz y tranquilidad en la sociedad debido a la cantidad de incidencia cada vez más grande.

Al ser conscientes de esta situación, existen personas con la intención de generar un cambio en el abordaje de esta problemática, cuando se tiene el deseo de realizarse y ejercer alguna profesión con la que siente afinidad y vocación, se buscan lugares en los

que uno se sienta identificado y donde se espera pueda desarrollarse profesionalmente y que, a su vez, esto genere un legado para la sociedad en su ámbito.

Es el caso de las profesiones inclinadas hacia las ciencias sociales, en el que los profesionistas que han decidido dedicar su vida hacia el servicio público, se acercan a las instituciones gubernamentales enfocadas en crear una mejor sociedad. Y específicamente por el momento tan crítico que se vive en temas de seguridad; es que el delito de desaparición ha cobrado auge desde el último sexenio.

En Jalisco, la situación no mejora ni un poco, según Carmen Chinas Salazar (s/f) ya indicaba que esta entidad federativa forma parte de los cinco estados del país que concentran 50% de los desaparecidos a nivel nacional, problemática que rebasa las legislaciones que se han intentado implementar, además de que para Rosa María Rosas Villicaña (2020), resulta insensible el ver la problemática únicamente como cifras. En respuesta a esto, el gobierno estatal ha intentado atender la creciente demanda desde diferentes ángulos.

Enrique Alfaro (2022, mayo 24) en el programa de “Reforzamiento de la Estrategia Estatal de Búsqueda 2022-2024”, ha proyectado un fortalecimiento para aquellas instituciones que se dedican a atender este delito. Se indica que ha aumentado en 9.9% el presupuesto en comparación a sus inicios de implementación en el 2020. Las cuatro dependencias que tiene el estado para brindar la atención a las desapariciones son: la Comisión de Búsqueda de Personas de Jalisco, la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, el Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses (IJCF) y la Fiscalía Especial en Personas Desaparecidas (FEPD). Al cierre del año 2020, la institución que más presupuesto había recibido fue el IJCF con 363,200,212, seguido por la FEPD con 119,690, 236 pesos.

La crisis de desapariciones en México representa uno de los desafíos más graves en materia de derechos humanos. Según el Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas (RNPDO), hasta 2024 se contabilizan más de 114,000 personas desaparecidas en el país, de las cuales una proporción significativa corresponde al estado de Jalisco, que concentra el mayor número de casos a nivel nacional (Comisión

Nacional de Búsqueda, 2024). Esta situación ha generado una enorme presión sobre las instituciones encargadas de la búsqueda, atención a familiares y acceso a la justicia.

Los servidores públicos que trabajan en estas áreas enfrentan un contexto laboral caracterizado por altas demandas emocionales, precariedad institucional y exposición constante al dolor de las víctimas. Diversos estudios muestran que los profesionales que trabajan en escenarios de violencia y violaciones graves a derechos humanos presentan altos niveles de estrés postraumático, desgaste por empatía y síndrome de burnout (Figley, 2012; Pérez-Sales, 2016). En el caso de México, investigaciones recientes han documentado que los funcionarios vinculados a la atención de víctimas enfrentan afectaciones psicológicas similares a las de los familiares con quienes interactúan, lo que incrementa la vulnerabilidad psicosocial (González-Romero & Robledo, 2021).

A pesar de la existencia de marcos normativos como la Ley General de Salud Mental y la Ley General en Materia de Desaparición de Personas, las políticas de protección psicosocial para los servidores públicos siguen siendo limitadas, y en la práctica no existen protocolos claros ni programas de acompañamiento psicológico sistemático (Human Rights Watch, 2023). Esto provoca un círculo de desgaste institucional: a medida que el personal sufre afectaciones emocionales, disminuye su capacidad de respuesta, se incrementa la rotación laboral y, en consecuencia, se debilita la confianza de las víctimas en las instituciones.

Por lo tanto, surge la necesidad de visibilizar y analizar las afectaciones a la salud mental de los servidores públicos en Jalisco que trabajan con víctimas de desaparición, pues comprender la magnitud y características de este fenómeno es un paso indispensable para diseñar estrategias de prevención, acompañamiento y fortalecimiento institucional.

Al buscar información pública al respecto de las consecuencias a nivel salud física y mental de los profesionistas que atienden y acompañan a las personas que acuden a las instituciones públicas, no se pudo localizar datos o registros, lo que deja en relieve la poca visibilización que existe sobre el tema y que abona al objetivo principal de este trabajo.

Todo esto crea las condiciones para que los profesionales que tratan con víctimas del delito de desaparición puedan padecer múltiples afectaciones en su salud mental, así como trauma vicario, síndrome de burnout, síndrome de desgaste por empatía, entre otros. Siguiendo ese orden, se entiende para Miranda et al. (2022), como trauma vicario el trauma indirecto o secundario que afecta a la persona profesional a nivel emocional, psicológico, mental y físico, ocasionado por la interacción empática que se establece durante el proceso de atención a alguna persona que ha tenido experiencias dolorosas.

Por su parte el burnout se ha conceptualizado por Jesica Álvarez Solares (2019), como el síndrome que se presenta en el ámbito laboral, comúnmente en trabajos dedicados a la atención a personas, entre algunas de las afectaciones, se mencionan el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo, desapego por el trabajo, sensación de ineficacia y falta de logros. Similar en algunos factores al síndrome de desgaste por empatía, explicado por el Gobierno del Estado de México (2013), como la fase avanzada del estrés causado por condiciones laborales, específicamente encuentra alta incidencia cuando existe una relación directa con personas en situación de vulnerabilidad, adicionalmente a una sensación de vacío y desesperanza.

Estos padecimientos se perciben en una progresiva pérdida de energía y desmotivación, un nivel de sensibilidad bajo, así como menos comprensivos, con un trato distanciado aunado a algunos síntomas de trastornos de ansiedad y depresión, incluso manifestando baja tolerancia, resentimiento y agresividad con las personas a quienes se les atiende. También refiere que las personas que trabajan en el área de la atención a víctimas de violencia presentan una intensidad cualitativamente superior (Gobierno del Estado de México, 2013).

No se ha encontrado ningún registro sobre capacitaciones o programas de autocuidado dirigido a los profesionistas que realizan este trabajo, lo que agrava la problemática de la falta de medidas de prevención de parte del Estado, ya que se capacita para desarrollar su trabajo desde un enfoque humano, pero se olvida de la parte de que las personas que lo realizan, también lo son. Y este espacio en blanco, da lugar a que la carga laboral y la mala gestión de los estilos de afrontamiento, lleguen a afectar la salud física y mental,

que de manera sistemática llega a afectar la calidad de acompañamiento y atención que se les brinda a las víctimas. Una persona que se encuentre con graves afectaciones en su salud física, con cansancio o sin haber cubierto alguna de las necesidades básicas de cualquier ser humano, va a repercutir en el desempeño de quien sea.

La despersonalización que ocasiona el síndrome de desgaste profesional, o Burnout, puede llegar a incurrir en revictimización a quienes se atiende y que de ninguna manera se relaciona con la calidad o capacidad del profesionista, sino con un mecanismo de defensa para evitar sentimientos fuertes de frustración, ante una situación que se ha vuelto insostenible. Este desgaste emocional ocasiona no solo esto, sino que, de manera sistemática, la calidad de la atención que se brinda a quien lo necesita disminuye, lo que puede generar una revictimización a causa del trato del profesionista, que puede volverse hostil. Ferrel et al. (2010), define el desgaste emocional como el sentimiento y creencia que gradualmente se generaliza de que el trabajo no merece la pena, que a nivel organizacional es imposible cambiar las cosas, de que la mejora personal y la institucional no vale la pena intentarlas, y, finalmente, la aparición de pensamientos sobre cambiar o abandonar el trabajo actual.

### **1.3 Preguntas de investigación**

Por lo tanto, se buscó conocer ¿cuáles son las afectaciones a nivel física y mental causadas por las condiciones laborales actuales de las personas que acompañan a las víctimas del delito de desaparición en Jalisco? además de saber ¿cómo lidian estas personas al ejercer su profesión, al mismo tiempo, que intentan coadyuvar en la construcción del tejido social? que se ha ido desintegrando a partir de la inmensa crisis de violencia. Así como aportar información al respecto a este campo en el que existen muchos registros vacíos y que es necesario llenar para la creación e implementación de estrategias institucionales.

### **1.4 Objetivo de investigación**

A partir de lo antes expuesto el principal objetivo de esta investigación es analizar las afectaciones de la salud mental que experimentan las personas que trabajan o han

trabajado en ambientes laborales complejos en Jalisco para aportar nueva información en un terreno poco documentado hasta el momento.

### **1.5 Supuesto**

Los servidores públicos del estado de Jalisco que trabajan en ambientes laborales complejos enfrentan altos niveles de desgaste emocional y afectaciones a su salud mental debido a la exposición constante al dolor y la frustración de las familias, así como a la falta de recursos institucionales, acompañamiento psicológico y políticas efectivas de autocuidado laboral.

Estas condiciones generan un deterioro progresivo en la salud mental de los trabajadores lo que evidencia la necesidad de fortalecer las políticas de salud mental y protección laboral dentro de las instituciones públicas encargadas de atender la crisis de desapariciones.

### **1.6 Justificación de pertinencia**

La desaparición de personas en México constituye una de las crisis humanitarias más graves de las últimas décadas. De acuerdo con el Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas (RNPDNO), hasta 2024 se reportan más de 114,000 casos, y Jalisco encabeza la lista como la entidad con mayor número de personas desaparecidas (Comisión Nacional de Búsqueda, 2024). Este escenario no solo refleja la violencia estructural y la ausencia de garantías de seguridad, sino que también ha colocado a los servidores públicos encargados de atender esta problemática en una situación de gran vulnerabilidad.

El personal que trabaja en fiscalías especializadas, comisiones de búsqueda y áreas de atención a víctimas enfrenta diariamente el dolor y la desesperación de las familias, quienes exigen respuestas rápidas y eficaces. Esta exposición constante al sufrimiento humano incrementa la probabilidad de desarrollar afectaciones psicológicas como ansiedad, depresión, estrés postraumático, fatiga por compasión y síndrome de burnout (Figley, 2012; Pérez-Sales, 2016). Reconocer y atender estos impactos es fundamental,

ya que no solo comprometen la salud y bienestar de los trabajadores, sino también la calidad del servicio que se brinda a las víctimas y a la sociedad en general.

En términos institucionales, el desgaste emocional de los servidores públicos repercute directamente en la eficacia y legitimidad del Estado. Como señalan González-Romero y Robledo (2021), cuando los funcionarios no cuentan con mecanismos adecuados de contención y apoyo psicosocial, tienden a desarrollar síntomas de fatiga y frustración que pueden derivar en baja productividad, ausentismo laboral o incluso renunciaciones.

La consecuencia es un círculo vicioso: la alta rotación de personal reduce la capacidad de respuesta de las instituciones, incrementa la desconfianza de las víctimas hacia el Estado y perpetúa la percepción de impunidad. Human Rights Watch (2023) ha documentado que, en México, las familias de desaparecidos enfrentan constantemente instituciones rebasadas, sin personal capacitado y con limitados recursos humanos. Por tanto, atender la salud mental de los funcionarios no es únicamente una cuestión de derechos laborales, sino también un requisito indispensable para fortalecer la capacidad institucional frente a la crisis de desapariciones.

Además, los marcos normativos vigentes —como la Ley General en Materia de Desaparición de Personas (2017) y la Ley General de Salud Mental (2022)— contemplan la obligación del Estado de garantizar condiciones dignas de trabajo y protección a quienes participan en la búsqueda y atención de víctimas. Sin embargo, en la práctica, estas disposiciones son insuficientes si no se traducen en protocolos claros, programas de capacitación y acompañamiento psicológico especializado.

Desde la perspectiva académica, este tema se ubica en la intersección entre los estudios de salud mental, trabajo en contextos de violencia y derechos humanos. A pesar de la abundante literatura sobre el impacto psicosocial en las víctimas, existe un vacío en el análisis de los efectos en los servidores públicos que atienden directamente a estas poblaciones.

La psicología social crítica ha demostrado que la exposición continua a narrativas de sufrimiento y violencia genera procesos de “traumatización vicaria” y “estrés traumático

secundario” en los profesionales de atención (Hernández-Wolfe, 2018). Sin embargo, en México y particularmente en Jalisco, aún no se ha documentado con suficiente profundidad cómo estas dinámicas afectan a los funcionarios del sistema de justicia y de atención a víctimas. Por ello, este estudio busca aportar evidencia empírica y conceptual que permita comprender estas experiencias desde un enfoque local y contextualizado.

Asimismo, la investigación contribuye al campo de la salud ocupacional, ya que plantea la necesidad de reconocer que los servidores públicos en contextos de violencia extrema enfrentan riesgos psicosociales equivalentes a los de personal humanitario en zonas de conflicto armado (Figley, 2012). Esta comparación resalta la urgencia de que la academia y las políticas públicas articulen esfuerzos para proteger a este sector laboral.

Finalmente, la relevancia práctica de esta investigación radica en su potencial para diseñar recomendaciones y políticas de intervención que fortalezcan tanto el bienestar del personal como la respuesta institucional frente a la crisis de desapariciones.

De igual manera, este estudio puede servir como insumo para organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el acompañamiento de víctimas, al visibilizar que la protección integral no se limita a las familias, sino que también incluye a quienes las atienden en nombre del Estado.

En este sentido, abordar las afectaciones a la salud mental de los servidores públicos en Jalisco no es únicamente un problema individual o sectorial, sino un asunto de interés público y de fortalecimiento democrático. Un Estado que no protege a sus funcionarios termina debilitando la confianza social, reproduciendo la violencia institucional y limitando su capacidad para garantizar justicia y reparación a las víctimas.

La investigación propuesta se justifica en múltiples niveles: en lo social, porque atiende una de las problemáticas más urgentes en derechos humanos; en lo institucional, porque busca fortalecer la capacidad del Estado en la atención a víctimas; en lo académico, porque llena un vacío en la literatura sobre salud mental ocupacional en contextos de violencia; y en lo práctico, porque orienta políticas públicas para mejorar las condiciones laborales y psicológicas de los servidores públicos.

En suma, estudiar las afectaciones a la salud mental de quienes trabajan con víctimas de desaparición en Jalisco permitirá no solo visibilizar una problemática silenciada, sino también aportar propuestas para construir instituciones más humanas, eficaces y resilientes frente a los retos actuales de la violencia en México.

Un trabajo como el servir a la sociedad de manera digna, no debería causar complicaciones de ningún tipo a quien lo realiza, así que es imperativo que las autoridades encargadas garanticen las condiciones laborales adecuadas para que las personas antes descritas puedan desempeñar sus funciones en un ambiente laboral que les permita desarrollarse profesionalmente sin que esto afecte de ninguna manera su integridad.

Una persona que se encuentre con graves afectaciones en su salud física, con cansancio o sin haber cubierto alguna de las necesidades básicas de cualquier ser humano, va a repercutir en el desempeño de quien sea.

### **1.7 Estrategia metodológica**

El presente Trabajo de Obtención de Grado tiene un análisis cualitativo. Para Patton (2022) una de las cualidades de las investigaciones de enfoque cualitativo tiene que ver con el número pequeño de casos seleccionados para representar el grupo de estudio, incluso suele ocurrir que se trabaja con un solo caso, la razón de esto se basa en la calidad de la información que se desea extraer. En el mismo sentido, Taylor y Bogdan (1987) conciben el enfoque cualitativo cómo la investigación que surge a partir de datos descriptivos, es decir, lo que una persona expresa acerca de un fenómeno en particular.

Suele ser inductiva, debido a que a partir de la información con la que se enfrenta, el investigador comienza a crear hipótesis, conceptos y se mantiene flexible ya que no se juzga en ningún momento la información obtenida, sino que se busca partir de un punto vagamente formulado.

Por lo que la unidad de análisis se centró en personas profesionistas que trabajan actualmente con víctimas de desaparición en Jalisco o que han trabajado directamente con esta población, considerando servidores públicos, que actualmente estén trabajando

en alguna institución pública que atienda el delito de desaparición de personas en Jalisco. Se contemplaron seis entrevistas, según la opinión de Taylor y Bogdan (1987) cuando la información que se obtiene ya no aporta ningún dato nuevo, se puede considerar suficiente.

Patton (2022) identifica diferentes estrategias para seleccionar el grupo de estudio, se pueden dividir entre: probabilístico aleatorio e intencionado, cada una tiene un propósito diferente, el probabilístico aleatorio aumenta la confianza de los resultados obtenidos, además de que permite generalizar. Por su parte, en el muestreo intencionado se selecciona de manera deliberada a las personas que se considera que puedan aportar información vasta y rica para el objetivo que se plantea desde el inicio. Para el presente estudio se optó por el muestreo intencionado mixto, utilizando el muestreo de intensidad, en virtud de que se buscó visibilizar los casos particulares con experiencias intensas de los efectos en la salud de los trabajadores con el objetivo de darle un peso significativo a la realidad que se presenta en los sujetos de estudio.

Para Marradi et al. (2007) se pueden tomar en cuenta aspectos como la homogeneidad/heterogeneidad de la población y variables demográficas para la creación de subgrupos. En el presente trabajo se dividieron los sujetos entre personal que actualmente siga trabajando en la institución y personal que haya trabajado al menos seis meses en el mismo lugar, pero sin distinción de edad o sexo.

Ponderando que las entrevistas sean realizadas en lugares de fácil acceso para los sujetos, se buscó alguna alternativa cerca a su lugar de trabajo, en vista a las limitaciones que esto simboliza, ya que según Marradi et al (2007) el discurso puede estar condicionado al lugar en el que se lleva a cabo la entrevista, se debe de contemplar que el entrevistado se sienta con completa comodidad para hablar del tema, se buscará realizar las entrevistas fuera de su horario laboral para que tampoco suponga un inconveniente para los sujetos.

Así también se prefirieron entrevistas que se puedan realizar a través de videollamada en caso de que los horarios entre el sujeto y la entrevistadora no puedan coincidir, en

ambos casos se grabaron las notas de voz para su posterior transcripción y vaciado. La temporalidad se realizó de manera sincrónica a partir de abril del 2025 debido a que se enfocó en las experiencias de los sujetos antes descritos en el presente con una duración límite a mayo del año 2025 para su posterior presentación de resultados.

El investigador comprende a los sujetos, el espacio y el tiempo como un todo unido que funciona de manera sistemática, sin reducirlo sólo a variables aisladas. Cuando se utilizan las entrevistas se prefiere una postura natural con el contexto para que los sujetos no se sientan invadidos y las preguntas puedan fluir con naturalidad sin limitarlo a un cuestionario de pregunta y respuesta.

Para Taylor y Bogdan (1987) es importante que el investigador no contamine los resultados de la investigación con creencias o juicios personales, como si fuera un lienzo en blanco y no se tuviera ninguna preconcepción de ningún fenómeno que se esté desarrollando frente a él. Así que, todas las experiencias obtenidas se consideran valiosas sin catalogarlas como buenas o malas. Dado a que el interés de este trabajo se centra en la percepción del estado de salud de las personas antes descritas a partir de su trabajo con víctimas derivadas de las condiciones laborales que actualmente tienen al ejercer su profesión se considera la elección más apropiada.

### **1.8 Instrumento de recolección de información**

Existen varias técnicas de investigación para el enfoque cualitativo, mismas que deben ser seleccionadas a partir de los propósitos que se tienen establecidos, considerando los recursos y limitaciones del investigador (Taylor y Bogdan, 1987) en el presente trabajo se utilizará la entrevista. La entrevista tiene muchos conceptos, pero Marradi et al. (2007) la definen como una conversación que tiene por objeto el conocer la opinión de una persona acerca de un tema determinado, asimismo la entrevista debe ser flexible y dinámica debido a que no buscan mantener un formato directivo por lo que se deberán adaptar al ritmo natural con las que se suscitan (Taylor y Bogdan, 1987).

Refiere Taylor y Bogdan (1987) que el entrevistador necesita tener las competencias suficientes para que los sujetos que están siendo entrevistados se sientan en confianza

y puedan abrirse a dar sus respuestas lo más honestas y completas que se pueda por lo que el papel del rapport es imprescindible.

Se aprovecharon las propias características de la entrevistadora para generar ese ambiente de confianza, tales como la cercanía que existe con los sujetos, la identificación que existe al estar inmersa en el mismo contexto del cual se preguntó y las habilidades propias de la psicología.

Marradi et al (2007) proponen tres categorías de entrevistas, las entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. Estos tres tipos de entrevistas dependen de la cantidad de libertad que se le da al sujeto que está siendo entrevistado para guiar la entrevista. Así mismo proponen el tipo de contacto entre el entrevistador y el entrevistado de forma virtualizada, es decir comunicación en tiempo real en el que se permite que ambas partes puedan verse cara a cara. Se dio preferencia a las entrevistas semiestructuradas en virtud de que se utilizó una guía de preguntas, pero con la disponibilidad para adaptarse al flujo del contenido de ésta.

Se preparó una guía de preguntas base para que ayude a las entrevistas a mantener el tema central de la investigación presente evitando que se vuelvan repetitivas y redundantes. Funcionó como un recordatorio de los temas a tratar (Marradi et al, 2007). Las entrevistas semiestructuradas permitirán recolectar información precisa sobre su experiencia trabajando con víctimas en las circunstancias presentes, su perspectiva acerca de la relevancia de su trabajo, así como su satisfacción al respecto. Además, se preguntó si han experimentado malestares físicos y/o emocionales, incluso si hay algún diagnóstico médico ocasionado a su actividad laboral. Se incluyeron preguntas sobre cómo manejan el cansancio, el estrés y el uso del tiempo libre.

Para el análisis de los datos explica Fernando Cornejo Hernández (2024, en prensa) que existen múltiples propuestas y modelos, que dependen del enfoque que el investigador quiera tomar para llevarlo a cabo. Cornejo Hernández, (2024, en prensa) concibe los datos cualitativos como la reducción de pensamientos o experiencias de las personas de quienes se extraen, pero por sí solos, estos datos no representan algo significativo sino

hasta después de que pueden ser accedidos por alguien más para alguna consulta. Ya que, al estar plasmados en papel, base electrónica o cualquier contenedor de audio, video o imagen, se convierten en información consolidada.

Pero por sí solos estos datos no logran dar propuestas ni respuestas a las interrogantes de las investigaciones, así que es necesario llevarlas al análisis. El análisis es entendido como la identificación de las partes de un todo, así como su comprensión de cómo se interrelacionan entre ellas para poder determinar si existe algún patrón o relación relevante con el tema que se está investigando (Cornejo Hernández, 2024, en prensa). En el mismo sentido, a partir de lo expresado por Cornejo Hernández (2024, en prensa) el análisis de datos cualitativo se debe de tomar un carácter inductivo, pues el investigador tiene la responsabilidad principal de “construir explicaciones que puedan ser generalizables” (p. 7).

Uno de los productos al realizar un análisis de datos es el lograr trascender la realidad que se está investigando, debido a que por el papel primario que ostenta el investigador debe adaptar los datos obtenidos para intentar explicar el fenómeno del que se habla, pero no sólo busca entender el fenómeno, sino que a partir de lo analizado pueda explicar fenómenos similares (Cornejo Hernández, 2024, en prensa).

Cornejo Hernández (2024, en prensa) señala que es de suma importancia que se mantenga presente que los intereses del investigador no deben ser ponderados sobre los de los sujetos por lo que puede ser necesario un ajuste que se adapte a las preguntas y los objetivos. Como ya se había mencionado antes no hay una receta particular para realizar el análisis por lo que conforme a lo que el investigador vaya observando, se pueden modificar algunas de las fases anteriormente mencionadas. Por lo que es recomendable que el investigador tome una postura flexible que le permita abordar diferentes enfoques si la misma investigación se lo requiere, además de que sea transparente en cuestión de que informe cómo concibe el conocimiento con el que inicia y cómo se va modificando de acuerdo con el propio avance que va teniendo (Cornejo Hernández, 2024, en prensa).

En todo momento se ponderó la protección de datos, así como de la identidad de los sujetos que desearon participar en la investigación. Se pidió la autorización a las personas para su participación a través de un consentimiento informado en el que se expliquen los motivos y posibles alcances del trabajo, así como también las medidas de seguridad que se tomaron para la protección de su identidad.

Se buscaron personas que actualmente trabajen, así como que hayan trabajado con anterioridad en la institución pública como mínimo por tres meses. Al exponer los resultados no se hizo ninguna diferenciación entre ambos grupos, además de que se les puso un seudónimo para salvaguardar su identidad, todo con el único propósito de que no les ocasione ningún inconveniente laboral ni personal, además de que estas consideraciones les permitieron sentirse con la confianza de exponer abiertamente sus experiencias sin miedo a represalia.

Uno de los principales aportes de relevancia social radica en poner en el mapa las afectaciones de salud que tienen las personas que trabajan en el servicio público que intentan coadyuvar en la reconstrucción del tejido social que se ha ido desintegrando a partir de la inmensa crisis de violencia y que debido a factores sociales y culturales se ha estigmatizado a este sector de la población. Así como aportar información al respecto a este campo en el que existen muchos espacios vacíos y que son necesarios llenar para la creación e implementación de estrategias institucionales.

El instrumento utilizado corresponde a una entrevista semiestructurada, diseñada para obtener información cualitativa en profundidad sobre la experiencia laboral y las afectaciones a la salud física y mental de servidores públicos que trabajan con víctimas de desaparición.

Su estructura interna está organizada en cinco grandes bloques temáticos, cada uno orientado a explorar dimensiones específicas de la vida laboral de los participantes. La entrevista comienza con un encuadre ético y de rapport, y después avanza hacia temas más sensibles, siguiendo una lógica progresiva para facilitar la apertura emocional del entrevistado.

## Estructura del instrumento

El bloque inicial es sobre la apertura y encuadre ético, incluye la explicación inicial de la entrevistadora sobre el agradecimiento por la participación, un aviso de grabación, la explicación del derecho a no responder, posibilidad de pausas, este apartado construye confianza y protege la integridad del participante.

Las preguntas inician un panorama para conocer cómo se estableció la relación laboral, explora la historia laboral de la persona en la institución, incluye preguntas como: ¿Cómo entraste a trabajar?, ¿Cuánto tiempo llevas o llevaste?, ¿Qué puestos has tenido? Su objetivo es situar al entrevistado, conocer trayectoria, permanencia y responsabilidades.

Se continúa hablando sobre las condiciones laborales, aborda aspectos que podrían constituir riesgos psicosociales como horarios extendidos, compensación, traslados, dificultades del trabajo, estrategias individuales para resolver problemas y su objetivo es identificar condiciones objetivas de trabajo y carga laboral.

En el bloque 4 se aborda el descanso y el ocio, se investiga los hábitos de recuperación y desconexión, durante vacaciones, actividades recreativas, horas de sueño, y su objetivo es evaluar equilibrio vida-trabajo, autocuidado y descanso.

Por su parte el bloque 5 denominado impacto en la salud por condiciones laborales es el bloque más extenso y profundo por lo que indaga afectaciones personales, físicas y mentales, síntomas iniciales, diagnósticos médicos o psicológicos, sensación de agotamiento, desmotivación o satisfacción, dilemas entre trabajo y salud con el fin de comprender directamente las consecuencias en la salud mental y física.

El último segmento toca temas de estrategias de afrontamiento y manejo del estrés, incluye terapia psicológica, actividades de ocio, redes de apoyo, manejo del estrés, pensamiento de renuncia para analizar mecanismos de afrontamiento, resiliencia y límites del trabajador. (Véase Anexo A)

## **Capítulo 2. Marco teórico-conceptual y marco normativo**

Para conocer las bases conceptuales de este trabajo se elaboró un marco teórico con el objetivo de delimitar los diferentes conceptos que abarca la investigación, así como las variables centrales a considerar. La indagación sobre las afectaciones a la salud mental de servidores públicos que trabajan con víctimas de desaparición resulta particularmente compleja, debido a que existen pocos estudios documentados de manera directa sobre este objeto de análisis. Ante esta limitación, se ha recurrido a investigaciones en contextos y sectores laborales con dinámicas similares, principalmente en América Latina, en los que profesionales como cuidadores, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros y personal de primera línea han enfrentado altas cargas emocionales por su contacto directo con enfermos o víctimas de violencia (Hernández-Wolfe, 2018; Pérez-Sales, 2016).

Una parte importante de la literatura disponible se desarrolló a partir de la pandemia de COVID-19, cuando el colapso de los sistemas de salud visibilizó las consecuencias psicosociales del trabajo bajo condiciones de crisis: burnout, estrés traumático secundario y fatiga por compasión (Restrepo & Jaramillo, 2021). Si bien el contexto sanitario es distinto al de la desaparición de personas, ambos escenarios comparten la característica de que el personal está expuesto a situaciones de dolor, sufrimiento e incertidumbre, lo que constituye un factor de riesgo para su salud mental.

En este sentido, el marco teórico de la investigación se construye sobre tres bases principales: (1) los riesgos psicosociales laborales, definidos por la OIT (2016) como las condiciones de organización del trabajo que generan estrés y afectan la salud física y mental; (2) el estrés traumático secundario y la fatiga por compasión, que describen cómo la exposición constante a experiencias traumáticas de otros puede generar afectaciones similares a las del trauma directo (Figley, 2012); y (3) la perspectiva psicosocial y de derechos humanos, que subraya la importancia de analizar estos impactos no solo en términos individuales, sino también como fenómenos ligados a la precariedad institucional y la violencia estructural (Pérez-Sales, 2016).

Este enfoque permitirá comprender de manera integral las condiciones laborales y sus efectos en la salud mental de los servidores públicos de Jalisco que trabajan con víctimas de desaparición, aportando una base conceptual sólida para el análisis y la discusión de los hallazgos de la investigación.

Se presenta un mapa conceptual en el que se explica cómo se irá hablando del marco teórico-normativo a partir del derecho humano al trabajo en condiciones dignas, así como los cuatro pilares que se desprenden: marco normativo, enfoque psicosocial, salud laboral y actores públicos ante la desaparición de personas.

Del enfoque psicosocial se desprenderá el subtema de la revictimización debido a que identifica factores que pueden generar revictimización en instituciones, procesos legales o intervenciones sociales. Ya que promueve prácticas de acompañamiento sensible, con escucha activa, contención emocional y respeto a la autonomía, orienta protocolos para prevenir la repetición del trauma, garantizando trato digno, información clara, tiempos adecuados y protección emocional.

Continuando con los subtemas se hablarán del autocuidado, la ética de autocuidado y la empatía, relacionados con el derecho humano al trabajo en condiciones dignas porque el autocuidado es un conjunto de prácticas que permiten preservar el bienestar físico, emocional y mental ante el desgaste laboral. Previene afectaciones a la salud mental, como burnout, fatiga por compasión o desgaste por empatía, reduce el riesgo de errores profesionales y de sufrir daño emocional crónico, permite que las y los trabajadores mantengan un rendimiento adecuado sin comprometer su integridad.

En entornos de violencia, trauma o desaparición, el autocuidado no es opcional, sino parte del deber del Estado y de las instituciones para garantizar condiciones laborales dignas.

La ética del autocuidado va más allá de lo personal: es un principio profesional que sostiene que cuidarse es parte del deber ético, porque garantiza una atención responsable hacia otras personas.

Se vincula al trabajo digno porque implica que las instituciones deben proveer condiciones mínimas: supervisión, acompañamiento psicosocial, espacios seguros, cargas laborales adecuadas.

La empatía es la capacidad de regular conscientemente la implicación emocional frente al dolor de otros, para evitar sobrecarga afectiva.

Su vínculo con el trabajo digno es claro ya que permite establecer límites sanos en profesiones que enfrentan narrativas traumáticas, reduce el riesgo de desgaste por empatía y de revivir el trauma de otras personas. Es una herramienta para prevenir revictimización, porque un profesional emocionalmente saturado suele cometer prácticas inadecuadas.

Por parte de la salud laboral se consideran las afectaciones a la salud en de los que se desprenden el síndrome de burnout y el síndrome de desgaste por empatía. Y por último el subtema de los actores públicos ante la desaparición. Se visualiza lo explicado en el siguiente mapa conceptual. (Véase Anexo B)

## **2.1 Derecho humano al trabajo en condiciones dignas**

El principal eje temático de este trabajo es el derecho humano al trabajo en condiciones dignas debido a que se tiene la hipótesis de que las personas que laboran en las instituciones gubernamentales que trabajan con víctimas de personas desaparecidas de Jalisco, debido a la falta de políticas públicas apropiadas para las necesidades del tipo de delito que manejan, no se les ha podido brindar las condiciones laborales dignas que sus trabajadores requieren. Por lo que se infiere que este derecho no está siendo garantizado por parte del Estado siendo esta una institución gubernamental. Se iniciará por definir que son los derechos humanos para posteriormente, especificar el derecho al trabajo y, por último, cuales deberían ser las condiciones dignas a las que los seres humanos deben tener a su alcance para poderse desarrollar de manera integral en el ámbito profesional.

Miguel Ángel Osorno Zarco (2001), define los derechos humanos como los derechos inherentes a todas las personas para que se les permita su plena realización a través del

ejercicio de su autonomía para el desarrollo de sus habilidades y de su potencial. Dentro de la clasificación de los derechos humanos, nos centraremos en los de segunda generación; siendo estos entendidos como de carácter colectivo enfocados en la solidaridad y la igualdad dentro de los que figuran el derecho al trabajo, a la seguridad social, a la protección de la salud entre otros (Osorno Zarco, 2001).

Para la Comisión Nacional de Derechos Humanos (2016) los derechos humanos protegen a quienes hacen del trabajo lícito su modo de subsistencia y permiten que los trabajadores realicen su actividad en plena libertad, además de que es inherente para la dignidad humana. Los derechos humanos laborales están relacionados con la estabilidad laboral, indemnizaciones, sueldo proporcional, una jornada máxima laboral, descanso por mencionar algunos.

A partir de la Revolución Industrial comienza en la Constitución Mexicana de 1917 y en la Constitución Alemana de Weimar de 1919 el origen de los derechos humanos en el trabajo, conocidos también como derechos sociales. De este derecho se desprenden tres elementos fundamentales que son: la libertad para ejercer profesiones lícitas sin que ninguna autoridad pueda prohibirlo; derecho a que el Estado responda a sus obligaciones positivas para que existan las oportunidades de trabajo y el derecho a las condiciones justas que no pongan en riesgo la dignidad de las personas. (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2016).

## **2.2 Marco normativo**

Existen varios instrumentos internacionales que consagran los derechos humanos antes mencionados, uno de ellos es la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 24, en el que establece que todas las personas tienen derecho a al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una duración de jornada laboral razonable y a vacaciones asiduas pagadas (Osorno Zarco, 2001).

La salud mental es reconocida como un derecho humano universal y esencial para la dignidad y el bienestar de las personas trabajadoras. Diversos organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) y las Naciones Unidas han señalado que este derecho debe garantizarse a través de políticas públicas, marcos normativos y estrategias de prevención, promoción y atención (OMS, 2013; OIT, 1981; ONU, 2008).

El ambiente laboral influye de manera decisiva en la salud mental de las personas trabajadoras. Factores psicosociales como la carga excesiva de trabajo, horarios rígidos, falta de control sobre las tareas, discriminación o violencia en el trabajo pueden provocar trastornos como estrés, ansiedad y depresión. En México existe la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 que obliga a centros de trabajo a identificar, evaluar y controlar factores de riesgo psicosocial.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Bienestar Autorreportado (INEGI, 2021), el 19.3 % de la población adulta en México presentó síntomas de ansiedad severa, mientras otro 31.3 % manifestó algún grado de ansiedad. Sólo un 32% de las empresas en México han cumplido en su totalidad con todos los requerimientos de la NOM-035, incluyendo los planes de intervención para mejorar condiciones de trabajo (Bermúdez Abogados, s. f.).

Hay diferentes instrumentos internacionales que respaldan la salud mental como derecho humano, entre ellos se destacan:

El reconocimiento de los derechos laborales como derechos humanos tiene sustento en diversos instrumentos jurídicos internacionales y nacionales. A nivel global, la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho al trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias, así como a la protección contra el desempleo (Asamblea General de la ONU, 1948).

De igual manera, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales impone a los Estados la obligación de garantizar un trabajo digno y productivo para todos (Asamblea General de la ONU, 1966). En el marco de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), convenios como el 87 y 98 aseguran la libertad sindical y la negociación colectiva, mientras que el 100 y el 111 promueven la igualdad de remuneración y la no discriminación; a su vez, el 155 y el 190 refuerzan la seguridad, salud y la prevención de violencia en el ámbito laboral (OIT, 1948, 1949, 1951, 1958, 1981, 2019).

En el plano regional, instrumentos como la Convención Americana sobre Derechos Humanos (OEA, 1969) y el Protocolo de San Salvador (OEA, 1988) amplían la protección de los derechos económicos, sociales y culturales, mientras que la Carta Social de las Américas reafirma el trabajo digno como pilar de la democracia (OEA, 2012).

En el ámbito internacional, la promoción del trabajo digno ha sido una preocupación constante de la comunidad global. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, mediante su Objetivo 8, plantea la necesidad de fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como el trabajo decente para todas las personas (ONU, 2015). Asimismo, los convenios fundamentales de la OIT consolidan estándares internacionales de protección laboral que han servido de guía para las legislaciones nacionales, promoviendo condiciones de igualdad, no discriminación y seguridad (OIT, 1948, 1949, 1951, 1958, 1981, 2019).

México ha incorporado a su marco jurídico interno los principios internacionales de derechos humanos laborales. El artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece garantías fundamentales como la jornada laboral limitada, el salario digno, la sindicalización, la seguridad social y condiciones de trabajo seguras (CPEUM, 1917). Dichos principios se desarrollan en la Ley Federal del Trabajo, que regula tanto las relaciones individuales como las colectivas (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 1970). Las reformas laborales de 2012, 2017 y 2019 introdujeron avances significativos en materia de libertad sindical, justicia laboral imparcial y equidad de género (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 2012, 2017, 2019). Además, leyes complementarias como la del Seguro Social y la del ISSSTE extienden la protección laboral y social a trabajadores del sector privado y público (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, s. f.). En conjunto, estos instrumentos normativos reflejan un compromiso por garantizar que los derechos humanos laborales se ejerzan de manera plena en el país.

Asimismo, llama atención el hecho de que muchas formas de violencia laboral siguen siendo poco denunciadas, ya sea por desconocimiento, normalización de conductas, falta de reconocimiento de que algunas acciones constituyen acoso, o por ausencia de

mecanismos efectivos para atenderlas. Esto genera impunidad y perpetúa ambientes laborales inseguros o tóxicos (Red de Mujeres Sindicalistas, 2023).

El Convenio 190 extiende su protección subjetiva a un amplio espectro de personas: trabajadores formales, informales, aprendices, voluntarios, quienes buscan empleo, despedidos, etc. Asimismo, incluye ámbitos espaciales y temporales amplios: los lugares de trabajo presenciales o virtuales, así como eventos relacionados, trayectos, actividades de capacitación, etc (Red de Mujeres Sindicalistas, 2023).

En este mismo sentido la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2016) menciona el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el cual en su artículo 6 hace alusión al trabajo digno, entendido como el trabajo que respeta y garantiza los derechos fundamentales de las personas, así como los derechos a la seguridad en el trabajo, haciendo referencia a la salud física y mental del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se encarga de aportar la parte laboral de los derechos humanos, sus convenios ayudan a regular las cuestiones de enfermedad, accidentes laborales, higiene del trabajo, descanso, seguro social, estabilidad laboral entre otras. Adoptado el 16 de diciembre de 1966, pero entró en vigor internacional desde el 3 de enero de 1976, pero en México entra en vigor hasta junio de 1981 (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2016).

Se sintetiza la información en la siguiente tabla comparativa:

(Véase Anexo C)

Se puntualiza que el trabajo es la actividad humana intelectual y/o material realizado a favor de otra persona, de manera subordinada y en forma personal (De Buen Unna, 2006). El trabajo constituye una de las áreas de desarrollo más importantes en la vida de las personas, en vista a la cantidad de tiempo que se le invierte, así como los símbolos cognitivos que forja en la identidad personal y la capacidad de interacción social (Cardoza, M., et al. 2019) Además, se considera una actividad que brinda más que una retribución económica, sino que, además, da significado y satisfacción a la vida, le permite al ser humano suplir los costos que las dinámicas socioeconómicas le requieren

(Tobón Restrepo, 2020). Pero cuando las actividades laborales conllevan problemas en el ambiente laboral, pago inadecuado, contextos violentos, relaciones complicadas con compañeros y jefes y horarios de descanso desproporcionales, el estado de salud del profesionista puede decaer.

A finales del 2012 se agrega el concepto y la definición de trabajo digno a la Ley Federal del Trabajo particularmente en el artículo 2 dando a entender que es aquél que respeta plenamente la dignidad humana del trabajador, no lo discrimina por ningún motivo ni por su origen étnico, género, edad, condiciones de salud, opiniones, preferencias sexuales; tiene acceso a la seguridad social y percibe un salario remunerado, recibe capacitación continua para su mejora con beneficios compartidos, así como con las condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir cualquier riesgo de trabajo (Gómez Vargas, s/f).

Para Gómez Vargas (s/f), este concepto de trabajo decente tiene cuatro objetivos estratégicos característicos, relacionados a:

los derechos en el trabajo

la oportunidad del empleo

la protección social y en especial el diálogo social.

Si se quiere llegar a este objetivo es de vital importancia la creación de nuevas oportunidades laborales que puedan crear un entorno que propicien y fortalezca la inversión, el crecimiento y la capacidad institucional, de otra forma no se darán las condiciones para que se tengan oportunidades de conseguir empleos productivos en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Además, se considera que la justicia social es otro de los principios establecidos en la citada norma, que surge como barrera a los derechos individualistas que descartan secciones sociales marginados. El reconocimiento del derecho humano a un trabajo digno o decente tiene que manifestarse más allá en la protección del derecho al trabajo, reconociendo sus ventajas y necesidades de quien lo presta, no debe verse al empleado

como un objeto o como una máquina de una cadena de producción, sino como un ser humano (Gómez Vargas, s/f).

Gómez Vargas (s/f), sostiene que el valor de los derechos humanos laborales nace con el trabajo digno o decente, contemplando la estabilidad en el trabajo como principio de derecho y deber social, además, que establece las bases de respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, para que se lleve a cabo en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para él o ella y su familia, la pérdida de este principio atenta contra la dignidad del ser humano, pues su trabajo es el medio para lograr un nivel de vida adecuado, a la alimentación, a la vivienda y a la salud.

Uno de los paradigmas de esta investigación, como se dijo al inicio, es el derecho humano al trabajo decente, concepto que también ha sido definido por Montoya Agudelo et al, (2017) como: “la calidad de vida en laboral, es decir, que no sólo está en juego el bienestar que puede tener el colaborador al interior de la organización, sino también todas las acciones que desarrolla ésta para generar placer, tranquilidad y beneficios a los empleados” (p.1). Vázquez-Colunga y Vázquez-Juárez (2022) insisten en que el poder conceptualizar el Derecho Humano al trabajo decente o digno, requiere de condiciones no negociables encaminadas a proteger la dignidad de la persona trabajadora, así como la obligación del Estado para promoverlas y garantizarlas, además de que imperativo llevarlas a cabo desde una perspectiva proactiva por parte de ellos. Algunos de estos componentes para considerar un trabajo decente son: el salario remunerado, el acceso a la seguridad social y todas las condiciones que le permitan a la persona mejorar su calidad de vida. Así como actividades que no solo se enfoquen en solucionar problemas ya existentes, sino que también guíen a una promoción de la salud propia y el empoderamiento pro persona (Vázquez-Colunga y Vázquez-Juárez, 2022).

El enfoque pro persona es descrito por Vázquez-Colunga y Vázquez-Juárez (2022) como lo “tendiente a una cultura de paz en ambientes laborales sanos desde donde pueden accederse a la salud mental y al bienestar integral” (p.1), es decir lugares en los que los Derechos Humanos sean percibidos en la realidad y no solo como teoría. Vázquez-Colunga y Vázquez-Juárez (2022) proponen el termino Eudaepidemiología, misma que

delimitan como el estudio de las condiciones laborales y aspectos positivos y saludables inherentes del ser humano lo que lo hacen capaz de producir un desarrollo social y un estado de salud integral a partir de su trabajo.

### **2.2.1. Riesgos y desafíos en el ámbito nacional y en Jalisco**

A pesar de las normativas, existe una brecha entre diagnóstico y acción: muchas empresas identifican los riesgos psicosociales, pero pocas implementan planes de intervención (El Economista, 2021, 21 de octubre). Es importante mencionar las estadísticas específicas del estado, ya que cerca del 30% de la población de Jalisco padece algún trastorno mental, principalmente depresión y ansiedad. Jalisco ocupa el segundo lugar a nivel nacional en número acumulado de casos de depresión para 2024, con 1,503 casos registrados.

También se identifica baja cobertura, estigmatización hacia quienes padecen trastornos mentales, falta de cultura de prevención y seguimiento en los centros de trabajo.

Es por esto por lo que la salud mental es considerada un derecho humano universal y esencial para el pleno desarrollo de las personas trabajadoras. Su garantía requiere la acción conjunta del Estado, los empleadores, las organizaciones sociales y la propia comunidad laboral. Se debe avanzar hacia la construcción de organizaciones saludables, con políticas sólidas de prevención, atención integral y respeto a la dignidad humana (Gómez & Calderón, 2017).

Existe en Jalisco, y en México en general, un reconocimiento claro de los riesgos psicosociales y una normativa que los regula, pero el cumplimiento pleno con acciones de intervención es aún bajo. Jalisco presenta tasas significativas de depresión y ansiedad, especialmente entre adolescentes y adultos mayores, y su prevalencia lo ubica entre los estados con mayores casos de depresión en el país.

Es necesario fortalecer mecanismos de seguimiento, intervención real en centros de trabajo, capacitación de directivos y personal, así como campañas de sensibilización para reducir estigmas. Las autoridades estatales de salud mental y laboral deben fortalecer

alianzas institucionales para mejorar la cobertura, la calidad de los datos y su difusión para que políticas públicas estén mejor informadas.

A pesar de esos avances, persisten desafíos estructurales. La precariedad laboral, la desigualdad, la pobreza, la falta de empleo bien remunerado, la violencia laboral, y la necesidad de adaptar las normas a los nuevos modelos de trabajo son problemas que el país debe atender urgentemente. Además, de la importancia que existe de que los trabajadores conozcan sus derechos y que exista mayor educación y concienciación para que las leyes no queden solo como textos, sino que se apliquen efectivamente.

Por ejemplo, en México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) ha puesto en marcha un nuevo mecanismo digital denominado Sistema de Quejas y Accidentes Laborales (SIQAL), que permite a trabajadores y ciudadanos presentar denuncias de abusos laborales o reportar accidentes ocurridos en los centros de trabajo. Este sistema se ha diseñado para garantizar confidencialidad y anonimato, agilizar las respuestas de la autoridad, fortalecer la justicia laboral y facilitar el cumplimiento de la ley. (La Jornada, 2025)

Según la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco (CEDHJ, 2005) los derechos humanos laborales no se ciñen únicamente a la garantía de condiciones dignas de trabajo, sino que comprenden un conjunto más amplio de prerrogativas. Entre ellas se encuentran la protección frente al despido injustificado, el acceso a prestaciones laborales equitativas, el derecho a una tutela jurisdiccional efectiva en materia laboral, así como el reconocimiento de los derechos colectivos, la libertad sindical y de asociación, entre otros aspectos fundamentales

### **2.3 Enfoque psicosocial**

De acuerdo con el Modelo Integral de Atención a Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (2015), al tratar con víctimas es importante incorporar una perspectiva psicosocial de manera transversal, construida a partir de las actitudes de servidores públicos, medidas organizativas, además de herramientas para el trabajo de atención que garanticen el acompañamiento a las víctimas, empoderamiento y

autonomía. Si tomamos en cuenta que quienes lo aplican deben estar en un estado emocional adecuado para tener una postura que les permita el adecuado acompañamiento, es imperioso que las instituciones puedan garantizarles medidas laborales que faciliten un estado de salud integral óptimo.

El uso del término enfoque psicosocial ha sido utilizado mayoritariamente con cuestiones de psicología, pero su utilidad y beneficios son tan amplios que se está abriendo camino en otros ámbitos como lo laboral. (Quintana-Abello, 2018). Es por esto por lo que, el abordaje con víctimas podría utilizar esta misma perspectiva humanista con las personas encargadas de llevarlo a cabo.

Juan Villa Gómez (2013) refiere que el enfoque psicosocial, considera la particularidad de la población víctima y el reconocimiento de los múltiples contextos sociales, políticos, culturales en los cuales están insertos para hacer una intervención respetuosa con estas dimensiones, incorporando, necesariamente, estos elementos para generar un proceso de acompañamiento integral.

Para Carlos Beristain (2012) las autoridades deben tomar en consideración que los hechos victimizantes y los impactos traumáticos que estos generan se presentan en un determinado contexto social, por lo que el enfoque psicosocial debe estar encaminado a reconocer ese contexto para integrarlo a la atención que se brinde y evitar enfocarse únicamente en los aspectos subjetivos del impacto del hecho victimizante. La atención a las víctimas debe incorporar una visión capaz de promover acciones integrales, a fin de promover el bienestar y el apoyo médico, emocional y social a las personas

El trabajo de acompañamiento a las víctimas implica múltiples desafíos, y ocurre que pueden llegar a sobrepasar las capacidades del equipo de trabajo. Beristain (2012) reseña que confrontarse con el dolor y el sufrimiento da sentido al apoyo, pero también genera tensión y estrés en quien acompaña y que por consiguiente pueden llevarse parte del dolor de las víctimas, derivado de que no es un trámite frío y distante. Los acompañantes desarrollan una empatía hacia las víctimas y una crítica a las violaciones de derechos humanos que han sufrido, pero debido a la identificación que existe es

cuando da lugar a las afectaciones emocionales. Conjuntamente la propia historia personal sobre pérdidas o eventos difíciles puede complicar el trabajo con víctimas ya que es responsabilidad del profesional detectar estas situaciones para buscar el apoyo adecuado para evitar que ocurra.

La atención a las víctimas comprende el escuchar en múltiples ocasiones experiencias complejas y con una fuerte carga emocional y que en ocasiones las instituciones o personas dedicadas a esto, pueden enfrentar amenazas, a su persona y a sus familias, derivadas de las actividades que realizan y que aunado a la carga laboral generan más tensión y estrés.

Para Beristain (2012) el trabajo con víctimas se realiza mediante el apoyo psicosocial que involucra el escuchar de manera recurrente vivencias fuertes y una respuesta que logre mantener a las personas calmadas dentro de la situación que se experimenta. Los sentimientos como la desesperanza, el enojo, la frustración pueden ser transmitidos a los receptores. El acompañamiento psicoemocional tiene como componente esencial el compartir el dolor, pero hay que cuidar el impacto que eso tiene en la persona. Para esto entran en juego las herramientas y métodos de afrontamiento que el profesionista tenga para procesar correctamente el impacto que pueda existir. Es importante que el profesionista sea capaz de reconocer cuando las demandas del trabajo están sobrepasando sus mecanismos de afrontamiento, para poder recurrir a estrategias de recuperación como el descanso físico y mental que involucren actividades de disfrute.

Este mismo autor remarca la importancia de estar conscientes del contexto en el que se realizan estas intervenciones, en el apartado de la investigación se habló de manera puntual del panorama delictivo que existe en Jalisco en tema de desapariciones, por lo que es un factor que también puede afectar al acompañante. Frecuentemente el acompañamiento suele darse en un contexto social poco favorable, por lo que hay que cuidar el espacio para poder llevarlo a cabo. Lo que supone medidas de protección y cuidado en el manejo de las situaciones de riesgo que también pueden afectar a los profesionistas.

Así mismo el rol del personal de acompañamiento se ve obstaculizado por la cantidad de demandas y necesidades lo que puede generar una sensación de falsa omnipotencia, de que se puede hacer todo sin tener en cuenta los recursos personales o de la salud misma. Se podría inferir que la carga laboral que tienen estas instituciones, sumada a la falta de recursos para afrontar las demandas son factores significativos para que se genere el estrés. Para esto se pretende utilizar la ética de cuidado para que las personas que pueden llegar a presentar algún tipo de desgaste emocional derivado de su desempeño laboral puedan atender sus propias necesidades también.

Saida Mantilla (2017) considera víctima a la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social o algún menoscabo en su integridad a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial. El delito tiene un impacto que llega a tener consecuencias de alta gravedad, mismas que ocasionan una transformación en todas las esferas de la vida de la víctima y su familia. Y frecuentemente las secuelas psicológicas, sociales y hasta físicas pueden extenderse hasta el final la existencia, ya que, se lesiona el bienestar y calidad de vida de la persona.

En las desapariciones, al ser un delito complejo, las víctimas directas no son las únicas personas que padecen de las consecuencias por la desaparición, la familia se vuelve víctima indirecta, ya que enfrenta la ausencia y desconocimiento del paradero de la persona sustraída (Hernández-Brussolo et al. 2022) y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización (Mantilla, 2017). Las víctimas indirectas pueden sufrir por años los estragos por la incertidumbre de no saber las condiciones en las que se encuentra su familiar, se atrapan a la esperanza de que se puedan encontrar en cualquier lugar y les aterra lo irreversible, como la muerte (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2014).

De acuerdo con este mismo autor (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2014) las víctimas indirectas llegan a experimentar los estragos similares al de un hecho traumático. “Un hecho traumático se caracteriza por la violencia y por su duración limitada, mientras que la situación que viven los familiares de los desaparecidos no tiene

una duración fija y el dolor y la angustia que sufren son constantes” (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2014, p. 44).

Para atender los procesos de salud mental y brindarles el abordaje que necesitan según las características individuales de cada persona es primordial el diagnóstico, Hernández-Brussolo (2021) enumera algunas como duelo, depresión y estrés postraumático. Sin embargo, las categorías no son estáticas y se quedan cortas para comprender la experiencia de las víctimas y el contexto sociopolítico en el que surgen

### **2.3.1 Revictimización**

En el mismo orden de ideas, Mantilla (2015) considera que la clave para contener de manera adecuada a las víctimas es el manejo y atención que el acompañante les brinde. Y cuando el profesionalista no puede o no sabe dar un servicio de calidad se corre el riesgo de que exista una revictimización. La revictimización está relacionada con un abuso de poder entre el sistema jurídico y la sociedad, cuando las víctimas no reciben respuesta de la denuncia que presentan o las respuestas tardan demasiado en llegar, los procesos legales son extenuantes y en lugar de reparar a la víctima se les señala o hasta se les culpabiliza por la situación en la que se encuentran.

Es de vital importancia prestar mayor atención al personal que atiende a las víctimas que se acercan a las instituciones de gobierno, para asegurarles las condiciones laborales adecuadas y óptimas para que puedan desempeñar un acompañamiento o atención de calidad, en aras de evitar la revictimización.

### **2.4 Autocuidado**

El autocuidado entendido como toda conducta asociada con la disminución y prevención y tratamiento de su propia salud a causa del desgaste laboral (Guerra et al., 2008) no solo es crucial para prevenir el estrés traumático secundario, el agotamiento y la alta rotación del personal, sino que también puede servir como un medio de empoderamiento que permita a los profesionales negociar de manera proactiva e intencional su salud, bienestar y resiliencia general (Lee y Miller, 2013). Rosa Tellería Pérez (2020) lo constituye como una herramienta de empoderamiento que permite a los profesionales

hacerse cargo de su salud y bienestar de manera integral sin descuidar su vida personal y profesional.

La falta de atención adecuada al propio bienestar psicológico y al autocuidado puede poner al psicólogo en riesgo de deterioro del funcionamiento profesional y consecutivamente afectar la calidad de la atención que se brinda. Un enfoque continuo en el autocuidado es esencial para la prevención del agotamiento y para mantener el propio bienestar psicológico (Barnett, 2007).

## **2.5 Ética de autocuidado**

La ética de cuidado es definida por Alejandra Alvarado García (2004) como la disciplina que se ocupa de las acciones y relaciones responsables y morales entre las personas que tienen como fin último lograr el cuidado de sus semejantes o el suyo propio. Se parte de la comprensión del mundo como una red de relaciones en la que nos sentimos inmersos, y de donde surge un reconocimiento de la responsabilidad hacia los otros. Para ella, el compromiso hacia los demás se entiende como una acción en forma de ayuda.

Los impactos positivos que se desprenden de adoptar esta ética de cuidado se ven reflejados en la calidad de la atención y acompañamiento que se brinda a las víctimas, debido a que los profesionales cuentan con herramientas que les permite responder de manera efectiva y oportuna el proceso que conlleva el trabajo con víctimas.

Existen diferentes factores que pueden generar la necesidad de adoptar una ética de cuidado, uno de estos factores es el trabajo con víctimas, los contextos insensibles o inseguros, el rol como de acompañamiento y los problemas económicos o laborales que puedan existir. Como lo menciona Tulia María Uribe Jaramillo (1999): “Cuidarse, cuidar y ser cuidado son funciones naturales indispensables para la vida de las personas, en tanto son inherentes a la supervivencia de todo ser vivo” (p. 110).

Si se quiere comprender las prácticas de autocuidado o la manera en general, en que se entiende el cuidado en sí, se debe de analizar el contexto cultural de cada sociedad, pues se encuentran íntimamente ligados. Para Uribe Jaramillo (1999), en esta relación simbiótica, existen tres premisas: los comportamientos están íntimamente relacionados

con las creencias y tradiciones de la sociedad, por lo que es complicado adoptar nuevos comportamientos ya que estos dependen de las creencias hereditarias; en los que además, los mitos y las supersticiones tienen un peso significativo en las estructuras de pensamiento de las personas, estructuras utilizadas para interpretar los eventos de la vida tales como la enfermedad, la salud, la muerte, así como el día a día.

La existencia de paradojas comportamentales, lo que se traduce a los comportamientos que ponen en riesgo la salud de las mismas personas con conocimientos científicos sobre hábitos saludables. Por último, los estereotipos en las categorías de actividades a realizar según el sexo, desde las antiguas culturas se dividió el cuidado entre hombres y mujeres, estas últimas se encargaban de trabajos relacionados con los cuidados que crean y preservan la vida como el de la alimentación, el cuidado del cuerpo entre otros.

Es a partir de aquí que, de manera estereotipada se le asigna al rol femenino todas las conductas relacionadas con el cuidado en virtud de que emanan de su naturaleza de mujer. Por su parte a los hombres se les asignó las actividades en las que se necesita el uso de la fuerza para mantener el orden o para curar enfermedades. De acuerdo con lo referido al respecto, la postura que se tiene ahora sobre el autocuidado es fruto de las creencias del ayer y existe la necesidad de que inicie un cambio de paradigma para que las prácticas de cuidado con uno mismo deje de ser visto como propios de un solo sexo y se visualice con un rostro sin género que priorice la salud.

## **2.6 Ecpatía**

Elena Cuartero (2018) propone tres aspectos a los que los profesionales deben poner especial atención: la ecpatía como herramienta del espacio relacional; el autoconocimiento como un ejercicio de toma de contacto con uno mismo y el autocuidado profesional y personal, como medidas preventivas que aportan bienestar.

José Carlos Bermejo (2011) dice que la ecpatía busca regular la capacidad empática no solo en sentido de potenciar la capacidad de comprensión, sino también en el sentido de limitar la sobredosis de implicación cuando puede ser perjudicial para uno mismo; sería el proceso mental de exclusión activa de los sentimientos inducidos por otros. La ecpatía

es la acción mental compensatoria que nos protege de la inundación afectiva para separarse de las emociones ajenas. La empatía puede ser entrenada como habilidad utilizando un proceso de tres pasos.

- Identificar los sentimientos
- Percibir la otredad y delimitarla respecto de los propios sentimientos
- Liberar los sentimientos que no corresponden a uno para liberarse de la influencia del otro. (González de Rivera, 2005).

## **2.7 Salud laboral**

Uribe Jaramillo (1999) y Luis Javier Tobón Restrepo (2020) concuerdan con el concepto de salud como el estado de bienestar que integra múltiples procesos psicológicos, biológicos, sociales y personales para un amplio disfrute de una vida digna y que para esto ocurra, es primordial promover el autocuidado como parte de la vida diaria y la búsqueda de las condiciones idóneas para la subsistencia, el afecto, el ocio, la protección y la identidad. La promoción del autocuidado tiene diferentes líneas de crecimiento que deben ser puestas en práctica de manera constante debido a que propician un desarrollo integral a través de herramientas cognitivas, afectivas y sociales.

Conjuntamente el deterioro o la mejora de la salud dependerá de diferentes dinámicas y fenómenos humanos y naturales como es el caso de las condiciones socioeconómicas, vivienda, saneamiento, nivel educativo, dieta y nutrición, adicciones, patologías, condiciones de higiene y cubrimiento de necesidades básicas. Y la mayoría de estas condiciones dependen de alguna fuente de ingreso que aseguren que puedan ser cubiertas, normalmente del trabajo.

Vizcaíno et al. (2020) enumeran algunas recomendaciones de organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como el actualizar los marcos éticos sobre las condiciones laborales, elevar la calidad de vida en el trabajo de los grupos vulnerables e instaurar el concepto de trabajo decente. No hay una cantidad precisa sobre el número de mujeres ni hombres que trabajan en el acompañamiento o

atención a víctimas de desaparición en la FEPD, pero las hay, mismas que por su género son consideradas mundialmente como grupo vulnerable.

El derecho humano a la salud está consagrado en diferentes pactos y tratados a nivel internacional, en este sentido es la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien declara que todo ser humano tiene derecho a gozar del nivel más alto de salud posible lo que implica que se deben de garantizar todas las condiciones laborales ideales para que su desarrollo sea adecuado y no ponga en riesgo su integridad (OMS, 2014). En palabras de Vázquez-Colunga y Vázquez-Juárez (2022) “el derecho a la protección de la salud, más que un derecho laboral, es un derecho social y humano” (p. 11).

### **2.7.1 Afectaciones a la salud**

No se pueden delimitar las afectaciones que estos factores puedan ocasionar en los profesionistas que acompañan debido a que depende de variables como los recursos emocionales con los que se cuentan para poder hacer frente. Además de que pueden ser en múltiples esferas de la vida de las personas. Usualmente las enfermedades mentales vienen acompañadas de malestares físicos y viceversa. Y suele tener su raíz en la concentración de emociones negativas que no se canalizan de manera apropiada. Pero entre las sintomatologías más frecuentes en estos perfiles, se encuentra el síndrome de burnout, o “estar quemado”, el Síndrome de Desgaste por Empatía y el Trauma Vicario; todas con afectaciones físicas y mentales similares pero delimitadas por sus causas o por sus signos.

#### **2.7.1.1 Síndrome de Burnout (SB)**

Macaya y Aranda (2020) expresan que el burnout no es un término nuevo, sin embargo, no fue reconocido como una entidad particular relacionada al trabajo hasta el año 2019. Es un síndrome que considera tres dimensiones:

- Sensación de falta de energía y agotamiento.
- Distanciamiento mental progresivo en el trabajo, percepción negativa del entorno, cinismo.

- Disminución de la eficiencia profesional.

Paulatinamente, el burnout se ha llegado a considerar un problema de salud pública, ya que las afectaciones no se limitan a la vida personal o a la satisfacción laboral de los profesionales, sino que, consecuentemente, crea una severa presión para la salud y seguridad de las personas a las que se atiende. En el estudio de Vega et al (2017) al analizar la relación que existe entre el apoyo en duelo y burnout en trabajadores de la salud, el cansancio emocional y la baja realización personal se consideraron como factores clave para la predisposición a este síndrome.

En el mismo sentido se llegó a la conclusión de que las estrategias informales pueden no ser suficientes, por ende, se requiere de programas de intervención institucionales y oportunos en el que se integren estrategias concretas de apoyo que permita a los funcionarios reconocer sus vínculos y sufrimiento para poder trabajar en ellos.

Los profesionistas que atienden a las víctimas deben desarrollar y expresar aptitudes y actitudes vinculantes que favorezcan la relación entre ellos, además de la calidad operativa, competencias técnicas y conocimientos científicos. Según Santizo Zavaleta (2023) el burnout tiene mayor prevalencia en profesionales como en enfermería, psicología, trabajo social, etc.

Lo que involucra que se impliquen personalmente y trasciendan la mera entrega de un servicio transitorio; este factor de empatía, sumado a factores de riesgo previamente mencionados, da paso al fenómeno denominado como estrés traumático secundario o fatiga por estrés (Tobón Restrepo, 2020).

Según Minda Marroquín (2012), las consecuencias de este padecimiento pueden ser físicas tales como dolores de cabeza, malestar general, problemas para dormir, problemas gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, dolores musculares, agotamiento, entre otros. También síntomas emocionales como aburrimiento, dificultad para concentrarse, frustración, impaciencia, ansiedad, sentimientos de tristeza, impotencia, agotamiento emocional, ideas de abandonar el trabajo e incluso ideas suicidas. Por su parte en los signos conductuales están la conducta indiferente con las

víctimas, cambios bruscos de humor, dificultad para relajarse, dificultad para concentrarse, agresividad, aislamiento, irritabilidad, apatía, hostilidad, entre otros.

Es importante mencionar que cuando los empleados de cualquier empresa sufren burnout no solamente ellos se ven afectados, ya que el ambiente laboral también sufre deterioros especialmente en la comunicación entre los trabajadores y las relaciones interpersonales, disminuye la productividad, la calidad de su desempeño y del servicio que prestan (Marroquín, 2012).

#### **2.7.1.2. Síndrome de desgaste por empatía (SDE)**

Cualquier persona que esté expuesta ante el dolor de las personas y que además mantenga una relación de empatía puede experimentar el síndrome de desgaste por empatía derivado de un servicio de apoyo (Figley, 1995) y como se ha mencionado anteriormente, son los psicólogos y los trabajadores sociales quienes se encuentran más en riesgo dado la naturaleza de su labor. Rocío Campos Méndez (2015) lo define como el estado de agotamiento y disfunción biopsicosocial experimentado por profesionales que utilizan la empatía para interactuar y ofrecer acompañamiento con personas, familias u otros sistemas que pasan por situaciones de elevado estrés o sufrimiento.

Es importante mencionar que estos profesionistas cuentan con preparación formal para el manejo de conductas y habilidades empáticas, pero eso no quita que su exposición al dolor ajeno les pueda suponer algún daño. Su práctica implica, pues, que se desarrolle un grado de contacto, confianza y compromiso con sus pacientes y clientes, identificándose con sus estados de ánimo (Cuartero, 2018).

Bernabé (2013) considera que los profesionales que trabajan con víctimas de situaciones traumatizantes o en situación de crisis son especialmente propensos a sufrir este tipo de desgaste, padeciendo un profundo sentimiento de compasión y empatía por la persona que sufre. Por su parte Smart et al (2014) agregan que puede ocurrir debido al resultado progresivo y acumulativo de la exposición al estrés derivado del contacto con pacientes.

- Se enlista una clasificación sobre las consecuencias del Desgaste por Empatía realizada por Mathieu (2012) al igual que los otros padecimientos, las esferas de afectación son varias:
- Subsistema conductual (evitación de los pacientes, absentismo, consumo de psicofármacos, retraimiento, dificultades para separar la vida personal de la laboral, hipervigilancia)
- Subsistema afectivo (rabia e irritabilidad, desgaste y agotamiento emocional, deterioro significativo de la capacidad empática, experiencia negativa del mundo externo, dificultades para la tolerancia de emociones fuertes)
- Subsistema somático (agotamiento físico, insomnio, cefalea y migraña, disminución de la respuesta inmunológica, incremento de la somatización, aparición de la tendencia hipocondría, depresión); subsistema interpersonal (conflictos interpersonales en la red social íntima, incapacidad de desarrollar aspectos de la vida que no estén relacionados con el trabajo, despersonalización)
- Subsistema cognoscitivo (exagerado sentido de la responsabilidad, dificultades para tomar decisiones, tendencia a olvidar, descenso del compromiso con el paciente, deterioro de la autoimagen, deterioro de la capacidad empática, miedo irracional).

Es importante hacer la aclaración sobre las diferencias conceptuales de estos dos síndromes, para lo que Patricia Acinas (2012) utiliza los ejes característicos del burnout se centran en el agotamiento emocional, la baja realización personal y la despersonalización, comúnmente relacionado con el estrés laboral y sus causas se asocian con un entorno laboral hostil y la interacción acompañante-terapeuta (Cuartero, 2018).

Por su parte el Desgaste por Empatía se centra en la reexperimentación, la evitación e hiperactivación relacionado con el trastorno de estrés postraumático y sus causas abarcan las esferas de lo cognitivo, describiéndose como un cambio de estado súbito, agudo e imprevisible (Cuartero, 2018). Por su parte, Stamm (2010) aporta como una

diferencia significativa entre ambos conceptos que el SDE tiene prevalencia únicamente en profesionales que se encargan de ayudar, ya que se nutre de esa relación, mientras que el Burnout puede darse en cualquier tipo de área de desempeño profesional.

## **Capítulo 3. Presentación de resultados**

### **3.1 Resultados**

En este capítulo se mostrarán los resultados de las entrevistas realizadas a seis personas con perfiles que estuvieran trabajando actualmente en alguna institución pública o que hayan trabajado ahí con un mínimo de seis meses. Se realizaron las entrevistas semiestructuradas en persona y por videollamada en caso de que las circunstancias no permitieran la reunión personal, en todo momento se les hizo saber que se resguardaría su identidad y que la entrevista se grabaría con fines de registro, a lo que las personas accedieron. En promedio las entrevistas tuvieron una duración de 40 a 55 minutos, hubo algunos inconvenientes con las personas que inicialmente se tenían pactadas las entrevistas, pero se lograron encontrar nuevos prospectos para llevar a cabo la investigación.

El conjunto de datos analizados proviene de una sistematización cualitativa que recoge información sobre las trayectorias, condiciones de trabajo y efectos psicosociales de profesionales que han laborado en una institución dedicada a la atención vinculada con personas desaparecidas. Los registros combinan variables de perfil (modo de ingreso, tipo de contrato, tiempo de permanencia), descripciones de las condiciones laborales, prácticas de descanso y ocio, manifestaciones de impacto en la salud y estrategias para lidiar con el estrés. En términos cuantitativos básicos, la muestra contiene seis participantes. Este reducido pero rico conjunto permite explorar con detalle experiencias individuales y patrones recurrentes, que serán interpretados a la luz de problemas estructurales, como la incertidumbre en condiciones laborales, propios de instituciones públicas y de proyectos especializados en temas de alta carga emocional.

En el segundo apartado se mostrará de manera gráfica la tabla que se utilizó para sistematizar los resultados de las entrevistas, a continuación, se describirá brevemente los perfiles de las personas entrevistadas, si actualmente sigue laborando en la institución, así como la duración que tuvo desempeñándose en su puesto.

Después se hará una breve referencia teórica de cada una de las pestañas de la gráfica de sistematización de variables para tener el contexto de lo que se preguntó y el sentido en el que se estarán interpretando los resultados; el orden será:

- a. Condiciones laborales
- b. Descanso y ocio
- c. Impacto en la salud
- d. Maneras de lidiar con el estrés

Así como los resultados más relevantes de todas las entrevistas serán mencionados, en cada una de las pestañas correspondientes y se determinará si los resultados ayudan a cumplir con el objetivo principal o no. Se presentará de manera gráfica los resultados y se protegerá la identidad de las personas entrevistadas, por lo que los nombres que se muestran se utilizarán para términos de exponer los datos obtenidos.

*(Véase Anexo D)*

El perfil de las entrevistadas muestra una composición diversa en cuanto a formación profesional, pero con un elemento común: todas han tenido algún vínculo previo con el ámbito institucional antes de ser contratadas formalmente. Este vínculo se da principalmente a través de prácticas o servicio social, lo que sugiere que la inserción laboral en la institución depende en buena medida de la experiencia previa y del conocimiento del entorno organizacional. Las participantes provienen de áreas afines al trabajo social, la psicología y el derecho, disciplinas que coinciden en su orientación hacia la atención de personas y la gestión de problemáticas sociales.

En términos de estabilidad laboral, se aprecia que varias de las entrevistadas ya no se encuentran actualmente laborando en la institución. El tiempo trabajado oscila entre algunos meses y poco más de un año, lo que da cuenta de una alta rotación de personal. Esto apunta a una posible precarización laboral, en la que los vínculos de empleo son frágiles y se renuevan bajo condiciones de incertidumbre constante.

El proceso de entrevistas se llevó a cabo con seis mujeres profesionales que colaboraron o han colaborado en las instituciones objeto de estudio. Todas ellas cuentan con formación universitaria en áreas de las ciencias sociales o de la salud, principalmente en psicología y trabajo social, y sus trayectorias laborales han estado vinculadas con la atención a población en situación de vulnerabilidad, particularmente en el contexto de la desaparición de personas. A continuación, se presenta una descripción detallada de cada caso, con el propósito de contextualizar sus experiencias laborales y personales dentro de la institución.

### *Fabiola*

La primera entrevista fue realizada a una profesional que actualmente se desempeña en la institución. Su incorporación ocurrió a través de un grupo de egresados de la Universidad de Guadalajara, lo cual evidencia la importancia de las redes académicas en los procesos de reclutamiento institucional. Esta participante cuenta con una trayectoria de un año y ocho meses en el puesto de psicóloga. Durante la entrevista, refirió sentirse identificada con la misión institucional y destacó que su formación académica le ha permitido afrontar los desafíos emocionales y técnicos que implica su labor. No obstante, también manifestó que los recursos disponibles son limitados, lo cual representa un reto constante en su desempeño cotidiano.

### *Mariana*

La segunda participante, identificada con el seudónimo *Mariana*, se desempeña como trabajadora social y cuenta con una trayectoria laboral ininterrumpida de dos años y diez meses en la institución. Su ingreso se dio tras conocer la vacante por medio de un grupo de egresados de la Universidad de Guadalajara, en el marco de un proyecto relacionado con la atención a personas desaparecidas. Sin embargo, relató que en aquel momento desconocía los detalles específicos del puesto, ya que la convocatoria no proporcionaba información clara sobre las funciones ni sobre las condiciones laborales. Este hecho, según ella, le generó incertidumbre durante sus primeros meses de trabajo, pues fue

hasta su integración formal que comprendió la naturaleza sensible y emocionalmente demandante de las tareas asignadas. A pesar de ello, manifestó haber desarrollado una fuerte vocación de servicio, impulsada por la relevancia social del trabajo que realiza.

### *Carlota*

La tercera entrevistada, identificada como *Carlota*, es psicóloga de profesión. Señaló que tuvo conocimiento de la vacante a través de una amiga, quien le comentó que se buscaba personal para integrarse al equipo de trabajo, aunque sin mayores detalles sobre las características del puesto. La participante mencionó que en ningún momento se le informó que la labor implicaría el acompañamiento a familias de personas desaparecidas, ni se le especificaron las condiciones contractuales o el horario laboral. Esta falta de claridad, sumada a la distancia considerable entre su domicilio y la sede institucional, aproximadamente dos horas en transporte público, representó una dificultad significativa. La imposibilidad de ajustar su jornada de trabajo se convirtió en uno de los principales motivos que la llevaron a presentar su renuncia, la cual ocurrió después de diez meses de servicio. Pese a ello, *Carlota* expresó que la experiencia le permitió adquirir aprendizajes valiosos sobre la intervención en contextos de crisis y sobre los límites personales que implica el trabajo con poblaciones altamente vulnerables.

### *Jessica*

La cuarta entrevistada, identificada como *Jessica*, inició su vinculación con la institución durante la realización de su servicio social, lo que le permitió familiarizarse previamente con las dinámicas laborales y los procedimientos internos. Posteriormente, se le ofreció un contrato formal, el cual aceptó debido a que en ese momento cursaba una segunda licenciatura en Derecho, mientras que ya contaba con el título de trabajadora social. Gracias a esta doble formación, fue asignada a distintas tareas que combinaban aspectos jurídicos y sociales, según las necesidades del área en la que colaboraba. Esta versatilidad, aunque enriquecedora, también implicó una carga laboral significativa. Excluyendo el periodo correspondiente a su servicio social, *Jessica* laboró durante tres años y tres meses en la institución, tiempo en el que, según refiere, adquirió una

comprensión más amplia sobre la complejidad institucional y las limitaciones estructurales que enfrentan los equipos de atención. En la actualidad, ya no forma parte del personal, pues concluyó su relación laboral en el año 2023.

### *Andrea*

La quinta entrevistada, *Andrea*, fue la participante con mayor antigüedad en la institución, y su experiencia resultó particularmente relevante para comprender las dinámicas internas de gestión y los efectos del trabajo prolongado en contextos de alta exigencia emocional. A ella se le solicitó su perspectiva sobre las afectaciones en su salud física y mental derivadas de su desempeño profesional. Durante la entrevista, se mostró reservada y cautelosa al responder, evitando ofrecer demasiados detalles. Esta actitud podría vincularse con el alto rango que ocupaba dentro de la institución, lo que la hacía consciente de la confidencialidad y de las implicaciones éticas de su testimonio. No obstante, entre líneas se percibió un reconocimiento implícito de las tensiones que conlleva ocupar posiciones de responsabilidad en entornos laborales donde los recursos humanos y materiales son limitados. Aunque actualmente ya no labora en la institución, su testimonio aporta una perspectiva valiosa sobre los desafíos estructurales que enfrentan los equipos directivos en el ámbito público.

### *Y Rebeca...*

Por último, *Rebeca* fue una de las participantes que mostró mayor disposición y apertura durante la entrevista. Ella compartió ejemplos concretos y anécdotas que ilustraron de manera vivencial los retos cotidianos del trabajo institucional. Relató que su ingreso se dio también a partir de la realización de su servicio social, periodo en el cual fue observada por sus superiores, quienes un año después de la conclusión de dicho servicio la invitaron a integrarse formalmente al equipo de trabajo. Aceptó la propuesta y permaneció en la institución aproximadamente tres años y tres meses. La entrevista con ella se llevó a cabo mediante videollamada, lo que permitió explorar diversas dimensiones de su experiencia, aunque en algunos momentos la conexión a internet dificultó la comunicación fluida. Pese a ello, su testimonio resultó particularmente enriquecedor por

la profundidad de sus reflexiones y su capacidad para vincular su experiencia profesional con los procesos institucionales más amplios.

En conjunto, los testimonios de las seis participantes permiten identificar tanto las condiciones estructurales del entorno laboral como las experiencias subjetivas asociadas al trabajo con población afectada por la desaparición de personas. Asimismo, revelan la relevancia del contexto académico y de las redes universitarias en los procesos de contratación, así como la falta de claridad en torno a las funciones, horarios y condiciones laborales que enfrentan las profesionales dentro de este tipo de instituciones públicas.

### **3.2 Condiciones laborales**

Las condiciones laborales son entendidas por Martínez Buelvas et al. (2013), como las características materiales, económicas, organizacionales, entre otras, en las que se llevan a cabo diferentes relaciones laborales y que repercute directamente en la calidad del trabajo, así como en el bienestar, salud y motivación de los empleados. Dos de los testimonios recolectados mencionaron que era muy frecuente que trabajaran más horas que lo que se tiene estipulado, por lo que el horario laboral formal nunca se cumplía.

El análisis de las condiciones laborales revela un panorama de inestabilidad y sobrecarga. Ninguna de las participantes cuenta con un horario de comida fijo ni con compensaciones económicas por las horas extras. La mayoría ha trabajado fuera del horario establecido, extendiendo su jornada incluso hasta 12 horas continuas. Este tipo de prácticas denotan una cultura organizacional que normaliza la disponibilidad constante, lo que puede derivar en desgaste físico y emocional.

En cuestión de tiempo de traslados, solo una persona vive a cinco minutos del trabajo, quien se mudó deliberadamente cerca de su trabajo en contraste con Carlota quien hace dos horas en camión para llegar a su lugar de trabajo, razón por la que tuvo que renunciar a su trabajo, porque su horario de salida era muy tarde para tenerse que regresar. El promedio de los testimonios es de 30 minutos en llegar a sus trabajos. El tiempo de traslado al lugar de trabajo varía significativamente, desde quienes viven a pocos minutos

hasta quienes invierten más de dos horas en desplazarse. Este factor incrementa el cansancio y reduce el tiempo de descanso personal.

A lo largo de las entrevistas realizadas, una de las trabajadoras expresó que dentro de la institución “siempre hay algo por hacer”, lo que refleja una sobrecarga estructural de tareas y la inexistencia de pausas formales durante la jornada. Esta afirmación no sólo da cuenta de la intensidad del trabajo, sino también de una cultura organizacional que naturaliza la disponibilidad constante y la ausencia de descansos como parte de la rutina laboral. En este contexto, los llamados “tiempos muertos” son percibidos casi como una falta de compromiso o productividad, lo cual genera un ritmo de trabajo sostenido que impide la recuperación física y mental del personal.

Desde una lectura más amplia, este fenómeno puede interpretarse como un ejemplo de intensificación del trabajo, donde la demanda institucional excede las capacidades humanas de respuesta y desdibuja los límites entre el esfuerzo razonable y el agotamiento crónico. Los relatos permiten observar cómo esta dinámica produce una forma de cansancio estructural, que no sólo se manifiesta en el cuerpo, sino también en la esfera emocional. Varios testimonios confirman que los horarios prolongados se han convertido en una de las principales condiciones laborales que provocan un desgaste físico y psicológico “fuera de lo normal”, así como la sensación constante de que los periodos de descanso resultan insuficientes para reponerse del esfuerzo diario.

De manera recurrente, se identificó otro elemento de gran relevancia: la imposibilidad de satisfacer necesidades fisiológicas básicas durante la jornada laboral. Comer a deshoras o, en muchos casos, omitir por completo las comidas, se ha convertido en una práctica habitual entre el personal. Si bien este hecho se asumía inicialmente como un supuesto, los testimonios de las seis personas entrevistadas confirmaron que todos, en algún momento, han completado jornadas de al menos ocho horas sin haber ingerido alimento alguno. Este dato reviste especial importancia, pues la omisión del descanso alimenticio no solo vulnera el bienestar físico de las y los trabajadores, sino que evidencia una falla institucional en el diseño de las condiciones laborales, que no garantizan los espacios mínimos de recuperación ni la satisfacción de necesidades básicas.

Diversos estudios sobre salud ocupacional han señalado que la restricción del descanso y la alimentación tiene efectos acumulativos en la salud, propiciando cuadros de fatiga, estrés, irritabilidad y, en casos más prolongados, afectaciones gastrointestinales, cardiovasculares o emocionales. En ese sentido, los hallazgos de esta investigación empírica permiten corroborar que la estructura laboral vigente en la institución se aproxima a lo que en la literatura especializada se ha denominado “entornos laborales de riesgo psicosocial”, donde las exigencias superan los recursos personales y organizacionales para afrontarlas de manera saludable.

Frente a este contexto de alta demanda, las estrategias individuales de afrontamiento adquieren un papel fundamental. Fabiola, por ejemplo, explicó que una de sus principales tácticas para mantener su equilibrio emocional consiste en no trasladar los problemas del trabajo al ámbito doméstico, procurando llenar sus días de descanso con actividades recreativas o personales que le permitan desconectarse de las presiones laborales. Esta práctica se alinea con lo que diversas teorías sobre el bienestar laboral denominan “desenganche psicológico del trabajo”, un mecanismo necesario para evitar la transferencia del estrés laboral al espacio familiar.

Por su parte, Carlota describió una forma distinta de adaptación: manifestó que durante su jornada laboral solía “apagar” sus emociones y actuar de forma automática para poder atender a víctimas de desaparición sin verse afectada emocionalmente. Esta descripción sugiere un proceso de despersonalización emocional, un fenómeno común en profesiones con alta exposición al sufrimiento humano, que funciona como un mecanismo de defensa ante el dolor ajeno. Aunque esta estrategia le permitió conservar su estabilidad mental a corto plazo, también pone de relieve la carga emocional inherente al trabajo con poblaciones en situación de vulnerabilidad y la ausencia de espacios institucionales de contención o supervisión emocional.

Otro de los testimonios destacó que la empatía y la paciencia han sido recursos personales fundamentales para sostener el compromiso con el servicio público, evidenciando que las competencias emocionales individuales se convierten en herramientas clave para resistir las tensiones del contexto laboral. Sin embargo, esta

dependencia del esfuerzo individual también puede interpretarse como un síntoma de la falta de mecanismos colectivos de cuidado, donde el bienestar del trabajador queda relegado a su capacidad personal de autocontrol y resiliencia.

Finalmente, uno de los relatos enfatizó la importancia de la familia como red de apoyo esencial para sobrellevar la carga emocional y el ambiente estresante del trabajo. La participante señaló que, más allá de la complejidad del contenido laboral, centrado en temas sensibles y de alta carga emocional, el mayor desgaste provenía del clima organizacional, caracterizado por tensiones entre compañeros y superiores. Este elemento resulta crucial, ya que reafirma que el malestar no se origina únicamente en la naturaleza del trabajo en sí, sino en las relaciones interpersonales dentro de la institución, donde la falta de comunicación, empatía y reconocimiento contribuye significativamente al deterioro del bienestar psicológico de las y los trabajadores.

En conjunto, estos testimonios permiten comprender que las condiciones laborales adversas, sumadas a un entorno institucional poco sensible a las necesidades humanas, generan un escenario propicio para la aparición del estrés laboral crónico y del agotamiento emocional. La ausencia de pausas, el incumplimiento de los horarios de alimentación, la carga excesiva de trabajo y la falta de espacios de contención psicológica configuran un cuadro de riesgo psicosocial que requiere ser abordado no sólo desde la responsabilidad individual del trabajador, sino desde la gestión organizacional y la política institucional del cuidado del personal.

## B) Descanso y ocio

El derecho al descanso y al ocio es un derecho humano fundamental reconocido en diversos instrumentos internacionales, que garantiza a todas las personas la posibilidad de disfrutar de tiempo libre, descansos adecuados del trabajo y actividades recreativas para preservar su salud física y mental, así como su desarrollo integral.

En el marco de las entrevistas realizadas, se indagó acerca de las actividades recreativas y deportivas que las participantes llevaban a cabo fuera del horario laboral, con el propósito de explorar cómo construyen espacios personales de descanso y autocuidado.

De manera general, la mayoría de las entrevistadas refirió que procura mantenerse activa mediante la asistencia regular al gimnasio o la participación en actividades grupales junto con sus compañeros de guardia. Estas prácticas incluyen, por ejemplo, salir a comer en conjunto o reunirse ocasionalmente para compartir una cerveza al término de la jornada.

Más allá de representar simples momentos de esparcimiento, estas acciones pueden interpretarse como estrategias de socialización y distensión emocional, que permiten contrarrestar los efectos acumulativos del estrés derivado del trabajo institucional. En este sentido, el hecho de compartir tiempo fuera del espacio laboral se convierte en una forma de cohesión grupal, de construcción de lazos afectivos y de reafirmación identitaria entre colegas que enfrentan condiciones de trabajo semejantes.

Sin embargo, no todas las participantes manifestaron contar con la misma disposición o energía para involucrarse en actividades de este tipo. Uno de los testimonios resulta particularmente ilustrativo: una de las entrevistadas refirió que no practicaba ningún tipo de ejercicio físico ni actividad recreativa, argumentando que vivía en un estado de “agotamiento eterno”. Esta expresión, cargada de significado, alude a una experiencia de fatiga sostenida que trasciende el cansancio común y se aproxima a lo que diversos estudios han descrito como síndrome de agotamiento emocional o burnout. En su narración, la participante explica que al concluir su jornada laboral lo único que desea es dormir, con la intención de recuperar la energía mínima necesaria para rendir al día siguiente. Este relato evidencia la dificultad de muchas trabajadoras para establecer fronteras claras entre el tiempo laboral y el tiempo de descanso, pues el desgaste físico y mental acumulado limita la posibilidad de realizar actividades reparadoras o placenteras.

En relación con el descanso, se preguntó también a las entrevistadas cuántas horas dormían en promedio por día. Los resultados evidencian una clara disparidad en los patrones de sueño: Fabiola mencionó dormir entre ocho y diez horas en sus días de descanso; Mariana señaló un promedio de ocho horas; Carlota reportó entre seis y siete horas; mientras que Jessica, Andrea y Rebeca señalaron periodos de descanso significativamente menores, de entre cuatro y seis horas por día. Esta variabilidad refleja,

de manera general, que las horas de sueño se encuentran comprometidas para la mayoría de las participantes, lo que constituye un indicador importante de afectación en la calidad del descanso y, por ende, en el bienestar general.

Particularmente el caso de Jessica resulta relevante para comprender las consecuencias del trabajo por guardias en los ritmos biológicos. Ella describió que, tras concluir sus turnos, experimenta una gran dificultad para conciliar el sueño. En sus palabras, puede dormir apenas cuatro horas durante el día y, llegada la noche, le resulta imposible volver a descansar. Esta alteración persistente de su ciclo de sueño-vigilia ha provocado una disrupción de su ritmo circadiano, generándole una sensación constante de agotamiento y una disminución significativa en su capacidad de concentración y energía. Esta experiencia coincide con lo reportado en la literatura sobre el impacto de los turnos rotativos y nocturnos en la salud del personal, en donde se señala que los cambios en los patrones de sueño afectan no sólo el rendimiento laboral, sino también la regulación emocional, el metabolismo y el estado de ánimo.

Al analizar en conjunto los testimonios, se observa una tendencia clara: las condiciones laborales intensas y la prolongación de las jornadas han modificado de manera sustantiva los hábitos de descanso y autocuidado de las entrevistadas. El sueño insuficiente, el cansancio crónico y la falta de tiempo para realizar actividades físicas o recreativas se configuran como factores que incrementan la vulnerabilidad psicosocial del personal. La fatiga acumulada no solo reduce la capacidad de respuesta ante las demandas laborales, sino que también impacta de forma directa en la salud física y emocional, generando un círculo de agotamiento que se retroalimenta.

No obstante, se identificó que aquellas trabajadoras que logran sostener una práctica física constante, ya sea a través del ejercicio individual o mediante actividades compartidas con sus compañeros, reportan mayores beneficios en su estado general. El ejercicio, en estos casos, funciona como una vía de regulación emocional y corporal, un espacio que permite liberar tensiones, disminuir la rigidez muscular y canalizar el estrés acumulado. A través de la actividad física, las participantes han encontrado una forma de

“reset” o desconexión temporal del contexto laboral, que además fortalece la convivencia social y la sensación de pertenencia grupal.

En términos analíticos, los resultados sugieren que el mantenimiento de rutinas saludables, particularmente aquellas vinculadas al ejercicio y al descanso, actúa como un factor protector ante el desgaste emocional y físico propio del ámbito institucional en el que laboran. Sin embargo, el acceso real a estos espacios depende directamente de las condiciones estructurales del trabajo, como la duración de las jornadas, la distribución de los turnos y el reconocimiento de la importancia del autocuidado por parte de la organización. En este sentido, la falta de políticas institucionales que promuevan y faciliten el descanso efectivo o la actividad física en el personal contribuye a consolidar un entorno laboral donde el bienestar se ve constantemente relegado a la esfera individual, sin un acompañamiento colectivo o estructural.

En suma, los testimonios analizados permiten concluir que la relación entre cansancio, descanso y actividad física se encuentra profundamente atravesada por las dinámicas laborales y organizacionales. Las participantes que logran practicar ejercicio o compartir espacios recreativos con sus colegas encuentran en ello una fuente de alivio y contención emocional; mientras que aquellas que, debido al agotamiento extremo, no pueden hacerlo, enfrentan mayores dificultades para mantener su equilibrio físico y mental. Esta dualidad refleja la tensión constante entre el compromiso laboral y la necesidad de bienestar personal, una tensión que, si no se gestiona adecuadamente, puede derivar en procesos de desgaste prolongado y en afectaciones significativas para la salud integral del personal.

El apartado sobre descanso y ocio muestra un equilibrio limitado entre la vida laboral y personal. Si bien algunas participantes practican ejercicio físico de forma regular, otras señalan la imposibilidad de realizar actividades recreativas debido al cansancio acumulado o a la falta de tiempo. El sueño promedio es de seis a ocho horas, aunque este dato se ve afectado por problemas de insomnio en ciertos casos, especialmente en aquellas que reportan mayor nivel de carga laboral.

El ocio se convierte en un recurso desigual: mientras algunas logran incorporar rutinas saludables, otras manifiestan un agotamiento tal que el descanso se reduce a dormir durante los días libres. Esta diferencia sugiere que la capacidad de recuperación física y emocional depende del grado de estabilidad laboral, del entorno familiar y del acceso a espacios personales de relajación.

### C) Impacto en la salud

La variable del impacto de la salud es una de las más importantes debido a que se busca saber que tanto influyen las condiciones laborales antes descritas en el estado de salud de los trabajadores. Por lo que se entiende como un impacto en la salud como los efectos o consecuencias que un factor, acción, condición o situación tiene sobre el bienestar físico, mental o social de las personas. Este impacto puede ser positivo o negativo, inmediato o a largo plazo, y puede afectar a individuos o poblaciones enteras (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Fabiola considera que su trabajo le ha impedido disfrutar de momentos importantes familiares debido a su horario laboral, debido a que no hay manera de faltar. Por su parte otro testimonio refiere que ha tenido un fuerte impacto en su salud, sobre todo mental, debido a que desde que entró a trabajar vive en un estado de constante de alerta, no solo por su seguridad sino por sus familiares, pues por todo lo que escucha en su trabajo, siente que debe estar mucho más alerta sobre la gente que está a su alrededor. Les pregunta a sus familiares demasiadas cosas sobre su paradero, cuanto tiempo estarán fuera de casa, que le manden su ubicación en tiempo real, que le avisen cuando lleguen, lo que le ocasiona un estrés constante si es que salían de su casa.

Algo similar ocurrió con Jessica quien narra que aparte de que sus horas de sueño se desestabilizaron, también en cuestiones de temas de seguridad se volvió una persona más analítica, ya que se le hizo más fácil detectar esas señales de alarma cuando había alguna señal de peligro con personas o situaciones a su alrededor en particular cuando salía de noche a algún bar. Carlota refiere que su vida familiar se vio afectada debido a que cuando le tocaba trabajar, el tiempo de convivencia con su esposo se

reducía mucho, además del poco tiempo que le quedaba entre semana por todo el tiempo que pasaba en sus traslados hasta su trabajo lo cual mermó su vida personal.

Estos resultados permiten analizar el impacto negativo de las condiciones laborales en la salud integral de trabajadoras, particularmente en su salud mental, relaciones personales y percepción de seguridad, desde una perspectiva que vincula lo emocional, lo físico y lo social.

El vivir en un estado constante de alerta y el sentir que debe estar más alerta sobre la gente que está a su alrededor sugiere síntomas relacionados con hipervigilancia, ansiedad anticipatoria y desgaste emocional, posiblemente vinculados a un entorno de trabajo con exposición a temas de violencia o riesgo.

El trabajo ha contaminado la esfera personal, afectando su capacidad de desconectar y descansar, lo que puede derivar en trastornos de ansiedad o estrés postraumático secundario. La alteración del sueño es un síntoma claro de desgaste mental y estrés crónico.

El nivel de análisis en temas de seguridad puede interpretarse como una forma de hiperadaptación a entornos hostiles, lo cual refleja un mecanismo de defensa que, si bien es funcional, genera tensión constante y puede hacerse crónico.

Las exigencias del trabajo (horarios, traslados, carga emocional) invaden la vida personal, afectando el derecho al descanso, el ocio y la convivencia afectiva. Esto puede generar sentimientos de culpa, frustración y aislamiento, elementos asociados a la carga mental femenina y al doble turno laboral (trabajo y hogar).

Todas las experiencias narradas son de mujeres, lo que permite observar cómo las condiciones laborales afectan de manera específica a trabajadoras, especialmente en su rol como cuidadoras, parejas o miembros de familia. La falta de tiempo, la sobre exigencia emocional y el estrés impactan su salud mental y sus vínculos afectivos, en un entorno donde probablemente no hay suficientes medidas institucionales de contención o autocuidado.

Los testimonios reflejan que el trabajo no solo es una fuente de ingresos, sino también de afectaciones profundas a la salud mental y relacional, especialmente en contextos con alta carga emocional o riesgos. La falta de tiempo, el estado hiperalerta, la alteración del sueño y el desgaste en las relaciones personales muestran cómo el impacto en la salud es estructural y sostenido, no solo circunstancial.

Hablando en cuestiones de salud física o mental todos los testimonios refieren haber padecido síntomas o malestares a causa de su trabajo los cuales se presentarán en un cuadro que se presenta en los anexos.

*(Véase Anexo E)*

Todos los testimonios reportan síntomas físicos y psicológicos, lo cual evidencia que el trabajo actúa como un factor de riesgo para la salud integral. Las dolencias no son ocasionales, sino persistentes y diversas, lo que sugiere un desgaste acumulado, posiblemente vinculado a sobrecarga laboral, falta de descanso o entornos laborales emocionalmente demandantes.

Entre los más repetidos están: dolores de cabeza, tensión muscular o en cuello, colitis / gastritis / inflamación gastrointestinal, cansancio y fatiga persistente. Estos síntomas son característicos del estrés crónico laboral. Las afecciones gastrointestinales, por ejemplo, se asocian con altos niveles de cortisol, ansiedad o desregulación del sistema nervioso autónomo.

Aparecen repetidamente el estrés, la ansiedad, el estado de alerta / hipervigilancia, dificultad para concentrarse, el insomnio, depresión (en un caso), la adicción al estrés (caso relevante por su implicación de normalización del malestar).

Esto evidencia afectaciones emocionales graves y sostenidas, propias de profesiones con alta demanda emocional o sin condiciones adecuadas de autocuidado. La hipervigilancia y el insomnio indican una activación fisiológica constante, incompatible con el bienestar.

La alteración de hábitos básicos como la alimentación y el sueño, varios testimonios mencionan saltarse comidas o no comer hasta terminar el trabajo, lo que refleja: Desorganización del autocuidado, exceso de presión o responsabilidades, posible normalización del descuido personal en función de la productividad, el insomnio y la alteración del ciclo del sueño son especialmente alarmantes por su impacto en la memoria, la concentración y la regulación emocional.

La variedad y gravedad de los síntomas reportados evidencian que no existen suficientes políticas de protección a la salud mental ni estrategias organizacionales de contención emocional en sus espacios de trabajo. Se puede analizar esto como una forma de negligencia institucional o violencia estructural, al no garantizar condiciones laborales saludables.

Este cuadro muestra con claridad que las condiciones laborales están afectando profundamente el bienestar físico y psicológico de las entrevistadas. No se trata de casos aislados, sino de un patrón generalizado de malestar, sobre exigencia, estrés crónico, alteración del sueño y descuido alimenticio. Estas consecuencias deberían encender alertas para que las organizaciones promuevan entornos más humanos, sostenibles y protectores de la salud integral.

De estos testimonios me parece importante destacar que de los más frecuentes son la tensión muscular, los dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, cansancio y el estado de alerta, lo cual afecta su calidad de vida pues al salir a la calle no se sentían seguras debido a los relatos que escuchaban a diario en el trabajo. Así como los síntomas físicos que pueden desencadenar enfermedades más graves de no ser atendidas en tiempo y forma

Considerando que todos los testimonios refirieron que no se consideraban enfermizos, ni que antes habían padecido estos síntomas hasta que entraron a trabajar a la institución, se podría suponer que las condiciones laborales juegan un papel importante para que se desarrolle el ambiente propicio para que existan alteraciones en la salud física y mental de los trabajadores. Cuatro testimonios dijeron que de lo que más frecuentemente

padecen es de problemas gastrointestinales, mismos que se puede hacer la hipótesis de que su origen es por el estrés ocasionado por el estrés laboral.

Así como también, si aparte de estos síntomas experimentados han recibido algún diagnóstico por parte de algún médico, Fabiola comentó que desde su nacimiento tiene una predisposición intestinal que cuando se estresa tiene temas de inflamación, por lo que sabe identificar que lo que está experimentando en el trabajo es a causa del estrés. De igual manera Carlota, cuando acudió al médico particular le diagnosticó colitis y fue casi los últimos días antes de renunciar, por lo que le dio más razones para dejar de trabajar en ese lugar que ella consideró que le estaba perjudicando en su salud y en su vida personal, más que lo que le estaba beneficiando.

Andrea comentó lo siguiente: *“Sí, con la que me diagnosticaron en este periodo fue presión alta. Después de eso, empecé con niveles superiores al normal, digamos, de glucosa. Fue cuando dije, bueno, ya tengo presión alta, creo que ya es momento de descansar y dedicarme a mi salud.”* (T. Martínez, comunicación personal, 23 de abril de 2025), misma que anteriormente había referido no haber sido una persona enfermiza antes de entrar a trabajar en ese lugar y que sus problemas de salud la superaron también decidió renunciar.

Rebeca tuvo diagnóstico también de problemas de gastroenteritis y además de parálisis facial causada por estrés, refirió que fue tuvo que regresar a trabajar sin haber estado cien por ciento recuperada pero que ya la necesitaban en el trabajo, por lo que se tuvo que presentar.

Sobre la sensación de sentirse muy agotado y desmotivado al iniciar con su jornada laboral, Fabiola respondió que sus días de descanso no le son suficientes para recuperarse de haber trabajado veinticuatro horas o a veces más. Mariana expresa que si se ha sentido cansada al iniciar con su jornada laboral y más cuando le toca trabajar los siete días de la semana por cuestiones de que le toque guardia y no tenga ningún día de descanso, por lo que empieza a resentir el cansancio el onceavo día sin descansar,

pero a pesar de esas cargas laborales tan extenuantes ella menciona que no se ha sentido desmotivada.

Carlota por su parte refiere que: *“Sí. Sí por el tema de los... tiempos. Que pasaba mucho tiempo... en los traslados. Y... pues aparte como... el trabajo de repente era muy monótono. O... como lo mismo luego me cambiaban de área. O sea, como que de repente estaba en mi lugar de trabajo o de repente era como, ay, pues te vas de secretaria. Entonces me tocaba estar como en la entrada también. Entonces eso era... muy tedioso. Como estar atendiendo a la gente y estar en la entrada. Aparte de que ir al baño es más complicado, comer es más complicado. Como estar en la entrada era más complicado. Y de repente pues... pasaba pues que me dejaban ahí toda mi jornada en la entrada.”* (T. Martínez, comunicación personal, 23 de abril de 2025)

Jessica refiere que también paso por un periodo en el que se sentía muy cansada cuando iniciaba su día laboral y lo identifica que ocurrió 6 meses después de morir su papá, desde diciembre del 2020 hasta marzo del 2021. También comenta que en ese momento estaba cargando con muchas cosas emocionalmente, pues sus jornadas estaban siendo muy pesadas, no estaba durmiendo bien, la reciente muerte de su papa y además se acababa de enterar de que su pareja de ese entonces le había sido infiel supuestamente que, porque no le daba suficiente tiempo, entonces ella se sentía que todo estaba yendo de mal en peor.

Rebeca contó: *“Cuando estuve trabajando ahí, sí, sí, sí, había momentos que me sentía mal. De hecho, pues, yo, yo trataba pues de lo más que pudiera como tomarme cosas que me alivianara, tomé vitaminas, pero a veces ni con todo y con las vitaminas, la verdad, yo, pues, tenía las energías, me dio depresión, ¿No? Sí, son muchos momentos, etapas en que me senté con depresión.”*

*“De hecho, me iba llorando trabajo, hubo una temporada que la verdad lloraba en el camión y la gente se me quedaba viendo y yo es que no puedo, o sea, yo, yo llorando de que, así como esos niños que lloran de que no quieren ir a*

*la escuela, yo llorando de que no quiero ir a la escuela, no quiero ir a trabajar, y además sí me presentaba, que fue, te digo, cuando me empezaron a poner presión, lloraba y lloraba y a veces es así de, ¿Sabes qué? Ya no quiero, le decían, o sea, ya no quiero ir, o sea, lloro de verdad.”* (T. Martínez, comunicación personal, 23 de abril de 2025)

Estos síntomas revelan un nivel alto de somatización, en donde el cuerpo refleja el desgaste emocional sostenido. Casos como la parálisis facial o la colitis no son simples dolencias, sino manifestaciones extremas del colapso fisiológico frente al estrés crónico. Rebeca incluso regresó a trabajar sin estar recuperada, lo que refleja una presión institucional deshumanizante: se prioriza la productividad sobre la salud del personal.

Las jornadas extenuantes y falta de descanso, como el “trabajar veinticuatro horas o más”, “trabajar siete días seguidos”, “cansancio desde el primer día de la semana”, “desmotivación”. Las jornadas descritas exceden cualquier estándar de salud laboral y atentan contra el derecho al descanso. El cansancio no solo es físico, sino estructural acumulativo. Aunque Mariana no se desmotiva, el simple hecho de seguir trabajando sin descanso durante once días seguidos indica un grado de normalización del autoabandono o la sobreexigencia personal.

*“Me cambiaban de área”, “me dejaban en la entrada toda la jornada”, “no podía ir al baño ni comer”.* Este tipo de rotación sin justificación ni estructura refleja una gestión laboral arbitraria y poco empática, que genera frustración, desorientación y pérdida de sentido del trabajo. Además, restringir el acceso al baño o la alimentación durante la jornada representa una forma de violación a derechos laborales básicos y a la dignidad humana.

Jessica vive una acumulación de eventos traumáticos sin espacios de contención emocional ni descansos laborales. El duelo no resuelto, la traición y el insomnio coinciden con el concepto de sobrecarga emocional sin redes de apoyo, que deriva en colapso.

*“Me dio depresión”, “lloraba en el camión”, “no quiero ir a trabajar”, “lloraba como los niños que no quieren ir a la escuela”.* El testimonio de Rebeca es el más revelador del grado de afectación psicológica. No se trata solo de un “mal día laboral”, sino de un sufrimiento

crónico, profundo y desbordado que compromete su funcionamiento cotidiano. La frase *“lloraba como los niños que no quieren ir a la escuela”* revela un nivel de vulnerabilidad extremo, donde el trabajo es vivido como tortura emocional. Aun así, se seguía presentando, posiblemente por presión económica o institucional.

Este conjunto de testimonios da cuenta de un entorno laboral altamente tóxico y precarizado, donde las mujeres enfrentan condiciones de trabajo abusivas, ausencia de protección social, y deterioro grave de su salud física y mental. Las emociones relatadas, cansancio, dolor, frustración, tristeza, desesperanza revelan que el sufrimiento laboral no es una excepción, sino una constante normalizada y sostenida. Desde una perspectiva de derechos humanos, esto constituye una forma de violencia laboral estructural e institucional que vulnera el derecho a la salud, al descanso y a la dignidad en el trabajo.

Así como también se les cuestiono si se han sentido satisfechos con su trabajo y todos los testimonios concordaron en que es una parte importante para continuar haciendo este trabajo, pues a todas les gusta lo que hacen y lo consideran primordial, Fabiola, por ejemplo, dice que cuando un usuario le agradece por como lo trató, hace que el día valga la pena. Pero es gracias a los usuarios, no por el trato que recibe por parte de la institución.

Carlota se sentía desperdiciada cuando la ponían a hacer actividades muy rutinarias como estar en la recepción, ya que sentía que no podía utilizar su conocimiento como psicóloga, por lo que eso la desmotivaba y no la hacía sentir satisfecha con lo que hacía durante ese día porque podía pasar toda su jornada sin hacer más que eso.

Rebeca también narra que lo que la hace sentir satisfecha es la atención y la ayuda que pudo brindar a las familias y a las víctimas: *“A veces estaba triste, apagado y todo pero seguía prestando la atención a las personas además hasta ahorita yo te pudiera decir de todos y cada uno de los desaparecidos algo de ellos si no me acuerdo de sus nombres me acuerdo de algo de su cuerpo de su colonia de algo de ellos, de todos de los ciento cincuenta y seis más los doscientos ocho*

*que me agregaron una vez en un tiempo yo me acuerdo de esas trescientas personas de todos y cada uno de ellos algo si no es su nombre su edad algo de ellos siempre porque tenía pues siempre he tenido buena memoria o sea yo terminaba mi jornada y decía ok pues hoy estuve pero hoy hice esto hoy ayudé a esta persona en esta situación entonces yo me sentía como que eso era lo que como que al final de día decía, bueno valió la pena pues esta situación no quería venir pero hoy pasó esto y fue bonito” (T. Martínez, comunicación personal, 23 de abril de 2025).*

Las entrevistadas reconocen que su labor tiene un sentido ético y afectivo, ligado al impacto positivo que generan en las personas usuarias. Este sentido de propósito es una fuente de motivación intrínseca que les permite continuar incluso bajo condiciones adversas. Se trata de una vocación de servicio sostenida por el reconocimiento que reciben de los usuarios, no de la institución, lo que refuerza una lógica de satisfacción a pesar del entorno laboral, no gracias a él.

La organización no reconoce ni respalda emocional ni profesionalmente el esfuerzo de su personal. El agradecimiento por parte de los usuarios funciona como mecanismo de reparación emocional, pero no sustituye el derecho a condiciones laborales dignas ni el reconocimiento institucional formal. La asignación de tareas rutinarias y descontextualizadas genera una sensación de inutilidad profesional y atenta contra la identidad laboral. Esto refleja falta de planificación organizacional, subutilización de personal calificado, posible sesgo institucional sobre los roles profesionales especialmente si afecta más a mujeres. Esta frustración produce desmotivación y desgaste emocional, a pesar de que la persona esté comprometida con su rol.

*“...me acuerdo de todos y cada uno de los desaparecidos... hoy ayudé a esta persona... fue bonito”* El relato de Rebeca es profundamente emotivo y muestra cómo la memoria de las personas atendidas se convierte en un acto de resistencia y humanidad frente a un contexto doloroso y desbordante. Esta implicación emocional intensa puede generar satisfacción, pero también una gran carga afectiva, especialmente si no hay espacios institucionales para el desahogo, el autocuidado o la supervisión emocional.

Aunque hay satisfacción, todos los testimonios están marcados por una tensión entre el amor por el trabajo y el dolor que genera hacerlo en condiciones insuficientes. Esto puede producir un conflicto interno constante entre querer ayudar y sentir que el sistema impide hacerlo bien o con dignidad.

Las entrevistas revelan que las trabajadoras encuentran satisfacción profunda en su labor gracias al vínculo humano que construyen con las personas que atienden, no por el entorno institucional. Esta satisfacción vocacional funciona como mecanismo de resistencia emocional, pero al mismo tiempo expone la fragilidad del modelo laboral, donde la motivación personal es explotada por estructuras que no ofrecen ni reconocimiento ni condiciones dignas.

Desde una mirada crítica, este es un ejemplo claro de cómo el compromiso emocional del personal puede ser instrumentalizado por instituciones que no lo cuidan, lo cual, a largo plazo, puede llevar al desgaste, al abandono del puesto o a daños graves en la salud mental.

Por último, en este grupo de preguntas, se encontraba la variable sobre si alguna vez las entrevistadas priorizaban su trabajo por encima de su trabajo a lo que Fabiola respondió que sí, que en ocasiones tuvo que ir a trabajar enferma, bastante “casi a punto de morirme” según sus palabras, por una gripa muy fuerte, y que a pesar de que sus superiores la vieron mal, nadie le dijo ni le sugirió que se fuera al médico o a descansar, se quedó trabajando hasta que terminó su jornada laboral. Y que la razón por la que no suele pedir permiso para faltar es porque en su trabajo son “muy fijados” sobre lo que haces o no haces, entonces el mismo trabajo hace que ella se exija demasiado y se olvida de ponerse como prioridad a ella misma.

Mariana tiene un punto de vista diferente, dice que gracias a su familia ha sabido mantenerse ella misma como prioridad, le ha costado, pero entiende que, si no tiene salud, no trabaja y que no hay nada más importante como su salud. En contraste con Jessica quien confesó que no solo ha puesto el trabajo antes que su salud, sino que hasta su propia familia y, sobre todo.

Rebeca, dice que ella muchas veces si puso priorizo su trabajo sobre muchas cosas por las responsabilidades económicas que tiene, pues apoya a su familia con dinero y entiende que si ella no aporta hay muchas cosas que quedarían incompletas, por lo que hace el sacrificio aún se sintiera físicamente mal.

Fabiola evidencia una cultura laboral en la que el malestar físico no se considera una razón válida para ausentarse, lo que refleja una forma de violencia institucional silenciosa, donde el bienestar del trabajador no es prioritario. El hecho de que sus superiores la vieran mal y no intervinieran señala una falta de empatía y cuidado organizacional, y fomenta la auto explotación, al generar un entorno donde faltar se percibe como un signo de debilidad o incumplimiento.

*“Son muy fijados sobre lo que haces o no haces”*. Esta frase remite a un entorno laboral altamente controlado o burocrático, donde la vigilancia sobre el desempeño genera culpa o temor por ausentarse, incluso por razones legítimas como la enfermedad. Esto puede derivar en síndrome del impostor, ansiedad laboral o autocensura emocional, al no permitirse mostrar vulnerabilidad.

Mariana representa un caso de resistencia consciente al sacrificio laboral. Su postura sugiere la presencia de una red de apoyo que la sostiene emocionalmente y le permite establecer límites saludables. Aunque reconoce que no ha sido fácil, su testimonio muestra cómo el autocuidado no es solo individual, sino que también depende del entorno afectivo y de una comprensión crítica del trabajo.

Rebeca refleja una situación en la que el trabajo se vuelve una obligación ineludible por razones económicas y familiares. Esta dinámica es común en mujeres que asumen responsabilidades económicas ampliadas, muchas veces por ser el principal o único sostén del hogar. El sacrificio no es solo laboral, sino emocional y físico, ya que, incluso sintiéndose mal, se antepone la estabilidad económica del grupo familiar sobre el bienestar individual.

D) Maneras de lidiar con el estrés

Las maneras de lidiar con el estrés se definen como estrategias de afrontamiento o mecanismos de afrontamiento. Según Lazarus y Folkman (1986), las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza una persona para manejar demandas internas o externas que percibe como excedentes a sus recursos personales.

Actualmente el 100% de los testimonios no acuden a terapia psicológica para atender el tema de la ansiedad o el estrés que padecen, en algunos casos si han acudido, pero en el momento de realizar la entrevista o en el momento en el que se encontraban trabajando en sus respectivas instituciones, no se encontraban en trabajo terapéutico.

Las actividades que realizaban en su tiempo libre fueron variadas, dos de ellas expresaron acudir al gimnasio en sus ratos libres, salir con amigos, ver series, películas pero que no tuvieran temáticas violentas o que tuvieran relación con su trabajo. Otros tres testimonios refieren que pasar tiempo con su familia, descansar es una actividad que disfrutan y que les hace sentir bien.

En el tema sobre si consideran que tienen suficiente tiempo para descansar, todos los testimonios refieren que el tiempo no es suficiente, uno de ellos además menciona que ahora que trabaja en otro lugar se da cuenta que no se había dado cuenta el poco tiempo que tenía para descansar, hasta que entro a su actual trabajo y sintió todo el tiempo que se le iba en la anteriormente.

Acerca de su manera de manejar el estrés, Fabiola expresa que le gusta escribir sobre lo que está sintiendo, así se acuerda de lo que tiene que hacer, o le ayuda a motivarse, también a desahogarse cuando se siente molesta. A Mariana el ejercicio y el poner límites con sus compañeros le ha servido mucho para manejar su estrés. Para Carlota, el estrés se lo ocasionaba el dar acompañamiento de alta carga emocional, por lo que comenta que ponía su cerebro “en automático para no meterle mucho sentimiento” y poder hacer su trabajo sin que le afectara demasiado los sentimientos que se experimentaban en esas intervenciones.

Basado en la teoría de Lazarus y Folkman (1986), los resultados nos permiten identificar tanto estrategias centradas en la emoción como escribir, desahogarse, descansar, evitar contenido violento, como estrategias centradas en el problema como poner límites con compañeros, cambiar de trabajo. Se puede analizar si estas estrategias son adaptativas o evitativas, y su efectividad según el tipo de estrés que enfrentan.

El hecho de que ningún testimonio esté en terapia psicológica al momento de la entrevista revela una posible brecha entre el reconocimiento del malestar y la búsqueda de ayuda profesional. Esto puede analizarse en relación con el estigma, la disponibilidad de recursos, la cultura organizacional, o la normalización del estrés en ciertos entornos laborales.

Se menciona que todos los testimonios perciben que no tienen suficiente tiempo para descansar, lo que evidencia una sobrecarga laboral o una falta de equilibrio vida-trabajo. Esto puede vincularse con el derecho al descanso, la fatiga crónica o incluso con riesgos psicosociales laborales. Algunas personas mencionan mecanismos de autocuidado como hacer ejercicio, escribir, o evitar contenido violento. Esto indica una conciencia parcial del autocuidado, pero también una posible necesidad de estrategias más estructuradas. También aparece la idea de poner límites como medida protectora frente al estrés interpersonal.

El caso de Carlota, que pone su “cerebro en automático”, refleja un mecanismo de defensa emocional para manejar la carga afectiva, pero que puede derivar en despersonalización, una de las dimensiones del burnout. Se puede analizar si esta desconexión le ayuda a mantener la funcionalidad o si implica un riesgo a largo plazo.

Aunque no se menciona directamente, el texto sugiere que las condiciones laborales de estas personas (probablemente en ámbitos de atención a personas o intervención social) no favorecen el bienestar emocional, lo cual invita a analizar el papel de las instituciones en el cuidado de su personal.

Al hablar sobre sus redes de apoyo, cuatro testimonios identifican a sus familiares y amigos como sus redes de apoyo, por lo que saben que cualquier

circunstancia difícil que estén pasando, pueden contar con ellos para platicarles, y les deja una sensación de desahogo y el sentirse más relajadas. Refiere un testimonio que sus amigos se han ofrecido para estar presentes para cuando ella necesite hacer catarsis, lo cual ella agradece pues la sacaban del ambiente laboral. A diferencia de Jessica quien se suele desahogar con sus compañeros de trabajo y todos coincidían en que se sentían cansados y que no les alcanzaba el tiempo para descansar por lo que se daban ánimos unos a otros.

Esto nos permite analizar la importancia de las redes de apoyo emocional como mecanismo de contención frente al estrés laboral, destacando dos tipos principales: las redes personales (familiares y amistades) y las redes laborales (compañeros de trabajo). A través de estos testimonios, se evidencian estrategias de afrontamiento colectivo e interpersonal que, aunque no sustituyen la atención profesional ni las condiciones laborales dignas, alivian temporalmente la carga emocional. El apoyo de familiares y amigos aparece como un espacio seguro de desahogo emocional, que permite reducir el estrés acumulado por el trabajo.

Estas redes funcionan como una válvula de escape emocional que favorece la salud mental, al permitir expresar emociones y recibir comprensión. El hecho de que una amiga se ofrezca para estar presente para hacer catarsis muestra una empatía activa, clave en el sostenimiento emocional. El “sacar del ambiente laboral” esta frase es significativa, ya que revela que el ambiente laboral es percibido como una fuente de tensión o sobrecarga. Por tanto, salir de él no solo es descanso, sino una forma de autocuidado emocional.

Esta separación voluntaria entre lo laboral y lo personal es clave para preservar el equilibrio mental, especialmente en trabajos de alta carga emocional. Aunque Jessica no recurre a redes externas, encuentra contención en sus compañeros. Esto muestra la existencia de solidaridad emocional dentro del mismo contexto laboral, que es muy valiosa en entornos exigentes o con poca atención institucional. Esta forma de apoyo, aunque útil, puede ser también limitada o circular, ya que todos comparten el mismo cansancio y falta de descanso. El ánimo colectivo puede aliviar, pero no resolver el

problema estructural. La confianza en redes personales o colegas para sobrellevar el malestar laboral no debería ser la única forma de apoyo disponible.

La falta de redes institucionales de cuidado (como supervisión emocional, pausas activas, acompañamiento psicológico) deja en manos del entorno informal la contención de problemas estructurales, lo cual sobre responsabiliza al individuo y a sus vínculos. Este análisis muestra cómo las redes de apoyo cumplen un papel crucial en el manejo del estrés laboral, actuando como espacios de contención, escucha y descanso emocional. Las amistades y la familia permiten desconectarse del entorno laboral y procesar las emociones; mientras que los compañeros de trabajo ofrecen solidaridad desde la experiencia compartida. Sin embargo, el hecho de que las trabajadoras dependan casi exclusivamente de estas redes revela la ausencia de medidas organizacionales de cuidado emocional, lo cual desplaza la responsabilidad del bienestar a lo privado, cuando debería estar compartida con las instituciones.

Para concluir con la presentación de resultados quiero resaltar que gracias al vínculo de confianza que se creó durante las entrevistas, se permitió que las profesionistas pudieran hablar ampliamente sobre su experiencia en ambientes laborales complejos, la información que se expuso tiene alto contenido emocional debido a que estamos tratando de una parte importante de la integridad de las personas, como lo es la salud mental.

La cual se pudiera aseverar se ha visto afectada en distintas escalas por las condiciones laborales de estos ambientes complejos, que resulta de la atención a víctimas de personas desaparecidas. Llego a concientizar el grado de estrés y de preocupaciones que las entrevistadas experimentan al trabajar con estas poblaciones, así como el grado de compromiso social que tienen con su labor tan grande.

Existieron algunos retos durante la aplicación de las entrevistas, desde que se tuvieron que buscar candidatas que no se tenían contempladas debido a varias cancelaciones en las citas, además de que por el tipo de actividades que realizan se entiende que las entrevistas pudieron verse sesgadas por la propia ética laboral de cada una de las profesionistas.

Se mantuvo una perspectiva amplia y abierta ante cualquier eventualidad durante las entrevistas, debido a que se tocaron temas sensibles y personales como el estado de salud de las entrevistadas, por lo que se hizo uso de las habilidades de acompañamiento emocional por parte propia, para asegurar el bienestar de estas.

## **Conclusiones generales**

El presente estudio permitió visibilizar de manera clara las afectaciones a la salud mental que enfrentan los servidores públicos en Jalisco que laboran en áreas vinculadas con la atención a víctimas de desaparición, confirmando que el supuesto planteado al inicio de la investigación se cumple: la exposición constante al sufrimiento, la frustración de las familias y la insuficiencia de recursos institucionales, aunadas a la ausencia de programas sistemáticos de autocuidado, generan un desgaste emocional significativo en quienes desempeñan estas funciones. Esta realidad no solo constituye un problema de salud laboral, sino una vulneración al derecho humano al trabajo en condiciones dignas, entendido como aquel que garantiza bienestar físico, mental y emocional a las personas trabajadoras.

Las entrevistas semiestructuradas aportaron información sustantiva sobre las experiencias cotidianas de los servidores públicos, evidenciando la presencia de estrés crónico, fatiga por compasión, síndrome de burnout y desgaste por empatía, así como manifestaciones físicas y emocionales derivadas de la sobrecarga laboral. Estos hallazgos permitieron cumplir con el objetivo de la investigación al identificar factores de riesgo psicosocial, implicaciones institucionales y estrategias individuales de afrontamiento, demostrando que la falta de protocolos de apoyo y autocuidado no solo impacta negativamente en la salud mental de los trabajadores, sino que también compromete el ejercicio efectivo de su derecho a un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso de su dignidad humana.

En conjunto, los resultados de este estudio subrayan la necesidad urgente de que el Estado, como empleador y garante de derechos humanos, implemente políticas públicas, lineamientos institucionales y programas integrales de autocuidado que aseguren condiciones laborales dignas para los servidores públicos. Proteger su salud mental no debe entenderse como una medida opcional, sino como una obligación jurídica y ética que incide directamente en la calidad de la atención brindada a las víctimas y en la capacidad institucional para responder a la crisis de desapariciones en Jalisco. Finalmente, esta investigación contribuye a fortalecer el enfoque de salud laboral con

perspectiva de derechos humanos en contextos de alta complejidad emocional, aportando elementos relevantes para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias de intervención en el ámbito público.

Por lo que se propone que, desde un enfoque psicosocial y de derechos humanos, se promueva que las instituciones públicas asuman su responsabilidad como garantes del bienestar integral de su personal, reconociendo que la salud mental es un componente esencial de la salud laboral y una condición necesaria para el desempeño ético, eficaz y humano del servicio público.

Es necesario diseñar e implementar una estrategia institucional integral de prevención, atención y autocuidado que garantice condiciones laborales dignas y proteja la salud mental de los servidores públicos que atienden a víctimas de desaparición en Jalisco. Además de identificar y disminuir los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos laborales de alta carga emocional. Para que a su vez se fortalezca el bienestar físico y mental de los servidores públicos mediante acciones preventivas y de atención psicosocial.

Lo que logrará iniciar una cultura institucional de autocuidado y respeto a la dignidad humana en el trabajo, con el fin también de mejorar la calidad de la atención brindada a las víctimas a partir del fortalecimiento del bienestar del personal.

La propuesta se divide en cuatro líneas de acción

a) Prevención de riesgos psicosociales

Aplicación periódica de diagnósticos de riesgos psicosociales conforme a la NOM-035-STPS-2018.

Revisión y ajuste de cargas de trabajo, horarios y funciones para evitar la sobreexposición emocional.

Rotación de tareas y descansos programados en áreas de alta demanda emocional.

b) Atención y acompañamiento psicosocial

Creación de un programa institucional de atención psicológica gratuita y confidencial para el personal.

Espacios de contención emocional grupal y supervisión profesional para el manejo de casos complejos.

Protocolos de intervención ante crisis emocionales y desgaste laboral severo.

c) Promoción del autocuidado y la ética del cuidado

Talleres de autocuidado, manejo del estrés, regulación emocional y límites profesionales.

Sensibilización sobre la ética del autocuidado como parte del ejercicio responsable del servicio público.

Fomento de redes de apoyo entre compañeros y fortalecimiento del trabajo en equipo.

d) Fortalecimiento institucional y normativo

Elaboración de lineamientos internos que reconozcan la salud mental como un derecho laboral.

Capacitación a mandos medios y directivos en liderazgo empático y gestión del bienestar laboral.

Vinculación de la propuesta con el marco normativo nacional e internacional en materia de derechos laborales y salud mental.

Dentro de los resultados esperados se encuentra la disminución de los niveles de estrés, agotamiento emocional y desgaste por empatía en los servidores públicos, la mejora en el clima laboral y en la percepción de condiciones dignas de trabajo, el fortalecimiento del ejercicio del derecho humano al trabajo en condiciones dignas dentro de las instituciones públicas y el impacto positivo en la calidad, sensibilidad y continuidad de la atención brindada a las víctimas de desaparición.

## Referencias

- Aafjes-van Doorn, K., Békés, V., Prout, T.A., & Hoffman, L. (2020). Psychotherapists' vicarious traumatization during the COVID-19 pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12 (1), 148-150. <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000868>
- Alfaro, E. (2022, mayo 24). *Presentan reforzamiento de la Estrategia Estatal de Búsqueda 2022-2024*. Tráfico ZMG. <https://traficozmq.com/2022/05/presentan-estrategia-estatal-de-busqueda-2022-2024/>
- Alvarado García, A. (2004). La ética del cuidado. *Aquichan*, 4(1), 30-39.
- Álvarez-Solares, J. (2019). *Factores explicativos de la calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario de Jalisco* (Tesis de licenciatura, ITESO). ITESO.
- Acinas, P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, Vol. 2, Nº 4, pp. 1-22.
- Amnistía Internacional. (2023). La salud mental no es un privilegio, es un derecho. <https://www.es.amnesty.org/>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
- Barnett, EJ (2007). In Pursuit of Wellness: The Self-Care Imperative. Focus on ethics. *Professional Psychology Research and Practice* 38(6):603-612
- Beristain, C. (2012). Acompañar los procesos con las víctimas. Fondo de justicia transicional. Edición, (1).

- Bermejo, J. (2011). Empatía y empatía. *Revista Humanizar*, 118.
- Bermúdez Abogados. (s. f.). 32 % de las empresas cumplen con la NOM-035 en su totalidad. Recuperado de <https://www.bermudezabogados.mx/32-de-las-empresas-cumplen-con-la-nom-035-en-su-totalidad/>
- Bernabé, J. J. (2013). *Desgaste por empatía en psicólogos* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar.
- Bueno, N. (2023). *Article 24: The Right to Rest and to the Limitation of Working Hours*. En H. Cantu Rivera (Ed.), *The Universal Declaration of Human Rights: A Commentary* (pp. 566–587). Brill. [https://doi.org/10.1163/9789004365148\\_026](https://doi.org/10.1163/9789004365148_026) .
- Campos Méndez, R. (2015). *Estudio sobre la prevalencia de la fatiga de la compasión y su relación con el síndrome de “burnout” en profesionales de centros de mayores en Extremadura* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura.
- Cano, L., & Pérez, R. (2022). *Salud mental laboral en contextos de alta exposición emocional: un análisis desde el sector público mexicano*. Universidad de Guadalajara.
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L. y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. 8 (1). 1-10. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37328>
- CEDHJ. (2005). La dignidad laboral en el marco de los derechos humanos. *Debate*, (19), 45-60. Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Jalisco. [http://historico.cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista\\_No19/AD\\_EBATE-19-art3.pdf](http://historico.cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista_No19/AD_EBATE-19-art3.pdf)
- Chinas Salazar, C. (s. f.). Diagnóstico sobre personas desaparecidas en Jalisco. *CUCSH, UdeG*. Recuperado de <https://www.cucsh.udg.mx/noticias/presenta-cucsh-en-fil-diagnostico-sobre-personas-desaparecidas-en-jalisco>

- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas. México.
- Comisión Nacional de Búsqueda. (2023). *Informe anual sobre personas desaparecidas y no localizadas en México 2023*. Gobierno de México.
- Comisión Nacional de Búsqueda. (2024). Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas. Gobierno de México. <https://versionpublicarncpdno.segob.gob.mx/>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2016). Derecho humano al trabajo y derechos humanos en el trabajo. CNDH México. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/15-DH-trabajo.pdf>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). *Informe especial sobre desapariciones forzadas en México*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2016-Informe-Desapariciones.pdf>
- Comité Internacional de la Cruz Roja (2014). Acompañar a los familiares de las personas desaparecidas. Guía práctica. Obtenido de <https://www.icrc.org/es/doc/assets/files/publications/icrc-003-4110.pdf>
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (1970). Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2012, 2017, 2019). Reformas a la Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx/>
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (s. f.). Ley del Seguro Social, Ley del ISSSTE y Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

- Cornejo Hernández, F. (2024, en prensa). El análisis de datos cualitativos: tipos, momentos y procedimientos generales. En F. Cornejo Hernández & G. Sánchez López (eds.), *Convivencia y complementariedad metodológica. Conceptos, técnicas y estrategias para el estudio de lo social*. ITESO.
- Cuartero, M. E. (2018). Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento.
- De Buen Unna, C. (2006). El contrato de prestación de servicios profesionales, vía fraude laboral. *Revista latinoamericana de Derecho*, (5), 4.
- Diario Oficial de la Federación [DOF]. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS. <https://www.dof.gob.mx/>
- Diario Oficial de la Federación [DOF]. (2022). Ley General de Salud en materia de salud mental y adicciones. <https://www.dof.gob.mx/>
- Galván, M. (2024, 8 de enero). *México acumula más desapariciones: 2023 rompió récord con 11 923 desapariciones*. La-Lista. <https://la-lista.com/mexico/mexico-rompio-record-2023-con-11-mil-923-desapariciones>
- García-López, M. (2020). *Estrés y burnout en servidores públicos que atienden víctimas de violencia*. *Revista Mexicana de Psicología*, 37(2), 145–162.
- Gobierno del Estado de México. (2013). Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (síndrome del burnout). México: Secretaría del Desarrollo Social.
- El Economista. (2021, 21 de octubre). Sólo 32 % de las empresas ha cumplido en su totalidad con la NOM-035. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Solo-32-de-las-empresas-ha-cumplido-en-su-totalidad-con-la-NOM-035-20211021-0117.html>
- Ferrel, R., Sierra, E., & Rodríguez, M. (2010). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Duazary*, 7(1), 29-40.

- Figley, C. (1995). *Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder In Those Who Treat The Traumatized*. Nueva York, Estados Unidos: Taylor & Francis.
- Figley, C. R. (2012). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Routledge.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gómez Vargas, R. (s/f). El derecho humano al trabajo digno o decente. Paréntesis Legal, Obtenido de <https://parentesislegal.com/el-derecho-humano-al-trabajo-digno-o-decente/>
- Gómez Vélez, M. A., & Calderón Carrascal, P. A. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, 23, 189-217. <https://doi.org/10.25057/25005731.870>
- González, A. (2021). *Factores psicosociales en el trabajo de funcionarios públicos de derechos humanos*. Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE).
- González de Rivera, J. L. (2005). Empatía y eempatía. *Advances in relation mental health*, Vol. 4, N° 2, pp. 1-8.
- González-Romero, D., & Robledo, L. (2021). Estrés traumático secundario en profesionales que trabajan con víctimas de violencia en México. *Revista Latinoamericana de Psicología Social*, 13(2), 45–63.
- Guerra, C., Rodríguez, K., Morales, G., & Betta, R. (2008). Validación preliminar de la escala de conductas de autocuidado para psicólogos clínicos. *Psykhé*, 17(2), 67-78. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282008000200006>
- Hernández-Brussolo, R., Quiñones Soto, J., & Limas Hernández, A. (2022). Repercusiones psicológicas en víctimas secundarias de desaparición: una revisión sistemática. *Revista Guillermo de Ockham*, 20(1), 191-203.

- Hernández-Wolfe, P. (2018). *Vicarious resilience: Trauma in the context of international work*. Routledge.
- Human Rights Watch. (2023). *México: crisis de desapariciones y falta de rendición de cuentas*. HRW.
- Human Rights Watch. (2023). México: Persisten fallas en la atención a víctimas y búsqueda de desaparecidos. HRW. <https://www.hrw.org/es>
- INEGI; citado en Gaceta Parlamentaria. (2025, 15 enero). Gaceta Parlamentaria año XXVIII, número 6698-III-6. Cifras sobre salud mental: prevalencia de ansiedad y depresión en México.
- La Jornada. (2025, 4 de septiembre). *Lanza STPS sistema en línea para denunciar abusos y accidentes laborales*. La Jornada. <https://www.jornada.com.mx/noticia/2025/09/04/politica/lanza-stps-sistema-en-linea-para-denunciar-abusos-y-accidentes-laborales>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Coping and adaptation*. In Gentry, W. D. (Ed.), *The handbook of behavioral medicine* (pp. 282–325). Guilford Press.
- Lee, J. J., & Miller, S. E. (2013). A Self-Care Framework for Social Workers: Building a Strong Foundation for Practice. *Families in Society*, 94(2), 96-103. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4289>
- Ley General de Salud Mental, Diario Oficial de la Federación, 29 de junio de 2022. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5640410&fecha=29/06/2022](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5640410&fecha=29/06/2022)
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Diario Oficial de la Federación, 16 de diciembre de 2017. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMDFP\\_161217.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMDFP_161217.pdf)

- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios. Artículo 2. 22 de marzo de 1984. México.
- Linos, E., Sciepora, B., & Schwartz, L. (2024). *Public Servants — Burnout and Compassion Fatigue* (Policy brief). People Lab, Harvard Kennedy School. <https://peoplelab.hks.harvard.edu/wp-content/uploads/2024/07/Public-Servants-Burnout-and-Compassion-Fatigue-Policy-Brief.pdf>
- López, C., & Aranda, F. (2021). *Carga emocional y desgaste laboral en instituciones de justicia en México*. Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 26(41), 89–112.
- Macaya, P., & Aranda, F. (2020). Cuidado y autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia COVID-19. *Rev Chil Anest*, 49(3), 356-62.
- Mantilla, S. (2017). La revictimización como causal de silencio de la víctima. *Revista de Ciencias Forenses de Honduras*, 3(2), 4-12.
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Emecé Editores.
- Marroquín, M. (2012). La evaluación del síndrome de Burnout en personal que trabaja en call centers de Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas. 30-36
- Martín, R. (2024, 2 de mayo). La percepción sobre los desaparecidos. *El Informador*. <https://www.informador.mx/ideas/La-percepcion-sobre-los-desaparecidos-20240502-0033.html>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo-Trespalacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542–560. [https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-555220130003000006&lng=en&tlng=es](https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-555220130003000006&lng=en&tlng=es)

- Martínez, V., & Sánchez, J. (2020). *Desgaste institucional y salud mental en el servicio público mexicano*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Mathieu, F. (2012). *The Compassion Fatigue Workbook: Creative Tools for Transforming Compassion Fatigue and Vicarious Traumatization*. Nueva York, estados Unidos: Teylor.
- Ministerio de Salud. (2017). Plan Nacional de Salud Mental 2017-2025. Gobierno de Chile. <https://www.minsal.cl/>
- Ministerio de Salud. (2020). Norma de Atención en Salud Mental. Gobierno de Nicaragua. <https://www.minsa.gob.ni/>
- Miranda Soto, E., Rodríguez Vázquez, A. V., & Suárez Quiñones, A. M. (2022). *¿Y eso me toca a mí?: Trauma vicario y la importancia del respiro colectivo* (Doctoral dissertation).
- Montoya Agudelo, C., Méndez Cruz, J., & Boyero Saavedra, M. (2017). Trabajo digno y decente: una mirada desde la OIT para la generación de indicadores para las pyme mexicanas y colombianas. *Visión de futuro*, 21(2), 0-0.
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (Art. 24) [nrb.gov+6es.wikipedia.org+6bcn.cl+6](http://nrb.gov+6es.wikipedia.org+6bcn.cl+6).
- Organización de las Naciones Unidas - Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ONU-DH). (2022). *Informe sobre la situación de personas desaparecidas en México y el impacto en las instituciones públicas*. ONU-DH México.

- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2006). Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (núm. 187). <https://www.ilo.org/>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2013). Plan de acción sobre salud mental 2013-2020. <https://www.who.int/>
- Organización Mundial de la Salud (2014). El derecho a la salud. Consultado en <http://acuddeh.org/spip.php?article3808>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Entornos laborales seguros y saludables: Principio y derecho fundamental en el trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). Plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030. <https://www.who.int/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Salud y seguridad en el trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) & Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Long working hours increasing deaths from heart disease and stroke: WHO, ILO*. <https://www.who.int/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2009). Estrategia y plan de acción sobre salud mental. OPS. <https://www.paho.org/>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2020). *Salud mental y apoyo psicosocial en entornos laborales*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52504>
- Organización Internacional del Trabajo. (1948). Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (Núm. 87). OIT.

- [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C087](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C087)
- Organización Internacional del Trabajo. (1949). Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (Núm. 98). OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C098](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C098)
  - Organización Internacional del Trabajo. (1951). Convenio sobre igualdad de remuneración (Núm. 100). OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C100](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C100)
  - Organización Internacional del Trabajo. (1958). Convenio sobre discriminación (empleo y ocupación) (Núm. 111). OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C111](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C111)
  - Organización Internacional del Trabajo. (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (Núm. 155). OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_IL O\\_CODE:C155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C155)
  - Organización Internacional del Trabajo. (2019). Convenio sobre la violencia y el acoso (Núm. 190). OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3999810](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3999810)
  - Organización de los Estados Americanos. (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos (“Pacto de San José”). OEA.  
<https://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/convencion.asp>
  - Organización de los Estados Americanos. (1988). Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador). OEA.  
<https://www.oas.org/es/sanjose/>

- Organización de los Estados Americanos. (2012). Carta Social de las Américas. OEA. [https://www.oas.org/es/sla/ddi/carta\\_social\\_americas.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/carta_social_americas.asp)
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. ONU. <https://sdgs.un.org/es/2030agenda/>
- Osorno Zarco, M. A. (Noviembre de 2001). *Doctrina*. Obtenido de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/52/pr/pr32.pdf>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3era ed.). Sage.
- Pérez-Sales, P. (2016). Trauma, cultura y violencia política. Editorial Gedisa.
- Pinto Cordón, J. G. (2025). *El agotamiento emocional en operadores de justicia penal en Iberoamérica: un análisis ético desde el deber de cuidado institucional. Reforma Judicial. Revista Mexicana de Justicia*, 18(35), e20095. <https://doi.org/10.22201/ij.24487929e.2025.35.20095>
- Red de Mujeres Sindicalistas. (2023, 30 noviembre). *El derecho humano a un ambiente laboral libre de violencia y acoso*. RMSindicalistas. <https://rmsindicalistas.mx/2023/11/el-derecho-humano-a-un-ambiente-laboral-libre-de-violencia-y-acoso/>
- Restrepo, D., & Jaramillo, J. (2021). Impacto psicosocial del COVID-19 en personal de salud en América Latina. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), 45–58.
- Rosas Villicaña, R. M. (2020). *Verdad y justicia para víctimas de desaparición en México. Del fondo y la forma*. Relaciones. Estudios de Historia y Sociedad, 41(161), 152–175. <https://doi.org/10.24901/rehs.v40i161.658>
- Ruiz, M. A., & Martín, M. T. (2019). Apoyo social y estrés laboral: su papel en la prevención del síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(1), 45–52. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a5>

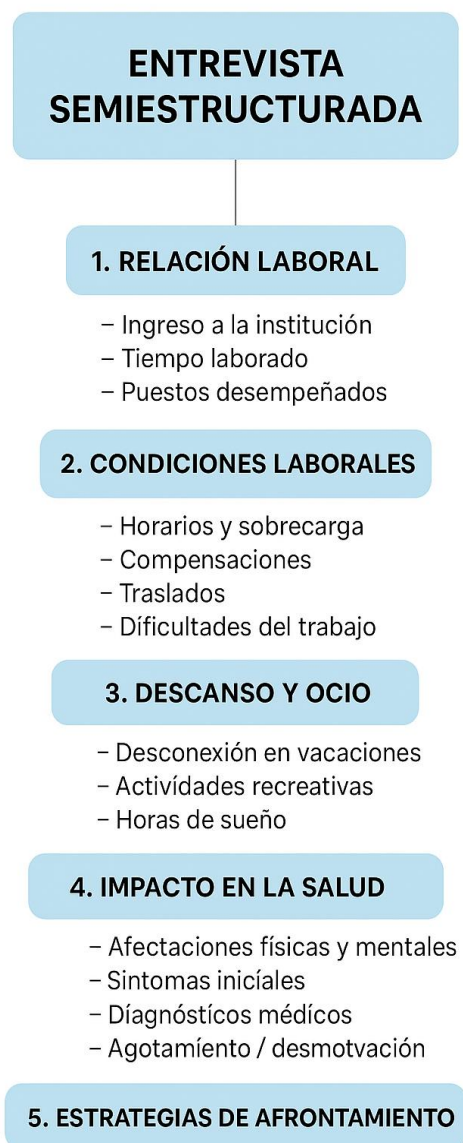
- Santizo Zavaleta, A. S. (2023). *Relación entre el síndrome burnout y la frecuencia de los indicadores de depresión, ansiedad y estrés en profesionales que trabajan con pacientes oncológicos* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2023). *Condiciones de trabajo y salud laboral en el sector público mexicano*. Gobierno de México.
- Smart, D., English, A., James, J., Wilson, M., Daratha, K. B., Childers, B., & Magera, C. (2014). Compassion fatigue and satisfaction: A cross-sectional survey among US healthcare workers. *Nursing & health sciences*, 16(1), 3-10.
- Stamm, B. H. (2010). *The Concise ProQOL Manual*. ProQOL. org. Pocatello: Recuperado a partir de [http://proqol.org/uploads/ProQOL\\_Concise\\_2ndEd\\_12-2010.pdf](http://proqol.org/uploads/ProQOL_Concise_2ndEd_12-2010.pdf)
- Quintana-Abello, I., Mendoza-Llanos, R., Bravo-Ferretti, C., & Mora-Donoso, M. (2018). Enfoque psicosocial. Concepto y aplicabilidad en la formación profesional de estudiantes de Psicología. *Revista Reflexión E Investigación Educativa*, 1(2), 89–98. <https://doi.org/10.22320/reined.v1i2.3623>
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Vol. 1, p. 348). Paidós.
- Tellería Pérez, R. (2020). *El autocuidado de los profesionales que trabajan con Personas Sin Hogar*.
- Tobón-Restrepo, L. J. (2021). *Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal*. El Ágora USB, 21(2), 726-747.
- Tovar, L. A. R., Flores, M. T., Vilchis, F. L., Chávez, A., & Espejel, J. A. C. (2013). *Diagnóstico del sistema profesional de carrera y certificación de competencias*

gerenciales de los servidores públicos en México. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 428-438.

- Uribe Jaramillo, T. M. (1999). El autocuidado y su papel en la promoción de la salud. *Investigación y educación en enfermería*, 17(2), 109-118.
- United Nations [ONU]. (2008). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. <https://www.un.org/>
- United Nations [ONU]. (2015). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/>
- Vázquez-Colunga, J. C., & Vázquez-Juárez, C. L. (2022). El derecho humano al trabajo digno ya la promoción de ambientes laborales pro persona.
- Villa Gómez, J. D. (2013). *Consecuencias psicosociales de la participación en escenarios de justicia transicional en un contexto de conflicto, impunidad y no-transición*. *El Ágora USB*, 13(2), 307–338. <https://doi.org/10.21500/16578031.108>
- Vizcaíno, Y., Vizcaíno, A., y Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364- 374. Recuperado de: <http://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/369>
- Vega P, González R, Bustos J, Rojo L, López ME, Rosas A, Hasbún CG. (2017) Relación entre apoyo en duelo y el síndrome de Burnout en profesionales y técnicos de la salud infantil. *Rev Chil Pediatr*. 2017;88(5):614-21. doi: 10.4067/S0370- 41062017000500007

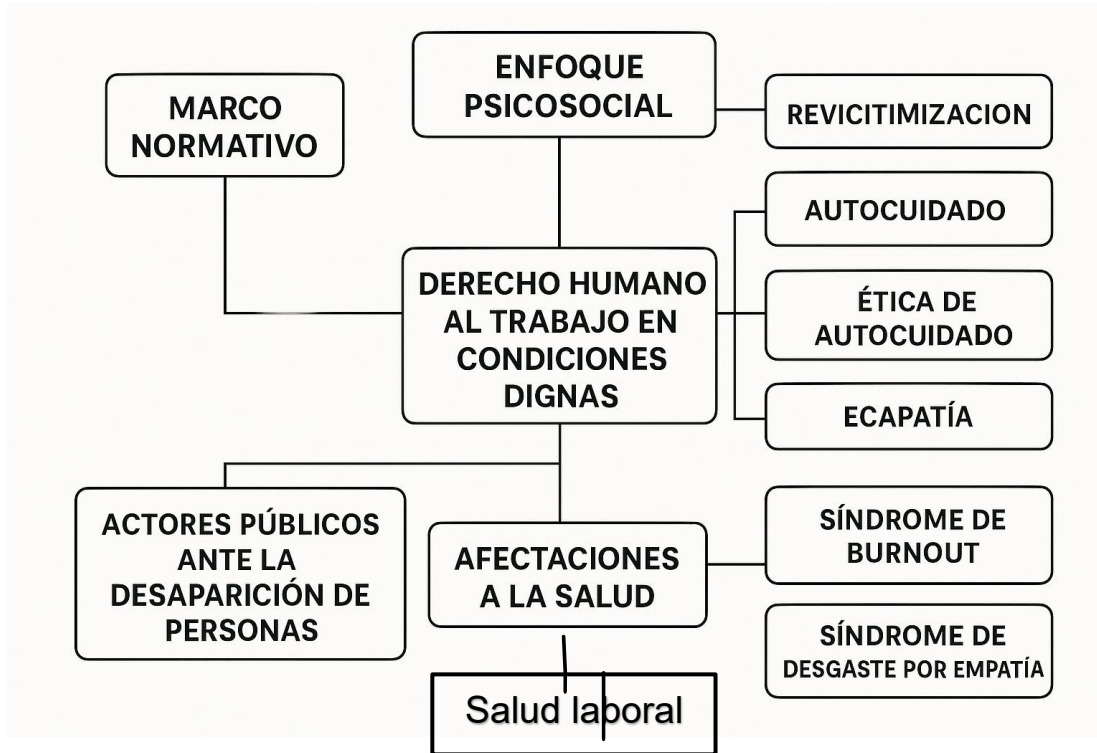
## Anexos

Anexo A. Figura 1. Estructura del instrumento utilizado



Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Figura 2. Mapa conceptual sobre los temas del marco teórico-conceptual-normativo



Fuente:

Elaboración propia

Anexo C. Tabla 1. Tabla comparativa sobre normativa internacional

Eje de comparación	Instrumentos internacionales	Normativa nacional (México)	Aportes teóricos y conceptuales
<b>Derecho al descanso y condiciones laborales básicas</b>	Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 24: derecho al descanso, tiempo libre, jornada	Artículo 123 constitucional: salario digno, jornada limitada, seguridad social. Ley Federal del Trabajo:	El trabajo contribuye a la identidad, satisfacción y desarrollo personal (De Buen Unna,

	razonable y vacaciones pagadas.	desarrollo de derechos laborales.	2006; Cardoza et al., 2019).
<b>Derecho a la salud mental</b>	OMS, OIT y ONU: reconocen la salud mental como derecho humano y exigen políticas de prevención y atención.	NOM-035-STPS-2018: identifica y controla riesgos psicosociales.	La calidad de vida laboral implica bienestar, tranquilidad y desarrollo (Montoya Agudelo et al., 2017).
<b>Factores psicosociales y riesgos laborales</b>	Convenios OIT, como el 155 (seguridad y salud) y 190 (violencia y acoso).	NOM-035: solo 32 % de empresas cumplen completamente.	Factores psicosociales afectan salud emocional: estrés, ansiedad

Fuente: Elaboración propia

*Anexo D. Tabla 2. Datos generales de las entrevistadas*

Seudónimo	Cómo se ingresó a la institución	Actualmente trabaja ahí	Tiempo trabajado/trabajando	Profesión
<b>Fabiola</b>	Grupo de egresados de la Universidad de Guadalajara	Si	1.8 meses	Psicólogo
<b>Mariana</b>	Grupo de egresados de la Universidad de Guadalajara	Si	2.10 meses	Trabajador Social

<b>Carlota</b>	Una amistad la recomienda	No	.10 meses	Psicólogo
<b>Jessica</b>	Al terminar el Servicio Social	No	3.3 meses	Trabajador Social/Estudiante de derecho
<b>Andrea</b>	Una amistad la invita a trabajar	No	8.1 meses	Abogado
<b>Rebeca</b>	Al terminar el Servicio Social	No	3.3 meses	Criminólogo

Fuente: Elaboración propia

Anexo E. Tabla 3. Sintomatología de las entrevistadas

Testimonio	Síntomas físicos	Síntomas psicológicos
<b>Fabiola</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inflamación gastrointestinal</li> <li>• Cansancio</li> <li>• Tensión muscular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés</li> <li>• Presión psicológica</li> <li>• Estado de alerta</li> <li>• Dificultad para concentrarse</li> <li>• Pensamientos pesimistas</li> <li>• No comer hasta terminar el trabajo</li> </ul>
<b>Mariana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio</li> <li>• Estar muy al pendiente del celular</li> <li>• Tensión muscular</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Insomnio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensación de agobio</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Poca tolerancia</li> </ul>
<b>Carlota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colitis</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Saltarse comidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de alerta</li> <li>• Sensación de que la persiguen</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca paciencia</li> </ul>
<b>Jessica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia a la cafeína</li> <li>• Resfriados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo del sueño alterado</li> <li>• Depresión</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Adicción al estrés</li> </ul>
<b>Andrea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Gastritis</li> <li>• Colitis</li> <li>• Tensión en el cuello</li> <li>• Migrañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insomnio</li> <li>• Estrés</li> <li>• Dificultad para concentrarse</li> </ul>
<b>Rebeca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Migrañas</li> <li>• Tensión muscular</li> <li>• Dolores de estómago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés</li> <li>• Ansiedad</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## Anexo F. Instrumento

### *Estrategia de entrevista para investigación*

#### Justificación

Se seleccionaron seis sujetos que han trabajado y que siguen trabajando en ambientes laborales complejos como los que atienden a las víctimas de desaparición en Jalisco, que de manera voluntaria han aceptado participar en la investigación aportando su testimonio, mismos que son servidores públicos que tienen o han tenido contacto directo con familiares o víctimas directas. Esto para recolectar evidencia de su experiencia trabajando con las condiciones laborales que puede comprender desde del 2017 hasta la fecha y poder analizar si ha habido afectaciones a su salud física o mental a causa de éstas.

*Entrevistadora: Hola buenas tardes, te agradezco que hayas accedido a tener esta entrevista conmigo, te comento que todo lo que platiquemos hoy será grabado para su registro y que cualquier pregunta que te haga sentir incomodo/a, sin problema, no tienes que responderla. Si en algún momento necesitas hacer alguna pausa puedes comentármelo y lo haremos hasta que te sientas más cómoda para reanudar la entrevista.*

#### *Relación laboral*

- ¿Cómo entraste a trabajar a la institución?
- ¿Cuánto tiempo trabajaste/ llevas trabajando en la institución?
- ¿Qué puestos has tenido/tienes?

#### *Condiciones laborales*

- ¿Alguna vez has trabajado más allá de tu horario normal? ¿Hay compensación económica o de algún tipo?
- ¿Cuánto tardabas/tardas en llegar a tu trabajo desde tu casa? ¿Qué medios de transporte utilizas?

- ¿Qué consideras que es/fue la parte más difícil de tu trabajo?
- ¿Cómo has lidiado con esos problemas?

#### *Descanso y ocio*

- ¿Puedes desconectarte de todos los temas relacionados con tu trabajo durante tus vacaciones?
- ¿Practicas algún deporte o actividad de ocio que no tenga que ver con tu trabajo que te relaje?
- ¿En promedio cuantas horas duermes al día?

#### Impacto en la salud por las condiciones laborales

- ¿Consideras que tu trabajo ha afectado tu vida personal?
- ¿Consideras que tu trabajo ha afectado tu salud física o mental?
- ¿Cuáles fueron los primeros síntomas físicos que sentiste?
- ¿Cuáles fueron los primeros síntomas psicológicos que sentiste?
- ¿Antes de entrar a ese trabajo te considerabas una persona enfermiza?
- ¿Qué enfermedad es la que más frecuentemente padeces?
- ¿Tienes algún diagnóstico médico o psiquiátrico desde que trabajas en la institución?
- ¿Te has sentido muy agotado antes de iniciar tu jornada laboral?
- ¿Te has sentido desmotivado al ir a tu trabajo?
- ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo al terminar tu jornada?
- ¿Has tenido que priorizar tu trabajo sobre tu salud? ¿Por qué razón?

#### Maneras de lidiar con el estrés laboral

- ¿Has acudido a terapia psicológica?

- ¿Qué sueles hacer en tus ratos libres?
- ¿Consideras que tienes suficiente tiempo para descansar?
- ¿Cómo manejas el estrés?
- ¿Cuentas con alguna red de apoyo cuando te sientes muy agotado emocionalmente?
- ¿Has pensado en renunciar? ¿Por qué razón?

Por mi parte esas son todas las preguntas, te agradezco que me hayas compartido tu experiencia, la cual comprendo que ha sido difícil y muy retadora para tu desarrollo profesional.

## Anexo G

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN UNA ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN**

Título de la investigación: Salud mental en ambientes laborales complejos

Investigadora(s): Tania Quetzaly Martínez Ramos

Institución Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente

Contacto: 3314115162

Contacto: taniaqramos@gmail.com

#### 1. Objetivo de la investigación

El objetivo de este estudio analizar las afectaciones de la salud mental que experimentan las personas que trabajan o han trabajado en ambientes laborales complejos en Jalisco para aportar nueva información en un terreno poco documentado hasta el momento.

#### 2. Descripción de la participación

Al participar en esta entrevista, usted será invitado/a a compartir su experiencia relacionada con los problemas de salud que ha experimentado en el ejercicio de sus funciones laborales en alguna institución que trabaje con víctimas del delito de desaparición en Jalisco. La entrevista se llevará a cabo de manera individual y durará aproximadamente una hora

#### 3. Confidencialidad

Toda la información que se recoja será tratada con estricta confidencialidad. No se registrarán nombres, ni ningún dato que permita identificar directamente a los participantes. Los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines de investigación y serán analizados de manera agregada. Las grabaciones y notas serán almacenadas de forma segura y no se compartirán con terceros sin su consentimiento.

#### 4. Voluntariedad y derecho a desistirse

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho de decidir si desea participar o no, y en cualquier momento puede retirar su consentimiento y abandonar la entrevista sin que ello le cause ningún perjuicio ni repercusión alguna.

#### 5. Riesgos y beneficios

No se anticipan riesgos significativos derivados de la participación en esta entrevista. Sin embargo, al tratarse de temas relacionados con problemas de salud laboral, es posible que algunas preguntas puedan generar incomodidad. En caso de que eso ocurra, usted podrá optar por no responder o retirarse de la entrevista en cualquier momento. No se ofrecerán beneficios directos por participar, pero la investigación contribuirá a una mejor comprensión de los problemas que enfrentan los servidores públicos en esta área y la mejora de sus condiciones laborales, además de que la transcripción de su entrevista será enviada al participante para su revisión y aprobación antes de ser agregada a la investigación.

#### 6. Consentimiento para la grabación

Se solicita su consentimiento para grabar la entrevista con fines de transcripción y análisis. Las grabaciones serán utilizadas exclusivamente para los fines de la investigación y no se compartirán con personas no autorizadas.

Sí, doy mi consentimiento para la grabación de la entrevista

No, no doy mi consentimiento para la grabación de la entrevista

#### 7. Preguntas y contacto

Si tiene alguna pregunta sobre este estudio o sobre cómo se manejarán sus datos, no dude en ponerse en contacto con Tania Quetzaly Martínez Ramos a través del teléfono 3314115162.

#### 8. Consentimiento del participante

He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado. Me han explicado de manera clara los objetivos de la investigación, los riesgos y

beneficios, y mi derecho a la confidencialidad y al desistimiento voluntario. Doy mi consentimiento para participar en la entrevista bajo los términos descritos.

Nombre \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ participante:

\_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_29 de abril del 2025

Firma del investigador