



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
CARRERA DE PSICOLOGIA

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
SISTEMA PENITENCIARIO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A N:

JANET MATEO MARTÍNEZ

LILIA JIMÉNEZ CARBAJAL

Jurado del Exámen

Tutor: Jorge Ignacio Sandoval Ocaña
Jorge Arturo Manrique Urrutia
Patricia Josefina Villegas Zavala
José Alberto Monroy Romero
Sara Guadalupe Unda Rojas



MÉXICO DF, 2009

AGRADECIMIENTOS DE JANET

Agradezco a Dios por demostrarme tantas veces su existencia y llenar mi vida de dicha y bendiciones. Por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr una meta más en mi carrera.

Esta tesis esta dedicada a mis padres, a quienes agradezco de todo corazón por su amor, cariño, comprensión y el apoyo incondicional que en todo momento me brindan. Por la determinación, entrega y humildad que me han enseñado y por fomentar en mí que el éxito no se logra con suerte, sino que es el resultado de un esfuerzo constante. En todo momento los llevo conmigo.

A mis amigas y amigos que siempre están, estuvieron y seguirán estando, porque todos ustedes han formado parte importante de mi vida, brindándome cariño y soporte. A Lilia por ser mi amiga y compañera en la elaboración de este objetivo.

Sin lugar a duda este trabajo no pudo haberse realizado sin la formación que recibí en la FES-Z. Gracias a todos los maestros que contribuyeron realmente en mi formación, en especial a mi director de tesis Profesor Jorge Ignacio Sandoval Ocaña por su perseverancia, paciencia, sugerencias, motivación y confianza. Por que para enseñar y formar, hay que ser y saber. Quiero agradecer también a la Profesora. Sara Unda, quien apoyo incondicionalmente la investigación y la disposición brindada en cada momento. Al Maestro Alberto Monrroy por las contribuciones otorgadas. Gracias a las sugerencias que para este trabajo hicieron Profesora Paty Villegas y Profesor Arturo Manrique, pues resultaron de gran utilidad. Gracias a la gente que revisó con paciencia este trabajo.

A todas las personas que generosamente me han brindado la oportunidad de colaborar en el Sistema Penitenciario, de participar en el tema y de todas aquellas de las que he recibido innumerables muestras de amistad y apoyo y que han hecho posible la culminación de este objetivo, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS DE LILIA

Agradezco en primer lugar a mis padres, por ser los mejores padres que me pudo dar la vida, a mi querida madre por su incondicional presencia en todo momento que necesité un aliento de apoyo y de confianza, por compartir su vida conmigo como lo ha hecho en todo momento gracias. A mi padre querido por ser una buena persona, por estar y ser lo que ha sido para mí hasta ahora y sabiendo que sin importar nada lo seguirá siendo por darme la mano cuando lo he necesitado sin preguntar y hacerme llevar todas las etapas de mi vida como una persona feliz. Por resistir y ser los únicos que han creído en mí. Gracias papas.

A Lupita y a Vero, por ser como son; siempre las tres juntas, por formar el mejor equipo en el que he estado y estaré siempre, a las dos gracias por apoyarme por corregirme, por guiarme por todos los momentos de angustia, por los muchos momentos felices que deseo que sigan pasando pero siempre juntas. Gracias hermanitas.

A mi bebito Luisito por existir y venir a darme la fuerza y la motivación, por ser el porqué del resto de mi vida, por ser la razón de todas mis acciones; por hacerme sentir el amor más grande que he sentido, por hacerme mamá la experiencia más hermosa que podré tener, espero nunca fallarte y ser una buena madre para ti, te quiero mucho bebé.

A Tonatiuh por ir haciendo un camino junto a mí, por ser tolerante y darme su confianza y apoyo cuando es necesario, por darme ánimo y alentarme, por quererme, por ser mi esposo y el padre de mi hijo muchas gracias por compartir conmigo tantas cosas que espero sigan siendo más.

Agradezco a Janet Mateo Martínez por formar parte importante y fundamental para el logro de esta tesis, gracias sobre todo por ser mi amiga, compañera, confidente, por que me he visto correspondida con su apreciable amistad y agradable presencia. Gracias Janet.

Gracias a mis maestros Jorge, Sara, Alberto, Arturo y Paty por saber como compartir sus conocimientos conmigo haciendo de este un buen trabajo, para mi beneficio por sus observaciones y críticas que más que hacerme sentir mal me motivaron a hacer un mayor esfuerzo. Muchas gracias por todo el tiempo que se tomaron para así realizar un logro de fundamental importancia en mi formación que no culmina aquí. También agradezco a mi maestro Mario Ayala por su interés en mi formación, por apoyarme y sobre todo por brindarme su confianza y estar segura de su apreciable amistad. Gracias maestro.

Agradezco infinitamente a Catita porque se que donde quiera que este vive en mi memoria y en mi corazón donde estará por siempre, nunca te voy a olvidar.

INDICCE

Resumen.....	1
Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México.....	2
Estrés Laboral.....	6
Burnout.....	9
Fases evolutivas del Burnout.....	12
Determinantes del síndrome de Burnout en los profesionales.....	13
Desencadenantes del síndrome de Burnout.....	14
Facilitadores del Burnout.....	16
Delimitación conceptual.....	17
Burnout en el personal penitenciario.....	18
El ámbito laboral en el personal penitenciario.....	25
Factores psicosociales de riesgo en la salud mental del personal penitenciario.....	33
Los derechos y las obligaciones del personal penitenciario.....	39
Reglamento de los centros de reclusión en le Distrito Federal.....	40
Método.....	45
Resultados.....	50
Discusión.....	62
Conclusiones.....	66
Bibliografía.....	68
Anexos.....	72

RESUMEN

La psicología laboral puede contribuir para mejorar la misión de los centros penitenciarios, incidiendo en la calidad de vida de empleados e internos. Es así que la investigación del Síndrome de Burnout (Desgaste profesional) es relevante para analizar en este tipo de instituciones. La importancia está en la relación entre condiciones laborales que afectan el bienestar psicológico y la calidad del desempeño laboral de las personas que trabajan en instituciones penitenciarias y el Síndrome de Burnout. Se inicia con la identificación de las condiciones laborales penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente que se asocian con el síndrome. Es una investigación de campo correlacional. La muestra se compone por 100 trabajadores que laboran en el RPVO. Hipótesis: Las condiciones laborales penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores de diversas disciplinas que laboran en el RPVO están relacionadas con el síndrome de Burnout. Variable Independiente Condiciones Laborales: cantidad de trabajo, margen de autonomía, presión en el trabajo, desarrollo profesional, preocupación, apoyo, conflictos en el trabajo, relaciones entre compañeros, relaciones con los jefes, satisfacción con el trabajo que realiza, reconocimiento laboral y condiciones físicas en el trabajo. Variable Dependiente: Síndrome de Burnout. El muestreo es No probabilístico, intencional. El diseño: Correlacional. Los instrumentos son: Maslach Burnout Inventory-General Survey diseñado por c. Maslach con validez factorial de la adaptación al español de Gil-Monte (2002). Cuestionario de riesgos laborales. Para el análisis de datos se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 11, con las pruebas: T de student para el contraste de medias, R-Pearson para la correlación entre variables y Alfa de Cronbach para la confiabilidad.

Desde la perspectiva de la medicina social la salud de los trabajadores se convirtió en un tema privilegiado para la construcción de un nuevo modo de entender y analizar el proceso de salud-enfermedad colectiva como proceso social.

El estudio del proceso de trabajo y la salud no es una preocupación reciente. Desde el siglo XIX y debido a los cambios generados sobre condiciones de vida y salud de los trabajadores que crea la Revolución Industrial, diversos estudiosos identificados con la causa de los trabajadores comenzaron a evaluar el impacto de la misma sobre la salud de esta población. Los primeros estudios comenzaban a vislumbrar que los problemas de la salud de los trabajadores estaban vinculados a la manera como ellos se insertaban en el proceso productivo; posteriormente, otros centraban su acción en dos vertientes: la primera que privilegiaba la atención médica, y la segunda, que consideraba al ambiente de trabajo en función de riesgos específicos, fundamentalmente los denominados factores de riesgo físicos y químicos. (Yañes, 2003).

La práctica profesional de la Salud Laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. De hecho, los principales objetivos de la Salud Laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador.

En un informe de 1950 del Comité Mixto de la Organización internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Salud Laboral se definía cómo la actividad que “Tiene cómo finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (Buendía, 1998).

Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en México.

Las organizaciones del servicio humano se caracterizan por las demandas emocionales y psicosociales que imponen a los profesionales que ahí laboran, impactando gravemente a su productividad, calidad de vida y salud mental; pero también representan consecuencias importantes para los usuarios, sus familias, las instituciones y la sociedad en general. Por lo que resulta necesario identificar los factores psicosociales relacionados con el estatus de salud mental en profesionales de organizaciones de servicios humanos.

Acerca del concepto de salud: es bien sabido que en el pasado existió un amplio dominio del modelo biomédico respecto al concepto de salud y su enfoque del dualismo cuerpo-mente, en donde había una fuerte tendencia centrada en la enfermedad; esta última se entendía en términos exclusivamente biológicos que, a su vez, podían tener consecuencias psicológicas, pero lo psicológico no podía derivar en un problema de salud físico. Desde esta perspectiva, la salud se definía como ausencia de enfermedad o aflicción del cuerpo atribuidas a causas biológicas que poco tienen que ver con procesos psicológicos y sociales; así mismo las quejas o síntomas subjetivos del individuo se consideraban la consecuencia o expresión de un desequilibrio biológico subyacente (Buendía, 1998).

Sin embargo ante el surgimiento de alteraciones funcionales de tipo esencial, es decir, aquellos trastornos que no podían ser explicados en términos orgánicos, surge la necesidad de dar espacio al análisis de la enfermedad desde el enfoque mental o psicológico. De esta forma, aunque con estructuras teóricas poco aceptadas y ciertas resistencias, nace el concepto de lo "psicosomático" para dar cabida a la influencia de lo mental (psico) en lo físico (soma = cuerpo). Junto con éste y muchos otros fenómenos científicos y sociales, fue creciendo el enfoque que considera que la salud está determinada no sólo por aspectos biológicos, sino también por aspectos psicológicos y sociales que conforman interacciones dinámicas y complejas que determinan el estatus de salud de los individuos.

Cabe mencionar que existen agentes (físicos, químicos y biológicos), además de factores psicosociales y extralaborales que pueden dañar la salud de los trabajadores, estos son específicamente:

★ Agentes físicos:

Aunque existen muchas diferencias entre unos y otros, todos los agentes físicos presentan en común la cualidad de ser factores ambientales de naturaleza estrictamente física (ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes y no ionizantes, temperatura, presión, etc.). En todo caso, se trata de agentes absolutamente diferentes de los denominados agentes químicos (como líquidos, gases o vapores tóxicos que existen en muchos ambientes laborales). La presencia de estos agentes físicos en dichos medios supone siempre una alteración más o menos importante en las características de las condiciones físicas deseables y, en consecuencia, puede representar un riesgo significativo para la salud de los trabajadores expuestos.

Es posible que el ruido sea el contaminante más frecuente en el medio laboral. El ruido en los centros de trabajo está originado, fundamentalmente, por el funcionamiento de las diferentes máquinas existentes en estos lugares, y en general, por toda su actividad interna, cualquiera que sea su naturaleza. Prácticamente, todos los sectores industriales tienen el riesgo de niveles de ruido elevados en los centros de trabajo (Buendía, 1998).

★ Agentes químicos:

Los productos químicos, presentes con gran frecuencia en el ambiente de trabajo y en la sociedad moderna, también en el hogar, pueden producir daños y efectos indeseables sobre las personas y el medio ambiente. Se entiende por sustancias los elementos químicos y sus compuestos en estado natural, o tal como se obtienen mediante cualquier procedimiento de producción, que contienen cualquier aditivo necesario para preservar la estabilidad del producto y cualquier impureza derivada del procedimiento con excepción de todo disolvente que puede separarse sin afectar la estabilidad de una sustancia ni modificar su composición. Una característica común a muchas sustancias y preparados es la capacidad de producir efectos adversos debido a sus propiedades fisicoquímicas y/o toxicológicas.

En consecuencia, el uso de productos químicos peligrosos comporta un riesgo característico, conocido como riesgo químico, que se entiende como una combinación entre la probabilidad de que el producto pueda ocasionar daños y la importancia de éstos (Buendía, 1998).

★ Agentes biológicos

Los agentes biológicos son un factor de riesgo en el mundo del trabajo que supone un auténtico reto para el previsor. En primer lugar, ello se debe a que no son percibidos por nuestros sentidos, al revés de lo que sucede con el ruido, algunos productos químicos, fallos en la seguridad o las vibraciones, que son captados por el oído, olfato, vista o tacto. Por lo tanto, no existe ese primer nivel de detección que nos pone sobre aviso de la existencia de un determinado contaminante. Una segunda causa es la ausencia de un desarrollo normativo y técnico hasta fechas recientes, lo que ha hecho que, cuando hablábamos de contaminantes, sólo se piensa en agentes físicos y químicos. Ésta situación se ha traducido en que decir “contaminantes biológicos” era pensar únicamente en el riesgo de infección para los trabajadores de la sanidad.

La realidad, vista desde una perspectiva muy amplia, es muy diferente. Ésta realidad queda reflejada en una definición que es deliberadamente vaga, pero que recoge la idea de amplitud: los contaminantes biológicos son un conjunto de organismos vivos capaces de producir alteraciones de salud en los trabajadores expuestos. Dentro del concepto tradicional de organismos vivos, desde el punto de vista del contaminante biológico, se pueden englobar las bacterias, los virus, los parásitos y los hongos. Evidentemente, la principal alteración de la salud que causan los agentes biológicos en los trabajadores expuestos es la infección la cual se puede manifestar con diferentes signos y síntomas, y en muy variadas localizaciones. (Buendía, 1998).

Pero la infección no es el único daño a la salud que causan los agentes biológicos. La posibilidad de desarrollar alergias, o más exactamente reacciones de hipersensibilidad, es una situación real en determinados trabajos

en los que hay exposición a contaminante biológicos. Otros agentes biológicos dañan la salud de las personas mediante mecanismos basados en la producción de sustancias tóxicas que afectan el funcionamiento normal del cuerpo humano. (Buendía, 1998).

★ Factores psicosociales

En Salud Laboral se entienden por factores psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que pueden afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos. La organización del trabajo ataca a las personas a través de procesos emocionales (sentimientos de ansiedad, tristeza, alienación, apatía, etc.) cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) del comportamiento (abuso de alcohol, tabaco, drogas, conducta violenta, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendócrinas) estrechamente relacionados, que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y las demandas ambientales, junto a las necesidades, habilidades y expectativas individuales (Sandoval, 2004).

De esta manera, puede decirse que sí cada uno de estos factores bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración persisten, pueden ser precursores de enfermedades, originadas por *el estrés*, el cual es una respuesta de carácter psicofisiológico inespecífica, que se presenta ante determinadas circunstancias externas al individuo y que es el resultado de la valoración cognitiva/emocional de la situación por parte del sujeto, dicha respuesta tiene una finalidad adaptativa y de emergencia necesaria para la supervivencia. Esta definición implica la relación entre acontecimientos ambientales y respuestas psicofisiológicas, enfatizando, en sus efectos en la salud física y psicológica.

Por su parte, Freunderberger (1974) describe los siguientes síntomas: impaciencia y gran irritabilidad, sentido de omnipotencia, paranoia, cansancio emocional y desorientación (Freunderberger, 1974 en Barría M, 2002.)

El estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto valora en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar y si excede o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas, resulta necesario describir a profundidad, tanto los síntomas que éste involucra, cómo los predispuestos para que se presente, pues si se busca la promoción de la salud laboral dentro de una organización, es primordial conocer a fondo, la forma en la que se desarrolla en el trabajador (Buendía, 1998).

ESTRÉS LABORAL

El estrés como una respuesta multidimensional incluye síntomas en la esfera física, cognitiva-subjetiva y conductual:

- **Esfera física.** La reacción de estrés puede incluir cambios en el funcionamiento cardiovascular, en el sistema neuroendócrino, en la tensión muscular, etc. como consecuencia de estos cambios las reacciones de estrés pueden contribuir con el tiempo a diversos síntomas somáticos como cefaleas, hipertensión, fatiga, dolores musculares, trastornos gastrointestinales, etc.
- **Esfera cognitiva-subjetiva.** La persona experimenta diversos estados emocionales y sentimientos de depresión, ansiedad, frustración, enfado e irritabilidad hacia los demás. Cambios en el funcionamiento cognitivo traducidos en dificultades para concentrarse, tomar decisiones y en la memoria.
- **Esfera conductual.** El sujeto puede discutir con los demás, cometer errores en su trabajo, fumar en exceso, mostrar incompetencia, producirse abstencionismo y abandono de la profesión

Se puede definir al estrés laboral en general, como un estado de tensión personal o displacer que puede distinguirse de las causas o antecedentes de estrés que se denominan estresores. Los estresores en el trabajo pueden concebirse como un conjunto de situaciones físicas y psicosociales que se encuentran en el escenario laboral con carácter de estímulos que producen tensión u otro tipo de efectos negativos para el individuo y que generan una respuesta psicofisiológica. Así, éstos pueden ser considerados como sinónimo de condiciones de trabajo negativo (Buendía, 1998).

El estrés laboral también se entiende como una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y, finalmente, a la enfermedad (Scuter y cols., 1990 en Buendía, 1998).

Las características contextuales de la situación laboral importante para el proceso de estrés incluye el ambiente físico en donde se lleva a cabo la tarea, los aspectos temporales del trabajo (horas de trabajo, periodos de trabajo, turnos de trabajo) la interferencia entre actividades de trabajo y no trabajo (Peiró J, 1992).

► Entorno físico laboral

Aspectos físicos del ambiente laboral, tales como ruido, calor, luminosidad, calidad del aire, químicos tóxicos, aislamiento, hacinamiento, trabajo agitado que tienen consecuencias en la salud y productividad de las condiciones de trabajo.

▶ **Aspectos temporales de la organización laboral.**

Los sistemas de turnos, las horas de trabajo, la semana de trabajo intensiva, horario flexible y otras características temporales de la organización laboral, están entre los factores contextuales más significativos que influyen en el rendimiento y la salud de los trabajadores (Parkers, en Buendía, 1998).

▶ **Inseguridad laboral y pérdida de trabajo**

A partir de la década de los 90s ha habido un incremento en la inseguridad laboral y/o pérdida de empleo real. De esta manera la reducción en el número de funcionarios, la privatización de industrias nacionalizadas, demandas para el aumento de la productividad y responsabilidad entre grupos profesionales y la introducción de nuevas tecnologías en diferentes servicios, han llevado a una reducción del número de empleados y a una mayor presión sobre aquellos que permanecen.

▶ **Control laboral**

Los bajos niveles de control laboral o libertad de decisión pueden ser resultado de características físicas del diseño del trabajo, de la estructura organizacional y/o de aspectos psicosociales del ambiente laboral. Los trabajos que limitan la toma de decisiones por parte del individuo son aquellos que implican el ritmo de la máquina, seguir procedimientos fijados, ausencia de control sobre el ambiente físico, poca o nula oportunidad para participar en la toma de decisiones.

Según un estudio de Spector (1996), el control está asociado positivamente con la satisfacción en el trabajo, con el compromiso, la implicación, el rendimiento y motivación, y se asocia negativamente con síntomas somáticos, distres, estrés del rol, abstencionismo y movilidad.

▶ **Estresores a nivel individual dentro de la empresa**

Las fuentes individuales del estrés en el trabajo son la capacidad y forma que se tiene para enfrentar y resolver aquellos conflictos generadores del estrés, dentro de los cuales encontramos:

DIFERENCIAS INDIVIDUALES: MODERAN LA RELACIÓN ENTRE LOS ESTRESORES Y EL ESTRÉS.

Se pueden clasificar estas diferencias en demográficas, conductuales, cognoscitivas, afectivas. Las primeras operan fundamentalmente entre estrés percibido y respuesta. Entre las segundas citamos los niveles de necesidades, el locus de control, la tolerancia a la ambigüedad, la autoestima y los tipos de personalidad que operan entre estresores y estrés percibido, como entre estrés percibido y respuesta.

Edad: El estrés puede afectar la edad fisiológica, precipitando un envejecimiento, lo que puede ser más estresante para un joven que comienza a ejercer una profesión, puede carecer de importancia para un adulto que lleva muchos años. Con la edad varía la vulnerabilidad del organismo al estrés, por ejemplo, en la edad avanzada disminuye la competencia inmunológica. (De la Gándara en Buendía, 1998).

Se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiendo en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas. (Almendro P. 2001)

Sexo: parece que las mujeres no han padecido tanto estrés como los hombres, ni han mostrado los efectos negativos del estrés, en el mismo grado, aunque podría estar muy ligado a los distintos roles desempeñados tradicionalmente. Las mujeres tienden a reaccionar físicamente menos al estrés. Actualmente la mujer desecha sus antiguos roles y las consecuencias del estrés en ellas están aumentando de forma natural (De la Gándara en Buendía, 1998).

Según Almendro 2001, serían principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los sanitarios por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

Educación: el verdadero modulador podría ser no al nivel educativo sino una serie de factores asociados en razón de esa educación. Las situaciones sociales más deprimentes económica y culturalmente poseen mayor incidencia de sucesos estresantes y menores recursos sanitarios.

Ocupación: existen ocupaciones más estresantes que otras. Se han reconocido diversos trabajos de investigación, que son propensiones de alto riesgo las relacionadas con la salud, la enseñanza y la seguridad pública. También las que implican el trato directo con las personas.

Roles conflictivos: la combinación de lo que espera y exige el empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización, origina presiones del rol. Algunos son objetivos y otros más subjetivos como el conflicto entre requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores.

Ambigüedad del rol: falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos de trabajo y el alcance de las responsabilidades. Asociado con insatisfacción en el trabajo, más tensión relacionada con el

mismo, desconfianza en sí mismo, tensión arterial, etc. (De la Gándara en Buendía, 1998).

Responsabilidad por otros: la responsabilidad por gente es mucho más estresante, por lo cual hay más probabilidad de padecer afecciones cardíacas, elevados índices de colesterol, tensión arterial alta, mayor consumo de cigarrillos.

Relativos al desarrollo de la carrera: se trata de la percepción de la persona sobre la calidad del progreso en su carrera. Con frecuencia la causa del estrés es la discrepancia entre logros reales y aspiraciones

El turno laboral y el horario laboral de los profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia de niveles estresantes, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor. (De la Gándara en Buendía, 1998).

Por lo tanto, si el sujeto no puede enfrentar los estresores bien a través de estrategias activas centradas en la emoción o de cualquier otro tipo y dado que no los puede evitar (al de acudir diariamente al trabajo donde siempre encuentra problemas similares), desarrolla sentimientos de agotamiento personal y baja realización personal y, posteriormente, despersonalización (Gil-Monte, Peiró, 1997).

BURNOUT

El concepto de Burnout o quemarse por el trabajo fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974, (en Barria 2002) para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (voluntariado, sanitarios, sociales, educativos, etc.). Pero fue C. Maslach quien dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977 dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos. Ella uso esta expresión para referirse a una situación cada vez mas frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos, consistente en el hecho de que después de meses o años de trabajo y dedicación acababan quemándose o agotándose.

De manera general el síndrome de Burnout se considera una respuesta al estrés crónico laboral. Desde hace mas de 20 años, el término Burnout se utiliza para describir un tipo de estrés laboral crónico que se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un trato concreto, constante y directo con las personas que son los beneficiarios del propio trabajo, como el personal sanitario, docente, fuerzas de orden publico, servicio sociales, etc., en las que la relación es de ayuda o servicio (De la Gándara en Buendía, 1998).

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas

con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Pines y Kafry (1978) definen el Burnout "como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal" que posteriormente tendría un desarrollo más completo. Posteriormente, Dale (1979) es uno de los que inician la concepción teórica del Burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Freudenberger (1980) aporta otros términos a la definición, así ya habla de un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que, o bien ha sido impuesta por él, o bien por los valores propios de la sociedad. El trabajo como detonante fundamental del Burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores. Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del Burnout y lo define como "cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas". (en Buendía, 1998)

No existe una definición unánimemente aceptada sobre el síndrome de quemarse por el trabajo pero, existe consenso en considerar que aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico.

En la delimitación conceptual del síndrome de quemarse por el trabajo pueden diferenciarse dos perspectivas; la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica entiende al síndrome como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. Desde este enfoque, Freudenberguer en 1974, señaló que el síndrome de Burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Posteriormente en 1975, menciona que este estado sería el resultado de desgastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables. Se considero como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva a una disminución en la autoestima de los sujetos. Por su parte, Pines y Aronson, en 1988, lo conceptualizan como un estado en el que se combina fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima. Freudenberger (1974) describe el Burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". El autor afirma que el Burnout es el Síndrome que ocasiona la "adicción al trabajo" (Freudenberger, 1974 en Barria, 2002)

Machlowitz (1980) lo define como " un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito", que provoca un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del Burnout y lo define como " cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas". El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos: a) desequilibrio entre las demandas en el trabajo y los recursos individuales, b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión) y c) cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo). (en Buendía, 1998)

Edelwich y Brodsky (1980), lo definen " como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo". Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout: a) entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro, b) estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración, c) frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, (Esta fase es el núcleo central del Síndrome), y d) apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

En 1981, Maslach y Jackson entienden que el Burnout se configura como "un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal". Esta definición, que no se aparta de la asunción de las variables del trabajo como condicionantes últimas de la aparición del Burnout, tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras desarrollaron en el año 1984. (en Hernández, 2006)

Pines y Aronson (1988), señalaron que el Burnout es " el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes".

La perspectiva psicosocial lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales.

Desde esta perspectiva, el síndrome de quemarse por el trabajo es definido como un síndrome cuyos síntomas son, sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, entendidos de la siguiente manera:

Agotamiento emocional. Se caracteriza por la pérdida de atractivo a la actividad laboral, el tedio y disgusto experimentado por las tareas que se deben realizar dentro del trabajo. De tal forma que se pierde el interés, la energía, se presenta el cansancio, la fatiga que puede manifestarse física y psíquicamente o ambos, hay afectividad plana y sensación de imposibilidad de enfrentar la situación.

Despersonalización. Se pone de manifiesto un proceso de deshumanización, un cambio negativo en las actividades y respuestas hacia los beneficiarios a los cuales se les ve como objetos y no como personas, acompañado de irritabilidad y pérdida de motivación hacia si mismo.

Baja realización personal. Se caracteriza por la pérdida de interés y motivación por el propio trabajo, ideas de incompetencia personal para su ejecución, sensación de que en el plano institucional y personal es imposible lograr cambios y mejoras. El trabajador se muestra incapaz de mantener una debida productividad, se aísla al evitar las relaciones interpersonales y profesionales y posee una pobre autoestima en relación con su labor y alcance, pérdida de ilusión e idealismo, en cuanto a la actividad que desempeña (Buela y Caballo, 1991).

Estas tres dimensiones son fundamentales para que pueda desarrollarse Burnout en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad y es especialmente relevante en el caso de los profesionales de servicios de ayuda por su frecuencia, intensidad y consecuencias para los usuarios y para los profesionales.

La diferencia entre estas dos perspectivas radica en que el síndrome de quemarse como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas asociadas al estrés laboral y por el contrario el síndrome como proceso asume una consecuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología, a su vez diferenciada.

FASES EVOLUTIVAS DEL BURNOUT.

Aunque todos los autores consideran al Burnout como un proceso continuo, existen autores como Cherniss (en Da Silva, 1999), quien considera la evolución del síndrome en una serie de fases:

- 1) Fase de estrés laboral. Ocurre un desajuste entre las demandas laborales y los recursos tanto humanos como materiales, hay un exceso de demandas y una escasez de recursos, lo que ocasiona una situación de estrés.
- 2) Fase de exceso o sobreesfuerzo. El sujeto trata de dar una respuesta emocional al desajuste, al cual esta sometido, realizando un exceso o sobreesfuerzo que motiva a la aparición de síntomas emocionales como la ansiedad, fatiga, irritabilidad y tensión. También signos o síntomas laborales

tales como la aparición de conductas egoístas, alineación laboral, pérdida de altruismo e idealismo, disminución o pérdida de metas laborales y una falta de responsabilidad en los resultados de su trabajo.

- 3) Fase de enfrentamiento defensivo. Hay un cambio de actitudes y conductas empleadas por el individuo para defenderse de las tensiones a las que se ve sometido; así el sujeto aparecerá emocionalmente distanciado con el deseo y fantasía de cambio de trabajo, con reacciones de huida o retirada con mayor rigidez a la hora de realizar su trabajo, niveles elevados de ausentismo laboral y actitudes cínicas y despreciativas en relación con los usuarios. En esta fase, los profesionales suelen culpar a los demás como responsables y causantes de los problemas.

El Burnout no es un proceso exclusivamente asociado a la fatiga o sobrecarga de trabajo; ya que una ocupación escasamente estresante, pero con la desmotivación necesaria para provocar que el sujeto abandone todo interés por la labor que desempeña, es suficiente para llevar al Burnout. De hecho, más que el resultado de una carga pesada, monótona y excesiva, podemos señalar que el Burnout aparece cuando se pierde al contexto de justificación de un esfuerzo o de una tarea (Gil Monte y Peiró, 1997)

DETERMINANTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS PROFESIONALES.

Se han postulado múltiples causas del síndrome de quemarse por el trabajo entre ellas cabe destacar aburrimiento y estrés; crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas; sobrecarga de trabajo y falta de estimulación; pobre orientación profesional y aislamiento. También se han reflejado aspectos más cognitivos como son: bajas expectativas de refuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno del Burnout.

La explicación del por qué se da el síndrome de quemarse en las profesiones que se centran en la prestación de servicios, se debe probablemente a que el objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario y se caracterizan por el trabajo en contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo, las cuales generalmente se encuentran en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de frustración, turbación, temor o desesperación; la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de desecación emocional que deja al profesional vacío o consumido (Burnout). (De la Gándara en Buendía 1998).

Otra explicación dice que las profesiones de carácter asistencial tienen una filosofía humanística de trabajo, sin embargo, el choque que experimentan estos profesionales al encontrar un sistema deshumanizado y despersonalizado al que deben adaptarse, puede determinar el comportamiento de estos profesionales; la diferencia entre expectativas y

realidad contribuye en gran medida al estrés que experimentan (Gil-Monte y Peiro, 1997).

Los profesionales sanitarios (de enfermería, medicina o fisioterapia), los profesionales de la educación (profesores, maestros, educadores o cuidadores), los trabajadores sociales, los funcionarios de prisiones o los policías, han sido identificados como colectivos ocupacionales propensos al desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. (Gil Monte y Peiró, 1999)

El estrés en estas profesiones está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son profesiones en las que inciden estresores como la escasez de personal, sobrecarga laboral, trabajo por turnos, trato con usuarios problemáticos, en algunas de ellas contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos. Todos estos estresores se consideran antecedentes del síndrome de quemarse por el trabajo, identificar las variables antecedentes del Burnout supone considerar *variables del entorno social, organizacional, interpersonal e individual específicas de estas profesiones* (Gil-Monte y Peiro, 1997).

DESENCADENANTES DEL SÌNDROME DE BURNOUT.

El síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto. Variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño del rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad se consideran como antecedentes o facilitadores del síndrome. Por desencadenantes del síndrome de quemarse por el trabajo se entienden aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral. Identificar y enumerar los estresores laborales más relevantes es una tarea compleja, sin embargo es indispensable establecer una serie de categorías que permitan presentarlas de forma estructurada. Peiró (1992) establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales.

a) Ambiente físico de trabajo y contenido del puesto como fuente de estrés laboral.

Una fuente de estrés laboral es el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia. Junto con el ruido, las vibraciones y las características de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste), así como la temperatura y las condiciones climatológicas en las que hay que trabajar o las condiciones higiénicas del lugar de trabajo, toxicidad de los elementos manejados y disponibilidad de espacio físico de trabajo o desencadenantes de estrés laboral. Las demandas estresantes del puesto, como los turnos rotados

de trabajo, el trabajo nocturno, estar expuesto a riesgos y peligros, y sobrecarga laboral, pueden desencadenar el síndrome de quemarse, especialmente por lo que supone un incremento de sentimientos de agotamiento emocional de los profesionales.

Las demandas características de la profesión pueden ser un factor estresante por si mismo, como lo es el caso de enfermería, que supone un alto grado de responsabilidad hacia las personas, así como atender a las quejas tanto del paciente como por parte de los familiares, e incluso presenciar la muerte de los pacientes. Las situaciones establecidas con carácter crónico, pueden generar en estos profesionales los sentimientos de falta de aptitud profesional, baja autoconfianza profesional y consecuentemente baja realización personal en el trabajo.

b) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Se considera que una de las principales fuentes del estrés laboral es el desempeño de roles en las organizaciones. El denominado estrés de rol esta integrado por dos disfunciones del rol: ambigüedad y conflicto del rol. En cuanto a las relaciones interpersonales cuantitativas o cualitativas, que los profesionales establecen con sus compañeros, supervisores, subordinados y usuarios a los que atienden se señala que las relaciones interpersonales de carácter formal, por necesidad de las tareas, aumentaban los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones de carácter informal sumaban los sentimientos de realización personal en el trabajo, esto según un estudio efectuado por Leiter y Maslach (1988).

Un último grupo de estresores desencadenantes del Burnout a considerar en este punto, incumbe al desarrollo de carrera y las posibilidades de promoción de los profesionales. En este sentido, para los sentimientos de agotamiento emocional, se han obtenido relaciones significativas de signo positivo con la falta de seguridad en el puesto de trabajo y de signo negativo en las oportunidades de promoción profesional en oficiales de policía (Graines y Jermier 1983).

c) Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas que conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. Este cambio puede afectar a los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto, en mayor o menor medida, dependiendo de cómo la empresa introduzca el sistema tecnológico y el sujeto se ajuste a esos cambios. Variables como el grado de adaptación requerido, el ritmo de trabajo impuesto, las demandas de atención exigidas, ambiente físico del

trabajo impuesto, aislamiento social, disfunciones de los roles, etc., pueden considerarse variables desencadenantes del síndrome de quemarse.

La tecnificación de las relaciones interpersonales cliente-profesional, favorece actitudes de despersonalización en la atención, propiciando un trato de frialdad e indiferencia hacia los usuarios de la organización. Así, también se detectan problemas de carácter ético, asociados al uso continuado de instrumentos tecnológicos que pueden afectar el sistema emocional de los profesionales, aumentando sus sentimientos de agotamiento emocional

Kajers y Shaufeli (1993) señalan que la tecnología tiene un efecto positivo intenso sobre el síndrome de quemarse, especialmente sobre los sentimientos de agotamiento emocional. La sobrecarga laboral cuantitativa y la falta de control de los profesionales sobre los resultados de las tareas, junto a la disminución del apoyo social derivado de la ausencia de interacción personal en la unidad de trabajo, son variables que influyen incrementando el síndrome (en Buendía, 1998).

Las dimensiones estructurales de la organización como son: centralización, complejidad y formalización, son variables que desencadenan el Burnout. Responsabilidad en cuanto a otros depende de su ayuda. Así, el apoyo social facilita que el sujeto sea consciente de su realidad social, sobre todo cuando pierde la capacidad para evaluar de forma adecuada su entorno.

FACILITADORES DEL BURNOUT.

Aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. En la medida en que estos facilitadores estén presentes aumentará o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y afectará el desarrollo del Burnout. Estas variables son de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, antigüedad en el puesto, antigüedad en la profesión, etc.).

♣ Variables de carácter demográfico.

Sexo: Algunos estudios muestran que el Burnout es más alto en las mujeres que en los hombres, en otras muestras se observa una frecuencia más alta en hombres y en otros no encuentran ninguna diferencia global. Pero de acuerdo a los resultados obtenidos en algunos estudios, se habla de la diferencia significativa en función del género en las actitudes de despersonalización, de manera que los varones puntúan más alto en esta variable, que las mujeres. Y por otra parte, las mujeres tienden a puntuar ligeramente más alto en los sentimientos de agotamiento emocional y falta de realización en el trabajo; los resultados obtenidos no son concluyentes en cuanto a quien presenta un mayor grado.

Las explicaciones de las diferencias significativas en despersonalización en función del sexo, pueden hallarse en los diferentes procesos de socialización

seguidos para los roles masculino y femenino y su interacción con los perfiles y requisitos de las distintas ocupaciones. Para la variable edad, aunque los resultados no son concluyentes, un alto porcentaje de estudios obtienen que a mayor edad los sujetos expresan menos sentimientos de quemarse por el trabajo. En general los índices de quemarse por el trabajo son bajos entre los 20 y los 25 años, altos desde los 25 hasta los 40 y mínimo a partir de los 40 (Farber, 1984 en Buendía, 1998).

Zabel y Zabel (1982) consideran que frente a los más jóvenes los profesionales de más edad han desarrollado mejores estrategias de afrontamiento del estrés y expectativas profesionales más reales.

Para la variable de estado civil, se ha encontrado que los sujetos casados experimentan índices menores del síndrome de quemarse, que los no casados. Los argumentos reflejados en la literatura para expresar la falta de relación significativa, apuntan que no es el estado civil en si lo que influye en el quemarse, sino el apoyo socioemocional recibido por parte de los familiares, y la calidad de las relaciones conyugales, así como la satisfacción/insatisfacción matrimonial.

♣ **Variables de personalidad.**

Se considera que los profesionales más propensos a quemarse son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas, y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás. Un cierto número de estudios presentan que los sujetos con un patrón de personalidad tipo A; baja autoconfianza y locus de control externo, experimentan con más frecuencia sensaciones y actitudes del síndrome de quemarse, mientras que los sujetos con personalidad resistente los experimentan con menor frecuencia (Gil-Monte y Peiró, 1997).

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

De acuerdo a Pines y col. 1981, el tedio es el resultado de presiones físicas o psicológicas de carácter crónico y el síndrome de quemarse por el trabajo es el resultado de una presión emocional de carácter crónico que se asocia a una intensa y prolongada implicación con las personas a las que se atiende pero, posteriormente, han abandonado esta diferenciación y han señalado que el síndrome de quemarse engloba al tedio, de forma que éste es un síntoma de aquel (en Pines y Aronson, 1988).

El tedio según lo estima Maslach (2001), es una mezcla de agotamiento físico, agotamiento emocional y sentimientos de fatiga.

Por otra parte, el síndrome de quemarse por el trabajo y la depresión también presentan ciertas similitudes como cansancio, retiro social y sentimientos de fracaso. Sin embargo, entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la depresión existen diferencias consistentes. Leiter y Durup (1994) señalan que

el síndrome de quemarse por el trabajo es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión, es un conjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencia sobre esas relaciones interpersonales (en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Otro concepto ligado al de quemarse por el trabajo es el de insatisfacción laboral. Para Fith y Britton (1989), quemarse por el trabajo puede ser diferenciado de insatisfacción aunque ambos son experiencias psicológicas, internas y negativas. El término de quemarse implica agotamiento o pérdida de energía o motivación por el trabajo.

En relación con la fatiga Pines (1993), indica que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemarse.

En el proceso de estrés, el síndrome queda limitado a un estadio del desarrollo de ese proceso especialmente relevante para los profesionales de servicios de ayuda. El síndrome de quemarse es una respuesta al estrés crónico laboral.

Así mismo, el síndrome de quemarse por el trabajo ha sido confundido por el estrés, éste último es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el síndrome de quemarse solo tiene efectos negativos.

El síndrome de quemarse entendido básicamente como un estado de agotamiento emocional, se oculta parcialmente con los síntomas anteriores o con otras posibles respuestas al estrés como tedio, tensión, conflicto, presión, nerviosismo, aburrimiento, agotamiento físico y psíquico o cansancio. Sin embargo, el síndrome de quemarse, entendido como un proceso supone una interacción de variables afectivas o emocionales (agotamiento emocional y despersonalización), variables de carácter cognitivo-aptitudinal (falta de realización personal en el trabajo) y variables actitudinales (despersonalización y falta de realización en el trabajo). Estas variables se articulan entre si en un episodio secuencial, con una relación de antecedente-consecuente, dentro del proceso más amplio del proceso de estrés laboral. (Maslach, C., Shaufeli, W. y Leiter, M. 2001).

BURNOUT EN EL PERSONAL PENITENCIARIO.

Antecedentes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) En Trabajadores Penitenciarios.

El entorno laboral y las condiciones de trabajo son los únicos factores que intervienen en la etiología del SQT. Las condiciones de trabajo que contribuyen a la aparición del SQT pueden ser agrupadas en cuatro niveles: antecedentes

del SQT de carácter social, antecedentes vinculados a las características físicas y tecnológicas de la organización, antecedentes interpersonales, y antecedentes de carácter individual. Veamos algunos de los más relevantes, aunque sin ser exhaustivos por motivos de espacio. (Gil Monte, 2006)

Antecedentes sociales.

En este nivel se encuentran las condiciones de trabajo ocasionadas por las transformaciones del entorno económico, social, y político de las organizaciones. La desaparición de límites y fronteras, favorecida por los cambios políticos y económicos, que propugnan una tendencia hacia la globalización de los mercados y de los procesos económicos, ha favorecido la aparición de fenómenos migratorios y el consiguiente aumento en la heterogeneidad étnica y cultural de la población. En determinadas áreas geográficas, como la Unión Europea, los cambios han originado un incremento acelerado de la población en términos absolutos, sin que la disponibilidad de organizaciones de servicios (juzgados, prisiones, servicios sociales, organizaciones de voluntariado, etc.), ni las plantillas de trabajadores de esos centros, haya crecido de manera proporcional al aumento de la población. El problema se acrecienta debido a la concentración de ciudadanos en situación ilegal que no son considerados a efectos de censo ni de dotación de servicios.

Los resultados de esa escasez de instituciones, de medios, y de personal en las plantillas de trabajadores, se plasman en situaciones de sobrecarga laboral. En consecuencia, encontramos una masificación en el número de usuarios que accede a los servicios exigiendo mayor calidad en el servicio, falta de profesionales para atender esas exigencias por razones presupuestarias de las administraciones, o cambios en los roles por necesidades del servicio, con sus consecuentes disfunciones en forma de ambigüedad de rol y conflicto de rol. En opinión de los trabajadores, la situación de las prisiones puede ser considerada pésima y sin visos de evolucionar. Los trabajadores se quejan de la escasez de recursos humanos y materiales, lo que complica el desempeño de su trabajo por la gran masificación de las prisiones. En palabras del trabajador: «Hay que aumentar el número de funcionarios de interior, no deberían trabajar sólo dos funcionarios en un módulo de 140 internos. Es necesario aumentar la seguridad, aumentar el número de medios de trabajo, y que exista un reconocimiento profesional y social del funcionario». (Gil-Monte P., 2006)

Para algunos trabajadores la Administración, con sus leyes y normativas, es una de las principales fuentes del Burnout, pues ha originado una crisis de identidad en el colectivo de trabajadores relacionada con la falta de consenso social sobre las funciones que deben desempeñar. Los trabajadores de prisiones deben compaginar las funciones de custodia y seguridad con las de tratamiento y rehabilitación, al tiempo que las denuncias por parte de los internos hacia los profesionales favorecen en éstos una actitud de recelo, desconfianza, desgana, cansancio, fatiga, y astenia. En ocasiones, perciben que la administración se preocupa más por su imagen pública y por los internos

que por ellos, que son sus empleados. A esta visión contribuye el aumento de privilegios y derechos de los internos otorgados por los jueces. Tienen la sensación de estar entre la espada y la pared debido a algunas resoluciones judiciales. (Gil-Monte P., 2006)

En un estudio realizado en la Universidad de Vermont sobre el estrés laboral de los trabajadores de prisiones en EEUU se puede leer el siguiente relato de un funcionario: «escucha, una vez tuve que reducir físicamente a un interno que golpeó en la nuca a mi compañero con una tubería de plomo. Cuando fui citado en la oficina de dirección para declarar [acerca de los hechos acaecidos], la primera pregunta que me hicieron fue: « ¿Está herido? [el interno]». No me preguntaron por el trabajador que casi quedó inconsciente por el golpe, ni cómo me encontraba yo. Ellos [la administración] se preocupan más de los internos que de nosotros..., es absurdo». Por otra parte, mientras que el funcionario de prisiones se percibe como un trabajador que ofrece un servicio a la comunidad es percibido por la sociedad como si fuese un enemigo del bienestar, pues se le asocia a privación de libertades, a falta de legalidad y, en ocasiones, ha sido asociado a torturas y maltratos. De manera que ocultan su profesión para evitar los prejuicios, miedos, suspicacias y hostilidades de determinados segmentos de la población.

En un documento elaborado por «Iniciativa Ciudadana Basta Ya» puede leerse: «Cuando se entrevista a los funcionarios de prisiones, lo primero en lo que están de acuerdo es en que ninguno quiere tratar con (esos presos). Por varios motivos, el principal y más evidente es que por el mero hecho de ser funcionarios de prisiones se convierten en objetivos..., es decir, en posibles víctimas de una bomba o de un tiro en la nuca. Pero es que además se trata de presos muy conflictivos. Pueden negarse a una cosa tan simple como entrar en la celda cuando toca entrar en la celda. Si tratan de obligarles por la fuerza, lo que no quiere decir que utilicen la violencia sino que se limitan simplemente a cogerles para meterles dentro, se resistirán, patearán y morderán pero también interpondrán denuncias por malos tratos aunque los únicos lesionados sean los funcionarios. Han ocurrido muchos casos de estos que luego han sido sobreseídos. Se valen de su historial delictivo y de su funcionamiento en grupo para intimidar no sólo a los funcionarios con los que tienen trato inmediato sino con los más altos cargos de la prisión.»(Gil Monte, 2006).

Antecedentes del sistema físico tecnológico de la organización.

Las organizaciones en las que desempeña su trabajo este colectivo profesional aparecen como complejas burocracias que se rigen por un sistema incomprensible de normas, y en las que parece que el trabajo lo realizan funcionarios irresponsables, o individuos rígidos y distantes incapaces de comprender los problemas. El ejercicio del trabajo puede llegar a suponer una fuente de frustración regido por la política y la falta de apoyo institucional, pues a los trabajadores se les impide atender a los internos según las normas y valores del rol profesional, en ocasiones, se les niegan los recursos que

necesitan para realizar un trabajo de calidad, y se les desborda con un exceso de normas y procedimientos establecidos. (Gil-Monte P., 2006)

Los trabajadores se sienten oprimidos por un sistema rígido y salpicado de interrogantes éticos impuesto por las normas burocráticas. Se ven envueltos en cuestiones del tipo de: ¿quién es responsable de los problemas de los internos?, ¿qué trato deben recibir?, ¿cuál es el criterio para priorizar la atención?, ¿tienen los internos derecho a decidir sobre cómo deben ser atendidos?, etc. Además, perciben que no son informados de los criterios ni de las normas que regulan las decisiones que toma la organización, desconocen quién toma esas decisiones con frecuencia impuestas por la rutina establecida por la cultura organizacional, pero que a ojos de ellos parecen dictadas por la «mano invisible» que controla la conducta de los trabajadores.

Por lo que respecta a las características de la tarea, la baja participación en la toma de decisiones, la falta de retroinformación, la ausencia de comunicación, la baja autonomía, la pobreza de rol, y los horarios de trabajo están presentes como fuentes de estrés en este colectivo profesional. Hay que señalar que un alto número de trabajadores de prisiones no se adaptan al perfil I del puesto de trabajo debido a que tienen una calificación académica superior a la estipulada para la realización de las tareas propias del puesto.

Antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización.

Este grupo tiene que ver con la calidad de las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto social de la organización, y resulta clave para entender la aparición y el desarrollo del proceso del SQT. Los miembros de las organizaciones que trabajan hacia personas se ven implicados en procesos continuos de intercambio social. En estos procesos, la incertidumbre sobre los límites de la relación con los internos, la implicación y el contagio emocional, la falta de control sobre los resultados de la tarea, la percepción de inequidad en los intercambios sociales con los internos, los conflictos interpersonales, o la falta de apoyo social, junto a la ausencia de programas de socialización laboral adecuados van a ser variables fundamentales que favorecen la aparición del síndrome de Burnout. (Gil Monte, 2006)

Antecedentes del sistema personal de los miembros de la organización.

Junto a las categorías anteriores se debe considerar las características personales de los individuos. Variables como la motivación para la ayuda, la auto eficacia percibida, o el género de los trabajadores, su experiencia laboral, o el nivel de idealismo existente sobre la profesión, también van a influir en el desarrollo del síndrome de Burnout. (Gil-Monte P., 2006)

El sistema penitenciario es una organización formal muy compleja que no pudo evitar consecuencias de diversas índoles en los internos y en el personal penitenciario. Las instituciones penitenciarias buscan que los internos asimilen que la privación de su libertad es un medio para retribuir a la sociedad por los

daños que le han causado. En cuanto al personal penitenciario, el objetivo es que estas instituciones sean espacios de convivencia donde se adopten modelos severos con la finalidad de cumplir con sus funciones (Silva, 2003).

Los efectos que produce el medio ambiente en la conducta humana han sido motivo de modelos teóricos explicativos que señalan las formas como dicha conducta se adapta al medio y los cambios producidos en la persona para alcanzar a asimilar el contexto en que se desarrolla.

La relevancia de los efectos del encarcelamiento reside en que cada uno de ellos afecta de distinta forma a los internos e incluso al personal penitenciario de la institución penal en todos sus niveles (Bukstel y Kilmann 1980, citado en Blackburn, 1993)

Ya en el ámbito concreto de las instituciones penitenciarias, las variables que son relevantes en un análisis desde una perspectiva organizacional son las relativas a características ambientales-arquitectónicas, a las normas de administración de los establecimientos - régimen penitenciario, al organigrama, a los procesos de comunicación, participación y toma de decisiones, liderazgos, a las características de la población reclusa, a las categorías del personal penitenciario y a la formación que se les da. Variables analizadas en estas instituciones –y en las policiales- se ha resaltado el antagonismo percibido en la comunidad -lo cual puede conducir al cinismo-, la percepción de los bajos resultados –como ‘ver’ que los delincuentes salen y entran de nuevo en la cárcel-, el grado de apoyo y reconocimiento percibido en los superiores, por ejemplo, un carácter aversivo de supervisión, que atiende sólo a los déficit y errores y nunca a los aciertos y esfuerzos-, la peligrosidad del trabajo –por ejemplo, los funcionarios de vigilancia en los que los internos proyectan su enojo por el encierro-, la existencia de reglas obsoletas, el elevado número de personas a atender, careciendo de los suficientes recursos, la falta de guías claras para realizar el trabajo o la antigüedad en el trabajo. (Kalinsky y Cañete,2006)

También, según el tipo de cargo, el funcionario penitenciario puede exponerse a estresores particulares. Por ejemplo, el personal de vigilancia tiene habitualmente mayor riesgo de sufrir agresiones y de verse atrapados en motines, además de que son los encargados de enfrentar y reprimir estas situaciones. No es raro así que cuando en un centro penitenciario se está preparando un enfrentamiento armado o un motín los mismos internos intenten avisar o proteger a aquellos funcionarios o voluntarios que respetan. Muchas veces los psicólogos y trabajadores sociales tienen una mejor imagen ante los internos que otros empleados, y situaciones como los motines o las peleas en las prisiones fácilmente conducen a muertes y episodios de crueldad que pueden dejar un importante impacto psicológico en quienes los viven. (Da Silva y Pérez A., 1999)

Así mismo, la psicología penitenciaria, que se ocupa de las acciones de evaluación, tratamiento y resocialización de las personas reclusas en

instituciones penitenciarias, recayendo sobre ella una gran parte de la responsabilidad de la ejecución del tratamiento penitenciario. (De Diego, C. Durán, et. all col. 1997)

Sin embargo, como señala Clemente (1997) otras áreas que deberían ser de igual importancia en el trabajo de las y los psicólogas/os son las relacionadas con la aplicación de la psicología de las organizaciones en el campo penitenciario, tales como la selección y entrenamiento de recursos humanos, la identificación e intervención sobre las variables que influyen en el estrés laboral y en la satisfacción con el trabajo, así como en otros temas relevantes como el de la cultura y clima organizacionales. Y si alguien tiene alguna duda acerca de si estas áreas pertenecen al ámbito particular de la psicología jurídica, se puede argumentar lo siguiente: uno de los fines primordiales de las penas privativas de libertad y del encierro es evitar que la persona vuelva a cometer un delito o se evada de su presencia en ciertos procesos judiciales.

Pero también estos psicólogos y trabajadores sociales pueden enfrentarse a estresores particulares como el dolor humano –conocer historias de sufrimiento y de abusos-, exponerse a la maldad, a crímenes horrendos –violaciones sexuales, asesinatos- ante los cuales el profesional debe sobreponerse y mostrarse empático con el interno-, la ambigüedad de rol -¿quién es el cliente del psicólogo penitenciario?- y también la agresividad de los internos –reacciones de un interno a un informe desfavorable a apoyar un permiso de salida del interno. (Sánchez F. y Álvarez N, 2001)

Además de los estresores laborales el funcionario de prisiones también recibe gratificaciones en su trabajo, y una de ellas puede ser simplemente estar trabajando en aquello que le gusta y en lo que eligió formarse, o lograr pequeños éxitos cotidianos –como salvar la vida de un interno que presenta riesgo de suicidio-, o lograr evitar que la cárcel dañe al interno más de lo que ya viene desde la calle, aunque no se consiga mucho en lograr la "reinserción social del recluso". Estas gratificaciones junto a factores como el apoyo social institucional e informal, los estilos de afrontamiento individuales, el significado dado al propio trabajo –al que contribuye una buena formación de base y una actualización permanente- pueden compensar los aspectos negativos del trabajo.

A ello, la comunidad puede contribuir reconociendo el trabajo penitenciario, lo cual muchas veces no sucede por unas u otras razones (Ruíz, J. 2001).

En otro ejemplo institucional se ha analizado el ámbito concreto de las instituciones penitenciarias y plantea ciertas variables que inciden en la salud psíquica de estos trabajadores; entre ellas menciona el antagonismo percibido de la comunidad, riesgo de sufrir agresiones y de verse atrapados en motines, responsabilidad directa por “personas” y sus conductas, la percepción de resultados pobres (como ver que los delincuentes salen y entran de nuevo a la cárcel), el grado de apoyo y reconocimiento percibido en los superiores, la peligrosidad del trabajo, la existencia de reglas obsoletas, el elevado número

de personas a atender, falta de recursos, la falta de guías claras para realizar el trabajo o la antigüedad en el trabajo (Ruiz, 2003)

Lo claro es que en cualquier institución, tratándose de las organizaciones de servicios humanos, los profesionistas deben implicarse durante largas horas en problemas y preocupaciones de las personas con las que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente la interacción del profesional con el receptor del servicio se centra en los problemas actuales de éste (en el campo de salud, de la higiene mental, de las relaciones familiares, sociales o laborales), y los receptores vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el rechazo, la desesperación, entre otros (Labrocca y Méndez, 2001 en Juárez, 2004).

La cárcel como ámbito laboral tiene características propias que hace que también el trabajo del agente penitenciario tenga rasgos que no comparte con la mayoría de otros trabajos. El agente penitenciario se transforma para quienes están detenidos y condenados en el fantasma de su condena.

El eje que define el trabajo penitenciario es un rasgo siempre presente de estar en un ámbito que ofrece algún peligro que puede estallar en cualquier momento. Se asemeja, por eso, a otros pocos tipos de trabajo como el médico de terapia intensiva, otras fuerzas de seguridad (policía), bomberos, conductores de ambulancias, o un poco más alejado, pilotos de avión. Se sabe que hay una afiliación laboral que ofrece algún peligro para la propia seguridad, que está presente como parte constitutiva del ambiente de trabajo. Puede que ese peligro nunca se presente, pero existe la incertidumbre.

Así mismo, el trabajo penitenciario tiene escaso reconocimiento social, no da prestigio, como tantos otros, mal remunerado con relación a la exigencia que presenta, fuertemente jerarquizado, quienes están en la convivencia diaria con los internos tienen escaso poder de decisión frente a situaciones que se presentan de repente, debiéndose a la cadena de mandos que puede tardar en dar una solución favorable al conflicto repentino, aquel que no está protocolizado, y que depende, en el fondo, de relaciones humanas en un entorno muy parecido al cautiverio, del cual se sabe poco acerca de las reacciones que pueden surgir.

El mundo carcelario se define también por la relación entre el agente penitenciario y los internos. Es de esta relación de donde puede surgir el peligro que define el ámbito laboral penitenciario. (Kalinsky B. y Cañete, 2006)

Si bien la tarea de los agentes penitenciarios es la de mantener una organización preestablecida de las unidades penitenciarias, muchas veces se considera que es la de "cuidar a los presos". Esta última expresión no es del todo feliz, en tanto da la impresión de que el funcionario penitenciario cumple una función de pacificar un lugar en donde el otro protagonista es a la vez su contrincante.

Nos parece que la tarea del agente penitenciario es respetar y hacer respetar los reglamentos, y las leyes que ordenan la vida cotidiana de las personas sancionadas con la privación de la libertad ambulatoria debido a la comisión de un delito. Sin embargo, la situación carcelaria nacional y provincial, como la de muchos países, no permite que se cumpla con la función establecida y se convierta, entonces, en un real campo de batalla donde se espera que cada uno muestre formas de poder para imponerse sobre el otro. (Kalinsky, B., Cañete O, 2006).

EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERSONAL PENITENCIARIO.

Dadas estas condiciones, el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante, debido a que se deben atender al mismo tiempo varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, la relación de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior, la relación con la familia, entre otros.

Gutiérrez (2000) distingue cinco elementos comunes en las personas que sufren el Síndrome de Burnout: a) hay un predominio de síntomas como cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; b) la clave la encontramos en un síntoma mental o conductual más que en síntomas físicos; c) los síntomas están relacionados con el trabajo; d) los síntomas se manifiestan en personas "normales" que no padecían con anterioridad ninguna alteración psicopatológica; e) se aprecia una reducción de la efectividad y del rendimiento en el trabajo. (Gutiérrez, 2000 en Barría M, 2002)

Se supone que el principal problema que enfrentan es la relación con los internos. Con convivencias continuadas, sistemáticas y fluctuantes, el agente penitenciario debe armar una estrategia para sostener con cada uno de ellos una relación cotidiana. No puede usar patrones estándares porque cada circunstancia reviste diferentes perfiles: el tipo de delito, la duración de la pena, la personalidad del interno, sus posibilidades de aceptar y acomodarse a la situación del encierro, los apoyos externos que puedan sostener una relación con el mundo exterior (sobre todo con la familia), entre otros factores.

El agente penitenciario cumple con un destino laboral como un aspecto más, importante sin duda, pero que se integra a otros aspectos de su vida que transcurren fuera del ámbito laboral: familia, amigos, estudios, entretenimientos y el resto de los componentes de una vida cualquiera.

En este sentido, la situación de potencial peligro arremete en forma sistemática la totalidad de la vida del servidor penitenciario, ya que está expuesto todo el tiempo a las vicisitudes de su inserción laboral, factor inexistente en otras profesiones. Si bien es cierto que cualquier inserción laboral tiene elementos que de una u otra forma influyen en la vida de las personas. Éste es un caso extremo que puede llegar al llamado síndrome de "Burnout" (algo así como la quemadura del cerebro). Entonces, se ve comprometida la salud física y emocional de quien cumple su trabajo.

La importancia de estudiar los procesos de estrés laboral en este sistema, es el interés por la calidad de vida laboral de sus empleados, sobre todo por el ausentismo laboral, rotación de personal y la disminución de la calidad de trabajo. Asimismo, dado que la mayor incidencia del Síndrome de Burnout se da en profesionales de servicios que prestan funciones asistenciales o sociales, el deterioro de su vida laboral tiene efecto sobre su vida personal y social (Gil-Monte, 1999, en Barría M. 2002).

El trabajo penitenciario es una de las profesiones ligadas al sector público donde existe poca dotación de personal y de recursos de todo tipo. La atención de internos y la resolución de sus problemas constituyen un requerimiento del puesto de trabajo de los asistentes penitenciarios. Esta relación y el contacto permanente con los internos sería una carga psíquica del contenido del puesto, provocando en el asistente social una experiencia de angustia, en contraposición con la necesidad de atender a la gente (Sociedad Argentina de Medicina del Estrés (SAMÉS, 2001, en Barría M 2002).

El Servicio penitenciario exige que se brinde apoyo emocional al asistido en una relación de ayuda durante un tiempo prolongado. Ello, si bien permite aumentar la capacidad de resolución de problemas del interno, aumenta también el riesgo en el tiempo de desencadenar un estrés crónico o prolongado en el profesional. (Di Carlo, 1995 en Barría, 2002).

La mayor cantidad de asistentes sociales proclives y con Burnout atiende público de 3 a 6 horas diarias. Lo anterior está relacionado con una programación inadecuada de que asigna al profesional una cantidad de horas de atención que no es compatible necesariamente con su salud, esto producto básicamente por la insuficiencia de personal. Del mismo modo la extensión de la jornada de trabajo en el mismo lugar aumenta la proclividad al Burnout, como en los casos de los centros de diagnóstico, comunidades terapéuticas y centros de rehabilitación cerrados, donde los asistentes sociales permanecen más de 8 horas de trabajo. Los datos anteriores confirman los hallazgos de Söderferdt et al., y de Drake & Yamada sobre que la cantidad de horas de exposición al interno y la cantidad de horas de permanencia en la institución son factores de desarrollo del síndrome de Burnout (Söderfelt, et al., 1996; Drake & Yamada, 1996). A su vez, Gould, Cordes y Dougherty, Sandoval, Burke y Greenglass y Papadatu señalan que el exceso de trabajo y horas también aumentan la presencia del Burnout (citados en Garcés de los Fayos, 2001, en Barría M. 2002).

En relación a la cantidad de horas de atención, Lee y Ashforth sugieren que la interacción permanente con el asistido con sus roces y conflictos cotidianos, también es una variable predictiva del Burnout (Lee & Ashforth, 1996, en Barría 2002).

El tipo de relación de ayuda que se establece en el personal se ve afectado por la inexistencia de un límite claro entre el interno y el profesional. A

diferencia de las carreras médicas y la Psicología donde los límites están claramente delimitados.

Empiezan los pedidos de licencia, las dificultades para cumplir con el trabajo, la necesidad de recurrir a la ayuda médica, la baja responsabilidad de las obligaciones y sus consecuencias sobre la familia que ve afectado a uno de sus miembros, y debe reacomodarse para apoyarlo. Claro está, que esta situación no puede perdurar en forma indefinida. Se instalan patologías, se reniega del empleo, se incumplen responsabilidades, se ven afectadas esferas de la vida personal (cognitivas, emocionales, relacionales) con consecuencias que no son todavía del todo conocidas. (Garland 2002 en Ramos 2006)

En otras palabras, el ambiente carcelario es agresivo no sólo para quienes están cumpliendo una sentencia sino para los que cumplen en él un trabajo que no es como cualquier otro.

A esto aún hay que sumarle la siempre escasa disponibilidad de personal, la forma de regulación de los horarios de trabajo, el cambio de turnos, y la aparición de necesidades circunstanciales que requieren aún más exigencias y que no pueden ser solventadas en forma que no perjudique la vida personal del agente penitenciario.

El trabajo del personal penitenciario es abrumador y la investigación social no se ha preocupado mucho por analizar las condiciones en que debe desarrollarse y los efectos que estas condiciones pueden acarrearle tanto en el aspecto emocional como familiar, entre otros.

Debe lidiar, no pocas veces, con situaciones para las cuales no ha sido preparado: síndromes de abstinencia (alcohol o drogas), enfermedad mental, enfermedades físicas (diabetes, HIV, desnutrición, tuberculosis), respuestas emocionales y físicas ante la notificación de sentencias, distintos tipos de pedidos que terminan con su denegación, hasta evaluar condiciones tales como abandono repentino o progresivo de las familias, escasez de dinero, o la simple desesperación de una situación extrema: el encierro liso y llano en el comportamiento del interno.

Llegándose a manifestar la negación de la realidad que les toca vivir y el esfuerzo para resistirla o cambiarla está fuera del control de la voluntad de modo que se necesita el auxilio de personal experto para generar una mínima adaptación, al menos, a la convivencia con el resto de los internos. (Buela y Caballo, 1991)

Hay algunos factores intrínsecos a la situación carcelaria que atentan contra el ejercicio profesional de la función del trabajador penitenciario: - La convivencia cercana, cotidiana y continua hace de la cárcel un ámbito parecido al doméstico, donde los internos dependen de alguna forma de los quienes laboran ahí para satisfacer sus demandas y necesidades. Son los intermediarios con el exterior, especialmente en lo que se refiere a temas como

salud, educación y causas judiciales. Esta relación estrecha con los internos puede ir convirtiéndose, y de hecho muchas veces lo hace, en una cuestión de “tutoría”, alguien que se hace cargo de responder, de mejor o peor modo, a los reclamos y demandas del interno. La situación de privación de la libertad genera cierta involución en la psiquis y la forma de mantener vínculos, internos como externos, y hace que la dependencia de alguien con más poder para actuar se vuelve un núcleo central de la vida de estas personas. (Hernández, 2006).

El factor emocional que alimenta el vínculo cercano, entonces, se encuentra en un primer plano por más que se quiera mantener una distancia relacional con los detenidos. No pareciera haber resguardo de las influencias de las emociones que para unos y otros genera esta forma singular de convivencia. Ellas abarcan un amplio espectro: desde cierta compasión por ver a estas personas volverse dependientes, y a la vez exigentes (modelo cuidador / cuidado) hasta aquellas que se expresan en actitudes despectivas, desaprensivas o abiertamente hostiles de parte del agente penitenciario hacia el preso. Pareciera que, en ocasiones, se crea una paradoja entre el “ser persona” del detenido y la inclinación por aminorar los efectos del encarcelamiento y el “ser persona que ha quebrantado la ley”, posición que genera sentimientos de resentimiento e ira ya que no se conduce con lo que se hubiera esperado en tanto integrante de una sociedad que resguarda el “bien común”, como quiera que se defina. El agente penitenciario debe lidiar diariamente con los estados de ánimo fluctuantes de los internos, a la vez que con los suyos, en relación con la calidad de servicio que pueda prestar. Algunos autores que han trabajado este tema consideran que el prejuicio que todos tenemos frente a quienes pueden parecernos que han atentado contra las reglas de convivencia promoverían conductas no deseables por parte del agente penitenciario en su trabajo diario. Cuando el prejuicio por quien ha cometido un delito prevalece por sobre la profesionalización de la tarea se atravesarán situaciones conflictivas en especial cuando se trata de dar cauce a las emociones, a veces incontenibles, de los internos. (Clemente M. 1997)

El equipo de trabajo

Los compañeros de trabajo tienen un papel vital en el Burnout:

1. En el diagnóstico precoz: son los primeros en darse cuenta, antes que el propio interesado.
2. Son una importante fuente de apoyo: son quien mejor nos comprenden, ya que pasan por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del Burnout.

Algunos funcionarios penitenciarios creen poder controlar este aspecto de su trabajo pero lo cierto es que esta habilidad puede ir cambiando con cada uno de ellos o en diferentes momentos durante la jornada de trabajo o su carrera. No siempre se puede mantener una actitud calma frente a las expresiones

emocionales del interno y no siempre se puede dejar de mostrar las emociones que ellas promueven en el propio agente penitenciario.

Las emociones mutuas que generan la relación entre agente penitenciario e internos es uno de los ejes por donde transcurre la vida dentro de las cárceles y que puede ir en dos direcciones: la humanización del preso o, al contrario, su conversión en un cuerpo que debe ser contado (des- humanización). (Crawley 2004 en Kalinsky y Cañete, 2006)

Estas visiones mutuas que se tienen hacen que se establezca un vínculo definido por la ansiedad: de parte del detenido porque depende en casi todo del personal penitenciario y éste último porque debe cumplir con su tarea de la manera más desapasionada posible, tratando de ocultar el abanico de emociones que le causa el contacto con personas, que muchas veces hubiera preferido no conocer y de la que abdica la mayoría de la gente, por suponerlas degradadas e indignas; deben pasar buena parte de su tiempo con personas a las que se considera de poco valor. Aún aquellos agentes penitenciarios que logran trabajar en forma bastante positiva con tales presos hallan dificultades para manejar los sentimientos de enojo y disgusto y a la vez los sentimientos de culpa cuando pueden llegar a sentir cierta empatía o compasión por la situación que están atravesando. En otras palabras, las emociones en el ámbito carcelario establecen trampas difíciles de sortear. Algo así como “A pesar de que no los vemos como personas, ellos son personas. Pero se puede mantener esto en cajones separados, ellos son personas diferentes a las personas de afuera.” Una construcción artificial de la situación pero que, al menos, permite seguir cumpliendo con las funciones específicas. (Kalinsky y Cañete, 2006)

Cuando un oficial se “descongela” es precisamente porque la estrategia de distanciamiento / despersonalización falla y el preso emerge como persona. El uso del poder que le otorga la posición en que se encuentra respecto de los internos y de la jerarquía profesional que cada agente penitenciario haya alcanzado. Las formas en que se expresa este poder en las prácticas cotidianas puede conducir a dos situaciones contrapuestas: si se aplica de acuerdo a lo que manda la ley y los reglamentos o si se aplica en forma discrecional, de acuerdo a los intereses coyunturales tanto de internos como de agentes penitenciarios.

Aunque esta percepción por parte del interno sea distorsionada, en el sentido que un mejor trato hacia uno no se produce por un peor trato hacia otro, se instala la noción de “desigualdad” como parte integrante de las formas de convivencia desconociéndose qué caminos pueden tomarse para cambiar de lo que se percibe como una situación de desigualdad a otra más igualitaria de la que parecen gozar algunos a expensas de otros.

Si hay una percepción acerca de la índole delictiva de una persona en comparación con otra que se vio circunstancialmente llevada a la acción delictiva, el trato que se le dispense a uno y a otra será diferente, aunque la

normativa aprobada rija para todos igual. Cabe señalar, entonces, que los agentes penitenciarios pueden hacer un uso discrecional de su autoridad, tomando decisiones que afectan a todos de diferente forma, beneficiándose algunos y perjudicándose otros. Se establece entonces un doble carril por los que se ejerce autoridad: el control formal, regido por la normativa establecida, que se supone conocida y a la que se debiera apegar la función de los agentes penitenciarios; u otra, "informal" en tanto no está escrita, se va generando en el transcurso de la vida diaria mediante la toma de decisiones que no ofrecen claridad en el criterio que les otorga legitimidad.

En consecuencia, la acción y decisión de la administración penitenciaria puede variar ante la misma circunstancia con lo que se hace imprevisible, y por ende un factor importante en la configuración del campo de conflicto que de por sí es una institución penitenciaria. Estas decisiones así tomadas no constituyen un trámite administrativo sino que afectan el sentido de respeto y dignidad que cada uno de nosotros espera para sostener nuestras capacidades afectivas y cognoscitivas. El uso, el escrutinio y la administración de la discrecionalidad de los funcionarios penitenciarios raramente han sido el foco de la atención en la investigación social. (Liebling 2000)

De esta forma, a pesar de que se considera que el peligro inherente a las cárceles y al trabajo del funcionario penitenciario es unidireccional, proveniente de los internos porque han transgredido la ley, o son personas indeseables para su funcionamiento en la sociedad, o como dijimos sin valor por sí mismas, se podría plantear que a la vez una administración discrecional y faltante de criterios conocidos por todos del ejercicio de la función penitenciaria hace que ese peligro pueda ser construido en y dentro de las relaciones que se establecen entre los internos y los funcionarios penitenciarios.

En una encuesta realizada en la prisión de Maracaibo, Venezuela, en el año 1999 se obtuvieron los siguientes resultados: Cuando se le preguntó al personal de custodia en qué se basaba la relación entre él y la población penitenciaria contestó que se sustentaba mayoritariamente en el temor (50,88%), el 24,57% se manifestó que en el respeto por el cargo, un 15,78% en el odio, mientras que un 8.77% se basaba en la indiferencia. (Morales, Morales y Morales 1999)

Evidentemente, esto no parece bueno dentro de un régimen de tratamiento que intenta rescatar al delincuente para su reincorporación a la sociedad porque, por lo contrario, lo predispone aún más en contra de la gente pues debe entenderse, que los funcionarios penitenciarios son los representantes más directos del sistema penitenciario y de la sociedad para los reclusos.

En cuanto a la opinión sobre el carácter de las prisiones, el 52.63% del personal de custodia opinó que las cárceles eran sitios donde los delincuentes tenían que pagar sus delitos. El 21.05% expresó, por el contrario, que las prisiones eran el lugar ideal para la reeducación del delincuente. Mientras que el 12% restante consideró que eran sitios de los cuales al entrar, no se salía.

En cuanto al carácter de los reclusos, la mayoría del personal de custodia (50.88%) expresó que son delincuentes que no merecen consideraciones; el 26.32% que son 8 seres humanos que merecen un trato considerado, mientras que el 22.80% restante, correspondió a los que opinaron que los reclusos son delincuentes que simplemente deben pagar una pena. (Morales, Morales y Morales 1999 en Kalinsky y Cañete, 2006)

Así mismo, al estar en un centro penitenciario da la impresión de que también el lenguaje queda entre rejas, se esquematiza y empobrece a una mínima expresión. Anudado con los ruidos propios de la cárcel, los gritos con que suelen llamarse entre los internos y entre internos y personal penitenciario generan interrupciones continuas en lo que podría llegar a ser un fluido de comunicación en donde unos hablan y los otros escuchan y dan muestras de comprender lo que se dice. El grito es en sí mismo un factor de interrupción del diálogo pero si empieza a formar parte de lo que se pretende sea una conversación común y corriente, el camino hacia la comunicación abierta, bien intencionada y con resultados concretos está cerrado.

El grito forma parte, en la institución penitenciaria, de la expresión de emociones relacionadas con el enojo, el afán de instalar la propia voz a expensas de la del otro y, en un sentido último, con un registro de autoridad: el grito de mando, el grito de queja, el grito de reclamos, el grito de disgusto, el grito del miedo y otros tantos se confunden en uno solo que ensordece y hace enmudecer a quien renuncia a él o dar confianza en quien confía en él. Más de una vez nosotros mismos nos hemos sobresaltado frente a esta forma de resquebrajamiento de la comunicación, viendo a todas luces que el impedimento en crear mejores condiciones para una comunicación exitosa no solo depende de los internos sino también del personal penitenciario (Ramos C., 2006)

La idea de conocer sobre el tipo de pertenencias que tiene cada uno de los detenidos para evitar el peligro de que se dañen entre ellos, organicen una fuga o motín perjudicando, y a veces seriamente, al personal penitenciario y al respeto a la institución penitenciaria no necesariamente debería conllevar formas violentas de requisa. La violencia, en este caso, suplante de una forma onerosa a la elaboración de criterios estables y conocidos, sobre lo que puede considerarse peligroso o con usos espurios para protagonizar algún desmán (fuga, motines, peleas, etc.) Hay momentos ya previstos en donde se hace el recuento de la cantidad de gente que hay en cada pabellón, pero también hay formas sorpresivas de hacer estas requisas, que actúan mediante el factor sorpresa con el fin de buscar, y muchas veces encontrar, elementos prohibidos (Silva A. 2003).

Es este tipo de inspecciones el que es resistido por los detenidos. Provoca mucho malestar y tensiones innecesarias entre el personal penitenciario y ellos. Seguramente se puede pensar en modos más prolijos y controlados de buscar elementos que no deben estar en las celdas, sin necesidad de perjudicar los pocos bienes materiales que los presos pueden tener, del dolor adicional que

provoca que se toquen y miren elementos de la privacidad de cada uno de ellos, factores ambos que constituyen un plus no legal de la condena sufrida; menos aún podrían legitimarse los modos de hacer la requisa durante la detención preventiva, donde rige el principio de la inocencia. De hecho, no se cuenta con alguna mínima tecnología que pudiera suplantar, en algunos aspectos, esta invasión a la privacidad de las personas. Es uno de los temas que se prefiere dejar a la decisión de la administración penitenciaria, entre otras razones, porque hace a la vida cotidiana y las relaciones construidas entre el personal penitenciario y los detenidos. Sucede que, en los hechos, está en manos del personal de guardia y como otros aspectos de la cotidianidad carcelaria, queda al arbitrio de quién es el jefe de guardia.

Por eso, la tarea impostergable de las personas detenidas es conocer bien y en detalle la calidad de la relación que tienen con cada uno de los integrantes de las diferentes guardias para pronosticar, con cierto grado de certeza, las condiciones en que día a día, y turno por turno, se hará este procedimiento de revisión de sus celdas y de ellos. Otro factor que genera violencia adicional e innecesaria para el control de las actividades de los internos (Silva A. 2003).

La antigüedad profesional, algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome.

Es conocida la relación entre Burnout y sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores.

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en estos profesionales (Almendo P., 2001)

Estos estresores laborales a nivel individual licitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente estrés. Cuando las estrategias de afrontamiento inicialmente empleadas no resultan exitosas conllevan fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con los sujetos a los que se destina el trabajo. Por ello, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal, agotamiento emocional. Ante estos sentimientos el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización como nueva forma de afrontamiento (Gil Monte P. y Peiró J. 1997)

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PÉNITENCIARIO.

Gil Monte y Peiró, 1997, sugieren que existe una serie de factores psicosociales que inciden en la salud mental de los profesionales de OSH, especialmente la escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor, la muerte, falta de especialidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad del rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, diversas variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, el clima laboral, contenido del puesto, características de personalidad, entre otras.

(Ruiz 2003) ha analizado el ámbito concreto de las instituciones penitenciarias y plantea ciertas variables que inciden en la salud psíquica de estos trabajadores; entre ellas menciona: el antagonismo percibido de la comunidad, riesgo de sufrir agresiones y de verse atrapados en motines, responsabilidad directa por “personas” y sus conductas, la percepción de resultados pobres (como ver que los delincuentes salen y entran de nuevo en la cárcel), el grado de apoyo y reconocimiento percibido en los superiores, el elevado número de personas a atender, falta de recursos, la falta de guías claras para realizar el trabajo o la antigüedad en el trabajo.

Lo claro es que en cualquier institución, los profesionales deben implicarse durante largas horas en problemas y preocupaciones de las personas con las que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente la interacción del profesional con el receptor del servicio se centra en los problemas actuales de éste (en el campo de la salud, de la higiene mental, de las relaciones familiares, sociales o laborales), y los receptores vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el rechazo, la desesperación, entre otros (Labrota y Méndez 2001, en Juárez, 2004)). Por lo tanto, como se puede observar la mayoría de las demandas impuestas a los profesionales de OSH es de carácter psicosocial.

Maslach 2001, menciona que recientes investigaciones muestran que existen demandas psicosociales “universales” que afectan a la salud de los trabajadores de forma crónica, las que podrían generalizarse a distintas ocupaciones independientemente de las características específicas de la actividad laboral, y plantea que entre los principales factores que influyen en la salud y plantea que entre los principales factores que influyen en la salud mental se encuentran: la falta de recompensas, las falsas expectativas y principalmente la carga de trabajo, el grado de control del trabajador, las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo.

En 1979, Karasek, publicó el modelo de “Demanda/control”, en el que propone que las variables psicosociales del medio laboral, a las que llamo Demanda Psicológica y Latitud de Decisión, determinan en gran medida el estatus de salud de los trabajadores. Por demanda psicológica hace referencia a la carga

de trabajo percibida por el trabajador, que combinada con una escasa utilización de habilidades y baja autonomía (latitud de decisión) representan un efecto psicosocial laboral inherente al que llamo Tensión Psicológica, mismo que produce un deterioro a corto y largo plazo en la salud física y mental de los individuos. (en Maslach, 2001)

Las visitas

La visita es uno de los pocos lazos que tiene una persona detenida para mantener el contacto con el exterior, y por eso, entre otras razones, es muy valorada. Se empieza a preparar con bastante antelación, con el cuidado de todos los detalles para que sea un momento de encuentro que mantenga la continuidad de ciertos roles sociales que son difíciles de cumplir estando privado de la libertad: ser padre, ser hermano, ser madre, ser hijo, ser hija, o ser amigo. En condenas largas, es sabido que las visitas van raleando por la desesperanza que va atacando a la continuidad de los vínculos emocionales. Llegados a la unidad penitenciaria con expectativas de agradar al detenido con lo que se le obsequia, a veces deben esperar para que se haga y termine el trámite del ingreso.(Kalinsky y Cañete, 2006)

La revisión de los elementos que quieren entrar, o que se dejan afuera y luego el personal penitenciario ingresa a los pabellones y la revisión personal de cada uno de quienes ingresarán a la visita. A veces esta revisión se torna invasiva en tanto la incomodidad y vergüenza que pueden llegar a generar. Esta demora, a veces debido a falta de personal que haga esta tarea, genera malestares tanto al detenido como a la visita, ya que el tiempo de encuentro se hace más corto que lo planificado, las visitas se van desilusionando porque el esfuerzo invertido no logra los frutos esperados y también el interno prefiere que sus visitas no pasen por esta incomodidad.

La generalización de estos procedimientos invasivos y hasta humillantes es innecesaria; sin embargo, como en el tema anterior queda al libre arbitrio de quienes están de guardia en ese momento. Además, pertenece a la esfera de lo que hemos llamado control "informal" de manera que no hay nada escrito de lo que realmente se lleva a cabo ya que ningún reglamento podría reflejar condiciones de existencia carcelaria que no respeten las leyes y normativas en vigencia. Este también es un aspecto que se lo deja exclusivamente a la decisión de los agentes penitenciarios, intocable e inalcanzable a pesar de las numerosas protestas por parte de detenidos y familiares (Ramos C. 2006)

Incumplimiento del reglamento vigente y arbitrariedad en los cambios de la rutina, las condiciones de vida en la prisión están en un estándar que en su totalidad es inaceptable. Esta situación se debe a muchos factores: la falta de infraestructura edilicia, escasez presupuestaria, desinterés político y cierto aval de la opinión pública que considera que quien ha quebrado la ley "se merece" este castigo, que se adiciona al dado por la sentencia, que aunque prohibido desde la Constitución Nacional, está avalado por las condiciones reales de vida; sobre su propia existencia no se toman medidas enérgicas mediante

políticas criminológicas contundentes y respetuosas de las leyes, tanto nacionales como internacionales.

A esta situación insostenible y que ha devenido en motines de enormes proporciones tanto en nuestro país como en otros de Latinoamérica, especialmente Colombia, Venezuela y Brasil, se agrega un factor que sí está al alcance de la administración penitenciaria: la precariedad con que se respetan los reglamentos internos.(Silva, 2003)

Para algunas guardias las cosas se hacen de una determinada manera pero para otras, las mismas rutinas se cumplen de manera diferente, a veces improvisada y sin control del personal jerárquico de la institución.

Sin embargo, se insiste en vaciar a las cárceles de presencias que podrían llegar a cubrir el puente con una libertad ejercida con más responsabilidad y respeto por los demás. Hay factores adicionales, y ajenos a la administración penitenciaria que profundizan este proceso de desapego no deseado con el mundo libre: la falta de interés de los defensores por mantener informados a sus clientes sobre el estado de sus causas, la ausencia de fiscales que puedan controlar la vigencia y respeto por los derechos constitucionales de las personas detenidas, la falta de ayuda psicológica para algunos de ellos, de actividades que mejoren las destrezas sociales y comunicativas, o simplemente personas ajenas a la pesada rutina carcelaria que representan, después de todo, la presencia de una segunda oportunidad que todos merecemos pero a la que se le tiene mucho temor.

Por otro lado, en otros estudios se encontró que el mejor predictor de salud psicológica fue la inseguridad laboral, de entre varios estresores psicosociales que evaluó, así mismo, se ha demostrado también que algunas variables psicosociales de carácter personal, específicamente aquellas variables disponibles o rasgos, están asociados íntimamente al estatus de la salud mental, ya sea de forma directa o en su carácter moderador, incluso algunos estudios longitudinales han evidenciado que estos factores son los mejores predictores de salud mental.

Una característica adicional del sistema carcelario de América Latina es la coexistencia de normas contradictorias. En primer lugar, hay normas escritas, proclamadas en los discursos oficiales de las altas autoridades, con relación al respeto por los derechos humanos, y la disciplina para lograr el paradigma de la rehabilitación siguiendo las Reglas Mínimas para el Tratamiento del Delincuente de las Naciones Unidas y la legislación penitenciaria nacional. En segundo lugar, las normas del personal local de la cárcel, no escritas, pero impuestas por quienes están a cargo de la custodia de los reclusos y en algunos casos por otros funcionarios, como favores, castigos disciplinarios, soborno, beneficios especiales, discursos manipuladores, etc. Y en tercer lugar, las propias normas de los reclusos que se manifiestan individualmente, en grupos o hacia el personal administrativo y la guardia” (Del Olmo 2002 en Kalinsky y Cañete, 2006)

Actitud frente a los requerimientos de los internos

Con frecuencia no son los reglamentos los que guían los comportamientos de los agentes penitenciarios frente a los requerimientos de los internos. Opera un factor de agotamiento frente a las continuas quejas, pedidos y reclamos que los detenidos hacen en forma insistente y no siempre de buen talante. Las quejas, los insultos y ofensas son los componentes habituales de una modalidad que colma cualquier paciencia.

Un funcionario penitenciario tiene derecho a cansarse de recibir insultos y amenazas diarias. Que el detenido no se escape, que no provoque problemas, no se lastime ni lastime a otros, que se porte bien y que, finalmente, se vaya es a lo que se aspira.

Por ende, estos reclamos serán atendidos en el tiempo y la forma en que se considere que merezcan. Las notas destinadas a defensores, juzgados o lo que fuera no serán entregadas a tiempo, las dificultades de convivencia entre los internos serán dejadas a la responsabilidad de ellos mismos, la política de no intervenir primará sobre la de una posición mediadora y resolutive de los conflictos, no se cumplirán con los horarios de apertura de algunas puertas que significa la salida al patio, único momento diario de tomar un aire que no tenga el olor característico de la cárcel, o bien no se avisará la llegada de un profesor y la clase se verá reducida a la mitad del tiempo, entre otros muchos ejemplos posibles.

Así, a las restricciones impuestas desde los juzgados en cuanto a la ejecución de la pena se suman las generadas por situaciones de una mala convivencia con lo que venimos señalando como un “plus” de pena” establecido desde instancias administrativas, carentes de toda legalidad pero generadores de los peores conflictos que pueden suscitarse en una institución carcelaria. Y por eso, se convierte en el blanco de las “culpas”, todo lo que sale mal o no sale como se quería o pensaba, deberá ser culpa del personal penitenciario. Así de simple, todo con extrema crudeza y alejado de la realidad. A ellos se les puede dirigir una palabra sin disimular la crudeza. Es a quien se tiende más la mano y nadie se detiene a ponderar el grado de responsabilidad que le cupo en el fracaso de una situación específica, que no es comparable con otras.

El personal penitenciario, como queda dicho, hace un uso extenso de la discrecionalidad. (Liebling 2000) Necesitan dejar asentada su autoridad, lo que algunas veces puede incluir la necesidad percibida de mantener el control, cuando la seguridad del ambiente está amenazada, pero esto también puede querer decir la demanda de “respeto” a la autoridad donde no se la ve bien visible. Ellos hacen esfuerzos para proveer seguridad, estabilidad en prisión a través de la vigilancia y la amenaza de las sanciones, muchas veces concretada.

El resultado es una suspicacia que se instala en los internos que si bien fundada, no es real en todos los casos. Si el defensor no llama o pide al interno

a su oficina es necesariamente porque la nota que iba dirigida a él no le ha llegado pues no ha salido de la cárcel. Si tal reclamo o tal turno médico no ha tenido resultados se debe a la misma razón. Tampoco existen las disculpas. Lo hecho no puede revertirse: tanto la tardanza en el envío de una nota como el insulto dirigido a alguien quien había cumplido con sus obligaciones.

¿Qué significa el término “respeto” en el contexto de una prisión?

Actitud frente a los conflictos entre los internos y el personal penitenciario quienes desean terminar su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse, y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Desea llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada.

Sin embargo, cuando no lo consigue las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia por ejemplo: un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de malhumor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la conducta habitual y normal de sus hijos, en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales. Vienen, entonces, licencias por enfermedad, motivos para faltar al trabajo, renunciaciones o intenciones de encontrar un lugar dentro de las cárceles que permita estar menos tiempo en contacto con los detenidos.

“Un día satisfactorio es cuando vuelvo a casa y no tengo que sentarme media hora para sacarme la cárcel de encima antes que pueda sentarme y hablar con mi esposa e hijos.” (Liebling, 2000)

Pero hay motivos de grandes preocupaciones: las peleas entre internos pueden llegar a ser más amenazantes que las que se producen entre internos y agentes penitenciarios. Muchos son los motivos, pero no hay explicaciones completas, todavía, de al menos dos situaciones que pueden sacar el sueño a cualquiera: homicidios intra- carcelario y motines.

Estas situaciones generan descontrol entre la población detenida y dudas en la actuación de los funcionarios penitenciarios. Ya que de ellos se espera que tengan a mano una planificación que tome en cuenta la posibilidad de que estas situaciones pueden surgir en cualquier momento, del día o la noche, y de las formas en que se debe actuar.

De las experiencias habidas, el personal penitenciario suele inclinarse por el que las cosas sucedan antes de intervenir para luego evaluar los daños provocados. No solo se debe a una mala fe, en el cumplimiento de su función; lo que se espera que se tenga a mano, en realidad no lo tiene. Entonces ese

desorden se impone a una disciplina, actuación protocolizada, para solucionar con el menor daño posible el complejo problema que suscita la pelea entre internos, por ejemplo: la falta de una tecnología apropiada, de asesoramiento técnico, de intercambio de situaciones ya habidas en otros lugares y resueltas con cierto éxito está fuera del alcance de su conocimiento. Cuando impera la fuerza bruta es cuando más debe preverse la posibilidad de que los resultados sean muy lesivos; el ámbito de la prevención ni siquiera cuenta para estos casos. En el caso de los motines, mucho debe ir mal durante cierto tiempo antes de que la prisión explote en una expresión de violencia colectiva. Esto significa que la administración de la prisión tiene muchas oportunidades para prevenir los motines antes que se produzcan. Sin embargo la explosión de los motines centrados en la hipótesis de que surgen debido a una erosión lenta de la administración penitenciaria. (Boin y Rattray 2004)

El quiebre administrativo se refiere al desarrollo de patologías que minan la habilidad de las administraciones de la prisión para adaptarse responsablemente a un buen funcionamiento institucional respecto de los cambios. Se desarrollan patrones de interacciones disfuncionales entre los prisioneros y el personal. Los autores consideran que el período disfuncional debe ser bastante largo antes que ocurra un motín. Parecería ser consecuencia de una falta de liderazgo responsable antes que de causas externas, este proceso de declinación administrativa se inicia con la percepción de la amenaza de cambios en detrimento de los derechos de los detenidos: pequeños altercados, alteraciones de la comida, retrasos en las visitas, cancelación de programas o traslados sin previo aviso pueden perturbar el delicado balance entre cuidados y cuidadores, creando la posibilidad de reacciones colectivas agresivas.

Los presos desafían la autoridad lo que, a su turno, genera ansiedad, estrés y baja moral en el personal. El personal empieza a actuar de manera inconsistente y se siente cada vez más frustrado. La primera razón que parece surgir como desencadenante de los motines es la disminución de la legitimidad del funcionamiento de la prisión o la declinación de la legitimidad de la prisión en sí misma (Ramos C., 2006).

Cuando los detenidos se unen, compartiendo una idea que explicaría sus condiciones de vida como ilegítimas, un pequeño incidente puede dar sentido a la totalidad de esta ilegitimidad percibida, lo que parece desproporcionado con la "nimiedad" del incidente. Por otro lado, la promesa de mejorar las condiciones de vida hace poco para aliviar las condiciones en la prisión, mientras siguen estando en un estándar que en su totalidad es inaceptable.

LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DEL PERSONAL PENITENCIARIO

El personal penitenciario, así como todo el personal de la administración pública en general, como servidores públicos que son, tienen obligaciones, atribuciones y facultades de acuerdo con las funciones que desempeñan contenidas en la ley; como ciudadanos son sujetos de derechos al igual que todos los demás.

Derechos

- Es necesario que conozcan que tienen derecho a recibir un trato justo y respetuoso por parte de las autoridades y que se le garanticen todos los derechos consagrados en los diversos ordenamientos jurídicos, empezando por la Constitución y cualquier otra manera aplicable.
- Para poder garantizar mejores condiciones laborales, es necesario que el trabajador de reclusorios cuente con una remuneración adecuada, condiciones laborales y, sobre todo, con estímulos para poder ascender escalafonariamente, de acuerdo con la experiencia y los méritos obtenidos a lo largo de su trayectoria, implementando el servicio civil de carrera penitenciaria.
- Tiene derecho a recibir una formación adecuada al perfil de trabajo que desempeñe, lo que incluye capacitación en derechos humanos, técnicas penitenciarias, conocimientos sobre negociación y manejo de conflictos, así como entrenamiento permanente en el empleo de equipo y armamento que le sea asignado.
- Cuando sea necesario emplear la fuerza y el equipo asignado (tanto letal como inmovilizante), es necesario que conozca que tiene derecho a recibir asesoramiento jurídico, psicológico y técnico para poder tener una adecuada intervención.
- Es importante que conozca que tiene derecho a recibir las armas, los instrumentos y el equipo adecuado (uniforme, botas y gorra) para desempeñar adecuadamente sus funciones, así como el equipo antibalas de buena calidad, escudos y cascos para una intervención menos riesgosa en caso de crisis.
- Tiene derecho a recibir una adecuada defensa jurídica por parte de las autoridades de los centros, cuando esté involucrado en alguna investigación penal o administrativa derivada del desempeño de las funciones propias de su actividad.
- Cuando se le aplique una sanción penal o administrativa, tiene derecho a que se le compruebe su participación y a que no se le incrimine con base en simples sospechas, además de sujetarse la sanción a la normatividad aplicable, sobre todo la Constitución y los instrumentos nacionales e internacionales competentes. No se pueden suspender sus derechos laborales y no se puede destituir sin haber comprobado su culpabilidad.

Obligaciones

- Tiene la obligación de respetar la integridad física y la dignidad humana de los internos, de las visitas y sus propios compañeros.
- En cuanto a la normatividad, es su obligación cumplir con todas las leyes aplicables y hacerlas cumplir cabalmente.
- Al desempeñar sus labores tiene la obligación de cumplir todas las funciones propias de su puesto, siempre apegadas a las normas y a los derechos humanos.
- Tiene estrictamente prohibido cometer o permitir actos de tortura, tanto de compañeros de trabajo como de autoridades de los centros, o que los justifique bajo la premisa de la peligrosidad del interno.
- Los funcionarios de los establecimientos penitenciarios no deberán, en sus relaciones con los reclusos, recurrir a la fuerza, salvo en el caso de legítima defensa, de tentativa de evasión o de resistencia por la fuerza. El uso de la fuerza es por tanto excepcional y de acuerdo con los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.
- Por ningún motivo puede aplicar alguna sanción disciplinaria como consecuencia de una falta, para ello existe un consejo técnico interdisciplinario. Solamente puede intervenir para poner orden y dar aviso inmediatamente a sus superiores por medio de un parte informativo.
- Queda prohibido comerciar con los internos, los visitantes y los compañeros de trabajo, para poder combatir en forma eficaz los actos de corrupción.
- Cuando tenga conocimiento de cualquier acto de corrupción, su obligación es denunciarlo y evitar que se propague por todo el centro penitenciario.
- Para su mejor desempeño, tiene la obligación de asistir a todos los cursos de actualización y capacitación.

Esta cartilla cubre uno de los propósitos de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, la cual, por medio de sus órganos de educación y promoción, proporciona información básica sobre derechos humanos. La realidad compleja del sistema penitenciario obliga a ponerla sobre la mesa para su conocimiento, análisis y observancia. . (Comisión de derechos Humanos DF, 2007)

REGLAMENTO DE LOS CENTROS DE RECLUSIÓN DEL DISTRITO FEDERAL

La justificación primordial de citar el reglamento es porque se pretende mostrar que tanta presión existe en la institución, la cual se ejerce sobre su cumplimiento al pie de la letra del mismo, lo cual puede generar estrés en los funcionarios y paradójicamente, este mismo es desencadenante del síndrome de Burnout. Si bien es cierto que puede haber presión en el cumplimiento del

mismo, también no lo puede haber y si este es el caso, se puede dar en cada una de las áreas que se han tratado una exigencia diferente ante el reglamento, y si esta no lo es se puede ver el nivel de cumplimiento o incumplimiento que se maneja en los trabajadores penitenciarios en general.

De acuerdo a la Gaceta oficial del Distrito Federal en la décima cuarta época publicada el día 24 de septiembre del 2004. El reglamento de los centros de reclusión del DF (Actualmente vigente) menciona en su CAPITULO V (del Consejo Técnico Penitenciario):

Art. 55.- En cada uno de los centros de reclusión del Distrito Federal, debe instalarse y funcionar un consejo técnico interdisciplinario que será el órgano colegiado encargado de determinar las políticas, acciones y estrategias para la mejor funcionalidad de dichos centros, además de determinar los tratamientos que deben aplicarse a los internos para fomentar la reinserción social y lograr su readaptación.

Art. 56.- El Consejo Técnico interdisciplinario, se integra de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas, cuenta con los siguientes representantes del centro.

- I. El Director, quien lo presidirá.
- II. El Subdirector Jurídico o Subdirector Técnico Jurídico, quien fungirá como secretario.
- III. Los subdirectores Técnico y de Enlace Administrativo o sus homólogos.
- IV. Los jefes de los siguientes departamentos: Centro de diagnóstico, Ubicación y Determinación de Tratamiento, de Actividades Educativas, Industriales, de Servicios Médicos.
- V. El jefe de Seguridad del Centro de Reclusión.
- VI. Técnicos Penitenciarios, Supervisores de Aduanas y Supervisores de Seguridad.
- VII. Criminólogo, Trabajador Social, Psicólogo y Pedagogo.

Art. 57.- El Consejo Técnico Interdisciplinario tiene las siguientes funciones:

- I. Establecer medidas de carácter general para la adecuada atención y operación del centro.
- II. Evaluar los diagnósticos resultantes del estudio clínico criminológico, a fin de determinar la ubicación de los internos, según los criterios de clasificación establecidos.
- III. Dictaminar, proponer y supervisar la asistencia técnica a procesados y el tratamiento a sentenciados y determinar con base a estos los incentivos o estímulos que se concederán a los internos.
- IV. Vigilar que en el centro de reclusión se observen los lineamientos establecidos en materia penitenciaria en la normativa aplicable que dicte la dirección general y emitir opinión acerca de los asuntos del

- orden jurídico técnico, administrativo, de seguridad o de cualquier otro tipo, relacionados con el funcionamiento del centro de reclusión.
- V. Formular y emitir los dictámenes correspondientes respecto al otorgamiento del tratamiento de externación y de las libertades anticipadas a que se refiere la ley.
 - VI. Emitir criterios para regular el acceso a la visita familiar a la institución y resolver sobre la autorización de ingreso o suspensión temporal o definitiva de la misma.
 - VII. Imponer mediante dictamen las correcciones disciplinarias establecidas, y otros ordenamientos jurídicos y administrativos. En el caso del centro de rehabilitación psicosocial determinar con base al estado psiquiátrico en que se encuentre el interno la sanción o medida terapéutica que le corresponda por infracciones al presente reglamento.
 - VIII. Autorizar la realización de jornadas extraordinarias de trabajo.
 - IX. Hacer del conocimiento de las instancias competentes los aspectos relacionados con el funcionamiento administrativo, así como las irregularidades que se presenten.
 - X. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos y administrativos.

Art. 74.- El otorgamiento de premios, estímulos y recompensas a los trabajadores de los centros, materia del presente ordenamiento, se sujetara en lo dispuesto a la ley de premios, estímulos y recompensas civiles.

La administración pública del DF podrá otorgar otros premios, estímulos y reconocimientos en numerario, especie, en ascensos y en distinciones honoríficas al personal que se hubiere distinguido en el cumplimiento de su deber a propuesta del director general.

Art. 75.- Sin perjuicio de sus responsabilidades y funciones, todo el personal que labore en el centro de reclusión queda subordinado administrativa y operativamente al director del mismo, aunque su adscripción sea distinta.

Cabe destacar que de todo el reglamento, sólo una parte de éste es el que realmente se sigue dentro del sistema penitenciario, pues gran parte de los funcionarios penitenciarios permiten la manipulación del reglamento a conveniencia de los altos directivos del mismo sistema, enmascarando la falsedad que allí impera.

El control penitenciario.

Es una variable multidimensional que incluye tanto los controles formales e informales “como los castigos”. Una de las lecciones más sobresaliente de los estudios sociológicos sobre las cárceles tradicionales es que el uso de la coerción formal e informal lleva a cuestionados resultados positivos y puede ser incluso contraproducente cuando se usa en ausencia de garantías. (Ramos C., 2006)

Comúnmente hay dos modelos sobre el trabajo de oficial en una cárcel: el que sigue las reglas y es obediente al modelo y un modelo que negociación que no es conocido en la en la mayoría de las prisiones.

En ambas aproximaciones hay peligros. Estos modelos tienen diferentes implicaciones acerca de nuestra visión sobre cómo trabajan en las prisiones, cómo se elige al personal y cómo se lo entrena y cómo se obtiene la legitimidad del orden y la seguridad.

Frente a la ausencia de principios organizacionales claramente articulados, en general, los presos prefieren que el personal penitenciario tenga un poder coercitivo que ellos pero que lo usen con justicia. Esto significa predecibilidad pero también flexibilidad. Las relaciones interpersonales pueden llegar a ser más importantes que un conjunto de reglas, que pueden aplicarse en forma discrecional (Clemente, 1997)

Tiempos largos de encarcelamiento no son sostenibles sin que el principio de individualidad o flexibilidad esté en el centro de las relaciones entre los detenidos y el personal penitenciario. No es el sistema penitenciario quien define el tratamiento de rehabilitación, aunque pudiera llegar a hacerlo en forma indirecta o solapada cuando las instituciones destinadas a tal fin funcionan en forma parcial o deficitaria. (Leibling 2000)

Por esta razón, podría alentarse un trabajo interinstitucional más cooperativo y compartido con el objeto de deslindar competencias que no corresponden o generar acciones lesivas para los detenidos cuando no prospera el entendimiento entre las diferentes agencias del Estado que deben encargarse del control y tratamiento de los detenidos condenados. Ayudaría la presencia sistemática de monitoreos independientes de los servidores públicos y de decisores políticos a la hora de hacer prevalecer tanto el derecho que asiste a los detenidos condenados como del Personal Penitenciario como lugar digno de trabajo.

Trabajar en pos de técnicas, entrenamiento y experticia relativas a la mediación de conflictos podría ser una forma útil de mejorar la calidad laboral del personal penitenciario como otras herramientas o decisiones administrativas tendientes a disminuir el nivel de conflicto inherente a la institución carcelaria.

A veces puede consistir en medidas simples, sin costo económicos y accesibles como evaluar el sistema de horarios, la rotación de tareas, la situación familiar del agente penitenciario, apoyos psicológicos cuando la situación lo amerite, mejoras en los salarios, equipamiento adecuado, etc.

También la enunciación de criterios claros y compartidos en lo que se refiere a la aplicación de los reglamentos y las márgenes con que se cuenta para su modificación, ya sea circunstancial, transitoria o permanente. El control administrativo puede ser un factor positivo cuando se analizan en forma conjunta las diferentes situaciones con que se enfrenta el funcionario

penitenciario en un momento dado que pueden ser otras en poco tiempo, ya que el clima emocional y vincular entre ellos y los detenidos y entre los detenidos entre sí cambia en forma brusca y acelerada.

Se pueden generar formas de disminuir la tensión del trabajo penitenciario: estabilidad en los horarios, rotación de las tareas, y según nos parece, un análisis y evaluaciones periódicas del funcionamiento institucional, que se lleve adelante en forma participativa y donde se incorpore la voz y la opinión de todos los involucrados en la misma situación laboral.

Sin duda también la infraestructura disponible, que puede y debe ser mejorada y criterios definidos para la ubicación de los detenidos hace que la tensión disminuya. La amenaza que suele aparecer tan comúnmente expresada por detenidos acerca de un posible y cercano traslado a otras unidades de detención que chocan incluso con principios constitucionales, acarrea un monto de ansiedad que es excusa para el maltrato de unos y otros.

La necesidad de re- ubicar a algún detenido por una circunstancia que aparece en forma imprevista debe ser solucionada sin crear motivos de alteración que se vienen a sumar a los ya existentes. Claro está que sin un edificio adecuado, y una arquitectura que se acomode a estas necesidades, este objetivo es difícil de lograr.

Finalmente, se plantea la necesidad de formular criterios de seguridad que no sean necesariamente represivos.

Este desafío estará en manos seguramente de las generaciones futuras que no han sido socializadas en la idea de que un mal se soluciona con otro mal. Este cambio en los principios éticos será la base de la inclusión de la dimensión humana del trabajo penitenciario, una plataforma que es vulnerable pero también trascendente porque hace a la vida del agente penitenciario.

M E T O D O

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

De campo. Correlacional

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y las condiciones laborales penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores de diversas disciplinas que laboran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Conocer si el personal de diversas disciplinas como son: psicólogos, trabajadores sociales, criminólogos, médicos, técnicos penitenciarios, pedagogos, vigilancia, administrativos, etc., que laboran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO) presentan el Síndrome del Burnout.

Conocer cual de las disciplinas anteriores presenta mayor cantidad de Burnout

Comprobar si existe relación entre las condiciones laborales penitenciarias y la presencia del Síndrome de Burnout en los profesionistas que laboran en el RPVO.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS:

1. Las condiciones laborales penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores de diversas disciplinas que laboran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO) si están relacionadas con el Síndrome de Burnout
2. Los trabajadores con grado académico de licenciatura son mayormente propensos a presentar el Síndrome de Burnout.
3. Los trabajadores de vigilancia presentan mayores indicadores del Síndrome de Burnout que los trabajadores de otras disciplinas.
4. A mayor preocupación en el trabajo mayor presencia del Síndrome de Burnout
5. Influye la precisión en el trabajo para la aparición del Burnout.
6. A menor desarrollo profesional mayor riesgo del Síndrome.
7. Mientras sea mayor el salario será mayor la Realización Personal.
8. A mayores conflictos en el trabajo mayor cansancio emocional.
9. A mayor autonomía menor despersonalización

VARIABLES

Variable Independiente: **Condiciones Laborales.**

Definición Conceptual: características de la realización de tareas que abarcan tres aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al [trabajo](#), las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo y las condiciones organizativas que rigen en la [empresa](#) en la que se trabaja en dicho país. Todos estos factores podrían ser causa de posibles alteraciones en la [salud](#) y [riesgos profesionales](#) tanto en el aspecto físico, psíquico, social o emocional de los trabajadores en general cualquiera que sea su ocupación y la categoría profesional que tengan. (Jefatura del Estado, España 2008)

Definición Operacional: Por condiciones laborales se entienden el conjunto de acciones que ocurren en el mismo entorno laboral en este caso son: cantidad de trabajo, margen de autonomía, presión en el trabajo, desarrollo profesional, preocupación, apoyo, conflictos en el trabajo, relaciones entre compañeros, relaciones con los jefes, satisfacción con el trabajo que realiza, reconocimiento en este, y condiciones físicas en el trabajo.

1. **Cantidad de trabajo:** Se refiere a la carga de trabajo diario.
2. **Precisión en el trabajo:** Implica un minucioso estudio sobre el entorno interno determinante para tomar la decisión apropiada.
3. **Autonomía en el trabajo:** Involucra la independencia de cada trabajador en relación al trabajo que realiza.
4. **Desarrollo profesional:** Esta comprometido con su profesión permitiendo aplicar sus habilidades y conocimientos en el crecimiento profesional y de su trabajo.
5. **Reconocimiento en el trabajo:** se refiere al esfuerzo
6. **Conflictos en el trabajo:** Se refiere a la claridad de las funciones
7. **Relación con jefe:** Relación con la jerarquía superior.
8. **Condiciones físicas laborales:** Vincula al entorno físico del RPVO como son: ventilación, iluminación, ruido, espacio y mobiliario.
9. **Percepción de apoyo laboral:** relación laboral del equipo de trabajo.
10. **Satisfacción personal:** se refiere a la complacencia con la que se realiza el trabajo y la ganancia que se obtiene.
11. **Preocupación:** Las situaciones a las que se enfrentaría al encontrar otro trabajo, cambio de actividad involuntaria, horario, salario, etc.
12. **Salario:** Si el trabajo que realiza corresponde al pago que recibe y como se siente con este.

Variable Dependiente: ***Síndrome de Burnout.***

Definición conceptual: El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Definición operacional: El Síndrome de Burnout son los puntajes obtenidos del Maslach Burnout inventory (MBI) diseñado por Maslach en 1996 que se compone de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

DISEÑO:

Correlacional. Transversal

MUESTREO:

No probabilístico: Intencional

PARTICIPANTES:

La muestra se compuso por 100 trabajadores penitenciarios. El criterio de inclusión fue que laboraran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente y que tuvieran contacto diario y directo con los internos. Entre los cuales se encontraron 53 hombres y 47 mujeres. Se les pidió colaborar de forma voluntaria y anónima.

ESCENARIO:

El lugar en el que se aplicaron los instrumentos fue dentro de las instalaciones del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO) ubicado en el Distrito Federal en la delegación Iztapalapa.

INSTRUMENTOS

El Síndrome de quemarse por el trabajo fue evaluado con una adaptación española (Gil-Monte, 2002b) del *Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS); (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), que se compone de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento (cinco ítems, alfa: .89), Cinismo (cinco ítems, alfa: .82), y Eficacia profesional (seis ítems, alfa: .81). Los ítems se valoran con una escala tipo Lickert de siete grados (0=Nunca a 6=Todos los días). Altas puntuaciones en agotamiento y cinismo y bajas puntuaciones en eficacia profesional son indicadores de altos niveles del SQT. (Ver anexo 1)

Se elaboró un cuestionario de riesgos laborales para recoger las variables sociodemográficas asociadas a las condiciones laborales, las que estimamos relevantes, cuyo análisis de interacciones significativas con las escalas del *Burnout* puedan aportar una dimensión explicativa a los resultados obtenidos. Este cuestionario se diseñó para identificar todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para el bienestar de las personas trabajadoras cuya confiabilidad del Alfa-Cronbach es de 0.66 a 0.92. 2002.

El cuestionario de riesgos laborales construido por 123 reactivos dividido en 17 categorías a evaluar como son: Doméstico Familiar, Neuroticidad, Depresión, Salario, Cantidad de trabajo, Precisión, Autonomía, Desarrollo profesional, Riesgo, Reconocimiento laboral, Satisfacción en el trabajo, Relación con los jefes, Relaciones en el trabajo, Apoyo en el trabajo, Conflictos en el trabajo, Preocupación, Salud, Cansancio Emocional, y Realización Personal. Esta parte de la aplicación fue piloteada con personal penitenciario que laboran en el RPVO que no fueron seleccionados para este estudio. (ver anexo 2)

PROCEDIMIENTO

Para poder realizar las pruebas correspondientes al personal penitenciario del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, en primer lugar se tuvo que pedir un permiso especial de forma escrita a la Dirección General de Readaptación Social y al Instituto de Capacitación Penitenciaria (INCAPE), mismo que fue autorizado, posteriormente permitido por el subdirector en turno del RPVO; y finalmente por el jefe del área de psicología del mismo centro.

La aplicación de los instrumentos se hizo de forma individual y dentro del área correspondiente a la disciplina de los participantes; con las siguientes indicaciones: “Se les va a dar un cuestionario en el cual se evaluarán las condiciones laborales a las que se enfrentan de manera continua, siguiendo las instrucciones que hay en el cuestionario. Les pedimos de favor que sean lo más honestos en sus respuestas”.

Se les proporcionaron los cuestionarios correspondientes y un lápiz o pluma con la que pudieron contestar.

La administración de los cuestionarios se hizo de forma individualizada, señalando que el objetivo del estudio era averiguar sus condiciones laborales y las actitudes. La participación fue voluntaria y se declaró que en todo momento se mantendría la confidencialidad. Se les entregó en su área de trabajo y el tiempo promedio que se tomaron para contestar fue de 20 a 30 minutos.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 11, con las siguientes pruebas: prueba T de Student para el contraste de medias, con el fin de determinar las diferencias en el cuestionario de riesgos laborales entre los grupos, considerando las variables edad, sexo, nivel de estudios, antigüedad laboral y categoría profesional. Para analizar la correlación entre las categorías laborales y la presencia del síndrome de *Burnout* se utilizó R- Pearson. Para obtener el cálculo del coeficiente de confiabilidad se usó Alfa-Cronbach.

RESULTADOS

Se estudiaron a 100 trabajadores que laboran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO), el rango de edad que predomina entre los estudiados es de 26 a 35 años (máx. mayor 55 años – mín. menor 26 años). En lo referente a la actividad laboral que desempeñaban los participantes dirigida a su profesión, la muestra se formó por: 6 Directivos; 4 funcionarios del área medica; 17 Técnicos penitenciarios; 11 Trabajadores sociales; 12 Psicólogos; 13 criminólogos; 10 trabajadores del área administrativo; 8 funcionarios del área jurídica; 19 trabajadores de vigilancia (custodios). Cada uno cubre su horario laboral asignado dependiendo de la actividad en la que se desempeña, la mayor parte de la población estudiada trabaja de lunes a viernes, hallando en mayor medida el turno fijo por la mañana o jornada partida como ellos lo nombran, en contraste quienes tienen turno rotatorio incluido el horario de noche e incluso fines de semana son Técnicos penitenciarios y Custodios.

Para realizar el análisis se procedió a obtener el cálculo del coeficiente de confiabilidad utilizando Alfa-Cronbach, del MBI teniendo una puntuación alfa=.5371 en Realización Personal, para Despersonalización alfa=.8030 y para el Cansancio Emocional alfa=.8465 y finalmente para el total del Burnout se presento un nivel alfa general = .7896.

Se identificaron a los trabajadores penitenciarios de acuerdo a los resultados del MBI, se consideraron dos grupos, el primero formado por los trabajadores que si presentaron problemática en alguna de las áreas que evalúa el MBI y a los trabajadores que no presentaron ninguna área afectada. En la Tabla I se aprecia que el 26% de los trabajadores penitenciarios se encuentran discretamente afectados por una de las áreas, el 23% de ellos están moderadamente afectados ya que cubren dos de las tres áreas del Síndrome de Burnout, mientras que el 7% de los trabajadores del RPVO están muy afectados por el síndrome y finalmente se observo que el 44% de los trabajadores no se encuentran afectados.

Niveles de afectación por el Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout Global	
	Frecuencia	%
Discretamente afectados	26	26%
Moderadamente afectados	23	23%
Muy afectados	7	7%
No afectados	44	44%
TOTAL	100	100%

La Tabla I se aprecia que el 56% de los trabajadores del RPVO tienen un nivel del Síndrome de Burnout, en contraste con un 44% que no presenta ninguno de los niveles.

En relación a los trabajadores penitenciarios que presentaron el Síndrome de Burnout, en alguna dimensión, la **Tabla II** podemos observar que el 30% de los trabajadores penitenciarios presenta un nivel alto de Agotamiento Emocional contrastando con el 38% que obtuvo nivel bajo en el mismo, el 30% de ellos obtuvo también el nivel alto de Baja Realización en el Trabajo así como un 39% que mantuvo un bajo nivel y finalmente el 36% fueron evaluados con un nivel bajo en el área de Despersonalización aunado a un 33% en el nivel mas alto.

Tabla II			
PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA ESCALA DE VALORACIÓN DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) POR DIMENSIONES EN LOS TRABAJADORES PENITENCIARIOS DEL RPVO.			
Nivel	Dimensiones del Síndrome		
	Agotamiento Emocional	Baja Realización	Desperso-nalización
Bajo	38.0 %	39.0 %	36.0 %
Medio	32.0 %	31.0 %	31.0 %
Alto	30.0 %	30.0 %	33.0 %
Total	100 %	100 %	100 %

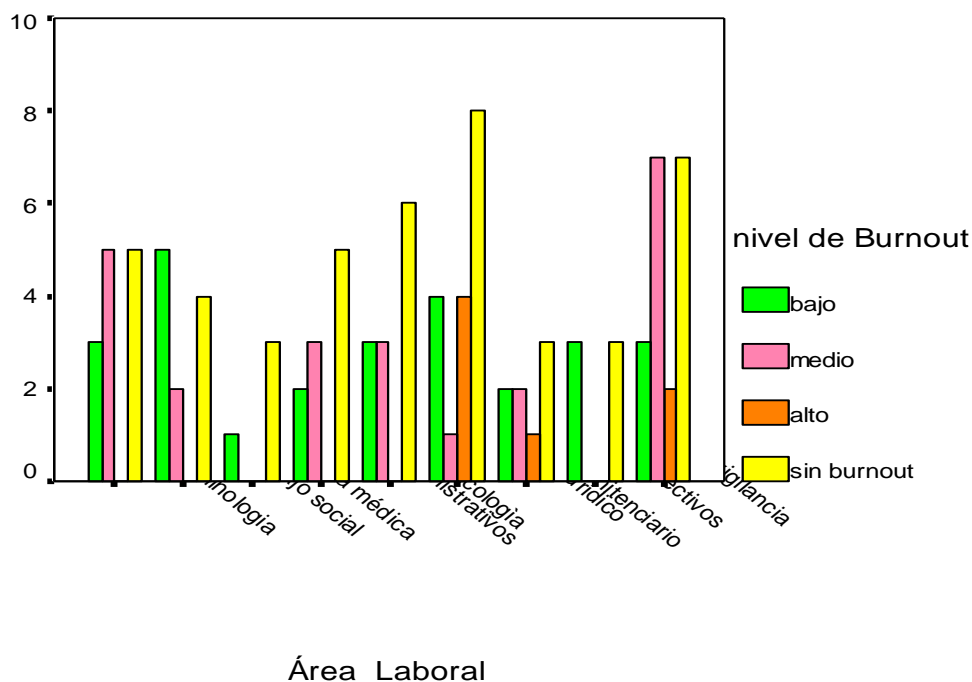
Dentro del estudio de las correlaciones entre cada una de las áreas (dimensiones) del Síndrome de Burnout, donde resultaron mayormente significativas entre Cansancio emocional y Despersonalización teniendo una puntuación en la escala Pearson de .773 y con un nivel de significancia del .000. Así mismo, en la correlación entre el cansancio Emocional y la Realización Personal se observa en la escala Pearson una puntuación de -.234 con un nivel de significancia del .019 y finalizamos con la evaluación entre Realización Personal y Despersonalización en la cual la puntuación Pearson fue de -.214 con una significancia de .033, como se apresian en la Tabla III.

TABLA III				
SE OBSERVAN LAS CORRELACIONES PEARSON Y EN NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT				
CORRELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES		Cansancio Emocional	Desperso nalización	Realización Personal
Cansancio Emocional	Pearson Correlation	1	.773	-.234
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.019
	N	100	100	100
Despersonalización	Pearson Correlation	.773	1	-.214
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.033
	N	100	100	100
Realización Personal	Pearson Correlation	-.234	-.214	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.033	.
	N	100	100	100

Enseguida en la Tabla IV se muestran las correlaciones entre el Burnout y cada una de las áreas obteniendo los siguientes resultados: dentro del Cansancio Emocional la escala Pearson puntúo .896** con un nivel de significancia de .000; en el área de Despersonalización la puntuación fue de .852** también con un nivel de significancia de .000; y por ultimo el Burnout aunado a la Realización Personal se obtuvo .132 Pearson con una significancia de .191. Se observa claramente que las correlaciones más significativas entre las áreas fueron Cansancio Emocional y la Despersonalización aunadas al Burnout, en oposición con la Realización Personal.

TABLA IV VALORES OBTENIDOS DE LA CORRELACION ENTRE BURNOUT Y LAS TRES DIMENSIONES.			
BURNOUT	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Pearson Correlation	.896**	.852**	.132
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.191
N	100	100	100

NIVEL DE BURNOUT Y AREA LABORAL.



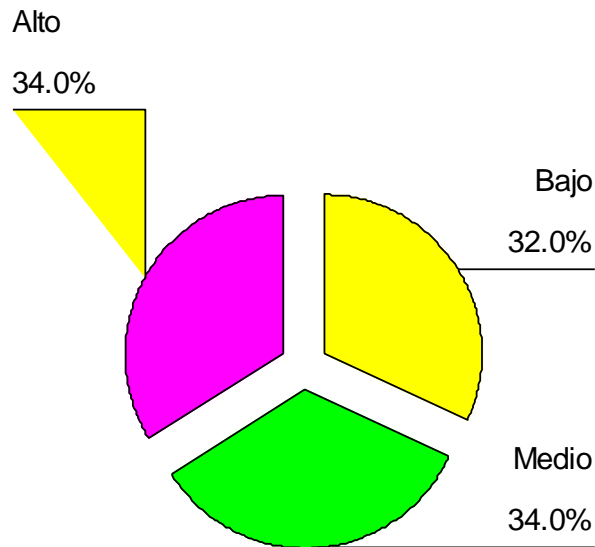
Grafica 1

Del total de la muestra el 44% lleva trabajando en el sistema penitenciario de 5 a 10 años, de los cuales el 21% presenta con frecuencia el síndrome. Así mismo, existe una tendencia mayoritaria de la presencia del síndrome en quienes han mantenido un solo puesto de trabajo igual al 33% de afectados.

Por otro lado, dentro del análisis de las correlaciones entre el Síndrome de Burnout y las Condiciones Laborales, las que resultaron sobresalientes fue por que se apreció una relación estadísticamente afectiva que va de (.000 a max .050) siendo cinco los rubros: Nivel de precisión, Preocupación, Conflictos en el trabajo, Apoyo en el trabajo y Salario. Cabe mencionar que cada una de los rubros representa de manera importante el desarrollo del Burnout. Así mismo, en la Tabla V se agregan los rubros que no tuvieron mayor relevancia al ser correlacionados con el Burnout, pero que también fueron incluidos en el estudio (sombreados), dado que en correlaciones siguientes se notara la importancia de estos.

TABLA V		
CORRELACION ENTRE BURNOUT Y LAS CONDICIONES LABORALES		
CONDICIONES LABORALES	BURNOUT	
	Pearson	Nivel Sig.
Nivel de precisión	-.605**	.000
Preocupación	-.458**	.000
Conflictos en el trabajo	-.291**	.003
Apoyo en el trabajo	.219*	.028
Salario	.202*	.045
Cantidad de trabajo	-.130	.199
Satisfacción en el trabajo	.045	.347
Condiciones físicas	.097	.390
Desarrollo profesional	.080	.429
Relación con el jefe	.066	.516
Reconocimiento en el trabajo	-.052	.606
Relaciones en el trabajo	-.044	.664
Margen de Autonomía	-.092	.363

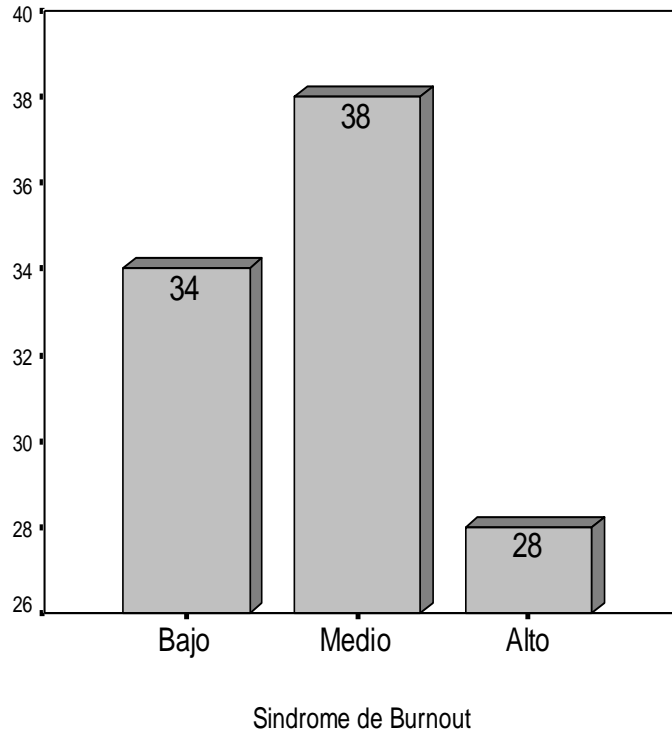
NIVEL DE PRECISION EN EL TRAB



Gráfica 2

La precisión se refiere a la adecuada y oportuna acción en el momento exacto, como funcionario penitenciario es indispensable contar con esta habilidad, ya que las decisiones que involucran la sentencia y/o clasificación del interno dependen de la toma de decisiones, de tal forma que la correlación con Burnout fue que el 32% presentan un nivel bajo, el 34% un nivel medio del síndrome y el resto que fue de un 34% tiene una puntuación alta en relación con el Burnout. Esto se observa claramente en que el 78% de los trabajadores del RPVO siempre y muchas veces requieren un alto nivel de precisión, el mirar con detalle para los trabajadores penitenciarios e indispensable ya que por lo menos el 91% lo hace dentro de la misma categoría, para la concentración fue de un 82%, el memoriza muchas cosas referentes al trabajo 79% y el tomar decisiones rápidamente y/o difíciles el 83% y el 68% respectivamente, cada uno de estos forma parte de la categoría precisión en el trabajo.

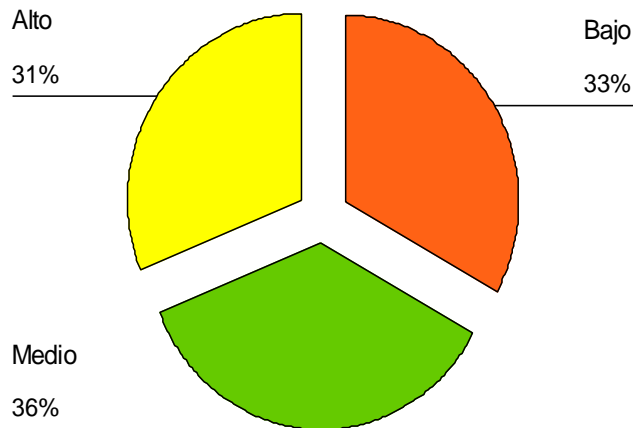
PREOCUPACIÓN EN EL TRABAJO.



Grafica 3

Las personas que manifiestan tener un alto nivel Burnout aunado a la preocupación en cuanto a su entorno laboral y susceptibilidad a ser removido del área de trabajo son un 28%, continuando con un 38% que se consideran en un nivel medio de la misma y el 34% oscilan en un bajo índice del síndrome respecto a la preocupación. En este caso la preocupación se refiere al riesgo que corren los funcionarios en perder el puesto que tienen, a ser removidos de horario, de salario en este ultimo se observo que 41% de los trabajadores están más preocupados por si les varían el salario, mientras que el 51% se percibe muy preocupado por lo difícil que seria encontrar otro trabajo.

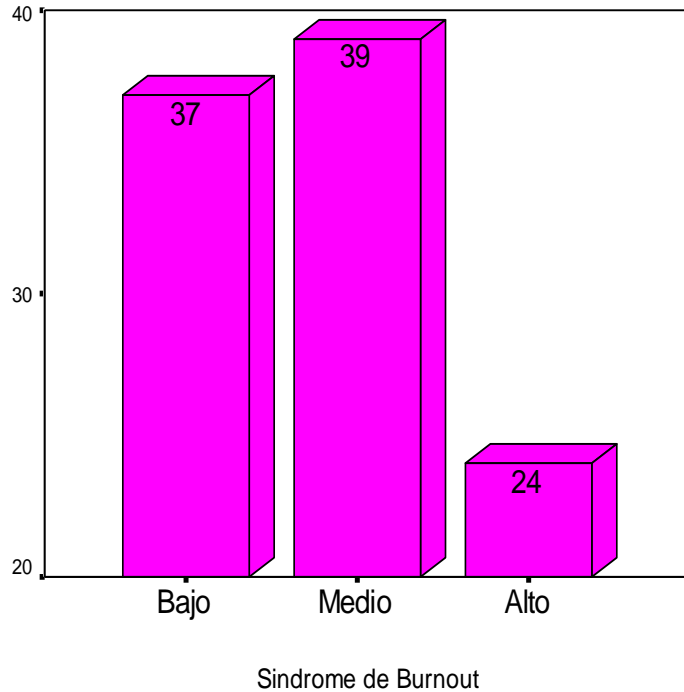
NIVEL DE CONFLICTOS EN EL TRABAJO



Grafica 4

Quienes consideran un mínimo nivel de conflictos en el trabajo que se refiere a la falta de cohesión en el equipo multidisciplinario, como ser aceptado por una persona y por otra no, el saber hasta donde llega la responsabilidad laboral de determinado funcionario, dependiendo el puesto en el que laboran y saber lo que se espera de cada funcionario para definir su función abarca un 33% del total de la muestra. Sin embargo, un 36% menciona que los desacuerdos en la forma en la que se realiza el trabajo existen de forma moderada y por lo tanto obtienen un nivel medio del síndrome, mientras que el 31% perciben estos conflictos en el trabajo con mayor frecuencia y en consecuencia mantienen un nivel alto del Burnout, así mismo los conflictos laborales dependen también de la competitividad de cada funcionario para la actividad que realizan podemos presumir que no perciben un ambiente laboral óptimo. Se puede observar en la grafica que el 69% sumando el nivel medio y alto consideran tener mayores conflictos laborales referentes a objetivos claros en el trabajo siendo esta una de las causas del desarrollo del Burnout.

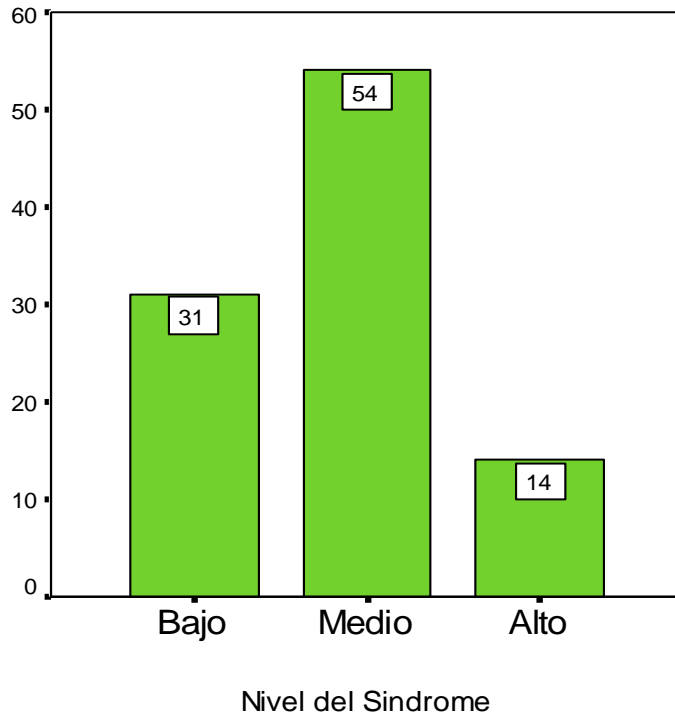
APOYO EN EL TRABAJO



Grafica 5

El promedio de personas que tienden a presentar un alto nivel de apoyo al trabajo en relación a la presencia del Síndrome es del 24%, quienes presentan un nivel medio es la mayoría con un 39%, restando el 37% que se nota un bajo nivel de Burnout. El 50% de los funcionarios recibe apoyo siempre o casi siempre de sus compañeros, en contraste con la mitad que sólo lo recibe algunas veces, casi nunca o definitivamente nunca. En cuanto al apoyo brindado por el jefe superior inmediato de cada uno se mantuvo un 43% de recibir ayuda sólo algunas veces.

SALARIO EN LOS TRABAJADORES



Grafica 6

En relación con el salario, los trabajadores que coinciden entre la depreciación salarial y Burnout son el 54%, siendo este punto mayor a la mitad de los trabajadores penitenciarios, mientras que el 31% permanece con un nivel bajo, el 14% se opone con nivel alto. La mayoría de los trabajadores manifiestan un desagrado por el sueldo que ganan generando un 81% de descontento acerca del salario que obtiene al laborar en el RPVO, mientras que solo un mínimo del 19% se observa satisfecho con lo que recibe. Así mismo se obtuvo que el 93% de los trabajadores tiene un salario fijo y que los sueldos entre ellos predominan con un 31% menor a los \$5mil pesos mensuales, 19% de \$5mil a \$7mil, en el 35% el sueldo es de \$7mil a \$9mi y solo el 14% gana mensualmente más de \$9mil pesos. Esta al igual que las anteriores fueron las principales condiciones laborales que en este estudio indican niveles altos del Síndrome del Burnout.

Por otro lado, dentro de las correlaciones entre cada una de las esferas del Burnout combinadas con las condiciones laborales específicamente en Cansancio Emocional encontramos como relevantes a el nivel de precisión, la preocupación, el apoyo en el trabajo, satisfacción en el trabajo y relación con el jefe, las tres primeras con una significancia de .000, esto se muestra en la Tabla VI.

TABLA VI CORRELACION ENTRE EL AREA DE CANSANCIO EMOCIONAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO		
CONDICIONES LABORALES	CANSANCIO EMOCIONAL	
	Pearson	Nivel Sig.
Nivel de precisión	-.532**	.000
Preocupación	-.467**	.000
Apoyo en el trabajo	.343**	.000
Satisfacción trabajo	.309**	.002
Relación con jefe	.222*	.026

En esta categoría Tabla VI se evidencia que quienes manifiestan un nivel elevado de precisión al momento de realizar su trabajo también generan un mayor cansancio emocional, y de la misma forma sucede con la preocupación. Mientras que a menor apoyo, satisfacción en el trabajo y a escasa relación con el jefe se presenta el Cansancio Emocional.

TABLA VII CORRELACION ENTRE DESPERSONALIZACION Y LAS CONDICIONES LABORALES		
CONDICIONES LABORALES	DESPERSONALIZACIÓN	
	Pearson	Nivel Sig.
Nivel de precisión	-.656**	.000
Preocupación	-.530**	.000
Conflictos en trabajo	-.335**	.001
Apoyo en el trabajo	.226*	.024
Margen de Autonomía	-.205*	.040
Salario	.198*	.050

En la Tabla VII podemos apreciar que la Despersonalización aunada a condiciones laborales como: nivel de precisión, preocupación con un alto índice de significancia y con menor intensidad encontramos conflictos y apoyo en el trabajo, margen de autonomía y satisfacción salarial en el trabajo, que

mantienen una correlación significativa dentro de esta esfera del Burnout, de tal forma que se evidencia así la poca relevancia en cuanto al reconocimiento en el trabajo, satisfacción en el trabajo y desarrollo profesional. Sin dejar de mencionar el salario que también desempeña una importancia para el personal penitenciario.

Por otra parte, la Tabla VIII muestra que la Realización Personal en correlación con la satisfacción en el trabajo, el reconocimiento en el trabajo, el desarrollo profesional, apoyo en el trabajo y las relaciones en el área laboral y la relación con el jefe son condiciones importantes para la obtención de la Realización Personal, proyectando que no están involucradas en este criterio la satisfacción salarial, la autonomía, el nivel de precisión, la preocupación ni los conflictos en el trabajo.

TABLA VIII CORRELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA REALIZACION PERSONAL		
CONDICIONES LABORALES	REALIZACIÓN PERSONAL	
	Pearson	Nivel Sig.
Satisfacción en el trabajo	-.424**	.000
Reconocimiento en el trabajo	-.380**	.000
Desarrollo profesional	-.319**	.001
Apoyo en el trabajo	-.270**	.007
Relaciones en el trabajo	-.268**	.007
Relación con el jefe	-.249*	.012

No existen diferencias significativas de la presencia del síndrome entre hombres y mujeres, en cuanto al rango de edad con mayor prevalencia del síndrome fue de 26 a 35 años con un 29 % de presencia del síndrome.

Áreas de trabajo donde se expone la relevancia del síndrome en los trabajadores.

Podemos observar que las áreas considerablemente afectadas por el síndrome de Burnout son la de vigilancia, el área de técnicos penitenciarios, jurídicos y los trabajadores sociales, cada una de estas disciplinas mantiene un contacto más directo con los internos.

En contraste con los directivos y el área médica que presentaron mínimos niveles de la presencia del síndrome.

No se encontraron diferencias significativas en cuanto al horario de trabajo. El 35% de los trabajadores penitenciarios obtiene un salario mensual de 7001-9000 pesos, de los cuales, más de la mitad presentan en algún nivel el Burnout, además 81% de los participantes considera que su trabajo no esta

bien pagado y el 41% asegura que la mayor parte de las veces aplica sus habilidades y conocimientos en el trabajo.

Por otro lado, el 45% de los trabajadores se sienten satisfechos con sus perspectivas laborales, contrastando con un 22% que pocas veces se sienten verdaderamente satisfechos. Sin embargo, el 88% no están satisfechos con las condiciones ambientales de trabajo.

Finalmente, el área laboral donde predominó el síndrome de Burnout fue la de los Técnicos Penitenciarios y vigilancia (custodios) equivalentes al 18% de la muestra.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, se puede decir que las condiciones laborales penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores de diversas disciplinas que laboran en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente sí están relacionadas con el síndrome de Burnout.

Preocupación que se refiere al cambio de actividad u horario a las que se enfrentan los funcionarios, sí presenta una correlación significativa con la manifestación del Burnout.

La precisión sí influye en la aparición del síndrome de Burnout, entre los funcionarios penitenciarios encuestados.

El nivel de desarrollo profesional tiene como principales características la iniciativa, aplicación de habilidades y conocimientos y el compromiso con la profesión, de tal manera que los funcionarios de cualquier área están expuestos a las mismas condiciones laborales, sin embargo este aspecto es limitadamente condicionante para la aparición de Burnout.

En esta investigación se demuestra que los trabajadores con un grado académico de licenciatura presentan un mayor grado en cuanto a la presencia del síndrome de Burnout, específicamente los que cubren el cargo de Técnicos Penitenciario, funcionarios jurídicos y trabajadores sociales, sin embargo no hay una diferencia significativa que los englobe con la presencia del síndrome.

De igual manera, en el estudio de De Diego y Jiménez, 1991, donde se comparó a los funcionarios de distintas prisiones con funcionarios de diferentes administraciones (educación y ciencia, de ayuntamientos, entre otros) y con empleados de empresas privadas, se encontró que los trabajadores de prisiones consideraban su trabajo más rutinario, monótono, peligroso, escasamente útil e insatisfactoriamente complicado.

De acuerdo con Freudenberger y Richelson (1980) en Hernández Martín (2006); la relación de los funcionarios penitenciarios con los reclusos puede hacerse tan molesta que se vuelvan desconfiados, suspicaces, poco comprensivos, insensibles o crueles.

También pueden mostrar indiferencia ante las agresiones entre presos, ante el abuso de unos con otros, ante las quejas, e incluso llegar a emplear en exceso la fuerza física para controlar la violencia de un recluso. (Hernández, Fernández, Ramos 2006)

Los posibles desencadenantes del contexto laboral penitenciario son específicos e influyen en el aspecto cognitivo, emocional y actitudinal de estos profesionales, de forma diferente.

Los trabajadores de vigilancia si presentan un grado elevado de Burnout; sin embargo no son los de mayor incidencia, por lo que podemos decir que no hay una diferencia significativa entre los funcionarios de vigilancia y los que cuentan con una licenciatura, por lo que la hipótesis 6 se rechaza.

El estudio de Hernández Martín (2006) manifiesta un elevado cansancio emocional en los funcionarios de vigilancia que pudiera deberse a que tienen una labor de enfrentamiento con los internos, en la que para conservar su autoridad experimentan una fuerte tensión emocional, y esto pudiera ser la causa de que su agotamiento se incremente. Por otro lado, los funcionarios de vigilancia realizan tareas muy sencillas (abrir y cerrar puertas, hacer recuento de internos, acompañarles, etc.), que al mismo tiempo pueden resultar monótonas y aburridas.

Sánchez y Álvarez (2001) en Hernández Martín (2006), corroboraron con su estudio que los funcionarios de vigilancia eran el colectivo con mayor media en despersonalización, menor media en realización personal y, tras el colectivo de médicos, el segundo con mayor media en cansancio emocional.

En contraste con los estudios anteriormente citados, en este estudio se demuestra que los funcionarios del RPVO manifiestan un mayor nivel de despersonalización; sin embargo, perciben su trabajo poco rutinario y aburrido, pero si consideran estar en un lugar de alto riesgo. Al mismo tiempo, la intensa carga de tensión emocional que afrontan los funcionarios penitenciarios con los reclusos puede explicar sus altas puntuaciones en despersonalización, en tanto la rigidez, la frialdad o el distanciamiento en el trato podría resultar la mejor estrategia para atenderles.

En cuanto a la realización personal se distingue la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, o la pobre estructuración clara y precisa de sus funciones o un pago menor a sus expectativas reales que son motivos suficientes para que estos funcionarios se sientan desgastados y tengan una baja satisfacción en su trabajo, el salario que juega un papel importante en este caso, dado que se puede ver que la mayoría de los funcionarios manifiesta insatisfacción con éste, puesto que consideran que la ganancia es menor al esfuerzo que requiere el trabajar en un centro penitenciario. Encontramos una correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el nivel salarial, sin embargo para la realización personal, el salario no es un determinante directo por lo que la hipótesis 7 se rechaza.

Por otro lado, los Conflictos en el Trabajo donde se observan aspectos de convivencia y relaciones interpersonales que destacan la armonía laboral. Esta condición laboral también esta relacionada con la presencia del síndrome de Burnout, pero no específicamente con el Cansancio Emocional por lo que nuestra hipótesis 8 se acepta.

En este estudio el Margen de Autonomía no interfiere en la Despersonalización, por lo que resulto con la significancia esperada, por lo

tanto la hipótesis 9 se acepta. No obstante, sí es un indicador para la presencia del Síndrome de Burnout.

El Apoyo en el trabajo dentro de este se consideran aspectos que tienen que ver con la participación de los jefes y compañeros de la misma área o de áreas alternas.

Se demostró que a mayor cantidad de trabajo existe mayor presencia del síndrome, y de acuerdo con esto podemos decir que parte importante de los funcionarios tienen la necesidad de que su inmediato superior les asigne el trabajo del día que en este caso es el mínimo que deben cubrir dado que existe una cantidad de productividad misma que deben cumplir y de ser necesario superar. Lo que genera una baja eficacia al atender a los internos obteniendo malos resultados en el tratamiento readaptativo.

En el estudio de Hernández Martín (2006) con excepción de la edad, las relaciones del resto de variables sociodemográficas con el *MBI* no resultaron significativas. Los sujetos de menor edad revelaron tener sentimientos más negativos hacia el trabajo –despersonalización- que los sujetos de mayor edad.

De igual manera, en este estudio encontramos que los sujetos que oscilan entre 25 y 35 años y con una baja trayectoria laboral son los más susceptibles a desarrollar el Síndrome de Burnout.

En el estudio de (Pedro Gil Monte 2002) en donde las correlaciones entre las subescalas resultaron significativas en todos los casos. La correlación más intensa se establece entre agotamiento y cinismo; este resultado es similar a los obtenidos en casi todos los estudios realizados, sugiere que agotamiento y cinismo tal vez puedan ser integrados en una sola dimensión (el núcleo del Burnout).

En el estudio realizado en el RPVO las correlaciones mayormente significativas entre las esferas del Burnout también resultaron ser Agotamiento Emocional y Despersonalización corroborando los resultados del estudio de Pedro Gil Monte, mencionados en el párrafo anterior.

Hay estudios que han comprobado la existencia de Burnout en los funcionarios de prisiones (e.g., Hurst y Hurst, 1997; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002; Schaufeli Peeters, 2000 en Hernández, Olmedo y Fernández, 2004) Por otro lado Lindquist y Whitehead (1986) encontraron que el 68% de los funcionarios consideraron su trabajo como moderadamente estresante y aproximadamente el 33% habían experimentado Burnout subjetivamente.

Sin embargo en nuestro estudio, el 56% de los trabajadores del RPVO se manifestaron por lo menos un nivel (alto, medio o bajo) del síndrome.

Una preocupación constante de los funcionarios de prisiones es la de ser agredido por los reclusos. Dicha preocupación, lógicamente se incrementa a medida que existe un mayor trato con ellos (Clemente, 1997).

De igual forma, en nuestro estudio se observa el temor de los funcionarios a ser agredidos dentro del trabajo, así como también manifiestan estar en condiciones de trabajo decadentes, mostrando que la preocupación no solo es percibida en el contacto con los internos sino también por la inestabilidad del puesto de trabajo, los conflictos en el trabajo y la baja calidad de materiales para realizar los trabajos o estudios que determina cada área.

Estos datos nos permitieron aprobar cinco de las nueve hipótesis planteadas. (Ver pag. 45).

CONCLUSIONES.

Nuestro estudio nos permite comprobar, que en relación a los criterios de Gil Monte y Peiro (2006), nuestros resultados arrojan que el 56% de los funcionarios penitenciarios de la muestra padece del Síndrome de Burnout en sus diferentes niveles y poco menos de la mitad con un 44% no presenta el Síndrome, por lo cual podemos concluir que si existe el síndrome de Burnout en el sistema penitenciario, particularmente en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente.

Se sostiene la estructural tridimensional (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) propuesta en el MBI.

Cabe mencionar que los funcionarios realizan su trabajo en un contexto laboral específico (carcelario), distinto al de muchos otros puestos de trabajo, por lo que se pone de manifiesto la necesidad de crear criterios normativos de referencia en esta ocupación, para clasificar óptimamente a los sujetos en un nivel de Síndrome de Burnout.

La correlación de las variables (precisión, preocupación, conflictos en el trabajo, apoyo en el trabajo y salario) con el Síndrome de Burnout resulto significativa en la mayoría de los casos, la variable de genero no resulto significativa.

Así mismo las correlaciones más significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout fueron cansancio emocional y despersonalización.

En el nivel de precisión, preocupación y conflictos en el trabajo se observa una mayor significancia referente al apoyo en el trabajo y salario; cabe mencionar que cada una de las variables correlaciona de manera importante el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Esto comprueba que el Bournout dentro del sistema penitenciario se mantiene ligado a las constantes exigencias propiamente carcelarias.

El desarrollo del Síndrome de Burnout en el sistema penitenciario, se debe de cierta forma a la presión de estar en situaciones de riesgo de manera constante y ser una labor poco reconocida por le sociedad, así como también por los internos que reciben atención de parte de los funcionarios, y que algunas veces son discriminados por trabajar dentro del sistema burocrático nacional; aunando a las condiciones de trabajo y los materiales son obsoletos y de baja calidad. Por otra parte el aspecto salarial resulta ser poco gratificante, con respecto a esta variable, los funcionarios se manifiestan abiertamente insatisfechos, así como también es un dato importante que se reflejo dentro del estudio al ocupar una de las principales variables significativas para el desarrollo del Síndrome de Burnout..

Es importante destacar que los trabajadores no desean terminar su vida trabajando en un centro penitenciario, en su gran mayoría y cabe mencionar que la cohesión del equipo multidisciplinario en el centro es muy débil y se deshace la relación laboral con facilidad, además de que los funcionarios son muchas veces removidos de centro o de área dentro del mismo, hace que no se adquieran relaciones de confianza o bien su estado en el nivel de compromiso o de generar un ambiente de trabajo agradable sea pobre y de baja compatibilidad.

Tiempos largos de encarcelamiento no son sostenibles sin que el principio de individualidad o flexibilidad este en el centro de las relaciones entre los detenidos y el personal penitenciario.

Se debe pretender la mejora de la calidad de las condiciones de trabajo, para que el interno reciba una mejor atención por parte de los funcionarios como proveedores del servicio "tratamiento penitenciario" este último si pudiera llevarse adelante estaría a cargo de otras instituciones de alto rango.

No es el sistema penitenciario quien define el tratamiento de rehabilitación, aunque pudiera llegar a hacerlo, sin embargo, el funcionario esta apegado a un nivel de productividad y él es ajeno a esta degeneración del sistema, por lo que si no es gratificante cuando se cumple la productividad menos lo seria al momento de no cumplir con la cantidad de trabajo que se le impone.

Se pueden generar formas de disminuir la tensión del trabajo penitenciario: estabilidad en los horarios, rotación de las tareas y no estaría demás un análisis o evaluación periódicas del funcionamiento institucional, que se lleve adelante en forma participativa y donde se incorpore la voz y la opinión de todos los involucrados en la misma situación laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Almendro P. y De Pablo G. (2001). Síndrome de Burnout. (en línea) accesible en internet : www.diezminutos.org/burnout.html. Recuperado 25 de octubre del 2005.
- ✓ Barria M. (2002) Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de la región metropolitana de Chile. (en línea) Revista de Psiquiatría www.ergonomía.cl/burnout_chilepdf Recuperado enero 2006.
- ✓ Blackburn R. (1993) The psychology of criminal conduct. Personal Attributes of Offenders, John Wiley & Sons, Inglaterra.
- ✓ Boin, A. y Rettray. (2004) Understanding prison riots. Punishment & Society.
- ✓ Buela C., G y Caballo, V. (1991) Manual de Psicología Clínica Aplicada. Madrid Siglo XXI.
- ✓ Buendía, J (1998). Estrés laboral y salud. Madrid Biblioteca Nueva.
- ✓ Campbell, D. y Stanley J. (2001) Diseños Experimentales y Cuasi-experimentales en la Investigación Social. Buenos Aires: Amorrortu.
- ✓ Clemente, M. (1997) La organización social informal en la prisión. (Eds.) Psicología Jurídica Penitenciaria. (pp. 321-356) Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- ✓ Comisión de derechos humanos DF, (2007) (en línea) www.cndh.org.mx Recuperado 22 agosto 2007.
- ✓ Da Silva, H., Daniel, E., & Pérez, A. (1999). Estudio del síndrome de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 27, 310-320.
- ✓ De Diego C., Durán M., Rius M. y Enríquez L. (1997). El Stress Asistencial (Burnout) en los Funcionarios de Prisiones. Universidad de Málaga. Boletín Criminológico. No 26 pp1-5.
- ✓ De Diego, R., De Diego, J y Jiménez, F (1991). Satisfacción Laboral en Personal que Trabaja en Instituciones Cerradas. Revista de Estudios Penitenciarios, No 244 pp 84-106

- ✓ Edelwich y Brodsky (1980) (en línea) www.temas-estudio.com Recuperado 25 de marzo del 2006.
- ✓ Del Olmo, (1997) Experiencias en el área penitenciaria. En: Jornadas sobre sistema penitenciario y derechos humanos. Anexo de actualización. Nueva ley de ejecución de pena privada de libertad. Buenos Aires, Editores del Puerto.
- ✓ Firth, H., y Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*. 62 (1), 55-59.
- ✓ Gaceta oficial del Distrito Federal en la décima cuarta época publicada el día 24 de septiembre del 2004.
- ✓ Gil-Monte, P. (2002). "Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey". *Revista Salud Pública de México* Vol. 44, No. 1, enero-febrero de 2002 .México pp.33-40.
- ✓ Gil-Monte, P. (2006). "El Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)(Burnout): desarrollo y estrategias de intervención". *Congreso Penitenciario Internacional: La función social de la política penitenciaria* Bloc 4: Parlem dels treballadors penitenciaris 447, Barcelona.
- ✓ Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997) Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. España: Síntesis Psicología.
- ✓ Gil Monte, P. y Peiró , J (1999) Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una Muestra Multiocupacional. *Psicothema*, Año/Vol. 11, No 003. Universidad de Oviedo, España pp 679-689.
- ✓ Graines, J. y Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- ✓ Hernández M, Fernández C, Ramos C, Contador I. (2006). Expectativas de Control y Afrontamiento en un Grupo de Funcionarios de Prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* V.11, No.3 pag. 155-164.
- ✓ Hernández-Martín L. (2006) El Síndrome de Burnout en Funcionarios de Vigilancia en un Centro Penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology* Vol. 6, No 3, pp 599-611.

- ✓ Hernández, L, Olmedo, E, Ibáñez I. (2004) Estar Quemado (Burnout) y su Relación con el Afrontamiento. International Journal of Clinical and Health Psychology Vol.4 No 002, pp 323-336. Granada España.
- ✓ Jefatura del Estado [Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales](#), BOE n.º 269, de 10-11-1995, España [19-1-2008
- ✓ Juárez A. (2004). Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos. (en línea) Ciencia & Trabajo. Año 6. número 14 oct-dic. 2004 recuperado el día 29 de agosto del 2005. <<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/factores%20psicosociales%20relacionados%20con%20salu%20mental.pdf>.
- ✓ Kalinsky B. y Cañete O. (2006) El Agente Penitenciario: La Cárcel como Ambiente laboral (en línea). www.delito-criminalidad-violencia-social-familiar.cereid.org.ar/pdf/El-agente-penitenciario.pdf Recuperado el 10 junio 2007.
- ✓ Leiter, M. P., y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior. 9, 297-308.
- ✓ Liebling, A. (2000) Prison officers, policing and the use of discretion. (en línea) Theoretical Criminology. En: www.cereid.org.ar/pdf.
- ✓ Maslach, C., Schaufeli, W.B y Leiter, M. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology. Vol. 52: 379-422.
- ✓ Maslowitz (1980) (en línea) www.temas-estudio.com Recuperado 12 de diciembre del 2007.
- ✓ Peiró, J. (1992). Desencadenantes del estrés laboral, Madrid: Eudema.
- ✓ Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career Burnout: Causes and cures. Nueva York: Free Press.
- ✓ Pines, A (1993). Burnout: An existential perspective. En W. B. Schaufeli C. Maslach y T. Marek (Eds) Profesional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (pp. 199-215) Washington. D.C: Taylor Francis.
- ✓ Ramos C. F. (2006) El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. En: International journal of clinical and health psychology Salamanca España.

- ✓ Ruíz, J., Páez, D. (2001). Satisfacción laboral, burnout y clima emocional en empleados de prisiones: un estudio exploratorio. (en línea) Acta Colombiana de Psicología, monográfico sobre Psicología Jurídica Disponible en <<http://www.psicologiajuridica.org>>. Recuperado el día 20 de mayo del 2005.
- ✓ Ruíz J. (2003). Compromiso con el trabajo y burnout en organizaciones penitenciarias: algunos datos empíricos. Universidad Nacional de Colombia. Disponible en <<http://www.psicologiajuridica.org>>. Recuperado el día 25 de febrero del 2005.
- ✓ Sanchez, F. y Alvarez , N. (2001) Estudio sobre el Síndrome de Burnout en el centro Penitenciario de Albolote. Boletín de ATIP, Vol. 3, pp 10-15
- ✓ Sandoval J. (2004). Estrés y salud. Cuadernos de ciencias de la salud y del comportamiento, No 8. FES-Zaragoza UNAM.
- ✓ Silva A. (2003). Conducta antisocial: un enfoque psicológico. Pax: México.
- ✓ Spector (1996) Relation of Job Stressors to Affective, Health, and Performance Outcomes: a comparison of multiple data sources, Journal of Applied Psychology, 73, pp. 11-19.
- ✓ Yañez V. (2003) Percepciones del Entorno y Riesgo Estratégico Asumido: La Influencia de lo Exterior en el Proceso Estratégico. Revista Management, vol. 6 (2), pags 49-71.
- ✓ Zabel y Zabel (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. Exceptional Children, 49 (3), 261-263.

ANEXO 1

Cuestionario sobre Salud Laboral

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

I. En primer lugar, cubrirás algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar.

- 1) Eres: Hombre () Mujer (); Tu nombre es (opcional): _____
- 2) ¿Qué edad tienes? Menos de 26 años () Entre 26 y 35 años () Entre 36 y 45 años () Entre 46 y 55 años () Más de 55 años ()
- 3) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas ()
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas ()
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas ()
- 4) Contesta las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige una sola respuesta para cada una de las preguntas.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Si faltas algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedarían sin hacer? | () | () | () | () | () |
| b) Cuando estás en la institución ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez? | () | () | () | () | () |

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal

- 5) En general, dirías que tu salud es: Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
- 6) Responde a todas las preguntas y elige una sola respuesta para cada una de ellas.
- | | Cierto | No lo sé | Falso |
|---|--------|----------|-------|
| a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas | () | () | () |
| b) Estoy tan sana/o como cualquiera | () | () | () |
| c) Creo que mi salud va a empeorar | () | () | () |
| d) Mi salud es excelente | () | () | () |
- 7) Las preguntas se refieren a cómo te has sentido durante las últimas semanas. Responde cada pregunta y elige una respuesta para cada una.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Has estado nerviosa/o? | () | () | () | () | () |
| b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o? | () | () | () | () | () |
| d) ¿Te has sentido con desánimo y tristeza? | () | () | () | () | () |
| e) ¿Te has sentido feliz? | () | () | () | () | () |
| f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad? | () | () | () | () | () |
| g) ¿Has tenido mucha energía? | () | () | () | () | () |
| h) ¿Te has sentido agotado/a? | () | () | () | () | () |
| i) ¿Te has sentido cansado/a? | () | () | () | () | () |
- 8) ¿Durante las últimas semanas, con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Responde cada pregunta y elige una sola respuesta.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) No he tenido ánimos para estar con gente | () | () | () | () | () |
| b) No he podido dormir bien | () | () | () | () | () |
| c) He estado irritable | () | () | () | () | () |
| d) Me he sentido agobiado/a | () | () | () | () | () |
| e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho? | () | () | () | () | () |
| f) ¿Te ha faltado el aire? | () | () | () | () | () |
| g) ¿Has sentido tensión en los músculos? | () | () | () | () | () |
| h) ¿Has tenido dolor de cabeza? | () | () | () | () | () |

- i) ¿Has tenido problemas para concentrarte? () () () () ()
 j) ¿Te ha costado tomar decisiones? () () () () ()
 k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas? () () () () ()
 l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara? () () () () ()

III. Las siguientes preguntas tratan de tu trabajo actual y tus condiciones de trabajo

9) Indica en qué área o sección trabajas en la actualidad y en cuales has trabajado en los últimos 36 meses. Si has trabajado en dos o más áreas, indícalos.

— ; — ; — ; — ; —

10) Indica el o los puestos de trabajo que ocupas en la actualidad / que has ocupado en los últimos cinco años. Si has ocupado dos o más puestos indícalos.

— ; — ; — ; — ; —

11) ¿El trabajo que realizas corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí () ; No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario ()
 No lo sé () ; No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario ()

12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Sistema Penitenciario?

Menos de 30 días () Entre 1-6 meses () De 6 meses a 2 años () De 2-5 años () De 5-10 años () Más de 10 años ()

13) Desde que entraste a esta institución, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional? Si () No ()

14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con esta institución?

- Soy fijo (soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...) ()
 Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.) ()
 Soy un trabajador autónomo pero económicamente dependiente (siempre trabajo para la misma institución) ()
 Soy un trabajador autónomo ()
 Trabajo sin contrato ()

15) Tu contrato es: A tiempo parcial () A tiempo completo () Trabajo sin contrato ()

16) Tu horario de trabajo es:

Jornada partida (mañana y tarde) () Turno fijo de mañana () Turno fijo de tarde () Turno fijo de noche ()
 Turnos rolatorios excepto el de noche () Turnos rolatorios con el de noche () Horario irregular ()

17) Tu horario laboral incluye trabajar:

De lunes a viernes () De lunes a sábado () De lunes a viernes y excepcionalmente sábados, domingos y días festivos ()
 Sólo fines de semana y días festivos () Tanto entre semana como fines de semana y días festivos ()

18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o días de la semana que trabajas ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

No me cambian de horario o de días de trabajo () Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día ()
 Normalmente me lo comunican con _____ días de antelación. Conozco mi horario, pero pueden cambiármelo de un día para otro ()

19) Indica cuántas horas trabajaste para la institución la semana pasada: _____ Horas.

20) Si la semana anterior trabajaste menos de 35 horas, di por qué? Puedes marcar más de una opción.

Trabajo a tiempo parcial para la institución () Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas) ()
 He estado de baja, de vacaciones, de permiso () Tengo jornada reducida (maternidad) ()

21) Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

Menos de \$ 3,000 () \$ 3,000 a \$ 4,500 () \$ 4,501 a \$ 6,000 () \$ 6,001 a \$ 7,500 () \$ 7,501 a \$ 9,000 () \$ Más de \$ 9,000 ()

22) Tu salario es: Fijo () Una parte fija y otra variable () Todo variable (a destajo, a comisión....) ()

23) ¿Tu trabajo está bien pagado? Sí () No ()

24) En los últimos 12 meses ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad? _____ ; No he estado de baja por enfermedad ()

IV. A continuación las preguntas tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual

25) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Elige una respuesta para cada pregunta

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	()	()	()	()	()
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	()	()	()	()	()
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	()	()	()	()	()
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	()	()	()	()	()

26) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	()	()	()	()	()
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?	()	()	()	()	()
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	()	()	()	()	()
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	()	()	()	()	()
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones rápidamente?	()	()	()	()	()
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	()	()	()	()	()
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	()	()	()	()	()
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	()	()	()	()	()
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	()	()	()	()	()
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas de trabajo?	()	()	()	()	()
k) ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?	()	()	()	()	()
l) ¿Se producen en tu trabajo situaciones que te desgastan emocionalmente?	()	()	()	()	()

27) Estas preguntas relacionan el margen de autonomía que tienes en tu trabajo. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan tu trabajo?	()	()	()	()	()
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	()	()	()	()	()
c) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	()	()	()	()	()
d) ¿Puedes tomar vacaciones en el periodo que tú quieres?	()	()	()	()	()
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero/a?	()	()	()	()	()
f) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	()	()	()	()	()
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	()	()	()	()	()
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en que realizas las tareas?	()	()	()	()	()

28) Estas preguntas se relacionan sobre el contenido de tu trabajo y las posibilidades de desarrollo profesional. Elige una respuesta p/c pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	()	()	()	()	()
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	()	()	()	()	()
c) ¿La relación de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	()	()	()	()	()
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	()	()	()	()	()
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	()	()	()	()	()
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	()	()	()	()	()
g) ¿Tu trabajo es variado?	()	()	()	()	()
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	()	()	()	()	()
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?	()	()	()	()	()

- j) ¿Te gustaría quedarte en la institución en la que estas para el resto de tu vida? () () () () ()
- k) ¿Sientes que los problemas de la institución son también tuyos? () () () () ()
- l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti? () () () () ()

29) Por favor, elige una sola respuesta para cada pregunta.

En estos momentos estas preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) Por lo difícil que seria encontrar otro trabajo?	()	()	()	()	()
b) Por si te cambian de actividad contra tu voluntad?	()	()	()	()	()
c) Por si te cambian de horario (turno, días de la semana, horas extra, etc) contra tu voluntad?	()	()	()	()	()
d) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.?)	()	()	()	()	()

30) Estas preguntas involucran el grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	()	()	()	()	()
b) Haces cosas en tu trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?	()	()	()	()	()
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	()	()	()	()	()
d) Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	()	()	()	()	()
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	()	()	()	()	()
f) ¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	()	()	()	()	()
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	()	()	()	()	()
h) ¿En tu institución se te informa con suficiente tiempo de los cambios que pueden afectar tu futuro?	()	()	()	()	()
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	()	()	()	()	()
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	()	()	()	()	()

31) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Elige una sola respuesta p/c pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros/as?	()	()	()	()	()
b) Tus compañeros ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	()	()	()	()	()
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre como llevas a cabo tu trabajo?	()	()	()	()	()
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediata/o superior?	()	()	()	()	()
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	()	()	()	()	()
f) ¿Hablas con tu superior sobre como realizas tu trabajo?	()	()	()	()	()

32) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros/as de trabajo actualmente. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu área de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	()	()	()	()	()

- | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| b) ¿Puedes hablar con tus compañeros/as mientras estas trabajando? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo? | () | () | () | () | () |
| d) Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo? | () | () | () | () | () |
| e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? | () | () | () | () | () |

33) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Elige una respuesta para cada pregunta.

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? | () | () | () | () | () |
| b) ¿Planifican bien el trabajo? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Resuelven bien los conflictos? | () | () | () | () | () |
| d) ¿Se comunican bien con los trabajadores? | () | () | () | () | () |

34) En relación con tu trabajo actual... estas satisfecho con...

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Tus perspectivas laborales? | () | () | () | () | () |
| b) Las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación, etc.)? | () | () | () | () | () |
| c) El grado en el que se emplean tus capacidades? | () | () | () | () | () |
| d) Tu trabajo, tomándolo todo en consideración? | () | () | () | () | () |

35) Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases.

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | () | () | () | () | () |
| b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario | () | () | () | () | () |
| c) En mi trabajo me tratan injustamente | () | () | () | () | () |
| d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado. | () | () | () | () | () |

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

ANEXO 2

Marca con una **X** la respuesta que consideres indicada. Ninguna respuesta es buena o mala. Siempre se mantendrá la confidencialidad.

Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes o menos	Alguna vez al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los internos							
5. Creo que trato a algunos internos como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con muchos internos es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los internos							
8. Me siento quemado por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a los internos							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los internos							
18. Me siento estimulado después de trabajar con los internos							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que algunas personas me culpan por algunos de sus problemas.							

ANEXO 1

Cuestionario sobre Salud Laboral

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

I. En primer lugar, cubrirás algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar.

- 1) Eres: Hombre () Mujer (); Tu nombre es (opcional): _____
- 2) ¿Qué edad tienes? Menos de 26 años () Entre 26 y 35 años () Entre 36 y 45 años () Entre 46 y 55 años () Más de 55 años ()
- 3) ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tú?
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas ()
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas ()
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas ()
- 4) Contesta las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige una sola respuesta para cada una de las preguntas.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Si faltas algún día a casa, ¿las tareas domésticas que Realizas se quedarían sin hacer? | () | () | () | () | () |
| b) Cuando estás en la institución ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez? | () | () | () | () | () |

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal

- 5) En general, dirías que tu salud es: Excelente () Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
- 6) Responde a todas las preguntas y elige una sola respuesta para cada una de ellas.
- | | Cierto | No lo sé | Falso |
|---|--------|----------|-------|
| a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas | () | () | () |
| b) Estoy tan sana/o como cualquiera | () | () | () |
| c) Creo que mi salud va a empeorar | () | () | () |
| d) Mi salud es excelente | () | () | () |
- 7) Las preguntas se refieren a cómo te has sentido durante las últimas semanas. Responde cada pregunta y elige una respuesta para cada una.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Has estado nerviosa/o? | () | () | () | () | () |
| b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o? | () | () | () | () | () |
| d) ¿Te has sentido con desanimo y tristeza? | () | () | () | () | () |
| e) ¿Te has sentido feliz? | () | () | () | () | () |
| f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad? | () | () | () | () | () |
| g) ¿Has tenido mucha energía? | () | () | () | () | () |
| h) ¿Te has sentido agotado/a? | () | () | () | () | () |
| i) ¿Te has sentido cansado/a? | () | () | () | () | () |
- 8) ¿Durante las últimas semanas, con que frecuencia has tenido los siguientes problemas? Responde cada preguntas y elige sola una respuesta.
- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) No he tenido ánimos para estar con gente | () | () | () | () | () |
| b) No he podido dormir bien | () | () | () | () | () |
| c) He estado irritable | () | () | () | () | () |
| d) Me he sentido agobiado/a | () | () | () | () | () |
| e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho? | () | () | () | () | () |
| f) ¿Te ha faltado el aire? | () | () | () | () | () |
| g) ¿Has sentido tensión en los músculos? | () | () | () | () | () |
| h) ¿Has tenido dolor de cabeza? | () | () | () | () | () |

- i) ¿Has tenido problemas para concentrarte? () () () () ()
 j) ¿Te ha costado tomar decisiones? () () () () ()
 k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas? () () () () ()
 l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara? () () () () ()

III. Las siguientes preguntas tratan de tu trabajo actual y tus condiciones de trabajo

9) Indica en qué área o sección trabajas en la actualidad y en cuales has trabajado en los últimos 36 meses. Si has trabajado en dos o más áreas, indícalos.

_____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____

10) Indica el o los puestos de trabajo que ocupas en la actualidad / que has ocupado en los últimos cinco años. Si has ocupado dos o más puestos indícalos.

_____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____

11) ¿El trabajo que realizas corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí () ; No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario ()
 No lo sé () ; No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario ()

12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Sistema Penitenciario?

Menos de 30 días () Entre 1-6 meses () De 6 meses a 2 años () De 2-5 años () De 5-10 años () Más de 10 años ()

13) Desde que entraste a esta institución, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional? Si () No ()

14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con esta institución?

- Soy fijo (soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...) ()
 Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.) ()
 Soy un trabajador autónomo pero económicamente dependiente (siempre trabajo para la misma institución) ()
 Soy un trabajador autónomo ()
 Trabajo sin contrato ()

15) Tu contrato es: A tiempo parcial () A tiempo completo () Trabajo sin contrato ()

16) Tu horario de trabajo es:

Jornada partida (mañana y tarde) () Turno fijo de mañana () Turno fijo de tarde () Turno fijo de noche ()
 Turnos rolatorios excepto el de noche () Turnos rolatorios con el de noche () Horario irregular ()

17) Tu horario laboral incluye trabajar:

De lunes a viernes () De lunes a sábado () De lunes a viernes y excepcionalmente sábados, domingos y días festivos ()
 Sólo fines de semana y días festivos () Tanto entre semana como fines de semana y días festivos ()

18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o días de la semana que trabajas ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

No me cambian de horario o de días de trabajo () Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día ()
 Normalmente me lo comunican con _____ días de antelación. Conozco mi horario, pero pueden cambiármelo de un día para otro ()

19) Indica cuántas horas trabajaste para la institución la semana pasada: _____ Horas.

20) Si la semana anterior trabajaste menos de 35 horas, di por qué? Puedes marcar más de una opción.

Trabajo a tiempo parcial para la institución () Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas) ()
 He estado de baja, de vacaciones, de permiso () Tengo jornada reducida (maternidad) ()

21) Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

Menos de \$ 3,000 () \$ 3,000 a \$ 4,500 () \$ 4,501 a \$ 6,000 () \$ 6,001 a \$ 7,500 () \$ 7,501 a \$ 9,000 () \$ Más de \$ 9,000 ()

22) Tu salario es: Fijo () Una parte fija y otra variable () Todo variable (a destajo, a comisión....) ()

23) ¿Tu trabajo está bien pagado? Sí () No ()

24) En los últimos 12 meses ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad? _____ ; No he estado de baja por enfermedad ()

IV. A continuación las preguntas tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual

25) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Elige una respuesta para cada pregunta

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	()	()	()	()	()
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	()	()	()	()	()
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	()	()	()	()	()
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	()	()	()	()	()

26) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	()	()	()	()	()
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?	()	()	()	()	()
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	()	()	()	()	()
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	()	()	()	()	()
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones rápidamente?	()	()	()	()	()
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	()	()	()	()	()
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	()	()	()	()	()
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	()	()	()	()	()
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	()	()	()	()	()
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas de trabajo?	()	()	()	()	()
k) ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?	()	()	()	()	()
l) ¿Se producen en tu trabajo situaciones que te desgastan emocionalmente?	()	()	()	()	()

27) Estas preguntas relacionan el margen de autonomía que tienes en tu trabajo. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan tu trabajo?	()	()	()	()	()
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	()	()	()	()	()
c) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	()	()	()	()	()
d) ¿Puedes tomar vacaciones en el periodo que tú quieres?	()	()	()	()	()
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero/a?	()	()	()	()	()
f) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	()	()	()	()	()
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	()	()	()	()	()
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en que realizas las tareas?	()	()	()	()	()

28) Estas preguntas se relacionan sobre el contenido de tu trabajo y las posibilidades de desarrollo profesional. Elige una respuesta p/c pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	()	()	()	()	()
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	()	()	()	()	()
c) ¿La relación de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	()	()	()	()	()
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	()	()	()	()	()
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	()	()	()	()	()
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	()	()	()	()	()
g) ¿Tu trabajo es variado?	()	()	()	()	()
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	()	()	()	()	()
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?	()	()	()	()	()

- j) ¿Te gustaría quedarte en la institución en la que estas para el resto de tu vida? () () () () ()
- k) ¿Sientes que los problemas de la institución son también tuyos? () () () () ()
- l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti? () () () () ()

29) Por favor, elige una sola respuesta para cada pregunta.

En estos momentos estas preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) Por lo difícil que seria encontrar otro trabajo?	()	()	()	()	()
b) Por si te cambian de actividad contra tu voluntad?	()	()	()	()	()
c) Por si te cambian de horario (turno, días de la semana, horas extra, etc) contra tu voluntad?	()	()	()	()	()
d) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.?)	()	()	()	()	()

30) Estas preguntas involucran el grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	()	()	()	()	()
b) Haces cosas en tu trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?	()	()	()	()	()
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	()	()	()	()	()
d) Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	()	()	()	()	()
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	()	()	()	()	()
f) ¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	()	()	()	()	()
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	()	()	()	()	()
h) ¿En tu institución se te informa con suficiente tiempo de los cambios que pueden afectar tu futuro?	()	()	()	()	()
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	()	()	()	()	()
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	()	()	()	()	()

31) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Elige una sola respuesta p/c pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros/as?	()	()	()	()	()
b) Tus compañeros ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	()	()	()	()	()
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre como llevas a cabo tu trabajo?	()	()	()	()	()
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediata/o superior?	()	()	()	()	()
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	()	()	()	()	()
f) ¿Hablas con tu superior sobre como realizas tu trabajo?	()	()	()	()	()

32) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros/as de trabajo actualmente. Elige una sola respuesta para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu área de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	()	()	()	()	()

- | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| b) ¿Puedes hablar con tus compañeros/as mientras estas trabajando? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo? | () | () | () | () | () |
| d) Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo? | () | () | () | () | () |
| e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? | () | () | () | () | () |

33) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Elige una respuesta para cada pregunta.

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? | () | () | () | () | () |
| b) ¿Planifican bien el trabajo? | () | () | () | () | () |
| c) ¿Resuelven bien los conflictos? | () | () | () | () | () |
| d) ¿Se comunican bien con los trabajadores? | () | () | () | () | () |

34) En relación con tu trabajo actual... estas satisfecho con...

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Tus perspectivas laborales? | () | () | () | () | () |
| b) Las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación, etc.)? | () | () | () | () | () |
| c) El grado en el que se emplean tus capacidades? | () | () | () | () | () |
| d) Tu trabajo, tomándolo todo en consideración? | () | () | () | () | () |

35) Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases.

- | | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | () | () | () | () | () |
| b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario | () | () | () | () | () |
| c) En mi trabajo me tratan injustamente | () | () | () | () | () |
| d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado. | () | () | () | () | () |

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

ANEXO 2

Marca con una **X** la respuesta que consideres indicada. Ninguna respuesta es buena o mala. Siempre se mantendrá la confidencialidad.

Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes o menos	Alguna vez al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los internos							
5. Creo que trato a algunos internos como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con muchos internos es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los internos							
8. Me siento quemado por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a los internos							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los internos							
18. Me siento estimulado después de trabajar con los internos							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que algunas personas me culpan por algunos de sus problemas.							