

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



TESIS DOCTORAL

**Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés,
satisfacción laboral y riesgos psicosociales
en funcionarios de un centro penitenciario de Chile**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Percy Leonardo Álvarez Cabrera

Directores

**Fernando Chacón Fuertes
Esteban Sánchez Moreno**

Madrid

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al Estrés,
Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en
funcionarios de un centro penitenciario de Chile**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR**

Percy Leonardo Álvarez Cabrera

Bajo la dirección de los Doctores
Dr. Fernando Chacón Fuertes
Dr. Esteban Sánchez Moreno

MADRID, 2019

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TESIS DOCTORAL



**Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al Estrés,
Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en
funcionarios de un centro penitenciario de Chile**

Percy Leonardo Álvarez Cabrera

Bajo la dirección de los Doctores
Dr. Fernando Chacón Fuertes
Dr. Esteban Sánchez Moreno

MADRID, 2019

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**BURNOUT, ESTRÉS, TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS,
SATISFACCIÓN LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN
FUNCIONARIOS DE UN CENTRO PENITENCIARIO DE CHILE**

TESIS DOCTORAL

Percy Leonardo Álvarez Cabrera
Directores: Dr. Fernando Chacón Fuertes
Dr. Esteban Sánchez Moreno

MADRID, 2019



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE DOCTOR

D./Dña. Percy Leonardo Álvarez Cabrera,
estudiante en el Programa de Doctorado en Psicología,
de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de
Madrid, como autor/a de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor y
titulada:

Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en
funcionarios de un centro penitenciario de Chile

y dirigida por: Dr. Fernando Chacón Fuertes y Dr. Esteban Sánchezs Moreno

DECLARO QUE:

La tesis es una obra original que no infringe los derechos de propiedad intelectual ni los derechos de propiedad industrial u otros, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, en particular, la Ley de Propiedad Intelectual (R.D. legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por la Ley 2/2009, de 1 de marzo, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia), en particular, las disposiciones referidas al derecho de cita.

Del mismo modo, asumo frente a la Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría o falta de originalidad del contenido de la tesis presentada de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En Madrid, a 25 de septiembre de 2019

Fdo.:

Esta DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD debe ser insertada en
la primera página de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor.

INDICE

RESUMEN	8-11
ABSTRACT	12-14
INTRODUCCIÓN	15-17
CAPÍTULO I: MODELOS TEÓRICOS DE PARTIDA	
1.1. Planteamiento Inicial	18
1.2. Modelos de Estrés Laboral	19
1.3. Modelos del Síndrome de Burnout	19-21
CAPÍTULO II: ESTRÉS	
2.1. Estrés en Funcionarios de Prisiones	22-31
2.2. Variables de Estrés en Funcionarios de Prisiones	31-34
CAPÍTULO III: SÍNDROME DE BURNOUT	
3.1. Concepto de Síndrome de Burnout	35-39
3.2. Burnout en Funcionarios de Prisiones	39-47
3.3. Variables Sociodemográficas y Prevalencia Según el Síndrome de Burnout	47-49
CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS	
4.1. Conceptualización del Afrontamiento	50-51
4.2. Estrategias de Afrontamiento y el Síndrome de Burnout	52-54
CAPÍTULO V: RIESGOS PSICOSOCIALES	
5.1. Definición de los Factores de Riesgos Psicosociales	55-59
5.2. Estudios sobre los Factores de Riesgos Psicosociales en funcionarios de prisiones	59-63
CAPÍTULO VI: SATISFACCIÓN LABORAL	
6.1. Definición de Satisfacción Laboral	64
6.2. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Funcionarios de Prisiones	65-67
6.3. Alcances Teóricos del Modelo Integrador	67
CAPÍTULO VII: MÉTODO	
7.1. Objetivo general	68
7.2. Objetivos específicos	68
7.3. Hipótesis comparativas	68-70
7.4. Hipótesis correlacionales entre MBI e instrumentos	70-72
7.5. Variables incluidas en la investigación	71-72
7.6. Muestra	73-77
7.7. Procedimiento	77-79
7.8. Descripción de los instrumentos empleados	79-94
7.9. Diseño	94-95
7.10. Análisis de los datos	95-96
CAPÍTULO VIII: RESULTADOS	97-122
CAPÍTULO IX: DISCUSIÓN	123-142
CAPÍTULO X: CONCLUSIÓN	143-145
REFERENCIAS	146-183
ANEXO	184-192

INDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1: Frecuencias de variables sociodemográficas y generales	73-74
Tabla 2: Estadística descriptiva para variables sociodemográficas y generales	77
Tabla 3: Comparativa de confiabilidad para MBI-HSS	80
Tabla 4: Matriz de factores rotados de MBI-HSS	81
Tabla 5: Agrupación de ítems por dimensión de MBI-HSS	82
Tabla 6: Análisis de varianza total explicada para escala de estrés	83-84
Tabla 7: Matriz de componentes rotados para escala de estrés	84
Tabla 8: Análisis de fiabilidad a través de alfa de cronbach para escala de estrés	84
Tabla 9: Análisis de varianza total explicada para S20-23	86-87
Tabla 10: Matriz de componentes rotados para S20-23	87-88
Tabla 11: Análisis de varianza total explicada para CAE	90
Tabla 12: Matriz de componentes rotados para CAE	91
Tabla 13: Análisis comparativo de fiabilidad para SUCESO ISTAS-21	92
Tabla 14: Análisis de varianza total explicada para SUCESO ISTAS-21	93
Tabla 15: Matriz de componentes rotados para SUCESO ISTAS-21	94
Tabla 16: Frecuencia SBO y grado de afectación de las subescalas de MBI-HSS	97-98
Tabla 17: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	99
Tabla 18: Tabla comparativa entre dimensiones y SBO	100
Tabla 19: Tabla de contingencia entre SBO y estado civil	101
Tabla 20: Tabla de contingencia entre SBO y sexo	102
Tabla 21: Tabla de contingencia entre SBO y consumo de alcohol	102
Tabla 22: Tabla de contingencia entre SBO y jornada de trabajo	103
Tabla 23: Prueba de normalidad para variables generales	104
Tabla 24: Comparación entre dimensión y la variable sexo	104
Tabla 25: Comparación entre dimensión y la variable estado civil	105
Tabla 26: Comparación entre dimensión y la variable nivel educacional	106
Tabla 27: Comparación entre dimensión y la variable hijos	107
Tabla 28: Comparación entre dimensión y la variable consumo de alcohol	107-108
Tabla 29: Comparación entre dimensión y la variable consumo de tabaco	108
Tabla 30: Comparación entre dimensión y la variable salario	109
Tabla 31: Comparación entre dimensión y la variable baja médica	110
Tabla 32: Comparación entre dimensión y la variable horario y turno de trabajo	111
Tabla 33: Comparación entre dimensión y la variable jornada de trabajo	111
Tabla 34: Comparación entre dimensión y la variable años de servicio	112
Tabla 35: Correlación entre MBI-HSS, satisfacción laboral y CAE	113
Tabla 36: Correlación entre MBI-HSS, riesgos psicosociales y estrés	115
Tabla 37a,b: Análisis de regresión lineal para agotamiento emocional	116-117
Tabla 38a,b: Análisis de regresión lineal para realización personal	117-118
Tabla 39a,b: Análisis de regresión lineal para despersonalización	118-119

FIGURA Y CUADROS

Figura 1: Modelo de SBO dentro del proceso de estrés laboral	21
Cuadro 1: Descripción de estudios empíricos sobre estrés laboral y SBO	22-26
Cuadro 2: Estudios de SBO en muestras de prisiones	41-43
Cuadro 3: Puntos de corte según criterios normativos	47

Cuadro 4: Descripción de investigaciones que utilizan el ISTAS-21	62-63
Cuadro 5: Instrumentos, dimensiones y uso	72
Cuadro 6: Dimensiones, características, ítems y fiabilidad de S20-23	75-76
Cuadro 7: Dimensiones, características y fiabilidad para CAE	85-86
Cuadro 8: Categorización de las dimensiones para SUCESO ISTAS-21	93
Cuadro 9: Resumen de hipótesis	119-121
GRÁFICOS	
Gráfico 1: Estadística descriptiva de las variables sociodemográficas	75
Gráfico 2: Estadística descriptiva de las variables generales	76
Gráfico 3: Estadística descriptiva de las variables generales	76

Agradecimientos y dedicatorias

Quiero agradecer a la Universidad Complutense de Madrid por permitirme ser parte de su programa de estudios, cuentan con un gran cuerpo académico, directivos y administrativos, existe mucha voluntad y disposición por parte del personal asociado al programa de doctorado y la universidad, siempre pude contar con respuestas oportunas y clarificadoras ante mis dudas e inquietudes.

A mis directores por todo el conocimiento, dedicación y tiempo entregado para desarrollar competencias investigativas, sobre todo, para con el logro del objetivo de la tesis. Además agradecer a mis directos la entrega de valores y principios en la formación de un trabajo de investigación, en la importancia de hacer las cosas colaborativamente, de forma ética y persistente, tengo la fortuna de contar con dos grandes referentes en la disciplina y guías en el trabajo de investigación.

A mi familia, por acompañarme en todo este proceso arduo, el amor y cariño de mis tres hijos, Emiliano, Rafaela y Julieta, los cuales a través de una sonrisa, cariño o una gracia, llenaban mi corazón de energía y vitalidad para seguir luchando por esto.

A mi amada esposa Carolina, solo tengo palabras de agradecimiento por toda la paciencia en estos años, eres un pilar tremendo un mi vida y gracias a tu amor incondicional pude trabajar día a día en la tesis y no decaer.

**Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al Estrés, Satisfacción Laboral y
Riesgos Psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile**

RESUMEN

El estudio del síndrome de burnout en los trabajadores penitenciarios es relevante por el desconocimiento generalizado sobre estos profesionales a nivel social y las propias características del entorno laboral que lo hacen especialmente estresante en Chile. Sumado a lo anterior, el funcionario penitenciario trabaja día a día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno que requiere poner a prueba todos sus recursos personales frente al estrés laboral y manejo de relaciones humanas. Por todo lo anterior, puede afirmarse que este contexto laboral incluye suficientes componentes objetivos altamente estresantes que justifican la importancia de estudiar este colectivo de trabajadores. Especialmente el Síndrome de Burnout, Estrés, y las Técnicas de Afrontamiento de Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en funcionarios de prisiones (Gendarmes en Chile). Método: La muestra está conformada por 290 funcionarios de un centro penitenciario de la ciudad de Arica-Chile. Siendo 243 hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). La distribución por edad es 38 participantes tienen entre 18 y 26 años (13,1%), 126 entre 27 y 35 años de edad (43,4%), 107 participantes entre 36 y 45 años de edad (36,9%) y 46 años a más, 19 participantes (6,6%). Los instrumentos utilizados son: cuestionario MBI-HSS, Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE), Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés y Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSES0-ISTAS 21. El diseño de la investigación es de tipo ex post facto

retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional. Este estudio ha sido aprobado para su realización por la Comisión de Investigación y ética de la dirección nacional de gendarmería de Chile y el equipo de salud mental de Chile. Conclusiones: Las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en la investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos, es decir, los cuestionarios aplicados en la investigación presentan niveles aceptables en cuanto a su consistencia interna, los cuales indican que sus propiedades psicométricas se ajustan a la aplicación y contexto carcelario. La presente investigación ha confirmado la estructura tridimensional del MBI-HSS, como en el resto de los cuestionarios y/o instrumentos. Sin embargo, se encontraron porcentajes bajos de funcionarios de prisiones afectados por SBO, los cuales concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrollados en diferentes contextos, además, que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. Sumado a lo anterior, los funcionarios que presentan el síndrome de burnout, tiene una tendencia a utilizar como técnicas afrontamiento la focalización en la solución del problema. En cuanto a la descripción de los niveles de SBO según las variables sociodemográficas, señalan que en estado civil los participantes solteros y con trabajo o jornada a tiempo completo se sienten más despersonalizados en comparación a los casados. En la variable sexo y consumo de alcohol, son los hombres y que consumen alcohol los que se encuentran más agotados emocionalmente. Por lo tanto, el perfil del funcionario penitenciario que presenta el SBO, señala como característica distintiva y significativa las variables de la despersonalización y agotamiento emocional, sumado a estos resultados, no contar con demasiadas responsabilidades sociales, familiares, y consumo de alcohol, estas son características o condiciones que podrían generar el SBO en los

funcionarios penitenciarios, llevando a desarrollar una actitud impersonal hacia el usuario y los compañeros de trabajo. En los modelos de regresión múltiple, se puede indicar como elementos preventivos del agotamiento emocional, los predictores positivos satisfacción intrínseca, la evitación (afrentamiento al estrés) y estrés percibido, es decir, influyen en la aparición del agotamiento emocional. En el segundo modelo construido para la variable realización personal, se encontró como predictores positivos, la búsqueda de apoyo social (afrentamiento al estrés), expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), trabajo activo y desarrollo de habilidades y dobles presencia (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal. En el tercer modelo construido para la variable despersonalización, se encontró como predictores positivos, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación, satisfacción general, expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal. Es importante mencionar que los riesgos psicosociales se convierten en una característica preventiva del SBO. Estos, además, se han mostrado consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello, unido al hecho de que esta investigación sobre SBO en funcionarios de prisiones en el contexto chileno es poco estudiada, lo cual, invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una aportación de relevancia al debate en Latinoamérica. En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollan investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de funcionarios de prisiones, propiciando así la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis

sistemático de este objeto de estudio. Los altos niveles de SBO detectados justifican, igualmente, el diseño de investigaciones de carácter longitudinal que permitan establecer con claridad los determinantes organizacionales, laborales y psicosociales del síndrome.

**Burnout, Stress, Stress Coping Techniques, Job Satisfaction and Psychosocial
Risks in officials of a penitentiary center in Chile**

SUMMARY

The study of burnout syndrome in prison workers is relevant because of the general lack of knowledge about these professionals at the social level and the characteristics of the work environment that make it especially stressful in Chile. In addition to the above, the prison officer works every day in an environment of high complexity, inherently stressful and involving a physical, emotional and social, environment that requires testing all their personal resources in the face of work stress and relationship management human For all the above, it can be said that this labor context includes enough highly stressful objective components that justify the importance of studying this group of workers. Especially the Burnout Syndrome, Stress, and Stress Coping Techniques, Job Satisfaction and Psychosocial Risks in Prison Officials (Gendarmes in Chile). Method: The sample is made up of 290 officials from a penitentiary center in the city of Arica-Chile. There were 243 men (83.8%) and 47 women (16.2%). The distribution by age is 38 participants are between 18 and 26 years old (13.1%), 126 between 27 and 35 years old (43.4%), 107 participants between 36 and 45 years old (36.9%) and 46 years to more, 19 participants (6.6,%). The instruments used are: MBI-HSS questionnaire, Labor Satisfaction Questionnaire S20/23, Stress Coping Questionnaire (CAE), Scale to evaluate Physical and Psycho-emotional Stress Indicators and Questionnaire for Evaluation of Psychosocial Risks at Work SUSESO-ISTAS 21 The research design is of a retrospective ex post facto type with a descriptive-correlational scope. This study has been approved for its realization by the Commission

of Investigation and ethics of the national gendarmerie directorate of Chile and the mental health team of Chile. Conclusions: The characteristics of the sample and of the measurement instruments used in the research support the rigor and usefulness of the results obtained, that is, the questionnaires applied in the research have acceptable levels in terms of internal consistency, which indicate that its psychometric properties are adjusted to the application and prison context. The present investigation has confirmed the three-dimensional structure of the MBI-HSS, as in the rest of the questionnaires and instruments. However, low percentages of prison officers affected by SBO were found, which agree with the results obtained in other investigations developed in different contexts, in addition, that officials burned for their work feel just as satisfied as those not burned or without SBO. In addition to the above, officials with burnout syndrome have a tendency to use focussing techniques to solve the problem as coping techniques. Regarding the description of SBO levels according to sociodemographic variables, they point out that in civil status, single participants with a full-time job or work feel more depersonalized compared to married ones. In the variable sex and alcohol consumption, it is the men and those who consume alcohol who are more emotionally exhausted. Therefore, the profile of the penitentiary official that presents the SBO, points out as a distinctive and significant characteristic the variables of depersonalization and emotional exhaustion, added to these results, not having too many social, family responsibilities, and alcohol consumption, these are characteristics or conditions that SBO could generate in prison officials, leading to develop an impersonal attitude towards the user and coworkers. In multiple regression models, predictors of emotional exhaustion, positive predictors of intrinsic satisfaction, avoidance (coping with stress) and perceived stress, that is, influence the onset of emotional exhaustion, can be

indicated as preventive elements of emotional exhaustion. In the second model constructed for the variable personal fulfillment, positive predictors were found, the search for social support (coping with stress), open emotional expression (coping with stress), active work and development of skills and double presence (risk factors psychosocial), that is, they influence the appearance of personal fulfillment. In the third model constructed for the depersonalization variable, positive predictors were found, satisfaction with the physical environment, intrinsic satisfaction, satisfaction with participation, general satisfaction, open emotional expression (coping with stress), social support in the company and quality of the leadership (psychosocial risk factors), that is, they influence the appearance of personal fulfillment. It is important to mention that psychosocial risks become a preventive characteristic of SBO. These, in addition, have been consistent with the theoretical and conceptual description of the SBO, allowing its discussion in the context of the accumulated evidence. All this, together with the fact that this research on SBO in prison officials in the Chilean context is little studied, which suggests that the findings described make a significant contribution to the debate in Latin America. In the specific case of Chile, the country where the study was conducted, it would be desirable to increase the number of regions in which research is conducted focusing on the impact of SBO on the group of prison officers, thus facilitating the possibility of comparing results and the progress in the systematic analysis of this object of study. The high levels of SBO detected justify, as well, the design of longitudinal investigations that clearly establish the organizational, labor and psychosocial determinants of the syndrome.

INTRODUCCIÓN

Algunos autores (Liu, Lambert, Jiang, Zhang, 2017; Moriana y Herruzo, 2004; Ortega y López, 2004; Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, San Martín y Alfaro, 2019) han dejado en evidencia como muchos profesionales/trabajadores están expuestos constantemente a condiciones laborales de alta implicación emocional, a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adecuarse rápidamente en las experiencias de estrés que, y estas de no afrontarse adecuadamente (Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004), pueden llevar a estas personas a padecer el síndrome de burnout (SBO) en adelante, evaluado a través del MBI-HSS, que es el instrumento más utilizado para medir SBO creado por Maslach y Jackson, 1982; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Una de las claves de este síndrome es el incremento del *cansancio emocional*, *despersonalización* y *baja realización personal* (Seisdedos, 1997). El síndrome de burnout es un problema psicosocial relevante porque el trabajador pierde su capacidad de motivación por sus funciones, su rendimiento laboral es bajo, se deteriora su salud física (Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón y Salvador, 2005) y mental (Kunst, 2011; Sandstrom, Rhodin, Lundberg, Olsson y Nyberg, 2005).

Por otra parte, el SBO pertenece a la categoría de trastornos mentales y del comportamiento, según la clasificación de la Superintendencia de Salud de Chile (Pezoa, 2010). Durante el año 2009, fue la segunda causa de absentismo, tramitándose 120.399 bajas médicas en mujeres y 71.666 en hombres, representando casi el 20% de las bajas por enfermedades de salud mental. Esto significó un gasto de subsidio de 30.999 millones de pesos (Pezoa, 2010). Frente a estas cifras, no cabe duda de la inminente necesidad de controlar aquellos factores de riesgo que causan estrés

ocupacional, el cual puede desencadenar un SBO, no solo para mejorar la calidad de vida de las personas y disminuir la incapacidad laboral, sino para mejorar las condiciones de trabajo que dan origen a este síndrome, a través de herramientas e intervenciones eficaces y oportunas que tengan como centro no solo las condiciones laborales, sino aspectos ocupacionales es decir, rutina, intereses, hábitos, roles y habilidades de desempeño, se podría lograr disminuir tanto el nivel de absentismo laboral como los gastos que éste implica, siendo los funcionarios de prisiones los que están sometidos a condiciones laborales específicas que generan el SBO (Flores, Vega, Del Rio y Zavala, 2014). Por su parte, los funcionarios deben estar preparados para desarrollar su labor en diferentes condiciones y reclusiones tanto de mediana como de alta seguridad (García y Herrero, 2008; Tapias, Salas-Melotti y Solórzano, 2007). Continuando con la idea, los funcionarios de las penitenciarías representan un desafío para la salud laboral y mental, pues son una población que tiene en común desarrollar su función profesional en la atención a personas, por lo tanto, se encuentran en riesgo de que se vea vulnerada su integridad física, están inmersos en una estructura jerarquía vertical, deben controlar a una población difícil, manipuladora y opositora, y trabajan por turnos de veinticuatro horas laborales alteradas con veinticuatro horas de descanso, dependiendo el sector de trabajo (Tapias, Salas-Melotti y Solórzano, 2007; Zúñiga, 2010). En definitiva el ambiente penitenciario es definido por varios autores como un conjunto particular de estresores ambientales que generan un efecto negativo en las personas que viven y trabajan allí (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006a; Tapias, Salas-Melotti y Solórzano, 2007), el personal que labora en las prisiones es señalado como colectivo laboral vulnerable por la exposición a factores de riesgos psicosocial, por el hecho de estar en contacto con la conducta del delincuente, además

de los sentimientos de amenaza e inseguridad, generados por la sobre población penitenciaria, la insuficiencia de recursos materiales y humanos y el descrédito de la opinión pública hacia el sistema. Estas problemáticas hacen indispensable un perfil de personalidad flexible del funcionario que permita asimilar y acomodarse a las continuas transformaciones del ambiente laboral (Álvarez et al., 2016). Existen datos que entrega la ANFUP en el año 2018 (Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios de Chile) en cuanto a los funcionarios de prisiones, mencionando que el funcionario en algunos casos, trabaja con turnos de 15 días por un día libre, es decir, 15 días al interior del sistema penitenciarios sin contacto directo con familiares y amigos, además de tener que custodiar a un promedio de 150 reclusos por funcionario, lo que ha llevado al suicidio de este grupo de trabajadores, pues entre el año 2009 al 2016 la tasa de suicidio fue de 24 funcionarios de prisiones, en el año 2017 se suicidaron 8 funcionarios de prisiones, y en el año 2018 cinco suicidios de funcionarios de prisiones, y la tasa de intentos de suicidios se triplica (111 funcionarios de prisiones han intentado suicidarse entre el 2009 al 2018), lo anterior, está asociado a problemas de salud mental, burnout, estrés y malas condiciones de trabajo. Por todo lo anterior, puede afirmarse que este contexto laboral incluye suficientes componentes objetivos altamente estresantes (Martínez y Márquez, 2005) que justifican la importancia de estudiar este colectivo de trabajadores. Sin embargo en Chile, como en muchos países latinoamericanos, hay una precariedad de datos estadísticamente representativos que den cuenta de los costes del estrés laboral y de sus patologías asociadas en funcionarios de prisiones con el SBO. (Olivares y Gil-Monte, 2009). Por lo tanto, es de suma importancia el estudio del síndrome de Burnout, Estrés, y las Técnicas de Afrontamiento de Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en funcionarios de prisiones.

CAPÍTULO I: MODELOS TEÓRICOS DE PARTIDA

1.1. Planteamiento Inicial

Para describir la perspectiva clásica de estrés, es importante mencionar el aporte de Peiró (2004), el cual aborda de forma clara y precisa dicha perspectiva, pues señala que la investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes. De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tienen resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso. Son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador (o por el contrario magnificador) de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés

Por lo tanto, un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y poco o ninguna motivación, y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancia perjudicial, sino abundancia de factores que promueven la salud (Gil-Monte, 2010; Moreno-Jiménez, Garrosa Hernández, y González Gutiérrez, 2000).

1.2. Modelos de Estrés laboral

Rodríguez y de Rivas (2001), en su investigación sobre estrés laboral, como puntos relevantes en la definición y comprensión del fenómeno, trata de desarrollar, de acuerdo al número de publicaciones donde se ha comprobado empíricamente el modelo de las distintas teorías y modelos explicativos del estrés laboral, las cuales se conocen: Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrison (1978), Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman (1978), modelo de demandas/control (DC) (Karasek, 1979), Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards (1992), Modelo esfuerzos/recompensas de Siegrist (1996) y modelo de demandas y recursos laborales (DRL) (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001) y Teoría de activación cognitiva del estrés de Meurs (Meurs y Perrewé, 2011),

1.3. Modelos del Síndrome de Burnout

A modo de introducción, las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del SBO, sin embargo las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del SBO (Quiceno y Vinaccia, 2007). Existiendo dos perspectivas del SBO, por un lado, la clínica o como estado que según Caballero, Hederich y Palacio (2010), lo describen como una experiencia del personal que trabajaba en servicios humanos al cuidado de la salud. Y por otro lado, la perspectiva o modelos vistos como proceso de SBO, y gran parte de ellos derivados de la perspectiva psicosocial, considerando al SBO como un proceso resultante de la interacción de variables del entorno laboral y personal (Gil-Monte y Peiró, 1997). Existiendo algunas teorías y

modelos comprensivos como: *Teoría sociocognitiva del yo*: inspirado en los trabajos de Albert Bandura analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano (Quinceno y Vinacia, 2007). Algunos de estos modelos son: Modelo de competencia social de Harrison (1983), Modelo de Pines (1993), Modelo de Jayaratine y Chess (1983-1986), Modelo de Cherniss (1993) y Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). También está la *Teoría del intercambio social*: la cual considera los principios teóricos de la teoría de la equidad, (modelos de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) y modelo de conservación de recursos (Hobfoll y Fredy, 1993). Y por último, la *Teoría organizacional*: la cual incluye como antecedentes del SBO las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Se caracterizan porque profundizan en la importancia de los estresores del contexto de la organización y en las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores (Barrera et al., 2007). Todos los modelos incluyen el SBO como una respuesta al estrés laboral. De los cuales destacan: Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), Modelo de Winnubst (1993), Modelos de proceso, Modelo de Edelwich y Brodsky (1980), Modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981), Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Modelo de Price y Murphy (1984), Modelo de Manzano (1998), Modelo de Leiter y Maslach (1988) y Leiter (1989, 1991, 1993), Lee y Ashforth (1993), Modelo del SBO de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), Modelo integrador de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1998), este último modelo, es que se utilizará como base del trabajo de investigación, por lo cual se explicara brevemente su aporte.

Este modelo considera el SBO como un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicossomáticas y para la organización.

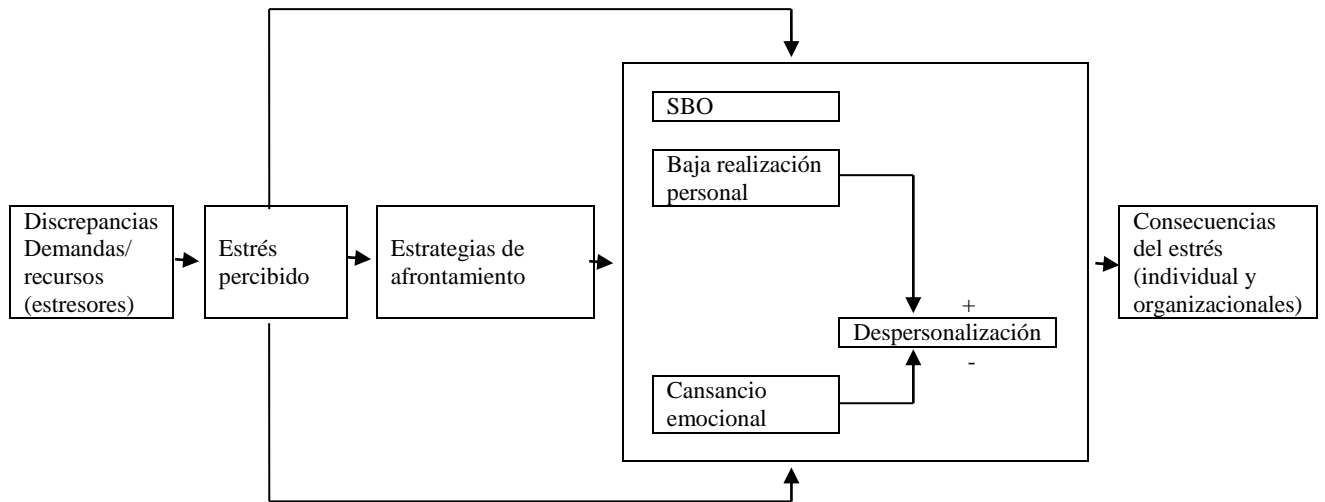


Figura 1: Modelo que integra el SBO dentro del proceso de estrés laboral (Gil-Monte, 2003)

Gil-Monte (2003) explica así el desarrollo del SBO: los estresores laborales elicitán una serie de estrategias de afrontamiento que deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés y también para eliminar los estresores. Cuando estas estrategias iniciales no son exitosas, conllevan fracaso profesional y en las relaciones interpersonales, de ahí que se desarrollen sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional, generando ante estos sentimientos actitudes de despersonalización como nueva forma de afrontamiento.

Posterior a estos modelos se encuentran: Modelo de Gil-Monte y Peiró (1999), Modelo de Exigencias y Recursos Laborales de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, (2001, se profundizará en el apartado de factores de riesgos psicosociales) y Modelo de Gil-Monte (2005).

CAPÍTULO II: ESTRÉS

2.1. Estrés en Funcionarios de Prisiones

Cano (2002), señala que inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento, este proceso lo viven de forma diarias los funcionarios de prisiones, por las condiciones, ambiente y tipos de usuarios (Chandra y Parvez, 2016; OMS, 2016).

Por lo anterior, Schaufeli y Peeters (2000) realizaron una revisión bibliográfica de los estudios realizados entre 1981 y 1998 sobre estrés laboral y burnout en funcionarios de prisiones, que incluía 43 investigaciones de 9 países (Estados Unidos, Reino Unido, Suecia, Holanda, Israel, Noruega, Australia, Bélgica, Canadá), encontrando prevalencias de varios estresores laborales en oficiales correccionales, de las cuales destacan: turnos y absentismo laboral, problemas psicosomáticos, insatisfacción laboral y burnout (ver Cuadro 1).

Cuadro 1:

Descripción general de estudios empíricos sobre estrés laboral y burnout en oficiales correccionales (OC) (en orden cronológico desde 1981 a 1998) elaborado a partir de Schaufeli y Peeters (2000)

Autor (es)	Muestra	Reacciones al estrés	Estresores
1. Shamir y Drory (1981).	306 OC israelíes de diverso origen étnico	- Burnout (“tedio”) - Satisfacción laboral - Satisfacción general	- Conflicto con el rol que desempeña - Falta de variedad de habilidades - Falta de importancia de la labor - Falta de autonomía
2. Poole y Regoli (1981)	144 OC 35 personal de	- Enajenación (impotencia, falta de normas, sin sentido,	- Relaciones con los reclusos - Relaciones con

	custodia (estadounidenses)	aislamiento, distanciamiento de sí mismo)	compañeros de trabajo - Relaciones con los superiores - Ambigüedad del rol - Tratar con reclusos - Falta de una red de apoyo - Falta de libertad para tomar decisiones - Problemas de definición del rol - Orientación de la custodia - Conflicto de roles
3. Lomabardo (1981)	50 OC estadounidenses	- Insatisfacción laboral - Estrés laboral - Aislamiento físico	
4. Toch y Klofas (1982)	832 OC estadounidenses	- Enajenación - Estrés laboral	
5. Shamir y Drory (1982)	370 OC israelíes	- Burnout (“tedio”) - Estrés laboral	
6. Cheek y Miller (1983)	143 OC estadounidenses	- Percepción de los OC sobre el propio estrés y el de los otros - Reacciones al estrés (salud física, relaciones emocionales e interpersonales, desempeño laboral)	- Problemas administrativos (falta de criterios de funcionamiento claros, falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo administrativo) - Interacción con los reclusos - Pobres condiciones laborales - Relaciones familiares estresantes - Estilo machista - “subcultura de los OC”
7. Klofas y Toch (1986)	832 OC estadounidenses	- Enajenación relativa al trabajo (impotencia, sin sentido, distanciamiento de sí mismo, desinterés burocrático) - orientación profesional de los OC (interés en el trabajo más allá de la custodia, preferencia por una distancia social moderada con los reclusos)	
8. Dignam et al., (1986)	166 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Burnout	- Ambigüedad laboral - Alta carga laboral - Contacto negativo directo con los presos - Falta de apoyo social
9. Lindquist y Whitehead (1986)	241 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Satisfacción laboral - Burnout	- Conflicto de roles - Falta de apoyo social - Falta de participación en la toma de decisiones - Escasez de recursos
10. Verhagen (1986 a, b)	250 OC holandeses	- Estrés laboral - Satisfacción laboral - Quejas psicósomáticas - Ausentismo	- Alta carga laboral - Pobre apoyo en la gestión - Incertidumbre sobre el futuro - Conflicto de roles
11. Gerstein et al., (1987)	166 OC estadounidenses	- Burnout	- Contacto con los presos - Clasificación de los puestos de trabajo
12. Whitehead et al., (1987)	258 OC estadounidenses	- Satisfacción laboral - Estrés laboral - Burnout	- Interacción con los reclusos - Orientación punitiva - Rol de consejería

			(rehabilitación)
13. Hepburn (1987)	185 OC estadounidenses	- Satisfacción laboral - Presión del rol - Enajenación	- Falta de participación en la toma de decisiones - Conflicto de roles - Percepción de los OC sobre la cantidad real de influencia de los propios OC - La diferencia entre la verdadera influencia de los OC y la verdadera influencia de los presos - Discrepancia entre la influencia real e ideal de los CO
14. Junk y Winn (1987)	179 CO estadounidenses	Rotación	- Baja oportunidad de influencia sobre las decisiones en cuanto a políticas institucionales - Insatisfacción con las condiciones de trabajo percibidas
15. Drory y Shamir (1988)	266 CO israelíes	- Satisfacción laboral - Burnout (“tedio”)	- Características intra-organizacionales (conflicto de roles, ambigüedad del rol, pobre apoyo en la gestión) - Características de la labor (falta de variedad de habilidades, significado de la labor, autonomía y retroalimentación) - Variables extra-organizacionales (pobre apoyo comunitario, conflicto en el rol familiar)
16. Harenstam et al., (1988)	2063 personal de prisión sueco	- Síntomas de malestar en su salud - Niveles de cortisol y gamma glutamil transferasa - Tasa de licencias por enfermedad - Satisfacción laboral	- Pobres condiciones laborales (alto porcentaje de abuso de sustancias) - Clima psicológico poco solidario/acogedor - Baja estimulación - Falta de libertad para la toma de decisiones
17. Farmer (1988)	41 OC estadounidenses	- Burnout	- Explotación de menores percibida
18. Dignam y West (1988)	262 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Burnout - Mala salud	- Alta carga laboral - Acontecimientos estresantes en el trabajo - Falta de apoyo social
19. Lombardo (1989)	23 OC británicos	- Autopercepción como OC - Percepción de su trabajo (profesionalización)	- Ambigüedad del rol - Lidar con reclusos - Falta de una red de apoyo - Falta de libertad para la toma de decisiones
20. Launay y Fielding (1989)	81 OC británicos	- Estrés laboral	- Interacción con los reclusos - Interacción con administrativos
21. Cullen et	155 OC	- Satisfacción laboral	- Conflicto con el rol que

al., (1990)	estadounidenses	- Estrés en la vida y en el trabajo	desempeña - Peligro percibido - Falta de apoyo por parte de supervisores, pares y familia
22. Harenstam y Theorell (1990)	1998 personal de prisión sueco	- Cortisol en el plasma y la interacción entre el cortisol y la función hepática como indicador de trabajo pesado/extenuante	- Conflicto con el rol que desempeña - Soledad en el trabajo - Estilo administrativo deficiente - Horas extras de trabajo
23. Hughes (1990)	109 OC canadienses	- Estrés relativo al trabajo	- Problemas administrativos - Lidar con reclusos y compañeros de trabajo - Aburrimiento
24. Grossi y Berg (1991)	106 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Insatisfacción laboral - Apoyo social	- Conflicto con el rol que desempeña - problemas con tribunales - Peligrosidad
25. Holgate y Clegg (1991)	106 OC británicos	- Burnout	- Conflicto con el rol que desempeña - Ambigüedad del rol - Falta de participación en la toma de decisiones - Niveles de contacto con clientes
26. Van Voorhis et al., (1991)	155 OC estadounidenses	- Insatisfacción laboral - Estrés laboral - Orientación profesional	- Falta de apoyo de sus pares - Conflicto con el rol que desempeña
27. Augestad y Levander (1992)	122 OC noruegos	- Estrés laboral - Autorreporte de problemas con la salud	- Características de personalidad - Estrategias de afrontamiento
28. Patterson (1992)	4500 policía estadounidense	- Estrés laboral percibido	- Experiencias relativas al trabajo (por ejemplo, peligro, falta de apoyo personal, baja compensación).
29. Morrison et al., (1992)	274 OC australianos	- Bienestar físico y mental - Satisfacción laboral general - Tensión familiar	- Percepción de los componentes del trabajo - Falta de apoyo social - Afectividad negativa
30. Saylor y Wright (1992)	3325 funcionarios penitenciarios estadounidenses	- Satisfacción laboral - Eficacia personal - Estrés laboral	- Status - Longevidad - Frecuencia de contacto con reclusos
31. Ulmer (1993)	198 OC estadounidenses	- Cinismo hacia la administración de la prisión	- Experiencia laboral - Influencia percibida sobre superiores administrativos
32. Wright (1993)	79 OC estadounidenses	- Rotación voluntaria - Satisfacción laboral	- Orientación hacia el crecimiento - Falta de permanencia / puestos no fijos
33. Hughes y Zamhle (1993)	118 OC holandeses	- Estrés relativo al trabajo - Satisfacción laboral /vital/general - Auto valoración de la salud - Habilidades de afrontamiento	- Mal liderazgo y destreza administrativa - Aburrimiento - Interacción con los compañeros de trabajo
34. Verhaeghe	536 personal de una	- Estrés laboral	- Sentimiento de inseguridad

(1993)	prisión belga (494 son OC)	- Burnout	- Dependencia mutua entre OC y reclusos - Conflicto de roles - Estructura jerárquica de la organización - Turnos de trabajo
35. Schaufeli et al., (1994)	79 OC holandeses	- Estrés laboral - Burnout	- Sobrecarga laboral - Conflicto con el rol que desempeña
36. Peeters et al., (1995)	38 OC holandeses	- Afecto negativo	- Número de eventos estresantes - Falta de apoyo social
37. Dollard y Winefield (1995)	419 OC australianos	- Síntomas físicos - Rasgos ansiosos - Morbilidad psiquiátrica leve	- Alta presión laboral - Falta de apoyo de pares - Falta de apoyo del supervisor
38. Triplett et al., (1996)	254 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Estrategias de afrontamiento	- Ambigüedad del rol - Conflicto con el rol que desempeña - Sobrecarga cuantitativa / cualitativa del rol - Desarrollo profesional - Bajo uso de habilidades - Horas extra - Preocupaciones sobre su seguridad
39. Slate y Vogel (1997)	468 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Tensiones físicas - Intenciones de renunciar	- Falta de participación en la toma de decisiones
40. Britton (1997)	2979 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Insatisfacción laboral	- Características institucionales (por ejemplo, mala calidad de supervisión)
41. Hurst y Hurst (1997)	224 OC estadounidenses	- Burnout	- Vías de afrontamiento - Falta de apoyo social
42. Dollard y Winefield (1998)	419 OC australianos	- Distrés psicológico - Síntomas físicos - Insatisfacción laboral - Conflicto trabajo-hogar - Afectividad negativa	- Altas demandas laborales - Escaso control laboral falta de apoyo social
43. Pollack y Sigler (1998)	85 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Cinismo	- Tipo de entorno laboral (cárcel, centro juvenil, centro penitenciario)

De lo anterior se puede resumir que los estresores de los funcionarios de prisiones que aparecen con más frecuencia en las investigaciones son: conflicto con el rol, falta de autonomía, relaciones interpersonales con los reclusos o internos, relaciones con compañeros de trabajo, relaciones con los superiores, ambigüedad y conflicto del rol, falta de una red de apoyo, falta de libertad para tomar decisiones, pobres condiciones laborales, subcultura de los funcionarios de prisiones, alta carga laboral, falta de apoyo

social, incertidumbre sobre el futuro, pobres condiciones laborales (alto porcentaje de abuso de sustancias), clima psicológico poco solidario/acogedor, peligro percibido, soledad en el trabajo, experiencias relativas al trabajo (por ejemplo, peligro, falta de apoyo personal y baja compensación), dependencia mutua entre funcionario de prisiones y reclusos, turnos de trabajo. A pesar de estas diferencias y/o dificultades, también se pueden observar desarrollos similares entre países, hay una tendencia hacia una mayor profesionalización del trabajo de los funcionarios de prisiones, lo que queda bien ilustrado por el hecho de que el funcionario de prisión moderno reemplaza al guardia de prisiones en la mayoría de los países. no solo se ha cambiado el título del trabajo, sino también el contenido del trabajo, los cambios más importantes incluyen: el aumento del tamaño y la composición cambiante de la población de reclusos (un número creciente de drogadictos, enfermos mentales y reclusos agresivos), la introducción de nuevos programas de rehabilitación y beneficios (visitas conyugales), la afluencia de nuevos profesionales del tratamiento, el crecimiento de más puestos de supervisión de nivel medio, lo que proporciona mejores oportunidades para el avance profesional; reclutamiento de oficiales mejor educados; una mayor sensación de profesionalismo a través de una mejor paga y beneficios complementarios, mayor capacitación en asuntos legales y derechos de los reclusos. Por lo tanto, como resultado de estos desarrollos recientes, los funcionarios de prisiones pueden haber cambiado de la misma manera en varios países, según la recopilación bibliográfica abordada (Jacobs y Crotty, 1983; Kommer, 1993; Schaufeli y Peeters, 2000; Stalgaitis, Meyers y Krisak, 1982).

Continuando con la idea anterior, uno de los estudios más interesantes sobre estrés laboral en oficiales penitenciarios fue el dirigido por Millson (2000). En su

investigación examinó la influencia de 27 factores estresantes en una muestra de 1.358 oficiales de 46 instituciones penitenciarias federales de Canadá. De los 27 factores estudiados, 9 fueron identificados como predictores de estrés laboral estadísticamente significativos entre los oficiales: *percepciones de la seguridad personal o peligrosidad, liderazgo* (como cambios en los lugares de trabajo, habilidad para lograr objetivos laborales, entre otros), impacto del trabajo por turnos, estabilidad laboral, comprensión de los procedimientos de trabajo, ascensos en la carrera funcional, sexo, antigüedad en la institución y nivel de seguridad de la unidad penitenciaria. Millson (2000) además estudió las causas del estrés laboral entre oficiales penitenciarios en unidades penales de baja, mediana y alta seguridad, descubriendo que la *percepción de seguridad* era el mejor predictor de estrés dentro de cada nivel de seguridad.

Dowden y Tellier (2004) en un meta análisis realizado sobre el estrés en funcionarios de prisiones, advierten que las actitudes en el trabajo y los problemas específicos de estos profesionales tiene una elevada influencia en su estrés laboral, pues los funcionarios de penitenciaría son los encargados de la seguridad al interior de un centro de reclusión, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos, destinados a conseguir una adecuada convivencia. Por otro lado, Pizarro en el año 2008, realizó una revisión bibliográfica enfocada en el estrés en funcionarios penitenciarios (policías de prisiones en Chile). El autor, plantea que la problemática del estrés en trabajadores penitenciarios afecta a su empleo, salud física y mental, a los equipos de trabajo, sus familias, los reclusos o internos, la organización y la sociedad (Kalinsky y Cañete, 2005; Lambert, Hogan y Allen, 2006).

El estudio de Summerlin, Oehme, Stern y Valentine (2010) en oficiales es correccionales en la Florida Estados Unidos en una muestra piloto, reveló que el 42,1%

de las oficiales correccionales experimentaron altos niveles de estrés cuando no tenían los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera óptima. Finney, Stergiopoulos, Hense, Bonato y Dewa (2013), en su estudio sobre estresores organizacionales asociados con el estrés laboral y el agotamiento en los funcionarios de prisiones: una revisión sistemática. Concluyen que el estrés en el lugar de trabajo y el agotamiento entre los oficiales penitenciarios pueden llevar a instituciones penitenciarias inseguras, altas tasas de rotación, alto ausentismo, menor productividad y menor eficacia en el lugar de trabajo, así como resultados personales y sociales negativos como una menor satisfacción con la vida y conflictos entre el trabajo y la familia. En estados unidos, las autoras Misis, Kim, Cheeseman, Hogan y Lambert (2013) en una muestra de 501 oficiales correccionales, encontraron que los oficiales que reportaban a los reclusos como hostiles, presentan mayor nivel de estrés. Paoline, Lambert y Hogan (2015) en su estudio estrés laboral y satisfacción laboral entre el personal de la cárcel: explorando los efectos de género en una muestra de 912 oficiales correccionales de Orlando, Florida, encontraron que, ambigüedad de roles, peligrosidad percibida, relaciones de compañeros de trabajo, la participación en la toma de decisiones y el apoyo administrativo tuvieron mayores efectos sobre el estrés laboral de las mujeres en comparación con los hombres. Armstrong, Atkin-Plunk y Wells (2015), en su estudio sobre la relación entre el conflicto entre el trabajo y la familia, el estrés en el trabajo de los funcionarios correccionales y la satisfacción laboral en 441 oficiales correccionales, sus hallazgos indican que la tensión y el conflicto entre el trabajo y la familia y el conflicto entre la familia y el trabajo se relacionaron significativamente con el estrés.

En Costa Rica, las autoras Blanco-Álvarez y Thoem (2017) en su estudio sobre factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses, mencionan la importancia de saber cómo el ambiente de trabajo afecta las vidas de los oficiales con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, lo que podrían tener efectos negativos sobre el desempeño en el trabajo y la salud. Además los funcionarios de prisiones están expuestos a epidemias, disturbios, huelgas, peleas, intentos de suicidios e intentos de asesinatos por parte de los reclusos, y la exposición a estas situaciones puede dar lugar a la presencia de estrés laboral, burnout, ansiedad y depresión (Blanco-Álvarez y Mora, 2015).

Jin, Sun, Jiang, Wang y Wen (2018) en China, es su estudio sobre las relaciones entre el trabajo y las características organizacionales, el rol y el estrés laboral en trabajadores correccionales de la comunidad china. Sus resultados indicaron que la formalización de cargos y funciones, el apoyo laboral (jefaturas) y la interacción de compañeros de trabajo, redujeron la ambigüedad y/o conflicto de roles, mientras que la peligrosidad en el trabajo, la ambigüedad y conflicto de roles, aumentaron el estrés laboral entre el personal penitenciario chino.

De los estudios antes mencionados, hay concordancia en que existen predictores que generan y potencian el estrés en contextos carcelarios, resaltando el conflicto de rol, percepción de inseguridad e intimidación (Misis et al., 2013), relaciones interpersonales entre funcionario e internos y peligrosidad entre otros (Campbell y Henderson, 2016). Sin embargo, se puede encontrar según Schaufeli y Peeters (2000), un avance significativo en la profesionalización de la labor del funcionario de prisión, mejorando espacios de trabajo, más tratamiento para los reclusos, y aumentando la dotación de personal que custodia a los reclusos como

personal de otras áreas y/o profesionales, lo que claramente genera una disminución de estrés, problemas de salud mental y física, así lo plantea Kunst (2011) en el Handbook of stress in the occupations. Lamentablemente, en Chile esta situación es algo indiferente, manteniendo la institución a cargo del cuidado y resguardo de los reclusos, como jerárquica, con escaso personal y sin control en la disminución del estrés y las variables asociadas a ello. Por ello, la importancia de investigar la temática en cuestión.

2.2. Variables de Estrés en Funcionarios de Prisiones

Pizarro (2008) agrupa las causas de estrés, de las cuales se nombraran las que se abordarán en la presente investigación y se incluirán aportaciones de otros autores. Las variables asociadas al estrés laboral son:

- **Peligrosidad:** La peligrosidad en las cárceles ha demostrado ser, según las investigaciones, el agente estresor más significativo descrito entre los funcionarios (Castle y Martín, 2006; Cullen et al., 1985; Hernández et al., 2006b; Millson, 2000). Los oficiales penitenciarios reportan la amenaza de violencia del recluso como una fuente de frecuente preocupación. Los ataques, la toma de rehenes, los motines, asesinatos y suicidios de los reclusos son fuentes de mayor estrés no solo durante éstos episodios, sino también después, cuando se intensifica la ansiedad a través de recriminaciones, culpa e inseguridad en el trabajo (Finn, 2000).
- **Interacción con los reclusos:** Las constantes demandas y manipulaciones de algunos reclusos hacia los funcionarios resultan ser estresantes por momentos. Las demandas de tabaco, comida extra y dinero, crea preocupación y cuidado al alinear a los reclusos (Finn, 2000).

- Sexo: Algunos estudios han descrito que por la naturaleza arriesgada y peligrosa del trabajo en prisión, las mujeres tienen una tendencia mayor de sufrir estrés (Cullen et al., 1985; Hussein et al., 2014; Paoline, Lambert y Hogan, 2015; Van Voorhis et al., 1991). Sin embargo, otros estudios indican que no existen diferencias significativas respecto al estrés entre funcionarios hombres y mujeres (Griffin, 2006). Incluso en algunos estudios, las mujeres funcionarias carcelarias mostraron a través del MBI un mayor sentido de realización y logro personal que sus colegas hombres (Carlson et al., 2003).
- Estado civil: Algunas investigaciones coinciden en señalar que los oficiales penitenciarios casados se ven menos afectados por estrés laboral, probablemente gracias al apoyo socioemocional recibido (Guillen y Santamaría, 1999; Lindquist y Whitehead, 1986).
- Edad y antigüedad: Algunos estudios sostienen que a mayor edad y antigüedad los niveles de estrés en el personal penitenciario son menores (Lindquist y Whitehead, 1986). En un estudio realizado en Estados Unidos por Morgan et al., (2002) con 250 funcionarios penitenciarios del departamento estatal de correccionales del Sudoeste, revelando que los funcionarios con mayor antigüedad reportan un mayor índice de logro personal que los de menor antigüedad. En síntesis, las investigaciones sugieren que a mayor experiencia penitenciaria menor es el grado de estrés en los funcionarios. Este resultado puede explicarse porque la antigüedad en el cargo de oficial penitenciario aporta experiencia y un conjunto de herramientas para el manejo y resolución de situaciones de conflicto y estrés general (Pizarro, 2008).
- Escaso reconocimiento social: El oficial penitenciario rara vez es reconocido por sus esfuerzos diarios para disminuir la tensión entre convictos violentos, favorecer la

reinserción social o proteger a la ciudadanía de los reclusos. Los funcionarios se convierten en noticia a nivel público cuando son víctimas de un ataque, ocurre una situación de fuga o motín, son acusados de algún soborno o mala práctica (Finn, 2000). Además Arroyo, López y Lacal, (2004) indican que los trabajadores penitenciarios acusan la falta de reconocimiento social por su trabajo, generando la sensación entre ellos de que no se conoce ni se valora su labor.

- Bajo sueldo: El trabajo penitenciario está mal remunerado en relación a la exigencia que presenta (Kalinsky, 2008). Las carencias económicas y bajos sueldos son generadores de estrés en los oficiales correccionales (Finn, 2000; Keinan y Malach-Pines, 2007). Generalmente se observa que los funcionarios están muy presionados económicamente con niveles de endeudamiento que exceden sus capacidades de ingreso (Pizarro, 2008).
- Personal insuficiente: En muchas prisiones y cárceles, hay pocos funcionarios penitenciarios disponibles como resultado de sueldos poco atractivos, turnos extenuantes, y altos niveles de absentismo (Finn, 2000)
- Horas extraordinarias y trabajo excesivo: La escasez de personal incrementa el número de horas extraordinarias a realizar por el personal restante. Los funcionarios terminan su jornada extenuados físicamente a raíz de esta situación, sin tener en cuenta que deben cancelar compromisos e interrumpir reuniones sociales o familiares (Finn, 2000, Pizarro, 2008). Diversas investigaciones indican que el trabajo excesivo y de horas extraordinarias son fuentes poderosas de estrés laboral (Keinan y Malach-Pines, 2007; Lindquist y Whitehead, 1986; Schaufeli y Peeters, 2000).

- Trabajo por turnos: Los funcionarios correccionales trabajan frecuentemente por turnos, lo que propicia estragos en su vida familiar y debilita su desempeño laboral debido a la fatiga e irritabilidad (Finn, 2000).

Las variables que inciden en el estrés laboral, y específicamente, en el trabajo de los funcionarios de prisiones son muchas, y la literatura sobre cárcel o sistemas penitenciarios corroboran ello. Sin embargo, se han tomado en cuenta para la presente investigación solo aquellas que han mostrado algún grado de relevancia estadística y que afectan directamente la labor del funcionario de prisión en el contexto chileno, tanto a nivel personal, grupal y organizacional.

CAPÍTULO III: SÍNDROME DE BURNOUT

3.1. Concepto de Síndrome de Burnout

El síndrome de estar quemado o síndrome de burnout (SBO) corresponde a un cuadro psicosocial descrito inicialmente por Freudenberg en los años 70 como una sensación de fracaso, y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza del trabajador, todo lo anterior asociado a un contexto laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999; Salanova y Llorens, 2008). Tras esta aportación, las autoras Maslach y Jackson (1982; Maslach, 1976), utilizan el concepto para describir el proceso de deterioro psicológico característico de aquellos grupos profesionales cuyo entorno de trabajo diario está definido por una relación directa con personas que requieren ayuda o atención especial. Con esto, el SBO es definido (Maslach, 2003; Maslach y Jackson, 1986) como un proceso tridimensional en el cual se da la presencia simultánea de una baja realización personal (RP), altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) en individuos que trabajan con personas. A continuación se describen cada una de las variables:

La falta de *realización personal* (RP) en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, la cual afecta a la habilidad en la realización del trabajo y las relaciones con las personas a las que atiende. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Maslach y Jackson, 1981b).

Por *agotamiento emocional* (AE) se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía, una sensación de estar emocionalmente agotado

debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Maslach y Jackson, 1981b).

La *despersonalización* (DP) puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo (Maslach y Jackson, 1981b).

Para Maslach y Jackson (1981a) la primera dimensión en aparecer, desde el punto de vista temporal, es el agotamiento emocional, posteriormente, y de un modo secuencial, aparecería la despersonalización y por último, se desarrollaría la tercera dimensión, o falta de realización personal. Con lo anterior, una persona presentaría SBO cuando muestra alto agotamiento emocional y despersonalización, y baja se encuentren realización de forma simultánea (Sarsangi, Motallebi, Khodadadi y Shajari-Kashan, Keyani y Yousetzadeth, 2015).

Olivares y Gil-Monte (2009), abordando la perspectiva del SBO indicando que en los estudios en Chile los porcentajes de las personas que están afectadas por el síndrome son muy dispares, obteniéndose, por ejemplo, porcentajes del 30.8% en asistentes sociales (Barría, 2002), 33.9% en personal de salud (García-Martínez y Berríos-Martos, 2005), 48.7% en policías (Briones, 2007), y entre el 27.4% y el 61% en profesores (Miño 2012; Parra 2005; Valdivia et al., 2003).

Continuado con lo anterior, el SBO es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo o despersonalización (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2003). Autores como Ayuso (2004),

Leiter y Maslach (1988) y Cardenal y Alonso, (2005), señalan que el rasgo fundamental del SBO es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo, y para poder protegerse de ese sentimiento negativo, la persona trata de aislarse de los demás, desarrollando una actitud impersonal hacia los usuarios y los compañeros, mostrándose cínico, utilizando etiquetas despectivas o bien haciendo a los demás responsables de sus frustraciones (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003).

Los estresores que desencadenan el proceso de SBO han sido identificados con relativa frecuencia y nitidez, aunque sea difícil establecer la fracción etiológica que corresponde a los mismos debido a la multicausalidad del SBO (Caballero, Hederich y Palacio, 2010; Gil-Monte y Peiró, 1997; Moreno-Jiménez, Garrosa y González, 2000; Pines, Aronson y Kafry, 1981). Bresó, Salanova y Schaufeli (2007) y Gil Monte y Peiró (1997) señalan que el SBO es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral, o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo del SBO dependerá, básicamente de tres tipos de variables:

- Variables individuales: El sexo parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en el SBO, sobre todo en las dimensiones de agotamiento o ineficacia profesional, siendo las mujeres las que puntúan más alto que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.
- Variables sociales: La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las relaciones sociales (compañeros, amigos, familiares,

etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización.

- Variables organizacionales: Básicamente son aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, son las que lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del SBO.

En esta misma línea, Maslach y Jackson (1982) plantea que el SBO es mejor comprendido y modificado en términos de fuentes situacionales de estrés interpersonal relacionado con el trabajo. Es por ello, que se trata, por tanto, de un problema del medio social en el que se trabaja, si el ambiente laboral no reconoce el lado humano del trabajo, el riesgo crece, no es un defecto de personalidad ni un síndrome clínico "es un problema laboral" (Maslach y Leiter, 1997).

Por otro lado, Quiceno y Vinaccia (2007) plantean que el surgimiento del SBO a nivel organizacional se daría cuando no se posibilite la toma de decisiones, haya excesiva burocratización o demasiada complejidad y formalización de la empresa; trabajos con cambios en los turnos laborales y el horario de trabajo; empresas que no brinden seguridad y estabilidad en el puesto, etc. (Apiquian, 2007; Gil-Monte, 2004; Martín, Campos, Jiménez-Beatty y Martínez del Castillo, 2007). También, la presencia o manifestación del SBO trae como consecuencias la disminución del rendimiento laboral, el incremento del absentismo e incapacidades, el aumento del riesgo de accidentes, las dificultades interpersonales, la disminución de la calidad de vida y las pérdidas económicas significativas para la empresa u organización (Gil-Monte, 2005; Grazziano y Ferraz, 2010; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Como señalan Maslach y Jackson (1981a), el SBO además de producir importantes consecuencias psicológicas, físicas y sociales va más allá y tiene una enorme repercusión para la organización en la que el profesional trabaja, teniendo efectos sobre el rendimiento laboral, sobre la calidad de los servicios que la organización oferta y sobre los usuarios de esa entidad, y reduce su satisfacción con la vida y genera desapego hacia los reclusos (Wang, Chen, Li y Gao, 2017). Sumado a lo anterior, el SBO genera en los funcionarios de prisiones problemas en su calidad de vida (deterioro de su vida personal y social, Gil-Monte, 2009), ausentismo laboral, rotación laboral, aumento de bajas médicas y disminución de la calidad del trabajo (Maslach et al., 2001), y el logro profesional de los empleados (Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, Sanmartin y Alfaro, 2019).

3.2. Burnout en Funcionarios de Prisiones

Es importante señalar el contexto en el que desarrollan su labor los funcionarios de instituciones penitenciarias o policías de prisiones. Kalinsky (2008), coincidiendo con lo planteado por Pizarro (2008), describe su labor, mencionando que el ámbito del trabajo del agente penitenciario es la cárcel, el cual es un ambiente especial, un lugar social de muy poco prestigio y a la vez blanco de mucha atención por parte de la opinión pública. Sumado a lo anterior, uno de los principales problemas que enfrentan los funcionarios es la relación con los mismos reclusos, lo que implica que el funcionario deba desarrollar estrategias para sostener una cierta tranquilidad en el espacio de reclusión (Blanco-Álvarez y Thoem, 2017; García-Jiménez et al., 2014). Además, de la presencia de condiciones de trabajo exigentes y peligrosas (Maslach, 1993), altas tasas de fatiga física y mental, riesgo de enfermedades infecciosas, turnos

de trabajo irregulares (Aronsson, Theorell, Grape, Hammarström y Hogstedt, 2017) y bajas tasas de recompensas financieras y profesionales como resultado de los esfuerzos realizados (Viljoen y Claassen, 2017).

Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, Sanmartin y Alfaro (2019) plantean que el contexto de los funcionarios de prisiones es complejo, pues están más expuestos a factores psicosociales adversos en el trabajo y presentan resultados deficientes en lo que concierne a su salud mental general, en comparación con diversas muestras de trabajadores empleados en otros campos (Bourbonnais, Malenfant, Vézina, Jauvin y Brisson, 2005; Campos, Schneider, Bonae y Oliveira, 2016), informan más problemas de salud, como trastornos psicológicos (Bezerra, Assis y Constantino, 2016), baja autoestima (Ghaddar, Matero y Sanchez, 2008), trastorno por estrés postraumático. Por otro lado, algunos estudios han documentado tasas preocupantes de prevalencia de diferentes conductas adictivas dentro de esta fuerza laboral, que parecen estar relacionadas con la presencia de factores de estrés en el trabajo, la violencia y el agotamiento en el lugar de trabajo. Algunas de las conductas adictivas son el consumo de alcohol, fumar y el abuso de drogas psicotrópicas (Campos, Schneider, Bonae y Oliveira, 2016; Lavigne y Bourbonnais, 2010).

Además, la sensación de peligrosidad en la cual se ve expuesto el funcionario en cada momento, los horarios de trabajo, el escaso contacto con familia y el exterior, la posibilidad de fuga, los motines, peleas, huelgas, etc., generan en sí mismo un elevado nivel de estrés en los funcionarios (Bringas-Molleda et al., 2015). Además, la escasa disponibilidad de personal, y alta demanda en los centros penitenciarios genera una sensación de agobio laboral. Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos y Contador

(2006a), mencionan que la complejidad de la vida penitenciaria y, habitualmente, el clima donde estos trabajadores desarrollan sus funciones es considerablemente hostil, se dan problemas de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes, o conductas amenazantes, agresivas y violentas (Rodríguez-Díaz et al., 2014a; Ruiz et al., 2014), generando estrés en los funcionarios, y específicamente, padecer el SBO (Blanco-Álvarez y Thoem, 2017; Bringas-Molleda et al., 2015; Campbell y Henderson, 2016; Dowden y Tellier, 2004; Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004; Lambert et al., 2006; Malkina-Pykh, 2015; Maslach, 2003). Es por ello, que se ha realizado una recopilación bibliográfica de las principales investigaciones sobre SBO en funcionarios de prisiones, considerando el uso del MBI y la prevalencia.

Cuadro 2:

Estudios de SBO en muestras de prisiones según cuestionarios aplicado (MBI), índice de consistencia interna, puntos de corte y prevalencia.

Autor y año	País y Muestra	Cuestionario	Alfa	Puntos de corte	Prevalencia
Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, Sanmartin y Alfaro, 2019	Colombia (N: 219) Policias de prisiones	MBI tres dimensiones	Entre .65 y .90	Maslach y Jackson (1981)	Estudio comparativo
Wang, et al., (2017)	China (N: 253). Policias de prisiones	MBI GS tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	Estudio comparativo
Barra y Sotelo (2016)	Chile (N: 44) Guardia Armada	MBI tres dimensiones	,86	Maslach y Jackson (1986), adaptado por Axayacalt et. al. (2006) en México.	75%
Oliveira-Vélez et al., (2016)	Brasil (N: 339). Empleados de establecimientos correccionales	MBI GS tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981).	Estudio comparativo
Jiand et al., (2016)	China (N: 225). Personal correccional	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981)	Estudio comparativo
Velásquez et al., (2015)	Perú (N: 42). Profesionales que trabajan en contexto penitenciario	MBI tres dimensiones	Entre ,43 y ,84	Maslach y Jackson (1981). TEA edic. (Seidedos, 1997)	11,9%
Montoya	Colombia (N:14)	MBI	,65	Maslach y	37,7% (falta

(2015)	Funcionarios de prisiones de mediana complejidad	tres dimensiones		Jackson (1981).	de realización personal)
Hu et al., (2015)	China (N: 1.769). Funcionarios penitenciarios	MBI GS tres dimensiones	,86	Maslach y Jackson (1981). TEA edic. (Seidedos, 1997)	Alta puntuación en AE
Clemente et al., (2015)	Perú (N: 536). Funcionarios correccionales	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981)	Estudio comparativo
López, Sáez, García, López y Hernández (2015)	España (N: 34) Funcionarios de prisiones	MBI tres dimensiones	Entre ,53 y ,84	Maslach y Jackson (1986),	Estudio correlacional
Bringas-Molleda et al., (2015)	España (N: 222). Trabajadores de cárcel	MBI tres dimensiones	Entre ,81 y ,97	Maslach y Jackson (1981). TEA edic. (Seidedos, 1997)	Estudio comparativo
Harizanova (2014)	Bulgaria (N: 307) personal de prisión	MBI versión búlgara	-	-	10,42% AE 25.73% DP 50.49% RP
Rodríguez-Amaya (2014)	Colombia (N: 107). Guardianes penitenciarios	MBI-HSS tres dimensiones	Entre ,70 y ,86	Maslach y Jackson (1981)	3,7%
Gould et al., (2013).	Canadá (N: 208). Funcionarios correccionales	MBI-HSS tres dimensiones	Entre ,77 y ,90	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	Alto DP y RP
Hernández-Viejo y Castro (2013)	España (N: 191). Funcionarios de vigilancia	MBI tres dimensiones	,71	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	27.2%
Molina y Moreno (2012)	Costa Rica (N: 180). Profesionales que trabajan en el sistema penitenciario	MBI reducido	,86	Maslach y Jackson (1981)	5,6%
Schneider (2012)	Brasil (N: 336). Funcionarios penitenciarios	MBI GS tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981)	Estudio comparativo
Lambert et al., (2010)	EE.UU (N: 160). Empleados de seguridad	MBI-HSS reducido	,76	Maslach y Jackson (1981)	39%
Roy, Novak y Miksaj-Todoravic (2010)	Croacia (N: 442), EE.UU (N: 480). Personal penitenciario	MBI tres dimensiones	Entre ,69 y ,87 (Croacia); entre ,70 y ,88 (EE.UU.)	Maslach y Jackson (1981)	Estudio comparativo
Valdez (2009)	México (N: 1.392). Personal de prisiones	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981)	4,5%
García y Herrero (2008)	España (N: 136). Funcionarios del hospital psiquiátrico penitenciario	MBI-HSS tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	Estudio comparativo

Keinan y Malach-Pines (2007)	Israel (N: 496). Empleados de servicio penitenciario	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981). TEA edic. (Seidedos, 1997)	38%
Hernández-Martín et al. (2006a)	España (N: 133). Funcionarios de vigilancia	MBI-HSS tres dimensiones	Entre ,66 y ,85	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	43,6% ***
Cardenal y Alonso (2005)	España (N: 146). Trabajadores de un centro penitenciario	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981). TEA edic. (Seidedos, 1997)	36,9%
Topa y Morales (2005)	España (N: 107) Funcionarios de prisiones	Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997)	,75	Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997)	Estudio de análisis factorial
Garland (2004)	EE.UU (N: 160). Personal de salud mental	MBI GS tres dimensiones	,94	Maslach y Jackson (1981)	5%
Carlson et al. (2003)	EE.UU. (N: 277). Funcionarios correccionales	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981), adaptado por Gil-Monte y Peiró (2000)	Estudio comparativo
Hernández y Ramos (2002)	España (N: 61). Funcionarios de vigilancia	MBI tres dimensiones	Entre ,89 a ,69	Maslach y Jackson (1986), TEA edic. (Seidedos, 1997)	19,67%
Morgan, Van Haveren y Pearson (2002)	EE.UU (N: 250) Oficiales correccionales	MBI-HSS tres dimensiones	Entre ,71 y ,90	Maslach y Jackson (1986),	Estudio comparativo
Sánchez Álvarez-Borja (2001)	España (N: 125). Funcionarios de servicios de vigilancia, sanitarios y de tratamiento	MBI tres dimensiones	-	Maslach y Jackson (1981)	25,55%

Fuente: Elaboración propia. *Todas las muestras son en centros de reclusión, prisión, cárcel, penitenciarias, etc.

En referencia al cuadro, es importante destacar los resultados de 29 investigación a partir del año 2001 a la fecha en diferentes países y en los mismos contextos (cárcel o prisiones), siendo 18 estudios que abordan prevalencia del SBO y 8 de análisis comparativos, el resto son análisis factoriales o correlacionales, además presentan una

fiabilidad media entre .50 a .85 en las tres dimensiones del MBI, y los estudios concuerdan en sus resultados con puntuaciones altas en *despersonalización*, como por ejemplo el de Gould et al., (2013) en Canadá o Hernández-Martín et al., (2006a) y Hernández-Viejo y Castro (2013) en España. Según estos autores la despersonalización podría constituir una forma de afrontamiento de especial relevancia en el caso de funcionarios de prisiones, ya que la cosificación de los reclusos ayudaría a reducir el desgaste emocional de la interacción sistemática y cotidiana con dicha población. Así lo sugiere la investigación de García y Herrero (2008), en la cual se halló que aquellos funcionarios que mantenían un contacto constante con las personas internas en un hospital psiquiátrico penitenciario mostraron mayores niveles de despersonalización (comparándolas con el personal que mantenía un contacto relativo). La evidencia previa sugiere la existencia de una notable variabilidad cultural con respecto a la centralidad de la despersonalización. De esta forma, Roy, Novak y Miksaj-Todorovic (2010), en su estudio comparativo entre funcionarios de prisiones en Estados Unidos y Croacia, concluyen que es precisamente la despersonalización la dimensión que más resalta en el desarrollo del SBO en ambos países. A la luz de esta evidencia, parece necesario el diseño de estudios que permitan dilucidar los determinantes concretos que subyacen a la despersonalización en este colectivo profesional. Otra investigación desarrollada por Bringas-Molleda et al., (2015) con 222 trabajadores penitenciarios, encontraron que la variable más influyente en el SBO es el agotamiento emocional, resultados similares a los estudios de Méndez et al., (2014), en muestras de enfermeras en prisiones de Brasil, y Harizanova y Tarnovska (2013), que trabajaron con 106 empleados de prisiones en Bulgaria. Además del cuadro, se pueden desprender dos puntos importantes, el primero es señalar que existen pocas investigaciones que aborden la temática del SBO en

colectivos de funcionarios de prisiones, sin embargo, hay aportaciones interesantes relacionadas con el objetivo de estudio, principalmente de prevalencia, y un segundo punto, es la dificultad en utilizar puntos de corte similares en el análisis de datos.

Esta disparidad en los datos de prevalencia puede deberse a los diferentes criterios utilizados por los autores según el país y su realidad local en los contextos carcelarios. Merino-Plaza et al., (2018), plantean a que existen múltiples estudios sobre burnout y estrés ocupacional en profesionales sanitarios, pero muchos presentan limitaciones metodológicas. Algunos trabajos refieren porcentajes bajos, medios y altos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sin aportar las medias de las subescalas ni la prevalencia del síndrome (Caballero et al., 2001). Otros aportan el dato de la prevalencia de burnout, pero es difícil comparar los resultados obtenidos por distintos investigadores. Esta dificultad se debe a que utilizan criterios normativos diferentes (Domínguez et al., 2012), refiriendo los resultados en muchas ocasiones a puntos de corte estadounidenses (Albaladejo et al., 2004) o valores de sus propios terciles (Pera y Serra-Prat, 2017). Algunos clasifican como burnout a los profesionales con un nivel medio o alto de afectación de las tres subescalas (Jiménez et al., 2012; Prieto et al., 2002), o diagnostican el síndrome cuando se obtienen puntuaciones altas en tan solo dos de las subescalas (Fonseca et al., 2010), sobredimensionando la prevalencia del síndrome.

Por lo anterior Cardenal y Alonso (2005), destacan el hecho de que no existe un acuerdo unánime en cuanto al criterio normativo para considerar la presencia o no del SBO utilizando el cuestionario de MBI de Maslach y Jackson. En su investigación, utilizan los criterios que indica Seisdedos (1997) en la publicación de la prueba por TEA.

Gil-Monte y Marucco en el año 2008 en su estudio sobre prevalencia del síndrome de burnout en pediatras de hospitales generales, realizan una importante consideración sobre los puntos de corte establecidos por Maslach y Jackson: la mayoría de los estudios en los que se analiza la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo se han realizado con el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986).

Es por ello, que Maslach y Jackson (1986) utilizan un criterio de percentiles para cada dimensión, consistente en dividir a la muestra en tres grupos de igual tamaño, 33,3% de los individuos. Estos grupos catalogan a las personas que responden el cuestionario en individuos con niveles altos, medios y bajos para cada dimensión (agotamiento emocional, despersonalización o realización personal en el trabajo). Esta manera de proceder entraña sesgos que pueden ser relevantes. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que los criterios estadounidenses pueden ser inadecuados en otros países, debido a la existencia de diferencias significativas en los valores normativos de corte o por cuestiones socioculturales. Esto dificulta concluir sobre el número de individuos que han desarrollado el síndrome y los que no (Gil-Monte y Peiró, 2000). Gil-Monte (2005) ha realizado la validación factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey (MBI-HSS). Así mismo, estableció los valores medios en las tres subescalas del MBI obteniendo para la realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional valores más altos que Maslach y Jackson (1986), y para despersonalización valores más bajos (Gil-Monte y Peiró, 2000). En Argentina, Neira (2004) ha realizado la validación del MBI-HSS en profesionales de la salud. Los profesionales argentinos obtuvieron en las escalas *agotamiento emocional* y *despersonalización* del MBI-HSS, una media más baja que el grupo sanitario estudiado en Estados Unidos (Maslach y Jackson, 1986). En la escala *realización personal* en el

trabajo la media fue similar. Al calcular la puntuación media s en las escalas del MBI, se encontró que el agotamiento emocional y la despersonalización eran más altos en los médicos que en las enfermeras y otros profesionales sanitarios. De lo anterior, se puede generar la necesidad de obtener puntos de corte específicos para cada grupo laboral como lo realizado por Harizanova (2014) en Bélgica. Incluso así, ha de procederse también con cautela, dado que los puntos de corte utilizados hasta ahora para valorar el síndrome de burnout no han sido obtenidos con referente clínico y, probablemente, estén infravalorados (Gil-Monte y Peiró, 2000).

De lo anterior, se muestran algunos puntos de corte más utilizados en la literatura para medir el burnout:

Cuadro 3:
Puntos de corte del MBI según distintos autores

Pto. corte	Maslach y Jackson (1986) N: 11.067 EE.UU, personal Sanitario			Gil-Monte y Peiró (2000) N: 1.188 España, muestra multiocupacional			Neira (2004) N: 1.152 Argentina, personal sanitario.			Schaufeli y Dierendonck (1995) N: 142 Holanda, muestra multiocupacional diagnosticada de Burnout.			Seisdedos (1997) N: 1.138 España, muestra multiocupacional.		
	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.
Alto	≤32	≥27	≥13	≤36	≥25	≥9	≤36	≥22	≥7	≤26	≥34	≥12	≤33	≥25	≥10
Medio	38-32	26-17	12-7	39-36	24-16	8-4	36-40	12-21	3-6	28-26	33-26	11-6	28-26	15-24	4-9
Bajo	≥39	≤16	≤6	≥40	≤16	≤4	≥41	≤12	≤3	≥29	≤26	≤6	≥40	≤15	≤4

Nota: R.P: Realización Personal; A.E: Agotamiento Emocional; D.P: Despersonalización; SBO: Síndrome de Burnout.

3.3. Variables Sociodemográficas y Prevalencia del Síndrome de Burnout

Nivel de estudios: Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos y Contador, (2006a) encontraron que el *nivel de estudios* resultó ser una variable significativa, es decir, los funcionarios de prisiones que solo tenían estudios de bachiller superior se encontraban en el grupo de SBO alto, mientras que los participantes que tenían estudios universitarios se encontraban en el grupo de SBO bajo. Por otro lado,

los participantes con estudios universitarios presentaron menos despersonalización que aquellos que no poseían títulos universitarios (García y Herrero, 2008; Harizanova y Tornovska, 2013; Rodríguez-Amaya, 2014).

Sexo: El estudio de García y Herrero (2008) muestra una relación estadísticamente significativa entre *sexo* y la escala de *despersonalización* y SBO, siendo los hombres los que puntúan más altos que las mujeres (Morgan et al., 2002; Rodríguez-Amaya, 2014). Sin embargo, Cardenal y Alonso (2005) en su estudio encontraron diferencias en la dimensión de despersonalización en sentido contrario, las mujeres presentan puntuaciones más altas, pero los hombres presentan más SBO. Hu et al., (2015), señalan que los hombres son los que presentan niveles más altos de agotamiento emocional en comparación a las mujeres. Sin embargo, las mujeres tiene menos probabilidad de responder de forma impersonal a los reclusos que los hombres (Morgan et al., 2002).

Edad: Rodríguez-Amaya (2014) indica que las personas con edad comprendida entre 30 y 39 años son las que presentan mayores puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización. Hernández et al., (2006b), señalan en su estudio que los participantes de menor edad revelaron tener más actitudes de despersonalización (Harizanova y Tornovska, 2013; Lindquist y Whitehead, 1986; Morgan et al., 2002)

Hijos: Algunos estudios ha concluido que tener hijos influye en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, es decir, el tener al menos un hijo, repercute en la intensidad de las dimensiones del SBO mencionadas (García y Herrero, 2008; Hernández-Viejo y Castro, 2013).

Tiempo en la profesión: los funcionarios que tiene más años de experiencia presentan altas puntuaciones en SBO (Hernández-Viejo y Castro, 2013). Concretamente, Morgan et al., (2002) encontraron que los participantes con mayor

antigüedad presentan puntuaciones más altas en la dimensión de realización personal (Hernández y Ramos, 2002) y agotamiento emocional (Oliveira, Scheneider, Sampaio, Moroco y Bonini, 2016). A diferencia de los más jóvenes, que presentaron mayor nivel de despersonalización y agotamiento emocional (Carlson, Anson y Thomas, 2003).

Estado civil: los funcionarios casados son lo que no se encuentran en riesgo de padecer el SBO (Guillen y Santamaría, 1999; Hernández-Viejo y Castro, 2013; Rodríguez-Amaya, 2014). Lo anterior, se debe al mayor apoyo socioemocional recibido, pues utilizan la despersonalización como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional. Asumiendo, que el contexto carcelario es complejo por tener que custodiar y de alguna forma, reinsertar a los reclusos que están en la cárcel, queda de manifiesto que existen variables sociodemográficas que afectan o tiene relación con el SBO, por lo que la investigación en la temática es de suma importancia. Especialmente buscando obtener datos estadísticos sobre la prevalencia del SBO según puntos de cortes y la descripción de estas según variables sociodemográficas.

CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

4.1. Conceptualización del Afrontamiento

La definición del afrontamiento ha sido abordada por un gran diversidad tanto de teorías, como de autores, y en un gran número de contextos y colectivos de personas (Antoniou y Drosos, 2017; Durán y Ruiz, 2017; Krzemien, Urquijo y Monchietti, 2004; Lazarus y Folkman, 1986, 1991; Martínez Arroyo, 2017; Montoya y Moreno, 2012; Nava-Quiroz, Vega-Valero y Soria, 2010; Romero, Gómez, Folkman y Moskowitz, 2004; Sanjuán y Ávila, 2016). A continuación se mencionarán algunas de las definiciones más relevantes para la presente investigación.

Gil-Monte y Peiró (1997), plantean que “las estrategias de afrontamiento son esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes”. Brannon y Feist (2001) señalan tres aspectos a considerar en la conceptualización del afrontamiento, primero, se trata de un proceso que cambia dependiendo de sí el sujeto ha experimentado resultados exitosos o no, cuando se enfrentó a una situación estresante; segundo, no solo es una respuesta automática o fisiológica, sino también aprendida por la experiencia; y tercero, requiere de un esfuerzo para manejar la situación y restablecer la homeostasis o adaptarse a situaciones de estrés (Samper, Tur, Mestre y Cortés, 2008). Gil-Monte y Peiró (2004) señalan que las estrategias de afrontamiento se deben entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, un tipo particular de mecanismos de afrontamiento y autoprotección generado por la relación con las otras personas (en particular las que reciben el servicio del individuo) y con la organización donde labora (Guerrero, 2003)

Por otro lado, Fernández Abascal (1997), se refiere a los estilos de afrontamiento como predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. En este sentido los estilos de afrontamiento se pueden considerar como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante diferentes situaciones (Bouchard, 2003; David y Suls, 1999; Felipe-Castaño y Leon del Barco, 2010; Pelechano, 2000; Sandín, Charot, Santed y Jiménez, 1995).

Por último, de las investigaciones realizadas por Lazarus y Folkman (1986) desde el marco teórico de los estilos de afrontamiento, estos autores concluyen que:

1. En cualquier situación estresante, las personas tienden a usar estrategias de tipo analítico.

2. Algunas estrategias de afrontamiento son más estables que otras, y la utilidad de cualquier patrón de afrontamiento variará según el tipo de situación estresante, el tipo de personalidad, y los resultados obtenidos finalmente.

3. Cuando las circunstancias amenazantes se perciben como resistentes al cambio, se emplean estrategias de afrontamiento centradas en las emociones; y cuando se percibe que la situación puede ser controlada predomina una respuesta centrada en la solución.

4. La respuesta de afrontamiento es capaz de mediar el resultado emocional, cambiando el estado emocional desde el inicio al final de la situación estresante. Así, determinadas estrategias de afrontamiento llevan asociadas respuestas emocionales positivas y otras, emociones de tipo negativo (Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004; Lazarus y Folkman, 1986; Parris, 2007; Sandín y Charot, 2003).

4.2. Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Burnout

La percepción que el sujeto tenga de los estresores ambientales y de sus capacidades, junto a las estrategias de afrontamiento que emplee para afrontar el estrés, determinaran el grado de sentirse quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997), es decir, el SBO presenta una relación con el afrontamiento al estrés (Hernández, Olmedo e Ibáñez (2003). Continuando con lo anterior, Gil-Monte y Peiró (2004) señalan que cuando fallan las estrategias de afrontamiento es justamente cuando aparece el SBO, lo cual supone una sensación de fracaso profesional y en las relaciones interpersonales con los usuarios para los que se trabaja. Así, la respuesta desarrollada son sentimientos de agotamiento emocional, ante los que el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Entonces, el SBO es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias de estrés; de forma que si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo y para la organización. A la hora de explicar la relación existente entre el SBO y las estrategias de afrontamiento destaca el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), el cual parte de la idea de que el SBO es un episodio particular dentro del estrés ocupacional, el cual ocurre cuando las estrategias de afrontamiento no son efectivas. La despersonalización, de hecho, es vista como una estrategia de afrontamiento que trata de hacer frente al agotamiento emocional del sujeto, el cual se relaciona con la sensación continua de desgaste. La tercera dimensión, la baja realización profesional en el trabajo, surge de una evaluación cognitiva que el sujeto hace en relación con su propia experiencia de estrés (Gastaldi et al., 2014; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). Cuando los recursos son insuficientes para hacer frente a las demandas nuevamente se produce el problema (Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004).

Por otro lado, algunos autores (Bracco y Reyna, 2011; Gil-Monte y Peiró, 2004; Greenglass et al., 1990; Guerrero y Vicente, 2002) logran concluir que el uso de estrategias de afrontamiento inadecuadas a una determinada situación, provocan que aumente la posibilidad de padecer SBO. Sumado a ello, las estrategias de afrontamiento pueden servir como factores de protección para prevenir o reducir el impacto del SBO (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Blanch, Aluja y Biscarri (2002) en su investigación sobre SBO y estrategias de afrontamiento, realizan un resumen clarificador sobre ambas variables, señalando que aunque en principio parece evidente que las estrategias orientadas al problema son mucho más efectivas que las orientadas a la emoción y evitación para hacer frente a situaciones de estrés (Hart et al., 1995), existe evidencia que apunta a que la efectividad de las estrategias dirigidas al problema estaría en función del control efectivo sobre los potenciales estresores del entorno y de las emociones individuales (Brown, Nicassio y Woolston, 1989; Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez y Bravo, 2006; Carrobbles, Remor y Rodríguez-Alzamora, 2003; Contreras, Juárez y Murrain, 2008; Hernández-Martin et al., 2006a; Ito y Brotheridge, 2001; Peiró y Salvador, 1993; Peñacoba et al., 2000; Pines y Kafry, 1981). Sin embargo, al margen de la estrategia de afrontamiento utilizada (efectiva o no efectiva), los funcionarios pueden, de igual forma, padecer el SBO (Gould, Watson, Precio y Valliant, 2013). Pues el SBO, al ser consecuencia del estrés laboral, se ha relacionado con las estrategias de afrontamiento. Estas estrategias son utilizadas por los individuos para manejar las demandas ambientales excesivas (Lazarus y Folkman, 1986), y dependen de la evaluación que se haga de la situación, de la disponibilidad de recursos y de las experiencias previas (Pearlin y Schooler, 1978; Richardson y Poole, 2001 en Contreras, Juárez y Murrain, 2008).

A modo de resumen las estrategias de afrontamiento por sí mismo no aumentan o disminuyen per se la aparición del SBO, pues este, es un tipo de estrés, cuando se sufre estrés se activan estrategias de afrontamiento. Si estas tienen éxito, es decir, si son eficaces el SBO disminuye, si las estrategias de afrontamiento no son eficaces el SBO aumenta. Continuando con la idea, las estrategias centradas en aspectos emocionales, indirectas y de escape o evitación suelen ser menos eficaces, mientras que las centradas en el problema, siempre y cuando se entrega el control suelen ser más eficaces. Aunque en general las estrategias orientadas al problema son más eficaces, sin embargo cuando no se puede modificar el entorno, cuando no se tiene capacidad de control las estrategias de evitación y emocionales son las que pueden reducir el malestar (Anderson, 2001; Arraras et al., 2002; Carrobes, Remor y Rodríguez-Alzamora, 2003; Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez y Bravo, 2006; Dorz, Novara, Sica y Sanavio, 2003; Leiter, 1991; Verhoeven, Kraaij, Joeke, y Maes, 2003).

CAPÍTULO V: RIESGOS PSICOSOCIALES

5.1. Definición de Factores de Riesgos Psicosociales

Antes de comenzar con definir que son los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, se debe realizar una breve revisión a los cuatro principales modelos teóricos sobre dicha temática, los cuales se han ido ampliando durante los últimos treinta años. El primer modelo es el de demanda-control Karasek y Theorell (1990), el postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: uno; las demandas laborales y, dos; instancia el control que se tiene sobre las mismas. Continuando con el mismo modelo, por un lado, las demandas refieren pedidos psicológicos laborales entre los que se pueden definir (exceso de carga laboral, límites de tiempo, horarios extendido, carga y ritmo de trabajo en las tareas el conflicto que ocasionan las mismas). Por otro lado, el control refiere sobre la función y la toma de decisiones, donde el trabajador decide y tiene la potestad eligiendo la mejor estrategia para desempeñar su labor, generando aprendizajes, habilidades y creatividad para el cumplimiento de sus funciones, de manera adecuada se debe incluir al sujeto en la propuesta de resoluciones, pues genera la participación activa del mismo convirtiéndolo en líder positivo donde puede crear un ambiente saludable en pro del bienestar laboral (Henaó, Martínez, Merchán y Ramirez, 2018). En segundo modelo de Karasek (1979) propone el denominado modelo Demanda-Control-Apoyo Social, el cual refiere a la relación de enlace que se evidencia desde los propios compañeros, y sus superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el equipo de trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Desde

este modelo se busca prevenir el estrés laboral perfeccionando las exigencias laborales, acrecentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e ampliando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros. Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas de confianza a las que se les pueda comunicar pensamientos individuales y en búsqueda de calidez humana dejando un resultado positivo que se refleja en los efectos de su salud y hace de la misma un elemento amortiguador del estrés. El tercer modelo, descrito por Siegrist (1996), menciona el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa como la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias) (Michael, 1996). En el momento en el que dentro de la actividad laboral falla la retroalimentación para abordar lo positivo ante una situación que implique compromiso por parte del trabajador se puede inducir a una desmotivación que aumenta ante sentimientos negativos y conlleva a la ansiedad y el estrés. Al permitir un modelo de autorregulación del trabajador al frente de las decisiones de auto-eficiencia y las decisiones tomadas por el empleador, por lo tanto, éstas proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito (Siegreist, 2000). Y el cuarto modelo de demandas y recursos laborales (DRL) (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001), según este modelo, el estrés o malestar aparecería cuando los recursos son escasos o cuando las demandas son excesivas. Además de este efecto directo o aditivo, se ha puesto de manifiesto que puede existir un efecto

interactivo o indirecto mediante el cual los recursos laborales influyen en la relación existente entre las demandas laborales y el estrés (Bakker, Demerouti y Euwema, 2005).

Lo anterior, ha llevado al estudio de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, los cuales se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” publicado por la Organización Internacional del Trabajo (comité mixto OIT-OMS, 1984). Dicha definición es comúnmente utilizada en habla hispana, pues está asociada a la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, termino de ámbito más organizacional (empresas).

Benavides et al., (2002) en su estudio manifiesta que los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés, los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo.

Por lo anterior, los factores de riesgos psicosociales comprenden la cultura de la organización y su clima, las funciones y características de las tareas y las relaciones interpersonales en el trabajo. Algunos autores incluyen también, en este concepto, el entorno extra laboral y la personalidad del individuo (Acevedo et al., 2012; Blanch et al., 2010).

Según Gil-Monte (2009) los factores de riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el

entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras (García, Cortés y Sánchez, 2008; Moreno-Jímenez, 2011), y estos pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo (Ceballos, Valenzuela y Paravic, 2014; Coloma, 2012; Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006). El Ministerio de Salud de Chile en el año 2013 (MINSAL) indica que los efectos o consecuencias que podrían causar los riesgos psicosociales, interactúan entre sí y pueden llegar a potenciarse.

Es imprescindible mencionar que la respuesta generada en el organismo de la persona y las manifestaciones en su salud física y mental depende de la propia percepción del trabajador sobre la existencia o no del factor de riesgo en su lugar de trabajo lo que podría generar el síndrome de burnout (Beltrán, Pando, Salazar, Torres y Aldrete, 2012; Moreno-Jímenez y Rodríguez, 2010). Los hallazgos del estudio de López, García y Pando (2014) evidenciaron que el SBO está asociado a la presencia de factores de riesgo psicosociales percibidos como negativos y que presentan una naturaleza psicosocial.

Retomando la propuesta nórdica del método COPSOQ (Kristensen, Hannerz, Høgh y Borg, 2005) los investigadores españoles desarrollaron el Método ISTAS21 (Moncada et al., 2005; 2008) para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Entre éstos incluyen las exigencias psicológicas, el control, el apoyo social y la calidad del liderazgo, la inseguridad y la doble presencia (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010 citado en Ferrari et al., 2016). Continuando con lo anterior, entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación

del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para la medición y medición de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ (ISTAS-21), que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención (Candia, Pérez y González, 2016). Además lo consideran como una herramienta específica de evaluación e investigación de los factores de riesgos psicosociales en ámbitos laborales (Ferrari et al., 2016). Por último, la investigación en factores de riesgos psicosociales de aborda en gran parte de en Europa (OIT) y Sudamérica, sin embargo, los aportes norteamericanos apuntan a teorías más que investigación en el área.

5.2. Estudios sobre Factores de Riesgos Psicosociales

Los estudios sobre factores de riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones son escasos, se destacan algunos de ellos como el de Tapia, Salas-Menotti y Solorzano en el 2007 en Colombia-Bogotá, en el cual describen estadísticamente las problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios, encontrando que 378 funcionarios (4.2%) presentan con riesgos psicosociales, siendo el más importante la muerte o exposición a ello. Otra investigación llevada a cabo en Bucaramanga, Colombia, corresponde a un trabajo de fin de grado en el año 2011, de Gómez y Rodríguez, en funcionarios

penitenciarios y carcelarios en una muestra de 119 participantes, tienen como riesgo psicosocial la labor y condiciones de la realización de la tarea, organización del trabajo y malas relaciones interpersonales. En España, en el año 2006 Ghaddar trabajó con 405 funcionarios de prisiones, sus resultados apuntan a elevado riesgo psicosocial, experiencias psicológicas e influencia y control. En Italia, Ferrari et al., (2016) en una muestra de 1.346 policías penitenciarios encontraron como elementos de riesgo psicosocial el aislamiento psicológico y físico, imagen social negativa, sufrimiento psicosomático y obesidad.

Gran parte de las investigaciones que emplean el cuestionario ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, el detalle del cuestionario se expone en otro apartado) para medir los factores de riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones en sus distintas versiones, se centran en el análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario y algunos datos descriptivos (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005), lo que limita, en laguna forma, el poder contrastar resultados con la muestra abordada en la presente investigación. Sin embargo, existen investigaciones que utilizan el cuestionario ISTAS (versión completa o el ISTAS-21, versión reducida) en poblaciones sudamericanas (ver cuadro 4), pero en distintos colectivo de personas, cuyos principales resultados se explicarán a continuación.

En Chile, Palomo-Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez y Jiménez (2015) en su estudio: factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile, en una muestra de 106 trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región del Maule, encontrando que el nivel de riesgo psicosocial percibido por las trabajadoras encuestadas fue alto en dos de las cinco dimensiones del cuestionario (doble presencia, trabajo activo y posibilidades de

desarrollo), mientras que en las otras tres alcanzó un nivel medio. No obstante, el nivel de riesgo percibido por las trabajadoras en cada una de las subdimensiones estudiadas fue variable. Otro estudio realizado en Chile (Güilgüiruca, Retamal, Góngora y Moya, 2015) sobre factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile, encontraron que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido. También destacan las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones.

Por otro lado, una investigación realizada en Venezuela por Rodríguez (2009) en una población de trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico encontró que en la dimensión *exigencias psicológicas* el 70% de los encuestados se ubicaron en un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud. En la dimensión *trabajo activo y posibilidad de desarrollo*, el 80% de los participantes se ubica en un nivel de intermedio de exposición psicosocial. En la dimensión inseguridad, los evaluados se encuentran con un 70%, lo que implica, una situación desfavorable para la salud. En la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, el 50% de los encuestados se ubica en el nivel intermedio. En el apartado doble presencia, 50% de los encuestados se encuentra en el nivel alto, 20% en un nivel medio y un 30% en nivel bajo, es decir, la *doble presencia* resulta una situación que atenta contra la salud de los encuestados.

Otro estudio, es el de Moncada et al., (2008), en su estudio sobre la exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05) en una muestra de 7.612 trabajadores, encontraron que en la dimensión de previsibilidad fue la que

mostró mayor diferencia. Sumado a lo anterior, Ceballos-Vasquez et al., (2014) en su estudio sobre factores psicosociales y carga mental de trabajo en hospitales Chilenos, señalan que la mayoría de los trabajadores considera que su puesto exige tomar muchas decisiones complejas, mantener un elevado ritmo de trabajo y atención constante, también que su trabajo supone desgaste emocional. Además encontraron que existen factores psicosociales críticos, en concreto en exigencias psicológicas, doble presencia y apoyo social. Por último, Peiró en el año 2004, plantea la inquietud sobre la presencia cada vez mayor de los trabajos de servicios en la sociedad requiere nuevas estrategias en el análisis y la prevención de riesgos psicosociales. De lo anterior, se realizará un breve resumen de las investigaciones más relevantes que utilizan el cuestionario ISTAS, pues como se mencionó antes, existen muchas investigaciones sobre los riesgos psicosociales en distintos colectivos de personas, tanto en Sudamérica, centro américa y Europa, que sería muy extenso mencionar a todas ellas.

Cuadro 4:
Investigaciones que utilizan el cuestionario ISTAS-21 en poblaciones sudamericanas

Autor	País	Muestra	Resultados
Jurado (2018).	Perú	31 trabajadores asistenciales	58% en riesgos psicosocial
Del Río y Olivares (2010).	Chile	102 funcionarios de salud	42% en riesgos psicosocial
Ortega y Reyes (2018).	Perú	120 enfermeros	55,8% en niveles medios de riesgos psicosociales
Peucar (2018).	Perú	314 trabajadores de minería	Condiciones laborales como riesgos psicosociales
Ramos (2018).	Chile	24 operarios	70,8% en riesgo psicosocial en doble presencia
Puyol-cols y Arriagada (2017).	Argentina	175 docentes	Elevada prevalencia en doble presencia y exigencias psicológicas
Díaz, Díaz y Roncagliola (2018).	Chile	93 trabajadoras de hogar	Alto riesgo psicosocial en doble presencia y apoyo social
Ordóñez (2018).	Ecuador	637 trabajadores	60% en riesgos psicosociales
Míchuy (2017).	Perú	50 docentes	Prevalencia alta de riesgos psicosociales
Segura (2018)	Ecuador	67 reclusos de medicina	Altas puntuaciones en exigencias psicológicas, apoyo social, trabajo activo y desarrollo de habilidades y cooperación personal.

Gonzalez y Colombia	22 trabajadores	presentan 2 dominios con riesgo alto “Demandas emocionales” y control y autonomía sobre el trabajo” ambas con una población expuesta del 73%
---------------------	-----------------	--

Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen, gran parte de las investigaciones señaladas en el cuadro anterior, indican la presencia de riesgos psicosociales sobre el 50%, con la dimensión de doble presencia como una de las más altas. A su vez, la asociación negativa entre factores de riesgos psicosociales y el SBO, pues los riesgos psicosociales son percibidos por los trabajadores en diferentes ámbitos y en su gran mayoría, como negativos y generador del SBO y se asocian con situaciones organizacionales desfavorables, como los accidentes laborales, baja productividad, clima laboral y emocional negativo y problemas de salud (físicos y psíquicos) y aumento de estrés percibido en los funcionarios de prisiones.

Por otro lado, la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales negativos, puede originar manifestaciones físicas y mentales en los funcionarios de prisiones, por lo que cualquier patología derivada de la exposición crónica a estos riesgos, como sucede con el SBO y sus consecuencias, pueden ser secuela de los mismos, pues actúan de forma negativa (asociación directa entre factores de riesgos psicosociales y SBO (Aranda et al., 2012).

CAPÍTULO VI: SATISFACCIÓN LABORAL

6.1. Definición de Satisfacción Laboral

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse, se intenta comprender donde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las variables del trabajador o en la satisfacción profesional (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Barraza y Ortega, 2009; Cook, Hepwoorth, Wall y Warr, 1981; Davis y Newstrom, 2003; Herrador, Zagalaz, Martínez y Rodríguez, 2006; Peiró, 1984). No obstante, muchas de esas facetas, comprensión e investigaciones únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta, pues el contenido al que hacen referencia es muy similar (Abrajam et al., 2009).

Por otro lado, la satisfacción laboral se puede abordar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional. La primera considera la satisfacción laboral como una actitud con relación al trabajo en general. La segunda considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los participantes en relación con cada uno de ellos (Bravo et al., 2002).

Sin embargo, no existe una definición unánime del concepto de satisfacción laboral, autores como Chiang y Ojeda (2013), señalan que el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas (Chiang, Martín y Núñez, 2010), es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. Para el objetivo de esta investigación, adoptaremos la definición de Bravo, Peiró y Rodríguez (2002), que definen satisfacción laboral como una actitud o

conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

6.2. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout

Los estudios que han analizado la relación entre el SBO y la satisfacción laboral (Alimoglu y Donmez, 2005; Burisch, 2002; Figueiredo-Ferez et al., 2012; Kalliath y Morris, 2002; Leiter y Maslach, 1988; Rodríguez, 2016), han concordado que la relación entre ambas variables es negativa, es decir, conforme aumentan los niveles de SBO en las personas disminuyen los de satisfacción laboral (Alimoglu y Donmez, 2005; Castiglione, Rampullo y Giovinco, 2017). Algunos estudios concluyen que la relación más intensa se establece entre agotamiento emocional y satisfacción laboral, mientras que otros obtienen que la relación más intensa se da entre realización personal en el trabajo y satisfacción laboral (Jiménes, Jara y Miranda, 2012; Menghi y Oros, 2014; Roth y Pinto, 2010)

Aunque algunos estudios concluyen que la baja satisfacción laboral es un predictor del SBO (Piko, 2006; Renzi, Tabolli, Ianni, Di Pietro y Puddu, 2005). Sin embargo, esta conclusión con relativa frecuencia se sustenta en estudios transversales que no permiten establecer relaciones en términos de causalidad, o direccionalidad de los efectos. Los estudios longitudinales revisados han concluido que el SBO es antecedente de satisfacción laboral como afirman Lee, Lim, Yang y Lee (2011), pero no viceversa (Wolpin, Burke y Greenglass, 1991). Sumado a lo anterior, Güilgüiruca y Herrera-Bascur (2015), indican que la satisfacción laboral tiene una presencia alta en los

policías de prisiones (88%), es decir, presentan recursos personales para afrontar las demandas o los estresores del trabajo, a pesar de la hostilidad del entorno.

Griffin et al., (2010) en su estudio sobre participación laboral, estrés laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional y agotamiento del personal correccional en una muestra de 200 policías de prisiones, encontraron que la satisfacción laboral tenía una relación inversa con el agotamiento emocional, la despersonalización y una sensación de logro reducido en el trabajo

Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011) en su estudio sobre bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile, encontraron que respecto a la existencia de diferencias significativas en cuanto al sexo y edad de los funcionarios respecto a las variables de estudio, se encontró que las mujeres juzgan su trabajo más favorablemente y se sienten mejor psicológicamente. Por el contrario, tanto hombres como mujeres tienen la misma percepción de apoyo por parte de su institución. Respecto a la variable edad, parece que se relaciona con un menor nivel de satisfacción laboral. Estos datos se relacionan con lo señalado por De Diego et al., (2001), quienes señalan que la relación lineal entre satisfacción laboral y edad se quiebra cuando se llega a los 50 años, puesto con más edad se tendería a registrar niveles de satisfacción más bajos. En el caso de estos funcionarios, tal vez la insatisfacción pueda ser entendida por el cansancio de tantos años dentro del servicio, sumado a las inadecuadas condiciones en la que han debido desempeñar su trabajo, lo cual explica en cierta forma el menor bienestar psicológico manifestado y la menor percepción de apoyo por parte de la institución (Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa, 2011).

Claramente la satisfacción laboral puede tener repercusiones a nivel global en la actividad del funcionario de prisión, principalmente en la aparición de estrés y SBO, pues existe una correlación directa entre estas variables, además se considera un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, pues la baja satisfacción influye negativamente en el dominio cognitivo al provocar una percepción desfavorable del trabajo que se realiza, generando una disminución en su rendimiento laboral, actitud hacia su trabajo y reclusos que custodia, otro elemento importante en la visión de satisfacción laboral de los funcionarios de prisiones, es la visión personal o variables personales con las que cuenta el funcionario, pues en palabras de Castiglione, Rampullo y Giovinvo (2017), esta puede afectar de forma positiva como negativa en el estado emocional y del comportamiento de los funcionarios de prisiones, entre más distantes o tome más distancia con las personas (reclusos o compañeros de trabajo), aumentan los efectos negativos, emociones negativas y burnout, a la vez que disminuye la satisfacción laboral y satisfacción con la vida.

6.3. Alcances Teóricos del Modelo Integrador

Con la finalidad de poner a prueba del modelo integrador de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1998), en contextos carcelarios se procedió a realizar análisis de ecuaciones estructurales con las variables de Estrés, Burnout, Satisfacción laboral, Técnicas de Afrontamiento al Estrés y Factores de Riesgos Psicosociales, sin embargo, el modelo no se ajustó a lo esperado, por lo que se procede a realizar análisis de tipo exploratorios a través de regresiones lineales considerando como variable independiente las dimensiones del MBI-HH (Realización Personal, Agotamiento Emocional y Despersonalización).

CAPÍTULO VII: MÉTODO

7.1. Objetivo general

La presente investigación tiene como objetivo general describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout), Estrés, Técnicas de Afrontamiento al Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en funcionarios de prisiones de Arica-Chile.

7.2. Objetivos específicos

- Objetivo 1: Describir los niveles de SBO (en grados bajo, medio y alto) y su prevalencia según los criterios de establecidos por Maslach y Jackson, Gil-Monte y Peiró, Neira, Seisdedos, Schaufeli y Dierendonk en funcionarios de prisiones.
- Objetivo 2: Comprobar si hay diferencias en satisfacción laboral, técnicas de afrontamiento al estrés, riesgos psicosociales y estrés percibido entre los funcionarios de prisiones que tienen SBO y los que no.
- Objetivo 3: comprobar si hay diferencias en variables sociodemográficas (estado civil, sexo, nivel educacional e hijos), conductas de riesgo (consumo de alcohol y consumo de tabaco) y variables laborales (años de servicio, horario y turnos de trabajo, jornada de trabajo, baja médica y sueldo) entre los funcionarios de prisiones.

7.3. Hipótesis comparativas

H1: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por sexo, los varones puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H2: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por estado civil, los funcionarios solteros puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H3: Habrá diferencias las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por nivel educacional, los funcionarios con secundaria completa puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H4: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por hijos, los funcionarios con a lo menos un hijo puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, menos en satisfacción laboral y realización personal.

H5: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por consumo de alcohol y tabaco, los que consumen más alcohol y tabaco puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H6: Habrá diferencias significativas en SBO, estrés y satisfacción laboral general por tipo de salario, siendo los de menor salario los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H7: Habrá diferencias significativas en SBO, estrés y satisfacción laboral general por bajas médicas, los que presentan más bajas médicas puntuara alto SBO y estrés y menos satisfacción laboral.

H8: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral general por horario, turnos y jornada de trabajo, siendo los funcionarios con horario

noche/rotativos y jornadas a tiempo parcial puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H9: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral general por años de trabajo, los de menos años de trabajo los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

7.4 Hipótesis de correlación entre MBI e instrumentos

H10: La satisfacción laboral correlacionará de forma positiva y estadísticamente significativa con realización personal, y de forma inversa con agotamiento emocional y despersonalización.

H11.1.: La dimensión de realización personal correlacionaran de forma positiva y estadísticamente significativa con el afrontamiento de estrés (búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalización en la solución del problema, re-evaluación positiva) y de forma negativa con evitación, auto focalización negativa.

H11.2.: El agotamiento emocional y despersonalización correlacionaran de forma negativa con: búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalización en la solución del problema, re-evaluación positiva, y de forma positiva con evitación, y auto-focalización negativa.

H12.: Estrés (estrés percibido) correlacionará de forma negativa y estadísticamente significativo con realización personal, y de forma positiva con agotamiento emocional y despersonalización.

H13.1.: Los riesgos psicosociales en el trabajo (exigencias psicológicas, compensaciones, y doble presencia), correlacionará de forma negativa y

estadísticamente significativo con realización personal y de forma positiva con agotamiento emocional y despersonalización.

H13.2.: Los riesgos psicosociales en el trabajo (trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo), correlacionaran de forma positiva y estadísticamente significativo con realización personal y de forma negativa con agotamiento emocional y despersonalización.

H15.: Las variables de los riesgos psicosociales, satisfacción laboral, afrontamiento al estrés y estrés predicen el SBO.

7.5. Variables incluidas en la investigación

Variables socio demográficas

- Estado civil: Consignado como casado o soltero.
- Sexo: Consignado como hombre o mujer.
- Nivel educacional: Consignado como educación media completa (secundaria) y educación superior.
- Hijos: Se consigna como tener hijos o no tenerlos.

Conductas de riesgo

- Consumo de alcohol: Se consigna como si o no.
- Consumo de Tabaco: Se consigna como si o no.

Variables laborales

- Años de servicio: Se consigna como menos de cinco años de servicio, entre 5 a 10 años de servicio y más de 10 años de servicio.
- Horario y turnos de trabajo: Se consigna como horario diurno y horario noche/rotativo.

- Jornada de trabajo: Se consigna como a tiempo parcial y a tiempo completo
- Baja médica: Se consigna como si o no (a partir de 15 días de reposo como mínimo se considera baja médica)
- Sueldo: Se han agrupado en 3 categorías; entre €250 a €625, entre €626 y €1.000, entre €1.001 y €1.250 a más.

Las definiciones de las variables tanto sociodemográficas como laborales, se consideran de corte más descriptivo, aunque se utilicen para otros análisis, a continuación, se realizará una breve fundamentación de las variables de los cuestionarios, pues su profundización se realiza en otro apartado de este capítulo. Además de las variables sociodemográficas y laborales, se incluyeron los cinco cuestionarios que a continuación se detallan, para evaluar: burnout, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento del estrés, estrés laboral y riesgos psicosociales. La descripción de los cuestionarios se presenta en el apartado de instrumentos.

Cuadro 6:
Breve descripción de los Instrumentos, dimensiones y dimensionalidad

Instrumentos	Dimensiones	Uso
Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Despersonalización • Realización Personal 	Se utilizarán las tres dimensiones
Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la supervisión • Satisfacción con el ambiente físico • Satisfacción con las prestaciones recibidas • Satisfacción intrínseca del trabajo • Satisfacción con la participación 	Se trabajará como cuestionario unidimensional
Cuestionario de afrontamiento de Estrés (CAE)	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de apoyo social • Expresión emocional abierta • Religión • Focalización en la solución del problema • Evitación • Auto focalización negativa • Re evaluación positiva 	Se trabajará como cuestionario multidimensional
Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Déficit cognitivo • Nerviosismo • Síntomas Físicos 	Se trabajará como cuestionario unidimensional
Cuestionario de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas 	Se trabajará

de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo activo y desarrollo de habilidades • Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo • Compensaciones • Doble presencia 	como cuestionario multidimensional
--	---	------------------------------------

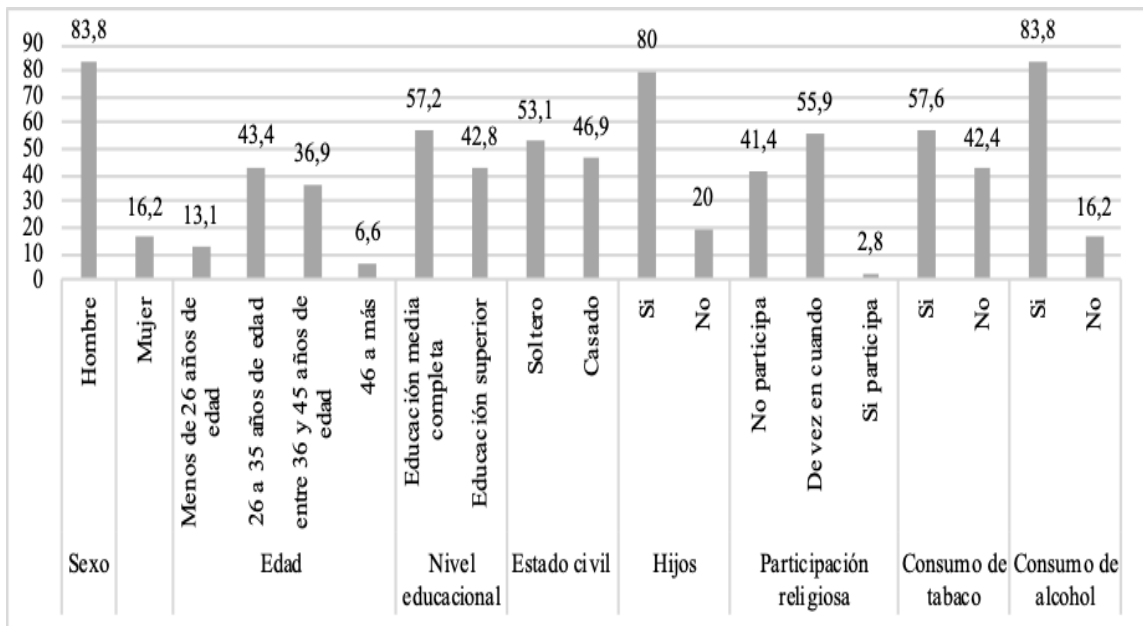
7.6 Muestra: La población está constituida por todos los funcionarios de prisiones (gendarmes) en la Región de Arica y Parinacota (N = 334) pertenecientes a: Patronato Local de Reos Arica, Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios Arica, Centro de Estudio y Trabajo Arica, Centro de Reinserción Social Arica, Dirección Regional de Arica y Parinacota y Centro de Internación Penitenciario - Centro de Reinserción Cerrado Arica. De ellos, 44 no participaron en el estudio, al encontrarse en situación de baja médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso o similares. El número final de participantes, por tanto, fue de 290 participantes, a continuación se detalla las características de la muestra.

Tabla 1:
Frecuencias de las variables sociodemográficas y generales

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sexo	Hombre	243	83,8	83,8	83,8
	Mujer	47	16,2	16,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Edad	Menos de 26 años de edad	38	13,1	13,1	13,1
	Entre 26 a 35 años de edad	126	43,4	43,4	56,6
	Entre 36 y 45 años de edad	107	36,9	36,9	93,4
	46 años de edad a más	19	6,6	6,6	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Nivel educacional	Educación media (secundaria) completa	166	57,2	57,2	57,2
	Educación superior	124	42,8	42,8	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Estado civil	Soltero	154	53,1	53,1	53,1
	Casado	136	46,9	46,9	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Hijos	Si	232	80,0	80,0	80,0
	No	58	20,0	20,0	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Participación	No participa	120	41,4	41,4	41,4

religiosa	De vez en cuando	162	55,9	55,9	97,2
	Si participa	8	2,8	2,8	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Consumo de tabaco	Si	167	57,6	57,6	57,6
	No	123	42,4	42,4	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Consumo de alcohol	Si	243	83,8	83,8	83,8
	No	47	16,2	16,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
En el último año ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamento al mismo tiempo?	No	187	64,5	64,7	64,7
	Si	102	35,2	35,3	100,0
	Total	289	99,7	100,0	
En el último año ¿ha tenido dos más jefes o supervisores al mismo tiempo?	No	137	47,2	47,2	47,2
	Si	153	52,8	52,8	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
¿En el trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?	Si	108	37,2	37,4	37,4
	No, sobre ello	85	29,3	29,4	66,8
	No, debajo de ello	38	13,1	13,1	79,9
	No lo se	58	20,0	20,1	100,0
	Total	289	99,7	100,0	
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?	Más de 6 meses a 5 años	34	11,7	11,7	11,7
	De 5 años a 10 años	49	16,9	16,9	28,6
	Más de 10 años	207	71,4	71,4	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Jornada de trabajo	A tiempo parcial	42	14,5	14,5	14,5
	A tiempo completo	248	85,5	85,5	85,5
	Total	290	100,0	100,0	
Horario de trabajo	Diurno	175	60,3	60,3	60,3
	Noche rotativo	115	39,7	39,7	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Tipo de contrato laboral	Indefinido o planta	281	96,9	96,9	96,9
	Temporal o contrata	9	3,1	3,1	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Sueldo liquido mensual	250 y 625 euros	67	23,1	23,1	23,1
	626 y 1000 euros	148	51,0	51,0	74,1
	1000 y 1250 euros	75	25,9	25,9	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
Baja médica	Sin bajas médicas	159	54,8	54,8	54,8
	Baja médica	131	45,2	45,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	
En los últimos 12 meses ¿cuántas bajas médicas han tenido aprox?	Ninguna	159	54,8	54,8	54,8
	Más De Una	131	45,2	45,2	100,0
	Total	290	100,0	100,0	

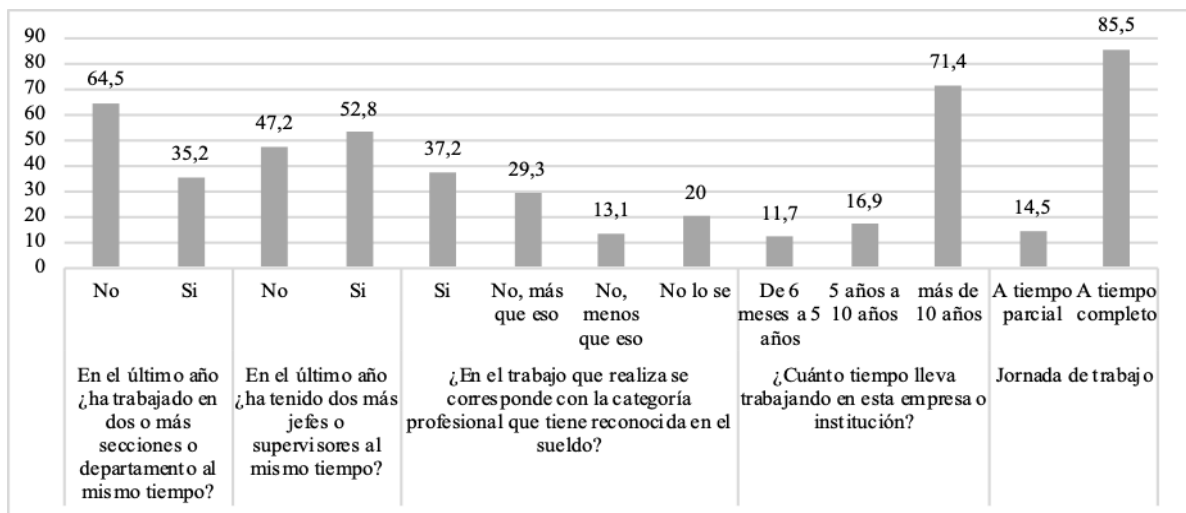
Gráfico 1:
Estadística descriptiva (porcentajes) de las variables sociodemográficas



Del gráfico 1 son 243 hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). La distribución por edad muestra que 38 participantes tienen entre 18 y 26 años (13,1%), 126 entre 27 y 35 años de edad (43,4%), 107 participantes entre 36 y 45 años de edad (36,9%) y 46 años a más, 19 participantes (6,6,%). En cuanto al nivel educativo, 166 participantes (57,2%) contaban con estudios de enseñanza media completa (secundaria completa), 124 participantes (42,8%) con estudios de educación superior. Según el estado civil 154 participantes solteros (53,1%) y 136 casados (46,9%). 232 participantes tenían hijos en el momento de realizar el estudio (80%) y el 20% no tenían hijos (58 participantes). En el consumo de tabaco, 167 (57,6%) consume y 123 (42,4%) no consume tabaco. En consumo de bebidas alcohólicas 243 (83,8%) de los participantes consume alcohol y 47 (16,2%) no consumen alcohol.

Gráfico 2:

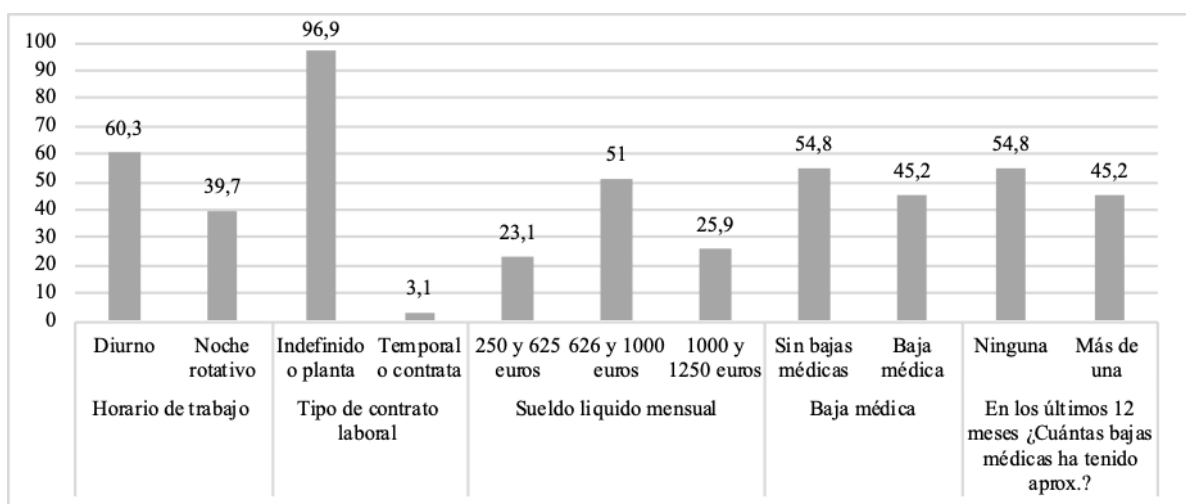
Estadística descriptiva (porcentajes) de las variables generales



Del gráfico 2, los funcionarios de prisiones, 64,5% ha trabajado en el mismo cargo y/o función, y 35,2% ha trabajado en más de una sección o departamento. Gran parte de la muestra ha tenido más de dos jefaturas (52,8%), además 37,2% de la muestra realiza labores que le competen a su área de trabajo o realizan más trabajo de lo solicitado (29,3%). La cantidad de tiempo trabajando para gendarmería entre 6 meses a 5 años (11,7%), cinco años a 10 años (16,9%), con más de diez años (71,4%) participantes. Por otro lado, 85,5% de los funcionarios trabaja a tiempo completo.

Gráfico 3:

Estadística descriptiva (porcentajes) de las variables generales



Del gráfico 3, 60,3% trabaja de día, el 96,9% tiene un contrato indefinido o de planta. El sueldo de los funcionarios en promedio es entre 626 y 1000 euros (51%). En cuanto a las bajas médicas 54,8% no presentan bajas médicas y 45,2 ha estado con laguna baja médica.

Tabla 2:
Estadísticos descriptivos para variables sociodemográficas y generales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Participantes	290	1,00	294,00	146,093	85,0201
Nivel educativo	290	1,00	2,00	1,9483	,95255
Estado civil	290	1,00	2,00	1,4690	,49990
Hijos	290	1,00	2,00	1,2000	,40069
Cantidad hijos	290	,00	6,00	1,7172	1,27093
Consumo de cigarrillo	290	1,00	2,00	1,4241	,49507
Consumo de alcohol	290	1,00	2,00	1,1621	,36915
En el último año ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamento al mismo tiempo?	289	,00	1,00	,3529	,47871
En el último año ¿ha tenido dos más jefes o supervisores al mismo tiempo?	290	,00	1,00	,5276	,50010
¿En el trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?	289	,00	3,00	1,1592	1,13449
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?	290	1,00	3,00	2,5966	,69051
Considerando el tiempo que lleva en esta institución o empresa ¿ha recibido algún ascenso?	290	,00	2,00	,8517	,36558
Jornada de trabajo	290	1,00	2,00	1,2069	,67477
Horario de trabajo	290	1,00	2,00	1,5862	,96011
Jornada laboral	290	1,00	2,00	1,4483	,59554
Sueldo líquido mensual	290	1,00	3,00	2,7931	1,07759
Sueldo	290	1,00	3,00	1,6690	,76294
En los últimos 12 meses ¿cuantos días aprox. ha estado con baja médica?	290	,00	1,00	,4517	,49852
En los últimos 12 meses ¿cuantas bajas médicas ha tenido aprox?	290	,00	1,00	,4517	,49852

7.7. Procedimiento

Este estudio ha sido aprobado para su realización por la Comisión de Investigación y ética de la dirección nacional de gendarmería de Chile y el equipo de salud mental de Chile, a través de su formalización en las cartas y solicitudes

correspondientes, los cuales, a su vez dieron la orden a la Dirección Regional de Arica y Parinacota para que se realizará la investigación en la ciudad. Con el visto bueno de la institución se procedió a capacitar al personal de salud mental de Arica y Parinacota de gendarmería mediante formación on-line para la correcta aplicación y comprensión de la batería de instrumentos. Se procedió a realizar un piloto con 30 participantes para adaptar las preguntas al contexto nacional y local. Con los resultados, se modificaron algunas preguntas para su mejor comprensión, y se procedió a generalizar la aplicación de los cuestionarios modificados a todos los funcionarios de penitenciaría. Sumado a lo anterior, se les entregó un sobre a cada participante, en el que se han adjuntado una batería de cuestionarios, en el que se incluyen; carta de presentación (donde se agradece el consentimiento y la participación en este estudio y se aseguraba la total confidencialidad de los datos), variables sociodemográficas, conductas saludables y laborales, los cuestionarios MBI-HSS, Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE), Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés y Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS21. Posterior a ello, se realizaron visitas para coordinar la adecuada aplicación y supervisión de los cuestionarios entregados, estas visitas se realizaron en los distintos centros y secciones de trabajo, tales como; centro de patronato local de reos Arica, unidad de servicios especiales penitenciarios Arica, centro de estudio y trabajo Arica, centro de reinserción social Arica, dirección regional de Arica y Parinacota, centro de internación penitenciario - centro de reinserción cerrado Arica.

La aplicación de los cuestionarios, se llevó a cabo en dos periodos, el primero de ellos se realizaron en los meses Mayo a Agosto, y el otro periodo de aplicación se

realizó en los meses de Septiembre a Diciembre, todo lo anterior, mediante un trabajo de campo en todas las unidades de gendarmería de Arica y Parinacota.

Para la recolección de datos, se entregó a cada persona participante el cuestionario para que lo conteste. La cumplimentación tenía lugar en el lugar de trabajo de manera supervisada por un investigador (psicólogo) cualificado para tal función. Se aseguró el anonimato en la respuesta, obteniendo el consentimiento informado de todos los participantes. El tiempo necesario para la aplicación del instrumento fue de 15 minutos, aproximadamente.

7.8 Descripción de los instrumentos utilizados

Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach y Jackson, 1986, adaptación al español por Gil-Monte, 2005), validado en Chile por Olivares (2009), en una muestra de 548 trabajadores chilenos de servicios públicos; funcionarios de prisiones, funcionarios públicos del área de la salud, y fiscalizadores públicos de distintos centros localizados en Santiago de Chile.

El cuestionario consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas “Agotamiento emocional”, “Despersonalización” y “Realización personal”. En todas ellas los contenidos y la frecuencia de los sentimientos descritos en sus ítems se valoraron en una escala de 7 puntos (0 “Nunca”, 1 “Pocas veces al año o menos”, 2 “Una vez al mes o menos”, 3 “Unas pocas veces al mes o menos”, 4 “Una vez a la semana”, 5 “Pocas veces a la semana”, 6 “Todos los días”). La escala agotamiento emocional (AE) se define como la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los

recursos emocionales propios debido al contacto diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas. Está formada por 9 ítems. La escala de despersonalización (DP) está formada por 5 ítems que describen actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas. Por último, la escala de realización personal en el trabajo (RP) definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Está compuesta por 8 ítems. En la muestra de la presente investigación, las fiabilidades que arrojaron los análisis de consistencia interna, medidos a través del alfa de Crombach son similares al de otras investigaciones (ver tabla 3).

Tabla 3:
Comparativa de fiabilidad de MBI-HSS en distintos países

Autores	Alfa AE	Alfa DP	Alfa RP
Maslach y Jackson (1986)	,90	,70	,71
Gil-Monte y Peiró (2005)	,85	,58	,71
Olivares (2009)	,87	,69	,80
Rodríguez Amaya (2013)	,86	,70	,79
La presente investigación	,89	,64	,74

Sumado a lo anterior, se ha comprobado la dimensionalidad del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson a través de un análisis factorial.

Tabla 4:
Matriz de factores rotados (a) para MBI-HSS

	Factor		
	1	2	3
MBI_3	,833		
MBI_8	,742		
MBI_2	,741		
MBI_1	,734		
MBI_14	,705		
MBI_13	,700		
MBI_11	,417		,409
MBI_10	,361		,346
MBI_6	,339		
MBI_9		,628	
MBI_19		,609	
MBI_7		,516	
MBI_17		,506	
MBI_4		,487	
MBI_18		,482	
MBI_12	-,382	,471	
MBI_21		,435	
MBI_22			,710
MBI_20	,366		,617
MBI_16	,346		,545
MBI_5			,438
MBI_15			,334

Nota: Método de extracción: Máxima verosimilitud. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Utilizando el método de extracción de máxima verosimilitud y rotación varimax con káiser según la propuesta de Maslach y Jackson quedando las dimensiones en:

- Dimensión 1: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, sin embargo los ítems 16 y 20 cargan en la misma dimensión pero con menos intensidad.
- Dimensión 2: ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18,19 y 21
- Dimensión 3: ítems 5, 15, 22 sin embargo los ítems 10 y 11 cargan en la misma dimensión pero con menos intensidad. Por lo tanto, la dimensionalidad indica la agrupación de los ítems muy similar a lo planteado por Maslach y Jackson (1986).

Tabla 5:
Agrupación de ítems por dimensión de MBI-HSS

Dimensiones del MBI-HSS	Ítems
Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21

Para determinar el grado de Burnout (alto, medio y bajo) se utilizó los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000). Estos autores al igual que en el estudio de Maslach y Jackson (1981), emplearon una clasificación tripartita de los resultados en el MBI. Según estos criterios, el patrón de puntuaciones iguales o superiores a 25 en agotamiento emocional, y superior o igual a 9 en despersonalización, junto a puntuaciones iguales o inferiores a 40 en realización personal, es indicativo de alto burnout. Por el contrario, puntuaciones altas en realización personal (igual o superior a 36), bajas puntuaciones en despersonalización (igual o menor a 4) y agotamiento emocional (igual o menor a 16) es indicador de bajo burnout. El resto de las combinaciones de puntuaciones que no cumplan con alguno de los tres niveles de ese patrón, son indicativo de que el sujeto no padece con claridad el síndrome. Es importante mencionar que se emplearon estos puntos de corte, puesto que en Chile aún no se han desarrollado investigaciones con criterios normativos en muestras carcelarias o contextos penitenciarios y el estudio de Gil-Monte y Peiró para muestras de habla hispana son los más utilizados en la literatura.

Es importante mencionar que en Chile no existe validación del MBI-HSS en funcionarios de prisiones, el estudio de Olivares (2009) en personal que trabaja con personas con discapacidad es lo más cercano a ello, pues utiliza los criterios de Maslach y Jackson (1986) y el MBI-HSS. En Sudamérica, existe una investigación que aplica el

MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986) en 111 guardianes penitenciarios de Bucaramanga, Colombia, (Rodríguez Amaya, 2013).

Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, desarrollado por Oros de Sapia y Neifert (2006) en una muestra de 356 personas en Argentina. Esta escala evalúa la sintomatología asociada al estrés de una persona expuesta a situaciones de tensión psicológica. La escala va de 0 (nunca), 1 (rara vez), 2 (a veces sí - a veces no), 3 (frecuentemente), y 4 (siempre). Para corroborar la dimensionalidad de la escala se realizó un análisis factorial de segundo orden, pues los análisis de varianza explicada señalan unidimensionalidad en los ítems (35% de varianza explicada), y se busca utilizar la escala de forma unidimensional.

Tabla 6:
Análisis de Varianza total explicada para el cuestionario de estrés

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,837	35,622	35,622	7,837	35,622	35,622	5,326	24,210	24,210
2	2,402	10,920	46,541	2,402	10,920	46,541	4,666	21,209	45,419
3	1,503	6,832	53,374	1,503	6,832	53,374	1,750	7,955	53,374
4	1,258	5,719	59,093						
5	1,054	4,790	63,883						
6	,901	4,094	67,977						
7	,832	3,783	71,760						
8	,783	3,559	75,319						
9	,606	2,757	78,076						
10	,581	2,640	80,716						
11	,540	2,455	83,171						
12	,500	2,272	85,443						
13	,473	2,149	87,592						
14	,453	2,059	89,651						
15	,393	1,784	91,435						
16	,368	1,671	93,106						
17	,343	1,559	94,665						
18	,300	1,365	96,030						
19	,254	1,156	97,186						

20	,226	1,026	98,213
21	,211	,958	99,171
22	,182	,829	100,000

Nota: Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 7:
Matriz de componentes para el cuestionario de estrés

	Componente 1
Síntomas físicos	,872
Nerviosismo	,744
Déficit cognitivo	,691

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales. Rotación varimax.

Por otro lado, para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de crombach.

Tabla 8:
Análisis de fiabilidad a través de alfa de crombach para el cuestionario de estrés

	Fiabilidad de estudio original	Fiabilidad de la presente investigación
Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés	,74	,70

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), en Chile no se encuentran validaciones del cuestionario de satisfacción laboral, sin embargo, existen algunos artículos en Chile y Sudamérica que utilizan el S20/23, uno de ellos el de Jiménez, Jara y Miranda (2012) que analiza Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en docentes.

El cuestionario considera, la información objetiva del trabajo y aquellos elementos subjetivos asociados a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose de esta forma, una medida global de satisfacción laboral. Su forma de respuesta es a través de una escala tipo Likert de 7 puntos. Posee una fiabilidad en el estudio original de ,92 y se

compone de dos partes, la primera de ellas es de tipo descriptiva la cual no se utilizó en esta investigación, pues ya existían dichas preguntas. La segunda parte del cuestionario, evalúa aquellos elementos subjetivos asociados a las percepciones que los que responden tienen respecto a diferentes aspectos de su trabajo (Cornejo, Moyano, Avendaño, Acevedo y Jiménez, 2010). Es importante mencionar que gran parte de la investigación considera el índice de consistencia interna del cuestionario de manera general, sin embargo, en la presente investigación se explicitarán las fiabilidades de forma general y para cada dimensión.

Cuadro 7:

Dimensiones, características, ítems, fiabilidades del cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Factor	Lo que mide	ítems	Descripción	Fiabilidad de estudio original	Fiabilidad del presente estudio
Satisfacción con la supervisión	Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa	13 al 18	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus superiores	,87	,88
Satisfacción con el ambiente físico	Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación	6 al 10	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo.	,86	,86
Satisfacción con las	Referidos al grado en que la empresa cumple	4, 11, 12,	El grado en que su institución cumple el convenio, las	,87	,88

prestaciones recibidas	el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación	22 y 23	disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo		
Satisfacción intrínseca del trabajo	Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar	1, 2, 3 y 5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	,81	,82
Satisfacción con la participación	Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea	19, 20 y 21	Las oportunidades de promoción que tiene. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe	,73	,74
Satisfacción general	Sumatoria de todos los ítems			,92	,96

Para corroborar la estructura dimensional del cuestionario de satisfacción laboral, se realizó un análisis factorial encontrando similitud en las cargas factoriales, a su vez el análisis de varianza indica unidimensionalidad.

Tabla 9:
Análisis de varianza total explicada del cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12,412	53,967	53,967	12,072	52,488	52,488	4,237	18,423	18,423
2	1,797	7,813	61,781	1,419	6,170	58,658	4,230	18,390	36,813
3	1,438	6,252	68,033	1,081	4,701	63,359	3,597	15,638	52,451
4	1,093	4,753	72,786	,695	3,023	66,382	2,609	11,342	63,793

5	,791	3,438	76,224	,581	2,525	68,906	1,176	5,114	68,906
6	,752	3,269	79,493						
7	,594	2,581	82,074						
8	,523	2,273	84,347						
9	,492	2,139	86,486						
10	,434	1,888	88,373						
11	,427	1,855	90,228						
12	,354	1,539	91,768						
13	,278	1,210	92,978						
14	,258	1,122	94,100						
15	,206	,897	94,997						
16	,205	,892	95,889						
17	,172	,747	96,636						
18	,165	,718	97,354						
19	,155	,673	98,028						
20	,136	,590	98,618						
21	,115	,499	99,116						
22	,110	,479	99,595						
23	,093	,405	100,000						

Nota: Método de extracción: Máxima verosimilitud.

En el análisis factorial se encontró similitud en las cargas factoriales según la propuesta de Meliá y Peiró (1989).

Tabla 10:

Matriz de componentes rotados del cuestionario de satisfacción laboral S20/23

	Componente				
	1	2	3	4	5
SL_4	,821				
SL_22	,769				
SL_11	,705	,443			
SL_23	,607	,304			
SL_10		,817			
SL_7		,787		,334	
SL_8	,384	,747			
SL_9		,741			
SL_6	,302	,733		,307	
SL_12	,303	,576	,525		
SL_13		,333	,755	,310	
SL_18			,742	,321	
SL_14			,729	,314	
SL_17			,658	,349	,315
SL_16	,401		,618	,380	
SL_15	,461		,605		
SL_1				,901	
SL_5			,383	,767	
SL_3				,737	

SL_2	,411	,733	
SL_21		,305	,706
SL_19			,705
SL_20			,639

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. a La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Para la presente investigación se utilizará el cuestionario de forma unidimensional, y por dimensiones, es decir, como medida de la satisfacción laboral general, y las diferentes dimensiones del cuestionario.

Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE) de Sandin y Chorot (2003). Es una escala de 42 ítems desarrollada y validada por los autores mencionados. Utiliza un formato de respuesta de Likert de cinco puntos (desde nunca = 0 a casi siempre = 4). Este instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas, y obtuvo un coeficiente de fiabilidad promedio de ,79 para las siete subescalas. A continuación se detalla cada una de ellas:

Cuadro 8:

Dimensiones, características y fiabilidades para el CAE

	Mide	Peso factorial de estudio original	Fiabilidad de la presente investigación
Focalizado en la Solución del Problema	Analiza las causas, planea y ejecuta soluciones para afrontar la situación. Se usa para controlar la relación perturbada entre la persona y su circunstancia mediante la solución de problemas, la toma de decisiones y/o la actividad directa Albarracín et al., 2004). Las personas que puntúan alto en esta dimensión asumen las consecuencias de sus conductas sin culpar a los demás, tienen metas claras y actúan de forma consecuente para alcanzarlas, se sienten con los recursos y hábitos necesarios para ser efectivas en sus planes y tienen un alto concepto de sí mismas (Contreras et al., 2009).	Entre ,33 y ,77	,85
Auto-focalización Negativa	Son personas que no encuentran un propósito definido para su vida, por lo cual no se plantean metas ni hábitos para cumplir con algún plan establecido, tienden a culpar a los demás por sus conductas inefectivas y el concepto propio suele ser muy bajo (Contreras et al., 2009).	Entre ,34 y ,77	,64
Reevaluación	Son personas que se encuentran conscientes de sí en	Entre ,29 y ,70	,71

Positiva	todo momento, no reportan olvidar el lugar ni el tiempo mientras realizan alguna actividad, son poco sensibles a las obras de arte o a la naturaleza, piensan únicamente en sus propios asuntos y no creen que exista una fuerza superior ni poderes extrasensoriales (Contreras et al., 2009).	
Expresión Emocional Abierta	Son los intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, potencialmente arriesgadas (Vázquez et al., 2000), son personas que sólo piensan en aprovecharse de los demás, en vengarse cuando los han ofendido, y que son egoístas e intolerantes con personas distintas a ellas obtienen puntajes bajos en esta dimensión (Contreras, Espinosa y Guerra, 2009).	Entre ,56 y ,76 ,74
Evitación	El afrontamiento evitativo incluye todas aquellas estrategias cognitivas o comportamentales que permiten escapar de, o evitar, la consideración del problema o las emociones negativas concomitantes, por lo que parecen útiles en la medida en que reducen el estrés y evitan que la ansiedad llegue a ser perturbadora y permitan un reconocimiento gradual de la amenaza (Rodríguez et al., 2014b). Los beneficios potenciales de las estrategias evitativas dependen del uso simultáneo o alternativo de las estrategias aproximativas	Entre ,62 y ,76 ,76
Búsqueda de Apoyo Social	Se refiere a la existencia, cantidad y frecuencia de relaciones sociales que una persona tiene, es decir, el interés que un sujeto puede tener en recibir el apoyo social incluye la necesidad de aclaración o reafirmación de lo que está ocurriéndole. Así, la información o consejo de ciertas personas significativas para el sujeto, puede influir directamente sobre la evaluación que éste hace de las situaciones estresantes. El apoyo social generalmente hace referencia a las acciones llevadas a cabo a favor de un individuo por otras personas, tales como los amigos, los familiares y los compañeros de trabajo, los cuales pueden proporcionar asistencia instrumental, informativa y emocional (House y Kahn, 1985 citado en Sandín y Charott, 2003).	Entre ,77 y ,86 ,92
Religión	Son personas que valoran y son muy sensibles al arte y a la naturaleza, conciben la idea de una fuerza espiritual que sostiene o guía sus vidas y creen en poderes extrasensoriales como la telepatía, o que pueden ocurrir milagros (Contreras et al., 2009).	Entre ,52 y ,87 ,85

Para corroborar la dimensionalidad, se realizó un análisis factorial utilizando los mismos criterios que los autores.

Tabla 11:
Análisis de varianza total explicada para el CAE

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8,356	19,895	19,895	7,766	18,491	18,491	4,609	10,974	10,974
2	5,779	13,760	33,655	4,948	11,780	30,271	4,413	10,506	21,481
3	2,963	7,054	40,709	2,834	6,747	37,018	4,318	10,280	31,761
4	2,697	6,423	47,131	2,443	5,817	42,835	3,314	7,889	39,650
5	1,874	4,463	51,594	1,383	3,293	46,129	1,764	4,200	43,850
6	1,668	3,972	55,566	1,169	2,784	48,912	1,649	3,925	47,775
7	1,508	3,592	59,157	1,071	2,550	51,462	1,549	3,687	51,462
8	1,283	3,056	62,213						
9	1,132	2,696	64,909						
10	1,052	2,504	67,414						
11	,988	2,353	69,766						
12	,963	2,292	72,058						
13	,874	2,081	74,140						
14	,824	1,961	76,101						
15	,766	1,823	77,924						
16	,705	1,679	79,603						
17	,686	1,633	81,236						
18	,648	1,543	82,779						
19	,596	1,418	84,197						
20	,531	1,263	85,461						
21	,509	1,211	86,672						
22	,467	1,112	87,784						
23	,436	1,038	88,822						
24	,423	1,007	89,828						
25	,391	,930	90,758						
26	,368	,876	91,635						
27	,356	,848	92,483						
28	,320	,761	93,244						
29	,308	,733	93,977						
30	,289	,688	94,665						
31	,276	,658	95,322						
32	,273	,649	95,971						
33	,256	,609	96,580						
34	,232	,552	97,132						
35	,210	,500	97,631						
36	,203	,483	98,114						
37	,166	,395	98,509						
38	,164	,391	98,900						
39	,141	,336	99,237						
40	,113	,268	99,505						
41	,105	,249	99,754						
42	,103	,246	100,000						

Tabla 12:
Matriz de componentes rotados para el CAE

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
AF_3	,773						
AF_36	,746			-,315			
AF_8	,718						
AF_10	,703						
AF_22	,688			-,409			
AF_29	,684				,368		
AF_15	,641		-,334	-,341			
AF_1	,620						
AF_31	,545	,318					-,420
AF_17	,514			-,337	,394		
AF_23		,739					-,345
AF_32		,687			,383		
AF_30		,683					
AF_4		,676					
AF_11		,659					
AF_2		,645					
AF_25		,569	-,313		,457		
AF_37		,495		-,315			-,480
AF_9		,484					
AF_40		,448		-,444	,390		-,443
AF_42			-,883				
AF_21			-,856				
AF_14			-,835				
AF_7			-,799				
AF_35			-,592				-,558
AF_27				-,867			
AF_34	,304			-,853			
AF_20				-,843			
AF_41				-,767			
AF_13	,341			-,748			
AF_6				-,665			
AF_39				-,559			-,334
AF_19				-,391	,777		
AF_33					,746		
AF_26					,679	-,320	
AF_24					,417		
AF_5	,304				,302	-,694	
AF_12	,320					-,676	
AF_16		,308	-,308			-,520	
AF_18		,371				-,454	-,315
AF_38	,320	,401					-,703
AF_28			-,349	-,323			-,610

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Oblimin con Kaiser.

Los resultados confirman la estructura multidimensional del cuestionario, en el cuadro de matriz de factores rotados, se puede apreciar la agrupación de los ítems, se dan de forma similar que el del estudio original, con la excepción de los ítems 39, 24 y 38 que cargan en otros factores, sin embargo, la dimensión expresión emocional abierta y auto focalización negativa están en el factor dos, al igual que la dimensión focalización en la solución del problema y reevaluación positiva, están en el factor uno, el resto de los ítems se logra agrupar en los otros factores, quedando el factor 6 y 7 sin claridad de los ítems distribuidos. Lo anterior, se puede justificar en el tipo de respuestas entregadas por los funcionarios, el proceso de deseabilidad social o aquiescencia.

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUCESO ISTAS 21 (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005) validado en Chile por Alvarado et al., (2012). El cuestionario está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de más de 25 trabajadores, con fines de prevención, fiscalización o investigación. Consta de dos secciones separadas, en la presente investigación solo se utilizará la segunda parte. El cuestionario mide el riesgo psicosocial a través de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones psicosociales y cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4.

Tabla 13:
Análisis comparativo de fiabilidad para el cuestionario SUCESO ISTAS 21

Dimensión	Fiabilidad de estudio original	Fiabilidad de la presente investigación
Exigencias psicológicas	,86	,82
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	,86	,77
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	,91	,84
Compensaciones	,91	,80
Doble presencia	,64	,66

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles para cada una de las dimensiones (bajo, medio y alto).

Cuadro 9:

Categorización de las dimensiones del cuestionario SUCESO ISTAS 21

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:	bajo	medio	alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 - 100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 - 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 - 100
Doble presencia	0 – 18,75	18,76 – 37,50	37,51 - 100

Nota. Fuente: Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005).

Tabla 14:

Análisis de Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación(a)
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total
1	5,199	25,994	25,994	5,199	25,994	25,994	3,472
2	3,108	15,542	41,536	3,108	15,542	41,536	2,658
3	1,590	7,951	49,487	1,590	7,951	49,487	3,154
4	1,306	6,530	56,016	1,306	6,530	56,016	3,526
5	1,074	5,372	61,388	1,074	5,372	61,388	2,019
6	1,037	5,187	66,576				
7	,974	4,871	71,446				
8	,772	3,858	75,305				
9	,708	3,539	78,843				
10	,686	3,431	82,274				
11	,620	3,100	85,375				
12	,443	2,216	87,591				
13	,423	2,113	89,704				
14	,419	2,094	91,798				
15	,363	1,815	93,613				
16	,327	1,633	95,247				
17	,294	1,468	96,714				
18	,257	1,287	98,001				
19	,232	1,160	99,161				
20	,168	,839	100,000				

Nota: Método de extracción: Análisis de Componentes principales. a Cuando los componentes están correlacionados, las sumas de los cuadrados de las saturaciones no se pueden añadir para obtener una varianza total.

Tabla 15:
Matriz de componentes rotados para el cuestionario SUCESO ISTAS 21

	Componente				
	1	2	3	4	5
DOS sentido de trabajo	,822				
DOS integración a la empresa	,704				
DOS posibilidad de desarrollo	,652				
TRES claridad del rol	,621	,428			
TRES conflicto de rol		,460	,403	,305	
TRES calidad de la relación de la relación con sus superiores		,817			
CUATRO estima		,778			
TRES calidad del liderazgo		,726			
TRES calidad de la relación con compañeros		,667			
CUATRO inseguridad respecto a las condiciones del contrato			,779		
CUATRO inseguridad respecto a las características del trabajo			,731		
DOS control sobre el tiempo de trabajo	,300		-,638		
DOS influencia en el trabajo integración en la empresa	,439		-,431	,303	-,364
UNO exigencias cuantitativas	,332		,385	,356	,344
UNO exigencias cognitivas				,833	
UNO exigencias sensoriales	-,365			,692	
UNO exigencias emocionales			,411	,684	
UNO exigencias de esconder emociones				,567	
CINCO preocupación por tareas domesticas					,832
CINCO carga de tareas domesticas			,398		,639

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Oblimin con Kaiser. UNO: Exigencias psicológicas; DOS: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo; TRES: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo; CUATRO: Compensaciones; CINCO: Doble presencia

Los resultados confirman la estructura multidimensional del cuestionario, en el cuadro de matriz de factores rotados, se puede apreciar la agrupación de los ítems, se dan de forma similar que el del estudio original. Sin embargo, hay dimensión con cargas bajas en cada una de estas.

7.9 Diseño

El diseño de la investigación es de tipo ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional, pues permite observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Sumado a esto, el corte de estudio es transversal, pues se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su

propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

7.10. Análisis de los datos

En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos de las variables centrales del estudio y la prevalencia del SBO y de las tres dimensiones del cuestionario MBI por separado. Es preciso señalar que no existe ninguna investigación en Chile que establezca puntos de corte en una muestra normativa. Por ello, para determinar el grado de Burnout (alto, medio y bajo) se siguió la estrategia propuesta por Gil-Monte y Peiró (2000), aplicando los criterios normativos procedentes de estudios de especial relevancia en la bibliografía sobre SBO. En concreto, se aplicaron los criterios de clasificación de Maslach y Jackson (1986), Gil-Monte y Peiró (2000), Neira (2004), Seisdedos (1997) y Schaufeli y Dierendonck (1995). Para que un individuo fuera identificado como caso potencial de SBO se consideró necesario que sus puntuaciones fueran indicativas de SBO en las tres dimensiones del síndrome de manera simultánea. En un segundo momento del análisis, para la comparación de variables, se realizaron pruebas de normalidad para verificar la distribución de éstas y aplicar la prueba de comparación de medias correspondiente, como en la mayoría de los casos no se cumplía el requisito de normalidad se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney para dos grupos y Kuskal Walis para mas de dos grupos (variables sociodemográficas y cualitativas). En un tercer momento, y para el análisis de asociación se calcularán los coeficientes de correlación de Pearson (distribución normal) entre las diversas dimensiones del MBI y las diversas dimensiones de estrés, técnicas de afrontamiento, satisfacción laboral y riesgos psicosociales consideradas en la tesis. Por último, se

realizó un análisis de regresión jerárquica (método “paso a paso”) tomando como variables dependientes las dimensiones del MBI-HSS (distribución normal de datos). El análisis de datos se realizará usando el paquete estadístico para las ciencias sociales IBM-SPSS versión 23.0.

CAPITULO VIII: RESULTADOS

Resultados del análisis cuantitativo

A continuación, se describen los análisis estadísticos realizados en esta investigación. Se han organizado de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados en la misma. Para dichos análisis se ha utilizado el paquete estadístico SPSS-IBM 23.0

En la descripción de los niveles de SBO según los puntos de corte propuestos por Maslach y Jackson (1986), Seisdedos (1997), Gil-Monte y Peiró (2000), Neira (2004) y Schaufeli y Dierendonk (1995). Todos los autores utilizan como base los puntos de corte del manual del MBI para cada una de las dimensiones, determinando tres grados en cada una de ellas: alto, medio y bajo (Maslach y Jackson, 1986). La diferencia en los puntos de corte de los autores, están en el tipo de muestra que utilizan en sus respectivas investigaciones, destacando la de Schaufeli y Dierendonk, pues trabajan con muestra clínicamente diagnosticadas con estrés.

Tabla 16:

Frecuencia de Burnout (SBO) y grado de afectación de las subescalas (MBI-HSS) obtenidas en el estudio según los puntos de corte propuestos por diferentes autores

Crterios normativos	Subescalas Media (DE)	Puntos de corte	Grado de afectación	f (%)
Puntos de corte de Maslach y Jackson EEUU, 1986 (personal sanitario) (n = 11.067)	Agotamiento	< 17	Bajo	103 (35,5%)
	Emocional	17–26	Medio	77 (26,6%)
	Media 1,02; DE ,85	≥ 27	Alto	110 (37,9%)
	Despersonalización	< 7	Bajo	78 (26,9%)
	Media 1,24; DE ,85	7–12	Medio	64 (22,1%)
		≥ 13	Alto	148 (51%)
	Realización Personal	≥ 39	Bajo	90 (31%)
	Media ,92; DE ,83	32–38	Medio	86 (29,7)
		< 32	Alto	114 (39,3%)
		SBO	Presencia de SBO	
		Ausencia de SBO		272 (93,8%)
Puntos de corte de Seisdedos España, 1997 (muestra multiocupacional) (n = 1.138)	Agotamiento	< 15	Bajo	85 (29,3%)
	Emocional	15–24	Medio	81 (27,9%)
	Media 1,13; DE ,83	≥ 25	Alto	124 (42,8%)
	Despersonalización	< 4	Bajo	35 (12,1%)
	Media 1,51; DE ,70	4–9	Medio	71 (24,5%)

		≥ 10	Alto	184 (63,4%)
	Realización Personal	≥ 40	Bajo	78 (26,9%)
	Media ,85; DE ,81	33–39	Medio	92 (31,7%)
		< 33	Alto	120 (41,4%)
	SBO	Presencia de SBO		17 (5,9%)
		Ausencia de SBO		273 (94,1%)
Puntos de corte de Gil-Monte y Peiró España, 2000 (muestra multiocupacional) (n = 1.188)	Agotamiento Emocional	< 16	Bajo	95 (32,8%)
	Media 1,10; DE,86	16–24	Medio	71 (24,5%)
		≥ 25	Alto	124 (42,8%)
	Despersonalización	< 4	Bajo	35 (12,1%)
	Media 1,54; DE ,70	4–8	Medio	61 (21%)
		≥ 9	Alto	194 (66,9%)
	Realización Personal	≥ 40	Bajo	78 (26,9%)
	Media ,70; DE ,86	36–39	Medio	48 (16,6%)
		< 36	Alto	164 (56,6%)
		SBO	Presencia de SBO	
		Ausencia de SBO		274 (94,5%)
Puntos de corte de Neira Argentina, 2004 (personal sanitario) (n =1.152)	Agotamiento Emocional	< 12	Bajo	65 (22,4%)
	Media 1,31; DE ,81	12–21	Medio	69 (23,8%)
		≥ 22	Alto	156 (53,8%)
	Despersonalización	< 3	Bajo	31 (10,7%)
	Media 1,62; DE,67	3–6	Medio	47 (16,2%)
		≥ 7	Alto	212 (73,1%)
	Realización Personal	≥ 41	Bajo	71 (24,5%)
	Media ,67; DE ,84	36–40	Medio	55 (19%)
		< 36	Alto	164 (56,6%)
		SBO	Presencia de SBO	
		Ausencia de SBO		274 (94,5%)
Puntos de corte de Schaufeli y Dierendonk Holanda, 1995 (muestra multiocupacional diagnosticada de Burnout) (n = 142)	Agotamiento Emocional	<26	Bajo	171 (59%)
	Media ,67; DE,86	26-33	Medio	43 (14,8%)
		≥ 34	Alto	76 (26,2%)
	Despersonalización	< 6	Bajo	56 (19,3%)
	Media 1,36; DE ,78	6-11	Medio	73 (25,2%)
		≥ 12	Alto	161 (55,5%)
	Realización Personal	≥ 29	Bajo	206 (71%)
	Media 1,54; DE ,76	26-28	Medio	36 (12,4%)
		< 26	Alto	48 (16,6%)
		SBO	Presencia de SBO	
		Ausencia de SBO		237 (81,7%)

Según los resultados de funcionarios con SBO en grados de alto, medio y bajo en las subescalas del cuestionario MBI-HSS. Para ello se consideró que los participantes debían cumplir el criterio de puntuar bajo en realización personal en el trabajo al tiempo que puntuar alto en agotamiento emocional y en despersonalización para la presencia de SBO, cualquier otra combinación se consideraba como ausencia de SBO. Los resultados comparativos según los diferentes criterios indican que sólo 6,2% de los participantes presentarían el SBO si se aplicaran los puntos de corte de Maslach y Jackson (1986),

resultados algo más bajo arrojan los funcionarios de prisiones aplicando los puntos de corte de Seisdedos (1997) 5,9%. Mientras que el porcentaje es similar a 5,5% con los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000) y Neira (2004). Por el contrario, el SBO resultó superior cuando se utilizaron los puntos de corte de Schaufeli y Dierendonck (1995), pues los autores basan sus criterios en una muestra de profesionales con problemas de estrés ocupacional, por lo que es el único criterio validado clínicamente para el diagnóstico del burnout, lo cual se ve reflejado en un 18,3% de los participantes que puntuaron bajo en realización personal, y al mismo tiempo alto en agotamiento emocional y en despersonalización.

Para comprobar si hay diferencias en satisfacción laboral, técnicas de afrontamiento al estrés, riesgos psicosociales y estrés entre los funcionarios de prisiones que tienen SBO y los que no, se realizó una prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Tabla 17:
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SBO_SYD
N		290
Parámetros normales(a,b)	Media	,18
	Desviación típica	,387
Diferencias más extremas	Absoluta	,49
	Positiva	,49
	Negativa	-,318
Z de Kolmogorov-Smirnov		8,494
Sig. asintót. (bilateral)		,00

Según la tabla, los resultados en la significación asintótica ,00 indica que no hay una distribución normal, por lo que procede utilizar análisis a través de pruebas no paramétricas, en este caso para la comparación de grupos, se utilizó la prueba de

Kruskal-Wallis y la variables de agrupación será presencia o no presencia de SBO, según los puntos de corte de Gil-Monte y Peiró (2000).

Tabla 18:
Tabla comparativa entre dimensiones y SBO

	Presencia de SBO	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
Satisfacción general	No presenta SBO	141,91	2,37	1	,12
	Si presenta SBO	161,56			
CAE_UNO: Búsqueda de apoyo social	No presenta SBO	143,12	1,12	1	,28
	Si presenta SBO	156,12			
CAE_DOS: Expresión emocional abierta	No presenta SBO	149,83	3,98	1	,04
	Si presenta SBO	126,14			
CAE_TRES: Religión	No presenta SBO	145,04	,04	1	,84
	Si presenta SBO	147,56			
CAE_CUATRO: Focalización en la solución del problema	No presenta SBO	139,95	6,38	1	,01
	Si presenta SBO	170,33			
CAE_CINCO: Evitación	No presenta SBO	142,91	1,39	1	,24
	Si presenta SBO	157,10			
CAE_SEIS: Auto focalización negativa	No presenta SBO	146,13	,27	1	,60
	Si presenta SBO	139,86			
CAE_SIETE: Re evaluación positiva	No presenta SBO	144,31	,30	1	,58
	Si presenta SBO	150,82			
Estrés percibido	No presenta SBO	150,20	4,09	1	,04
	Si presenta SBO	124,46			
ISTAS_UNO: Exigencias psicológicas	No presenta SBO	150,75	5,09	1	,02
	Si presenta SBO	122,02			
ISTAS_DOS: Trabajo activo y desarrollo de habilidades	No presenta SBO	143,99	,42	1	,52
	Si presenta SBO	152,25			
ISTAS_TRES: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	No presenta SBO	148,53	2,29	1	,13
	Si presenta SBO	129,28			
ISTAS_CUATRO: Compensaciones	No presenta SBO	150,18	4,05	1	,04
	Si presenta SBO	124,56			
ISTAS_CINCO: Doble presencia	No presenta SBO	148,63	6,90	1	,00
	Si presenta SBO	131,50			

Nota: N: 290; n de no presenta SBO =274; n de si presenta sbo =16. Prueba de Kruskal-Wallis. Variable de agrupación: SBO_GYP

En cuanto a los resultados, los funcionarios que presentan SBO utilizan como estrategia de afrontamiento al estrés la focalización en la solución del problema, en comparación a los que no presentan SBO. Por otro lado, los funcionarios que no presentan SBO, utilizan la expresión emocional abierta como técnicas de afrontamiento

al estrés, además como riesgos psicosociales utilizan exigencias psicológicas, compensaciones, doble presencia y están más estresados en comparación a los que si presentan SBO.

Para comprobar la existencia de diferencias en variables sociodemográficas (estado civil, sexo, nivel educacional e hijos), conductas de riesgo (consumo de alcohol y consumo de tabaco) y variables laborales (años de servicio, horario y turnos de trabajo, jornada de trabajo, baja médica y sueldo) entre los funcionarios de prisiones, se realizó análisis de estadística descriptiva a través de tablas de contingencia y chi cuadrado.

A continuación se procederá a mostrar la distribución de las frecuencias (tablas de contingencia) de las dimensiones del MBI-HSS (en grados de bajo, medio y alto) y las variables sociodemográficas (Estado civil, Sexo, Nivel educacional e Hijos).

Tabla 19:
Tablas de contingencia entre SBO y Estado Civil

SBO	A.E.			R.P.			D.P.		
	Estado civil			Estado civil			Estado civil		
	Soltero	Casado	Total	Soltero	Casado	Total	Soltero	Casado	Total
Bajo	47	48	95	83	81	164	17	18	35
Medio	38	33	71	27	21	48	23	38	61
Alto	69	55	124	44	34	78	114	80	194
Total	154	136	290	154	136	290	154	136	290
	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.
Chi-cuadrado de Pearson	,82(a)	2	,66	,94(a)	2	,62	8,59(a)	2	,01

R.P: Realización Personal; A.E: Agotamiento Emocional; D.P: Despersonalización

Se puede apreciar en la tabla de contingencia entre SBO y Estado Civil en la prueba de chi cuadrado presentan diferencias en la dimensión despersonalización ($X^2 = 8.59; 2; p<.05$), siendo los participantes solteros los que presentan un mayor porcentaje (55,6%) en comparación de los casados (44,4%).

Tabla 20:
Tabla de contingencia entre SBO y Sexo

SBO	A.E.			R.P.			D.P.		
	sexo		Total	sexo		Total	sexo		Total
H	M	H		M	H		M		
Bajo	74	21	103	134	30	104	27	8	96
Medio	58	13	91	44	4	91	49	12	101
Alto	111	13	96	65	13	95	167	27	93
Total	243	47	290	243	47	290	243	47	290
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.
	5,65(a)	2	,05	2,72(a)	2	,25	2,42(a)	2	,29

Nota: R.P: Realización Personal; A.E: Agotamiento Emocional; D.P: Despersonalización

Entre SBO y Sexo en la prueba de chi cuadrado presentan diferencias en la dimensión agotamiento emocional ($X^2 = 5.65$; 2; $p < .05$), siendo los hombres mayor porcentaje (77,9%) en comparación de las mujeres (22,1%). Entre SBO y nivel educacional e hijos presentan una distribución homogénea.

Análisis del SBO según las conductas de riesgo (Consumo de alcohol y Consumo de Tabaco)

Tabla 21:
Tablas de contingencia entre SBO y consumo de Alcohol

SBO	A.E.			R.P.			D.P.		
	Consumo de alcohol			Consumo de alcohol			Consumo de alcohol		
	Si	No	Total	Si	No	Total	Si	No	Total
Bajo	76	19	95	139	25	164	30	5	35
Medio	66	5	71	38	10	48	49	12	61
Alto	101	23	124	66	12	78	164	30	194
Total	243	47	290	243	47	290	243	47	290
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.
	5,89(a)	2	,05	,90(a)	2	,63	,71(a)	2	,70

Nota: R.P: Realización Personal; A.E: Agotamiento Emocional; D.P: Despersonalización

Se puede apreciar en la tabla de contingencia entre SBO y consumo de alcohol en la prueba de chi cuadrado presentan diferencias en la dimensión agotamiento emocional ($X^2 = 5.89$; 2; $p < .05$), siendo los que consumen alcohol los que presentan porcentajes más altos (81,5%) en comparación a los que no consumen alcohol (18,5%). Entre SBO y consumo de tabaco presentan una distribución homogénea.

Análisis de SBO según las variables laborales (Años de servicio, horario y turnos de trabajo, jornada de trabajo, bajas médica y tipo de contrato).

Tabla 22:
Tablas de contingencia entre SBO y jornada de trabajo

SBO	A.E.			R.P.			D.P.		
	tiempo parcial	tiempo completo	Total	tiempo parcial	tiempo completo	Total	tiempo parcial	tiempo completo	Total
Bajo	18	77	95	31	133	164	6	29	35
Medio	9	62	71	1	47	48	14	47	61
Alto	15	109	124	10	68	78	22	172	194
Total	42	248	290	42	248	290	42	248	290
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.	Valor	gl	Sig.
	3,50(a)	4	,47	8,77(a)	4	,06	9,14(a)	4	,04

Nota: R.P: Realización Personal; A.E: Agotamiento Emocional; D.P: Despersonalización

Se puede apreciar que en la tabla de contingencia entre SBO y turnos de trabajo en la prueba de chi cuadrado presentan diferencias en la dimensión despersonalización ($X^2 = 9.14$; 4; $p < .05$), siendo los funcionarios con jornada a tiempo completo los porcentajes más altos (52,6%), en comparación a los de tiempo parcial (36,1%). Entre SBO y años de servicio, horario y turnos de trabajo, bajas médica y tipo de contrato presentan una distribución homogénea.

Hipótesis comparativas

Para corroborar los requisitos de normalidad se aplicó una prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra encontrando significaciones menores a ,05 concluyendo que la distribución no es normal en las variables, por ello se procede a trabajar con análisis no paramétricos a través de U de Mann-Whitney para las variables con dos categorías de respuesta y Kruskal-Wallis para variables con más de dos categorías de respuesta.

Tabla 23:
Prueba de normalidad para variables sociodemográficas

		Sexo	Estado civil	Nivel educacional	Hijos	Consumo de tabaco	Consumo de alcohol	Sueldo	Baja médica	Jornada de trabajo	Horario de trabajo	Turno	Tipo de contrato	Años de servicio
N		290	290	290	290	290	290	290	290	290	290	290	290	290
Parámetros normales(a,b)	Media	1,16	1,46	1,94	1,20	1,42	1,16	1,66	,45	2,20	1,39	2,01	1,04	2,59
	Desviación típica	,36	,49	,95	,40	,49	,36	,75	,49	,674	,49	,76	,26	,69
Diferencias más extremas	Absoluta	,50	,35	,320	,49	,38	,58	,32	,36	,26	,39	,21	,53	,43
	Positiva	,50	,35	,320	,49	,38	,58	,32	,36	,26	,39	,21	,53	,28
	Negativa	-,33	-,32	-,293	-,30	-,30	-,33	-,19	-,31	-,23	-,28	-,21	-,43	-,43
Z de Kolmogorov-Smirnov		8,64	6,07	5,44	8,36	6,47	8,64	5,48	6,23	4,5	6,71	3,58	9,12	7,39
Sig. asintót. (bilateral)		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00

Nota: a La distribución de contraste no es la Normal. b Se han calculado a partir de los datos.

H1: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por sexo, los varones puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 24:
Comparación entre dimensiones y la variable sexo

	Sexo	N	Rango Promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Hombre	210	125,37				
	Mujer	40	126,19	4172,50	26327,50	-,06	,94
	Total	250					
Realización personal	Hombre	222	127,82				
	Mujer	35	136,49	3623,00	28376,00	-,64	,52
	Total	257					
Despersonalización	Hombre	222	131,99				
	Mujer	39	125,37	4109,50	4889,50	-,50	,61
	Total	261					
Satisfacción laboral	Hombre	230	138,22				
	Mujer	42	127,10	4435,00	5338,00	-,84	,39
	Total	272					
Estrés	Hombre	227	130,70				
	Mujer	42	158,23	3791,50	29669,50	-2,10	,03
	Total	269					

Según la tabla, solo existen diferencias en la variable sexo y estrés, siendo las mujeres las que presentan las puntuaciones más altas (media mujeres: 158,23; media hombres: 130.70).

H2: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por estado civil, los funcionarios solteros puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 25:
Comparación entre dimensiones y la variable estado civil

	Estado Civil	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Soltero	78	117,81				
	Casado	189	140,68	6108,50	9189,50	-2,20	,02
	Total	267					
Realización personal	Soltero	78	137,57				
	Casado	196	137,47	7638,50	26944,50	-,00	,99
	Total	274					
Despersonalización	Soltero	77	137,14				
	Casado	198	138,33	7557,00	10560,00	-,11	,91
	Total	275					
Satisfacción laboral	Soltero	83	128,26				
	Casado	207	152,41	7159,50	10645,50	-2,21	,02
	Total	290					
Estrés	Soltero	81	136,98				
	Casado	206	146,76	7774,00	11095,00	-,90	,36
	Total	287					

Según los resultados de comparaciones de medias, los participantes casados presentan las medias más altas en la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en comparación a los participantes solteros. En el resto de las variables no se presentan diferencias en significación.

H3: Habrá diferencias las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por nivel educacional, los funcionarios con secundaria completa puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 26:
Comparación entre dimensiones y la variable nivel educacional

	Nivel educacional	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Media completa	116	142,85				
	Superior	147	123,44	7267,50	18145,50	-2,05	,04
	Total	263					
Realización personal	Media completa	119	133,81				
	Superior	150	135,94	8783,50	15923,50	-,22	,82
	Total	269					
Despersonalización	Media completa	122	131,73				
	Superior	148	138,60	8568,50	16071,50	-,72	,47
	Total	270					
Satisfacción laboral	Media completa	127	146,77				
	Superior	158	139,97	9554,50	22115,50	-,69	,48
	Total	285					
Estrés	Media completa	124	136,00				
	Superior	158	145,81	9114,50	16864,50	-1,00	,31
	Total	282					

Según los resultados los funcionarios de prisiones con educación media completa presentan el rango promedio más alto en la dimensión de agotamiento emocional en comparación a los funcionarios con educación superior, en el resto de las variables no existen diferencias.

H4: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por hijos, los funcionarios con a lo menos un hijo puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, menos en satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 27:
Comparación entre dimensiones y la variable hijos

	Hijos	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	si	201	132,07				
	no	60	127,41	5814,50	7644,50	-,42	,67
	Total	261					
Realización personal	si	211	137,95				
	no	57	121,72	5285,00	6938,00	-1,40	,16
	Total	268					
Despersonalización	si	210	129,77				
	no	59	153,63	5096,00	27251,00	-2,08	,03
	Total	269					
Satisfacción laboral	si	224	147,13				
	no	60	125,23	5684,00	7514,00	-1,83	,06
	Total	284					
Estrés	si	221	142,10				
	no	60	136,93	6386,00	8216,00	-,43	,66
	Total	281					

Según los resultados indican que existen diferencias en despersonalización, siendo los funcionarios que no tienen hijos los que presentan las medias más altas en comparación a los que no tiene hijos.

H5: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral por consumo de alcohol y tabaco, los que consumen más alcohol y tabaco puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 28:
Comparación entre dimensiones y la variable consumo de alcohol

	Consumo de alcohol	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Si	226	133,15				
	No	38	128,62	4146,50	4887,50	-,33	,73
	Total	264					
Realización personal	Si	229	136,11				
	No	41	132,10	4555,00	5416,00	-,30	,76
	Total	270					

Despersonalización	Si	231	135,73	4558,00	31354,00	-,13	,89
	No	40	137,55				
	Total	271					
Satisfacción laboral	Si	243	143,81	5149,00	6095,00	-,15	,88
	No	43	141,74				
	Total	286					
Estrés	Si	241	140,41	4679,00	33840,00	-,78	,43
	No	42	151,10				
	Total	283					

Según los resultados de la tabla, estos indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral, estrés y consumo de alcohol y tabaco.

Tabla 29:
Comparación entre dimensiones y la variable consumo de tabaco

	Consumo de tabaco	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Si	153	135,75	8301,00	14742,00	-,55	,57
	No	113	130,46				
	Total	266					
Realización personal	Si	156	146,63	7623,50	14526,50	-1,33	,16
	No	117	124,16				
	Total	273					
Despersonalización	Si	155	138,98	8993,50	16133,50	-,35	,72
	No	119	135,58				
	Total	274					
Satisfacción laboral	Si	165	149,48	9491,00	17241,00	-1,05	,29
	No	124	139,04				
	Total	289					
Estrés	Si	164	144,81	9789,50	17292,50	-,31	,75
	No	122	141,74				
	Total	286					

H6: Habrá diferencias significativas en SBO, estrés y satisfacción laboral general por tipo de salario, siendo los de menor salario los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 30:
Comparación entre dimensiones y la variable salario (sueldo o remuneración)

	aprox. ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
Agotamiento emocional	250 y 625 euros	62	145,17	,091	2	,95
	626 y 1000 euros	136	144,46			
	1000 y 1250 euros	68	147,80			
	Total	266				
Realización personal	250 y 625 euros	61	148,41	3,057	2	,21
	626 y 1000 euros	141	138,05			
	1000 y 1250 euros	71	157,20			
	Total	273				
Despersonalización	250 y 625 euros	61	145,11	,090	2	,95
	626 y 1000 euros	142	144,48			
	1000 y 1250 euros	71	147,80			
	Total	274				
Satisfacción laboral	250 y 625 euros	66	120,26	11,256	2	,00
	626 y 1000 euros	148	145,96			
	1000 y 1250 euros	75	167,20			
	Total	289				
Estrés	250 y 625 euros	66	159,58	12,604	2	,00
	626 y 1000 euros	146	154,08			
	1000 y 1250 euros	74	116,43			
	Total	286				

Según los resultados existen diferencias entre: Satisfacción laboral y sueldo, siendo los participantes que más ingresos perciben los que presentan mayor satisfacción laboral (media de 167.20 sueldo de 100 a 1250 euros, media de 145.96 para los sueldos entre 626 y 1000 euros y media de 120.26 para los sueldos entre 250 y 625), en comparación a los de menor ingreso o sueldo, pues son los que presenten niveles más altos de estrés (media de 159.58 para los sueldos de 250 y 625 euros, media de 154.08 para los sueldos entre 626 y 1000 euros, y media de 116.43 para los sueldos entre 1000 y 1250 euros). Sin embargo, no existen diferencias en significación en agotamiento emocional, realización personal, despersonalización y sueldo líquido mensual.

H7: Habrá diferencias significativas en SBO, estrés y satisfacción laboral general por bajas médicas, los que presentan más bajas médicas puntuará alto SBO y estrés y menos satisfacción laboral.

Tabla 31:
Comparación entre dimensiones y la variable baja médica

	Baja médica	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Si	149	130,68				
	No	115	134,86	8296,50	19471,50	-,44	,65
	Total	264					
Realización personal	Si	155	136,46				
	No	117	136,56	9061,00	21151,00	-,01	,99
	Total	272					
Despersonalización	Si	157	137,81				
	No	115	134,71	8821,50	15491,50	-,32	,74
	Total	272					
Satisfacción laboral	Si	164	144,66				
	No	123	143,13	9978,50	17604,50	-,15	,87
	Total	287					
Estrés	Si	162	149,23				
	No	122	133,57	8792,00	16295,00	-1,59	,01
	Total	284					

Según los resultados existen diferencias entre: Estrés y baja médica, siendo los participantes que sí han presentado baja médica los que puntúan mayor en estrés (media de 149.23 sobre sin baja médica, media de 133.57). Sin embargo, no existen diferencias entre: Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral, y baja médica.

H8: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral general por horario, turnos y jornada de trabajo, siendo los funcionarios con horario noche/rotativos y jornadas a tiempo parcial puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 32:
Comparación entre dimensiones y la variable horario y turno de trabajo

	Horario y turno de trabajo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Horario diurno	132	139,27				
	Noche/rotativo	131	124,68	7687,00	16333,00	-1,55	,12
	Total	263					
Realización personal	Horario diurno	137	136,70				
	Noche/rotativo	134	135,28	9083,00	18128,00	-,14	,88
	Total	271					
Despersonalización	Horario diurno	137	134,04				
	Noche/rotativo	135	139,00	8910,50	18363,50	-,52	,60
	Total	272					
Satisfacción laboral	Horario diurno	146	144,96				
	Noche/rotativo	139	140,94	9861,00	19591,00	-,41	,68
	Total	285					
Estrés	Horario diurno	143	141,71				
	Noche/rotativo	139	141,28	9908,50	19638,50	-,04	,96
	Total	282					

Según los resultados indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral, estrés y horario y turno de trabajo.

Tabla 33:
Comparación entre dimensiones y la variable jornada de trabajo

	Jornada de trabajo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	A tiempo completo	177	132,37				
	A tiempo parcial	78	118,09	6130,00	9211,00	-1,42	,15
	Total	255					
Realización personal	A tiempo completo	182	134,96				
	A tiempo parcial	82	127,04	7014,00	10417,00	-,78	,43
	Total	264					
Despersonalización	A tiempo completo	184	132,92				
	A tiempo parcial	81	133,19	7437,00	24457,00	-,02	,97
	Total	265					
Satisfacción laboral	A tiempo completo	193	142,48				
	A tiempo parcial	85	132,74	7628,00	11283,00	-,93	,35
	Total	278					
Estrés	A tiempo completo	190	147,41				
	A tiempo parcial	85	116,96	6286,50	9941,50	-2,93	,00
	Total	275					

Según los resultados existen diferencias entre Estrés y jornada de trabajo siendo los participantes que trabajan a tiempo completo los más estresados. Sin embargo, no existen diferencias en agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

H9: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS, estrés y satisfacción laboral general por años de trabajo, los de menos años de trabajo los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

Tabla 34:
Comparación entre dimensiones y la variable años de servicio

	Años de servicio	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
Agotamiento emocional	Más de 6 meses a 5 años	34	142,47	,388	2	,824
	5 años a 10 años	49	151,74			
	Más de 10 años	207	144,52			
	Total	290				
Realización personal	Más de 6 meses a 5 años	34	167,96	4,860	2	,088
	5 años a 10 años	49	129,09			
	Más de 10 años	207	145,70			
	Total	290				
Despersonalización	Más de 6 meses a 5 años	34	137,96	,507	2	,776
	5 años a 10 años	49	142,49			
	Más de 10 años	207	147,45			
	Total	290				
Satisfacción laboral	Más de 6 meses a 5 años	34	142,96	5,224	2	,073
	5 años a 10 años	49	121,31			
	Más de 10 años	207	151,64			
	Total	290				
Estrés	Más de 6 meses a 5 años	34	127,50	1,781	2	,411
	5 años a 10 años	49	148,41			
	Más de 10 años	207	147,77			
	Total	290				

Según los resultados indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral, estrés y años de servicio.

Hipótesis correlacionales entre MBI e instrumentos

H10: La satisfacción laboral correlacionará de forma positiva y estadísticamente significativa con realización personal, y de forma inversa con agotamiento emocional y despersonalización.

H11.1.: La dimensión de realización personal correlacionaran de forma positiva y estadísticamente significativa con el afrontamiento de estrés (búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalización en la solución del problema, re-evaluación positiva) y de forma negativa con evitación, auto focalización negativa.

H11.2.: El agotamiento emocional y despersonalización correlacionaran de forma negativa con: búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalización en la solución del problema, re-evaluación positiva, y de forma positiva con evitación, y auto-focalización negativa.

Tabla 35:

Correlación entre MBI-HSS, satisfacción laboral y afrontamiento al estrés

Factores de Afrontamiento al estrés y factores de satisfacción laboral	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Búsqueda de apoyo	.50(**)		.45(**)
Exp. emocional abierta			.42(**)
Religión	.44(**)		
Foc. solución en el problema	.57(**)	-.23(**)	.40(**)
Evitación			
Auto focalización negativa			
Re evaluación positiva			.33(*)
Satisfacción con la supervisión	-.30 (*)	-.25(**)	
Satisfacción con el ambiente físico			
Satisfacción con las prestaciones recibidas			
Satisfacción intrínseca del trabajo			.41(**)
Satisfacción con la participación		-.26(*)	
Satisfacción general			.62 (**)

Para el contraste de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. En la tabla 35 se muestran las correlaciones estadísticamente con significación

entre los factores del burnout (MBI-HSS), afrontamiento al estrés y satisfacción laboral. Se puede observar cómo la dimensión realización personal ofrece un mayor número de asociaciones significativas, todas ellas positivas: Búsqueda de apoyo ($r = .45$; $**p \leq 0,01$), expresión emocional abierta ($r = .42$; $**p \leq 0,01$), focalización en la solución en el problema ($r = .40$; $**p \leq 0,01$), Re evaluación positiva ($r = .33$; $**p \leq 0,01$), satisfacción intrínseca del trabajo ($r = .41$; $**p \leq 0,01$), y satisfacción laboral ($r = .62$; $**p \leq 0,01$). En cuanto a la despersonalización, el factor satisfacción con la supervisión correlaciona significativamente y positivamente ($r = -.25$; $**p \leq 0,01$), y correlaciona de forma inversa con focalización en la solución en el problema ($r = -.23$; $**p \leq 0,01$) y satisfacción con la participación ($r = -.26$; $**p \leq 0,01$). Por otro lado, el agotamiento emocional correlaciona significativamente con tres factores, búsqueda de apoyo ($r = .50$; $**p \leq 0,01$), religión ($r = .44$; $**p \leq 0,01$) y focalización en la solución en el problema ($r = .57$; $**p \leq 0,01$), y de forma inversa con satisfacción con la supervisión ($r = -.30$; $**p \leq 0,01$).

H12.: Estrés (estrés percibido) correlacionara de forma negativa y estadísticamente significativo con realización personal, y de forma positiva con agotamiento emocional y despersonalización.

H13.1.: Los riesgos psicosociales en el trabajo (exigencias psicológicas, compensaciones, y doble presencia), correlacionara de forma negativa y estadísticamente significativo con realización personal y de forma positiva con agotamiento emocional y despersonalización.

H13.2.: Los riesgos psicosociales en el trabajo (trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social), correlacionaran de forma positiva y estadísticamente significativo con realización personal y de forma negativa con agotamiento emocional y despersonalización.

Tabla 36:
Correlaciones entre MBI-HSS, riesgos psicosociales y estrés.

Factores de Riesgos psicosociales y estrés percibido	Agotamiento		Realización Personal
	Emocional	Despersonalización	
Exigencias psicológicas	.47(**)	.42(**)	
Trabajo activo y desarrollo de Habilidades			.57(**)
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo			.44(**)
Compensaciones			.48(**)
Doble presencia	.51(**)		
Déficit Cognitivo	.30 (*)		
Nerviosismo	.46(**)		
Síntomas físicos		.39(**)	

Para el contraste de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. En la tabla 36 se muestran las correlaciones estadísticamente significativas entre los factores del burnout (MBI-HSS), riesgos psicosociales y estrés. Se puede observar cómo la dimensión realización personal entrega cuatro asociaciones significativas: Trabajo activo y desarrollo de habilidades ($r = .57$; $**p \leq 0,01$), apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo ($r = .44$; $**p \leq 0,01$), y compensaciones ($r = .48$; $**p \leq 0,01$). En cuanto a la despersonalización el factor exigencias psicológicas correlaciona significativa y positivamente ($r = .42$; $**p \leq 0,01$), así como con síntomas físicos ($r = .39$; $**p \leq 0,01$). Por otro lado, el agotamiento emocional correlaciona significativamente con exigencias psicológicas ($r = .47$; $**p \leq 0,01$), doble presencia ($r = .51$; $**p \leq 0,01$), déficit cognitivo ($r = .30$; $**p \leq 0,01$), y nerviosismo ($r = .46$; $**p \leq 0,01$).

H14: Las variables de los riesgos psicosociales, satisfacción laboral, afrontamiento al estrés y estrés predicen el SBO.

Con el propósito de dar cuenta a la hipótesis 15: Las variables de los riesgos psicosociales, satisfacción laboral, afrontamiento al estrés y estrés

(variables independientes) son predictores del SBO (variable dependiente). Para lo anterior, se construyeron distintos modelos de regresión lineal con el método introducir. En el primer modelo, se encontró que para agotamiento emocional son predictores positivos satisfacción intrínseca, la evitación (enfrentamiento al estrés) y estrés percibido, es decir, influyen en la aparición del agotamiento emocional.

Tabla 37a:
Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variable dependiente la dimensión de agotamiento emocional

Modelo		ANOVA				Resumen de Modelo				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	Regresión	868,24	5	173,65	1,009	,41(a)				
	Residual	48696,13	283	172,07			,13	,018	,000	13,1175
	Total	49564,38	288							
2	Regresión	1698,94	12	141,57	,816	,63(b)				
	Residual	47865,44	276	173,42			,18	,034	-,008	13,1691
	Total	49564,38	288							
3	Regresión	2787,27	18	154,84	,894	,58(c)				
	Residual	46777,10	270	173,24			,237	,056	-,007	13,1623
	Total	49564,38	288							

a Variables predictoras: SATISFACCION

b Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE

c Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE, ISTAS, ESTRÉS PERCIBIDO.

d Variable dependiente: AGOTAMIENTO_EMOCIONAL

Tabla 37b:
Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variable dependiente la dimensión de agotamiento emocional

Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta	B		
					Error típ.	
Satisfacción ambiente físico	,218	,259	,138	,842	,401	
Satisfacción prestaciones	,193	,353	,101	,545	,586	
Satisfacción intrínseca	,798	,303	,334	2,636	,009	
Satisfacción participación	,407	,397	,145	1,027	,306	
Satisfacción General	-,257	,180	-,583	-1,426	,155	
CAE búsqueda de apoyo	-,148	,151	-,073	-,980	,328	
CAE expresión emocional abierta	-,246	,248	-,083	-,989	,323	

CAE religión	,120	,169	,049	,710	,479
CAE focal. en la soluc. del probl.	-,001	,208	-,001	-,007	,995
CAE_evitación	,336	,189	,131	1,784	,076
CAE auto focalización negativa	,153	,229	,053	,667	,505
CAE re evaluación positiva	-,126	,249	-,044	-,506	,613
UNO exigencias psicológicas	,028	,066	,029	,421	,674
DOS trabajo activo y desar. de hábil.	-,001	,069	-,001	-,013	,989
TRES apoyo soc. en la empr. y calidad del líder	-,068	,060	-,093	-1,134	,258
CUATRO compensaciones	-,032	,112	-,023	-,285	,776
CINCO doble presencia	,278	,274	,077	1,016	,311
Estrés percibido	-,223	,116	-,148	-1,926	,055

En el segundo modelo construido para la variable realización personal se encontró como predictores positivos de búsqueda de apoyo social (afrentamiento al estrés), expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), trabajo activo y desarrollo de habilidades y dobles presencia (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal.

Tabla 39a:

Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variables dependientes la dimensión de realización personal

Modelo		ANOVA				Resumen del modelo				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	Regresión	431,31	5	86,26	,888	,48(a)				
	Residual	27478,44	283	97,09			,124	,015	-,002	9,8537
	Total	27909,75	288							
2	Regresión	1835,65	12	152,97	1,619	,08(b)				
	Residual	26074,10	276	94,47			,256	,066	,025	9,7196
	Total	27909,75	288							
3	Regresión	3389,99	18	188,33	2,074	,00(c)				
	Residual	24519,76	270	90,81			,349	,121	,063	9,5296
	Total	27909,75	288							

a Variables predictoras: SATISFACCION

b Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE

c Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE, ISTAS, ESTRÉS PERCIBIDO.

d Variable dependiente: REALIZACION_PERSONAL

Tabla 39b:

Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variables dependientes la dimensión de realización personal

Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta	B		
	Satisfacción ambiente físico	-,015	,187	-,012		
Satisfacción prestaciones	,031	,256	,022	,123	,902	
Satisfacción intrínseca	-,072	,219	-,040	-,329	,743	
Satisfacción participación	-,330	,287	-,157	-1,150	,251	
Satisfacción General	,071	,131	,214	,542	,588	
CAE búsqueda de apoyo	,256	,110	,169	2,337	,020	
CAE expresión emocional abierta	-,380	,180	-,172	-2,115	,035	
CAE religión	-,035	,123	-,019	-,285	,776	
CAE focal. en la soluc. del probl.	-,036	,151	-,020	-,238	,812	
CAE_evitación	,062	,137	,032	,451	,652	
CAE auto focalización negativa	,082	,166	,038	,494	,622	
CAE re evaluación positiva	,021	,180	,010	,116	,908	
UNO exigencias psicológicas	-,039	,048	-,055	-,825	,410	
DOS trabajo activo y desar. de hábil.	,090	,050	,115	1,812	,071	
TRES apoyo soc. en la empr. y calidad del líder	,028	,044	,050	,635	,526	
CUATRO compensaciones	,075	,081	,072	,926	,355	
CINCO doble presencia	-,453	,198	-,168	-2,285	,023	
Estrés percibido	-,118	,084	-,104	-1,402	,162	

En el tercer modelo construido para la variable despersonalización, se encontró como predictores positivos satisfacción con el ambiente físico, satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación, satisfacción general, expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal.

Tabla 40a:

Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variables dependientes la dimensión de despersonalización

Modelo		ANOVA				Resumen del modelo				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	Regresión	494,50	5	98,90	2,087	,06(a)				
	Residual	13413,16	283	47,39			,189	,036	,019	6,8845
	Total	13907,67	288							
2	Regresión	881,57	12	73,46	1,557	,10(b)	,252	,063	,023	6,8699

	Residual	13026,09	276	47,19					
	Total	13907,67	288						
3	Regresión	1344,69	18	74,70	1,606	,05(c)			
	Residual	12562,97	270	46,53			,311	,097	,036
	Total	13907,67	288						6,8212

a Variables predictoras: SATISFACCION

b Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE

c Variables predictoras: (Constante), SATISFACCION, CAE, ISTAS, ESTRÉS PERCIBIDO.

d Variable dependiente: DESPERSONALIZACION

Tabla 40b:

Análisis de regresión lineal (introducir) tomando como variables dependientes la dimensión de despersonalización

Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t
	B	Error típ.	Beta	B	Sig.
Satisfacción ambiente físico	,351	,134	,420	2,618	,009
Satisfacción prestaciones	,241	,183	,238	1,319	,188
Satisfacción intrínseca	,444	,157	,351	2,830	,005
Satisfacción participación	,370	,206	,248	1,798	,073
Satisfacción General	-,234	,093	-1,001	-2,501	,013
CAE búsqueda de apoyo	-,116	,078	-,108	-1,476	,141
CAE expresión emocional abierta	-,214	,129	-,137	-1,659	,098
CAE religión	,001	,088	,000	,006	,995
CAE focal. en la soluc. del probl.	,062	,108	,048	,574	,566
CAE_evitación	,148	,098	,109	1,515	,131
CAE auto focalización negativa	,135	,119	,088	1,138	,256
CAE re evaluación positiva	-,034	,129	-,022	-,265	,791
UNO exigencias psicológicas	,034	,034	,068	1,004	,316
DOS trabajo activo y desar. de hábil.	,044	,036	,081	1,247	,213
TRES apoyo soc. en la empr. y calidad del líder	-,066	,031	-,168	-2,106	,036
CUATRO compensaciones	,004	,058	,005	,064	,949
CINCO doble presencia	,134	,142	,071	,947	,344
Estrés percibido	-,101	,060	-,126	-1,683	,094

Cuadro 10:

Resumen de hipótesis (obtiene apoyo, no obtiene apoyo, obtiene apoyo parcialmente)

H°	obtiene apoyo; no obtiene apoyo; obtiene apoyo parcialmente	Variables	Lo que se cumple	Observación
H1	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y sexo.	En estrés, las mujeres presentan las puntuaciones más altas	No hay diferencias en emocional, despersonalización, realización personal y satisfacción laboral
H2	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y estado civil	En agotamiento emocional y satisfacción laboral, los funcionario casados presentan las medias más altas	No hay diferencias en la variables despersonalización, realización personal y estrés,
H3	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y nivel educacional	En agotamiento emocional los funcionarios con estudios de secundaria o educación media completa, presentan las puntuaciones más altas	No hay diferencias en la variables despersonalización, realización personal, estrés y satisfacción laboral
H4	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral e hijos	En despersonalización los funcionarios que no tiene hijos, presentan las puntuaciones más altas	No hay diferencias en la variables Agotamiento emocional, realización personal, estrés y satisfacción laboral
H5	No obtiene apoyo	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y consumo de tabaco y alcohol	--	No hay diferencias en la variables
H6	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y salario	Los participantes que más ingresos perciben son los que presentan mayor satisfacción laboral, en comparación a los de menor ingreso o sueldo, pues son los que presenten niveles más altos de estrés.	No hay diferencias en agotamiento emocional, despersonalización, realización personal
H7	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y baja médica	Los participantes que si han presentado baja médica puntúan mayor en estrés	No hay diferencias en agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y satisfacción laboral.
H8	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal,	Los participantes con jornada de trabajo a tiempo completo puntúan mayor en	No hay diferencias en la variables Agotamiento

		estrés, satisfacción laboral y horario, turnos y jornada de trabajo	estrés	emocional, despersonalización, realización personal y satisfacción laboral
H9	No obtiene apoyo	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral y años de trabajo	--	No hay diferencias en la variables
H10	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y satisfacción laboral	AE correlaciona de forma negativa con satisfacción con la supervisión. DP correlaciona de forma negativa con satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación. RP correlaciona de forma positiva con satisfacción intrínseca y satisfacción general.	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H11.1.	obtiene apoyo parcialmente	Realización personal y afrontamiento al estrés.	RP correlaciona de forma positiva con las dimensiones de afrontamiento al estrés (Búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, focalización en la solución del problema y Re evaluación positiva).	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H11.2.	obtiene apoyo parcialmente	Despersonalización, realización personal y afrontamiento al estrés.	DP correlaciona de forma positiva con focalización en la solución del problema	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H12	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y estrés.	AE correlaciona de forma positiva con estrés (déficit cognitivo y nerviosismo). DP correlaciona de forma positivo con estrés (síntomas físicos).	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H13.1.	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y riesgos psicosociales.	RP correlaciona de forma positiva con los riesgos psicosociales (trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y compensaciones). AE y DP correlacionan de forma positiva con riesgos psicosociales (exigencias psicológicas).	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H13.2.	obtiene apoyo parcialmente	Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y riesgos psicosociales.	RP correlaciona de forma positiva con riesgo psicosociales (apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo)	No hay correlaciones con significación en el resto de las variables.
H14.	obtiene	Agotamiento emocional,	En el primer modelo, se	

apoyo parcialmente	despersonalización, realización personal, estrés, satisfacción laboral	<p>encontró que para agotamiento emocional son predictores positivos satisfacción intrínseca, evitación y estrés percibido.</p> <p>Realización personal se encontró como predictores positivos de búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, trabajo activo y desarrollo de habilidades y doble presencia.</p> <p>Despersonalización se encontró como predictor positivo satisfacción con el ambiente físico, satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación, satisfacción general, expresión emocional abierta y apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.</p>
-----------------------	---	---

CAPÍTULO IX: DISCUSIÓN

La presente investigación se centra de manera específica en análisis de síndrome de burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones en la ciudad de Arica-Chile. Los cuestionarios aplicados en la investigación presentan niveles aceptables en cuanto a sus consistencia interna, los cuales indican que sus propiedades psicométricas se ajustan a la aplicación y contexto carcelario, además, concuerdan con los resultados otras investigaciones (Alvarado, Pérez-Franco, Saavedra, Fuentealba, Alarcón, Marchetti y Aranda, 2012; Hernández-Martín et al., 2006; Gil-Monte y Peiró, 2005; Gil-Monte y Peiró, 2000; Maslach y Jackson, 1986; Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005; Neira, 2004; Olivares, Meliá y Peiró, 1989; 2009; Oros de Sapia y Neifert, 2006; Sandin y Chorot, 2003; Schaufeli y Dierendonck, 1995). La presente investigación ha confirmado la estructura tridimensional del MBI-HSS, resultados similares al de otras investigaciones (Gil-Monte y Peiró, 2000; Gil-Monte, 1994; Hernández-Martín et al. 2006; Harizanova et al., 2018; Maslach y Jackson, 1986; Menezes de Lucena, 2000; Ramos, 2001), como en el resto de los cuestionarios y/o instrumentos. Sin embargo, Olivares y Gil-Monte (2009), plantean que las fortalezas del MBI son de gran aceptación internacional, el apoyo empírico de la estructura factorial, la evidencia de validez concurrente y divergente, es evidente. Por otro lado, las debilidades del cuestionario están en el alcance conceptual, forma de operacionalizar el concepto, la reducida claridad de los síntomas, algo confusa y poco clara la composición gramatical de las traducciones, falta de validez discriminante y normas de diagnóstico de tipo clínico. Otro de los problemas que presente el instrumento, tiene relación con los puntos

de corte que establecen los autores, principalmente no ofrecen puntos de corte o criterios diagnósticos validados clínicamente. Sumado a ello, no existen suficientes estudios para determinar el punto de corte más acertado, a la vez de carecer de valores de referenciales chilenos o puntos de cortes para muestras chilenas y sobre todo de funcionarios de prisiones, por lo que los criterios utilizados en diferentes investigaciones podrían ser inadecuados debidos a sus diferencias con grupos normativos, lo que genera diferentes criterios para considerar a los funcionarios como quemados, pues existen investigaciones con altas puntuaciones de sujetos quemados, pues consideran caso contar con una o dos dimensión en rango promedio o alto, lo que genera puntuaciones sobrevaloradas. Por lo anterior, es de suma importancia, obtener puntos de corte específicos y criterios normativos para cada grupo laboral y la a necesidad de utilizar escalas adaptadas a cada colectivo de personas, estas deberían reflejar las particularidades de cada grupo de trabajadores.

También, Garcés de los Fallos (2000) plantea que el instrumento no permite medir procesos individuales que desencadenan el SBO y su evolución, ya que el funcionario de prisión se da cuenta cuando esté en extremo agotado y presenta problemas con su rendimiento laboral y problemas de tipo emocional (depresión, ansiedad, angustia, etc.).

Otro de los resultados, indican porcentajes bajos de funcionarios de prisiones afectados por SBO, los cuales concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrollados en diferentes contextos, como por ejemplo Estados Unidos (Garland, 2004; Lambert et al., 2010), Europa (Bourbonnais, Malenfant, Vézina, Jauvin y Brisson, 2005; Cardenal y Alonso, 2005; Harazinova, 2014), Israel (Keinan y Malach-Pines, 2007) o Canadá (Gould, Watson, Price y Valliant, 2013). Para ello, se

han utilizado diferentes puntos de corte, evidenciando la importancia de la selección de valores normativos adecuados para evitar sesgos en la interpretación de los resultados, y la prevalencia de acuerdo a los diferentes puntos de corte utilizados, siendo los más altos los criterios de Schaufeli y Dierendock (1995), sin embargo, los autores realizan una evaluación previa o diagnóstico previa de burnout (percentiles obtenidos de sobre una muestra de con problemas de estrés ocupacional, es el único criterio validado clínicamente para el diagnóstico de SBO). De todas formas, la variabilidad de los resultados de porcentajes de sujetos con SBO se debe al tipo de muestra utilizada, pues algunas investigaciones no consideran las diferencias ocupacionales y transculturales de las muestras utilizadas.

Siguiendo la misma línea, los escasos estudios realizados en el contexto latinoamericano también apuntan en la misma línea. Es el caso del trabajo realizado en Jalisco (México) por Valdez (2009), donde un grupo de funcionarios de prisiones mostraron altos niveles de despersonalización y agotamiento emocional, así como bajos niveles de realización personal, y un 4.1% presentaba los tres rasgos del SBO. En la misma línea, la investigación realizada por Schneider (2012) en Brasil sugiere la existencia de altos niveles de SBO. En Colombia, Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, Sanmartin y Alfaro (2019), encontraron que los indicadores de SBO muestran puntuaciones relativamente más bajas en comparación con otros grupos objetivo ocupacionales considerados psicosocialmente vulnerables por diferentes estudios empíricos que tratan con trabajadores colombianos. Sin embargo, es cierto que las condiciones de trabajo de los funcionarios correccionales varían sustancialmente de aquellas otras profesiones estudiadas (por ejemplo, conductores profesionales, profesores, médicos), y hace que sea digno no solo el estudio de puntajes brutos en

escalas psicométricas, sino las asociaciones y los mecanismos en este sentido. Los resultados con respecto a despersonalización merecen especial atención, ya que sugieren una alta relevancia de esta dimensión del síndrome, constituyendo el rasgo distintivo de los funcionarios de prisiones chilenos que trabajan en la región de Arica y Parinacota. Este hallazgo estaría en concordancia con los estudios de Gould et al., (2013) en Canadá o Hernández-Martín et al., (2006a) y Hernández-Viejo (2013) en España. Cabría pensar que la despersonalización constituye una forma de afrontamiento de especial relevancia en el caso específico del grupo profesional que nos ocupa, ya que la cosificación de los reclusos ayudaría a reducir el desgaste emocional de la interacción sistemática y cotidiana con dicha población. Así lo sugiere la investigación de García y Herrero (2008), en la cual se halló que aquellos funcionarios que mantenían un contacto constante con las personas internas en un hospital psiquiátrico penitenciario mostraron mayores niveles de despersonalización (comparándolas con el personal que mantenía un contacto relativo). En todo caso, es necesario tener en cuenta que la evidencia previa sugiere la existencia de una notable variabilidad cultural con respecto a la centralidad de la despersonalización en el caso de los funcionarios de prisiones. De esta forma, Roy, Novak y Miksaj-Todorovic (2010), en su estudio comparativo en torno al SBO entre funcionarios de prisiones en Estados Unidos y Croacia, concluyen que es precisamente la despersonalización la dimensión que en mayor medida diferencia el desarrollo del síndrome en ambos países, siendo un proceso más frecuente en los funcionarios estadounidenses. A la luz de esta evidencia, parece necesario el diseño de estudios que permitan dilucidar los determinantes concretos que subyacen a la despersonalización en este colectivo profesional, y que ayuden a arrojar luz en torno a este debate presente en

la bibliografía (Bringas-Molleda et al., 2015; Caravaca et al., 2018; Rodríguez y Sánchez, 2018; Wagner y Fernandes, 2017).

Por otro lado, al describir los niveles de SBO en relación a la satisfacción laboral, riesgos psicosociales, estrés y técnicas de afrontamiento al estrés, se pueden señalar que en primer lugar se encontró que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO, así lo han planteado Jiang et al., 2016, indicando que considerando el contexto complejo de la cárcel, la satisfacción está relacionado a otros componentes, y en algunos casos los funcionarios de prisiones se sienten satisfechos por su trabajo por las garantías laborales que este genera (sueldo y trabajo estable, conocer sus funciones, entre otras). En segundo lugar, respecto a la percepción de las técnicas de afrontamiento al estrés y SBO, se encontró que los participantes que presentan el síndrome de burnout, tiene una tendencia a utilizar como técnicas de afrontamiento la focalización en la solución del problema (Caravaca et al., 2018; Bringas-Molleda et al., 2015). Pues los autores, concuerdan en que esta técnica de afrontar los problemas es una de las efectivas en términos de reducción de SBO y estrés, pues ayudan a conseguir una adaptación y bienestar psicológico, además tiene un impacto positivo en la realización personal. Por lo anterior, la problemática del SBO en trabajadores penitenciarios afecta su empleo, salud física y mental, a los equipos de trabajo, sus familias, los reclusos, la organización y la sociedad, el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los reclusos, el vínculo de los reclusos entre sí, la relación con la jerarquía, entre otros. Y dicha técnica de afrontamiento los ayuda a cambiar el foco de la problemática concentrándose a solucionar rápidamente las situaciones complejas (Lambert, Hogan y

Allen, 2006). Tal como señala Kalinsky y Cañete (2005), pues a diferencia de los que no padecen SBO, pues utilizan como técnica de afrontamiento la expresión emocional abierta, es decir, expresar sus emociones, sensaciones y/o problemas de forma abierta a sus compañeros, jefaturas y usuarios, ambas técnicas de afrontamiento reducen las posibilidades de padecer el SBO o son consideradas como factores protectores al estrés ya que estarían en función de un adecuado y efectivo control de potenciales estresores laborales o SBO, pues al utilizar las estrategias de afrontamiento al estrés inadecuadas provocan que aumente la posibilidad de padecer el SBO. Estos resultados son similares al de otras investigaciones (Antoniou y Drosos, 2017; Gastaldi et al., 2014; Gil-Monte y Peiró, 2003; Hernández-Martin et al., 2006; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013; Martínez, 2017; Romero et al., 2017; Sanjuán y Ávila, 2016). Continuando con la idea, Menghi y Oros de Sapia (2014) plantean que a mayor satisfacción laboral, tanto extrínseca como intrínseca, menor es agotamiento emocional y despersonalización, y a su vez mayor la realización personal (Rodríguez, 2006). Por otro lado, Lowell y Brown (2017), señalan que existen modos de afrontamiento diferentes de lo tradicional, en su estudio sobre funcionarios de prisiones en Reino Unido, señalan que la utilización de locus de control externo, es un tipo de afrontamiento mas evitativo, por lo que tiene un mayor riesgo de padecer del SBO.

Respecto a la percepción de riesgos psicosociales, estrés y SBO (presencia o ausencia), se encontró que los participantes que no presentan el síndrome de burnout, presentan niveles más altos en compensaciones, exigencia psicológica, doble presencia y estrés, a diferencia de los funcionarios de prisiones que si presentan SBO. Los funcionarios que padecen del SBO no necesariamente se sienten expuestos a riesgos psicosociales como sí lo perciben los funcionarios que no padecen el SBO, como se

menciona antes, la característica distintiva de la muestra es la despersonalización, y esta podría estar generando en los funcionario con SBO un nivel de despersonalización que no conlleva un riesgo psicosocial o estrés. Aranda et al., (2012), señala en su estudio sobre factores de riesgos psicosociales, que el SBO se relaciona de forma inversa con los factores de riesgo psicosocial (Ramírez y Zurita, 2010). Sumado a lo anterior, Quick y Tetrick (2002) en el Handbook of Occupational Health Psychology, mencionan que los factores psicosociales pueden ser favorables como desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral y personal del funcionario. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos (relación inversa con el SBO), mientras que cuando son desfavorables tiene consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar. Por lo que los factores de riesgos psicosociales también podrían ser llamados fuentes de estrés laboral o pueden llevar a padecer del SBO, y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Por lo que los factores de riesgos psicosocial son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de un trabajo e incluso fuera de este (Ceballos-Vasquez et al., 2014; Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006; Tapias, Salas-Melotti y Solórzano, 2007;).

Asimismo, López, García y Pando (2014), señalan en su estudio sobre factores de riesgos psicosociales y SBO, que existe una asociación significativa entre el SBO y la presencia de factores de riesgos psicosociales percibidos como negativos por los trabajadores (Rodríguez et al., 2018; Wagner y Fernándes, 2017). Pues como señala Bringas-Molleda et al., (2015), pueden estar desarrollando otras problemáticas psicosociales como depresión (Sui et al., 2014), desinterés, disminución de la concentración, abatimiento, baja autoestima, sentimientos de inutilidad y baja

concentración entre otros. Aquí vuelve a surgir el término cosificación, para buscar ver a los internos como una cosa que no genera alguna emoción, superando los niveles de despersonalización, es un estado de estrés constante que no se logra percibir en los cuestionarios aplicados, pues como consecuencia del estrés existe un alto número de quejas debidas a malestar físicos y psicológico y estados de ánimo más negativo frente al trabajo de cárcel y trastornos de sueño y estado de ánimo. Finney et al., (2013), plantea que los funcionarios de prisiones experimentan tasas más altas de estrés laboral y SBO que se derivan de los factores psicosociales negativos, lo que lleva a resultados negativos no solo para el funcionario de prisión, también para la organización, pues las variables como relación con la supervisión, tensión laboral y angustia psicológica, tiene efecto en el estrés y SBO. Además, Waong et al., (2017), plantea que el SBO y estrés reduce la satisfacción con la vida y aumentan los riesgos psicosociales. Palomo-Véle, Carrasco, Bastías, Méndez y Jiménez (2015), mencionan que los riesgos psicosociales afectan su satisfacción laboral con el trabajo y su bienestar general. Por ello, los factores de riesgos psicosociales representan un desafío social e institucional para prevenir e intervenir en la salud mental de los funcionarios de prisiones (Tapia, Salas-Menotti y Solórzano, 2007).

En cuanto a la descripción de los niveles de SBO según las variables sociodemográficas, señalan que en estado civil los participantes solteros y con trabajo o jornada a tiempo completo se sienten más despersonalizados en comparación a los casados (Hernández-Viejo, 2014). En la variable sexo y consumo de alcohol, los hombres y los que consumen alcohol se encuentran más agotados emocionalmente (García y Herrero, 2008; Rodríguez-Amaya, 2014; Morgan et al., 2002). Por lo tanto, el perfil de funcionario penitenciario que presenta el SBO, señala como característica

distintiva a la despersonalización y agotamiento emocional, sumado a ello no contar con demasiadas responsabilidades sociales y familiares, y consumo de alcohol, estas son características o condiciones que podrían generar el SBO en los funcionarios, llevando a desarrollar una actitud impersonal hacia el usuario y los compañeros de trabajo. Jenaro-Río et al., (2007) señala que estas variables sociodemográficas relacionadas con el SBO, se van acentuando con el tiempo, incrementando el riesgo de padecer del SBO y de mostrar sus diversos síntomas, como por ejemplo ofrecer respuestas impersonales a los reclusos para reducir la implicación emocional o relacional.

Según los resultados de las hipótesis comparativas, existen diferencias según el sexo de los funcionarios, siendo las mujeres las que presentan mayor estrés que los hombres. Algunos estudios han descrito que por la naturaleza arriesgada y peligrosa del trabajo en prisión, las mujeres tienen una tendencia mayor de sufrir estrés (Cullen et al., 1985; Van Voorhis et al., 1991). Otra variables interesante de analizar, tiene relación con los estudios, pues el agotamiento emocional se presenta más en funcionarios de prisiones con estudios de secundario completa sobre los funcionarios con estudios superior, en una institución como gendarmería de Chile, el nivel de estudio impacta directamente en la jerarquía laboral e ingreso monetario percibido, por lo que contar con estos elementos favorecen la disminución del agotamiento emocional. Además, no tener hijos genera en los funcionarios más despersonalización, pues no logran vincularse con el interno actuando de forma cínica o despersonaliza hacia lo que les suceda a estos Sumado a lo anterior, los funcionarios de prisiones con sueldos o ingresos más altos están más satisfechos laboralmente con su trabajo y los funcionario con menos ingresados están más estresados, claramente los incentivos monetarios inciden en los

niveles de estrés y satisfacción, sin embargo, con el tiempo y los años de servicios, todos los funcionario puedes ir subiendo de grados jerárquicos, por ello, potencialmente a medida que suben de grado aumenta su satisfacción y se reduce el estrés. En cuanto a los funcionario con bajas médicas, estos están más estresados que los que no están o han estado con bajas médicas, es importante señalar que en la estadística de gendarmería de Chile, de las bajas médicas un 70% son por estrés ocupación o similar a esta (Caravaca Sánchez, Carrión Tudela y Pastor Seller, 2018).

Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan bajas satisfacción, pues están más agotados emocionalmente y despersonalizados con su trabajo, además los participantes realizados de forma personal, utilizan la búsqueda de apoyo, la expresión emocional abierta y la focalización en la solución del problema como de afrontamiento al estrés. Los participantes agotados emocionalmente buscan más apoyo, se refugian en la religión e intentan paliar dicho estado focalizándose en el problema, por último, las personas despersonalizadas disminuyen la focalización en el problema, es decir, no lo afrontan, creando funcionarios reacios a buscar alternativas y ayuda como consecuencias del distanciamiento personal hacia los demás (Caravaca et al., 2018; Finney, Stergiopoulos, Hensel, Bonato y Dewa, 2013; Roy y Avdija, 2010; Topa y Morales, 2005). Así lo plantea Contreras, Juárez y Murrain (2008) indicando que lo estilos activos de asocian con menor despersonalización y menor probabilidad de desarrollar el SBO, que aquellos que utilizan estrategias centradas en la emoción y, a su vez, el afrontamiento dirigido al problema constituye una estrategia favorable, mientras que la evitación no.

Continuando con lo anterior, los participantes realizados personalmente, sienten que su trabajo es más activo y pueden desarrollar sus habilidades, además de percibir apoyo social de la institución y que existe un buen liderazgo, con ello, las compensaciones o beneficios son adecuados, esta percepción promueve y reduce los niveles de estrés percibido. Además, los participantes agotados emocionalmente, sienten que están más exigidos a nivel psicológico, que deben cumplir tanto con labores de su trabajo como en su hogar, teniendo un comportamiento ligado a un déficit cognitivo o nerviosismo. En esta misma línea, los participantes despersonalizados se sienten exigidos a nivel psicológico, presentando sintomatologías de estrés (Hernández-Martín et al., 2006; Montoya y Moreno, 2012). Así lo plantea Flores, Vega, Del río y Zavala (2014), indicando que las personas que padecen del SBO o se encuentran en riesgo de padecerlo, las principales fuentes de carga mental son las exigencias mentales y temporales, y los principales factores de riesgos psicosociales son las exigencias psicológicas y la doble presencia. A su vez, Moncada et al., (2008) señala que los factores de riesgos psicosociales pueden verse afectados por características de personalidad en los funcionarios de prisiones.

Con lo anterior, los resultados de relaciones entre variables arrojan que la dimensión realización personal ofrece un mayor número de asociaciones significativas, todas ellas positiva. Estos resultados podrían deberse a que el factor realización personal se relaciona más estrechamente con sentimientos de competencia, a diferencia del agotamiento emocional que se refiere a sentimientos de fatiga y cansancio, y frente a la despersonalización que se caracteriza por actitudes negativas hacia la población penitenciaria; de ahí que aquellos profesionales que se sientan competentes se caracterizan además por la puesta en marcha de estrategias de afrontamiento variadas:

pasivas o activas, centradas en la emoción o en el problema, en función de la problemática que se pueden ver enfrentados. Sumado a lo anterior, el funcionario penitenciario trabaja día a día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno que requiere poner a prueba todos sus recursos personales frente al estrés laboral y manejo de relaciones humanas. El concepto adaptación permanente se hace esencial para el mantenimiento de un nivel adecuado de salud mental, y ello se ve reflejado la relación de realización personal, las estrategias de afrontamiento y niveles de satisfacción laboral (Hernández-Martín et al., 2006; Montoya y Moreno, 2012; Sygit-Kowalkowska et al., 2017).

Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados, lo que coincide con estudios en los que se evidencian relaciones entre insatisfacción laboral y síndrome de burnout (Barría, 2002; Topa y Morales, 2005). Es importante destacar que gran parte de las investigaciones en centros penitenciarios han demostrado niveles relativamente bajos de satisfacción laboral (Castle y Martín, 2006; Tewksbury y Higgins, 2006), lo que está asociado a estrés laboral, trato injusto por parte de los superiores, sobrecarga laboral y falta de recursos para desempeñarse de buena forma.

Por otro lado, Setti (2015) en Italia, en su estudio sobre burnout y estrés en personal de prisión, indica que los bajos niveles de SBO y estrés, y algún grado mayor de satisfacción, tiene relación con la cultura masculina que predomina en el contexto carcelario, pues existe un miedo generalizado a parecer débil frente a sus pares, que hace que los funcionarios de prisiones se muestren o hagan lo necesario para mostrarse más fuertes y resistentes a las dificultades propias de la cárcel. Otro elemento

importante en la satisfacción laboral, tiene relación con la falta de reconocimiento por el trabajo bien realizado, o la falta de estructuración clara y precisa de sus funciones, sean motivos suficientes para que los funcionarios de prisiones se sientan insatisfechos en su trabajo (Hernández-Martín, et al., 2006; Sánchez y Álvarez, 2001).

En los modelos de regresión, se puede indicar como elementos preventivos o que explican a dimensión del agotamiento emocional, es la satisfacción intrínseca en el trabajo que presentan los funcionarios, pues no sienten que tienen oportunidades de hacer lo que a ellos les gusta, generando la evitación como medida de afrontamiento, entre más agotado a nivel emocional más se escapa de los problemas propios de cargo, por lo que parece útil en la medida en que reducen el estrés y evitan la ansiedad llegue a ser perturbadora y permitan un reconocimiento gradual de la amenaza, pues la evitación en el agotamiento emocional tiene relación con la literatura, Hernández, Olmedo e Ibáñez, (2003), señalan que este tipo de estrategia genera un distanciamiento con los internos, al evitar involucrar emociones, aunque esto podría facilitar la aparición del SBO (Anderson, 2001; Burke y Greenglas, 2000-2001). Sumado a ello, en la realización personal los predictores más significativos en el afrontamiento al estrés son la búsqueda de apoyo social y expresión de emoción abierta, por lo que los funcionarios más realizados buscan apoyo de sus pares, familiares y cercanos, expresando lo que les sucede a nivel emocional, convirtiéndose en factores protectores las redes de apoyo en la prevención del SBO, además como factores de riesgos positivos en la realización personas está la sensación de trabajar de forma activa y desarrollar sus habilidades y la doble presencia, que en alguna medida, el tener que responder tanto a su trabajo como hogar, genera la sensación de realización a nivel persona. Lo que en suma, reduce la posibilidad de padecer del SBO (Palomo-Velez et al., 2015). Por último, en la

despersonalización, es explicada o predicha por los niveles de satisfacción laboral, principalmente la dificultad de visualizar el trabajo como problemático en el ambiente físico, en lo intrínseco y poca participación, generando funcionarios más distantes con los internos, compañeros de trabajo e institución, expresando sus emociones de forma abierta, es decir, buscar resolver los problemas mediante acciones directas, agresivas y potencialmente arriesgadas, sintiendo poco apoyo social de la institución y un mal liderazgo por parte de los superiores, claramente son elementos que propician la aparición del SBO

A modo de reflexión, es importante citar a Romero (2006), pues éste afirma que la mayor represión no garantiza mejoras sociales, así como aquellos que consideran se deberían encarcelar menos personas y durante menos tiempo, o aumentar las penas y sanciones como medida restrictiva en la comisión del delito. La realidad actual no es así, pues se enmarca en una sensación de venganza, entendida como el resultado de una dinámica de odio y violencia; es decir, a cárcel será una aspiradora que limpia y esconde los desechos de la sociedad. La cárcel se convierte en un espacio de sufrimiento tanto para los funcionarios de prisiones como para los internos de alineación individual, donde la experiencia relativa al tratamiento penitenciario no es alentadora, alejándose de propiciar valores y una práctica socializadora diferente a aquella que ha propiciado la vida del interno, convirtiéndose en una llamada escuela delictual que no rehabilita sino mejoras técnicas delictivas.

Sumado a lo anterior, en palabras de Andersen, Andersen, Gadegaar, Høgh, Priour y Lund (2017), los esfuerzos para prevenir el SBO deben concentrarse en reducir las demandas de trabajo cuantitativas, en aliviar y mejorar las relaciones entre personal y los internos, pero también en la participación y significado del trabajo. La mayoría del

trabajo de prisión es invisible y los objetivos generales están en conflicto entre sí. Los altos mandos de la cárceles en Chile deben proporcionar soluciones a los problemas de conflicto de roles y grupos de apoyo para los funcionarios de prisiones, pues existe un riesgo o varios riesgos psicosociales en los que se ven expuestos, y no hacerse cargo de dicha situación acarrea la sensación de prisionización (sensación de ser un recluso más).

Barra y Sotelo (2016), señalan que se debe abrir el debate sobre la salud mental en los funcionarios de prisiones en Chile y las condiciones en las que trabajan estos grupos de personas, pues el SBO, estrés, insatisfacción y los factores de riesgos psicosociales, van desmejorando el trabajo y la vida del funcionario de prisión, así como la motivación para realizar su trabajo, el cual es de alto riesgo y requiere de habilidades sociales y psicológicas, así como de negociación con los internos dentro del contexto carcelario.

Además, las dificultades y riesgos a los que se enfrenta el funcionario de prisión en su trabajo, aún no son visualizadas por las autoridades Chilenas que pueden intervenir, esto queda de manifiesto en la escasa información existente al respecto, lo cual supone bajas inversiones en programas para combatir el SBO, estrés, insatisfacción, riesgos psicosociales y variables asociadas a estos como la peligrosidad, depresión, suicidio e ideación suicida entre otras, o para realizar investigaciones que evidencian las problemáticas mencionadas en Chile en este contexto, pues se está generando un tipo de funcionario de prisiones despersonalizado o llegando a la cosificación, además de la sensación de prisionización, desorientación laboral, desgaste y la frialdad o distanciamiento con los internos y compañeros de trabajo, provocando conflictos entre los grupos laborales y por lo tanto, a nivel institucional, este proceso en palabras de Tonon (2003) puede cristalizarse, lo que puede llevar a la habituación de

conductas, perpetuando formas de actuar negligentes dentro de estos espacios carcelarios.

Limitaciones

Como limitaciones del presente estudio. En primer lugar, su carácter transversal dificulta el establecimiento de relaciones de causalidad entre las variables. Diseños longitudinales y cuasi-experimentales permitirían un mayor detalle en el análisis de la asociación entre variables. En segundo lugar, la medición del SBO se ha realizado a través del MBI-HSS, el cuestionario más utilizado para ese propósito. Como consecuencia, es posible realizar una discusión comparativa de los resultados obtenidos y evaluar la relevancia de las diferentes dimensiones del síndrome. No obstante, conviene no olvidar las limitaciones descritas para el MBI (Olivares y Gil-Monte, 2009). Especialmente relevantes son algunos problemas psicométricos (estructura factorial, ambigüedad de los factores y baja fiabilidad) y conceptuales (excesiva dependencia del modelo original de Maslach y Jackson que supone un escaso contenido cognitivo y conductual de la medición), además de los diferentes puntos de corte propuesta por la literatura, lo que genera confusión al momento de puntuar o saber qué punto de corte de ajustan mejor a una determinada muestra. Esto ha llevado a que en algunos estudios se llega a concluir, como resalta Gil Monte (2005), que los sujetos con puntuaciones altas en dos dimensiones, o sólo en una de ellas, han desarrollado el SBO. Pero, no deberíamos diagnosticar que un profesional padecen el SBO por el sólo hecho de encontrarse agotado emocionalmente o mostrarse distante y cínico con los clientes, sin tener además alteradas las otras dos dimensiones. En tercer lugar, algunas dificultades psicométricas en el cuestionario de riesgos psicosociales, lo

que deja la opción de utilizar otros instrumentos que miden las mismas variables, pues al momento de utilizar dicho cuestionario no se encontraba normado por ley en Chile, y específicamente por la superintendencia de seguridad social, lo que generó en el tiempo su utilización como protocolo de vigilancia para las empresas chilenas, cambiando la visión del instrumento y reduciendo el campo de investigación en riesgos psicosociales. En cuarto lugar, las variabilidades en las respuestas de los funcionarios u omisión de algunas preguntas, sumado a la deseabilidad social, lo que dificultó generar resultados óptimos en los análisis de datos, principalmente al momento de generar una ecuación estructural, pues por problemas de la base de datos no se pudo generar un modelo empírico. Quinto, la escasez de estudios en funcionarios de prisiones o contextos carcelarios en Chile, Sudamérica y centro americanos, lo que generaba buscar sustento para respaldar las hipótesis planteadas.

Futuras líneas de investigación

Es necesario profundizar más en el estado de salud de los funcionarios de prisiones, haciendo referencia a síntomas somáticos, síntomas ansiosos, depresivos y disfuncionales, así como la relación de estas con su actividad laboral y repercute en el clima emocional (negativo o positivo) y el SBO (Bringas-Molleda et al., 2014).

Sobre la base de los antecedentes revisados y explorados, resulta importante sugerir la puesta en marcha de estudios e intervenciones psicosociales y organizacionales dirigidas a promover y favorecer la salud mental y clima laboral entre funcionarios penitenciarios que trabajan en unidades carcelarias de Chile como medidas preventivas del estrés laboral y SBO.

Se sugiere para futuras investigaciones indagar variables como ideación suicida, depresión y ansiedad, percepción de seguridad personal o peligrosidad, ambigüedad de rol y conflicto de rol. Además de enfermedades psicosomáticas, apoyo socioemocional y/o familiar consecuencias del SBO y estrés laboral (Millson, 2015).

Espacios y horas dedicadas a la recreación, es de suma importancia, pues el uso del tiempo libre y la recreación contribuyen con el desempeño laboral y crecimiento persona, es decir, fomentar espacios de esparcimiento y salud mental con la finalidad de prevenir estrés y SBO.

Sería importante dotar de un mayor número de funcionarios de prisiones por módulos, con la finalidad de reducir la sensación de peligrosidad y vulnerabilidad que se ven expuesto constantemente.

Además de buscar la detección precoz de estados iniciales de SBO y estrés, pues están íntimamente relacionados con el absentismo, bajas médicas, lo anterior ayudaría y potenciaría buscar una mejor salud mental de los funcionarios de prisiones.

Mejorar el entorno laboral de los funcionarios de prisiones (infraestructura o espacios comunes) podría ser una vía para reducir la sensación de agobio, estrés y SBO.

El SBO es un problema grave de salud, que prevalecen cualquier área laboral y que, al igual que el síndrome, en algunas áreas laborales la presencia de factores de riesgo psicosociales está a la vista. Identificar, evaluar y controlar estos riesgos en los contextos carcelarios es una obligación, y la elaboración de programas que apunten hacia la disminución y prevención de los riesgos también lo es. Pues el no abordarlos, afecta la relaciones interpersonales, relación con los internos, problemas con sus familias, problemas de consumo de sustancias, calidad del trabajo, productividad,

aumento de bajas médicas, problemas de agresividad y violencia intrafamiliar (Aranda et al., 2012).

Además es importante saber cómo el ambiente de prisiones afecta la vida de los funcionarios y su entorno social, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo que podrían tener efectos negativos sobre el desempeño en el trabajo y la salud, así como proporcionar informaciones a los profesionales a cargo de la salud mental de los funcionarios de prisiones, con la finalidad de tomar medidas preventivas en los funcionarios de prisiones.

A modo de resumen, las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en nuestra investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos. Estos, además, se han mostrado consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello, unido al hecho de que esta investigación sobre SBO en funcionarios/as de prisiones en el contexto chileno es poco estudiada, lo cual, invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una aportación de relevancia al debate en Latinoamérica. En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollan investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de funcionarios de prisiones, propiciando así la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis sistemático de este objeto de estudio. Los bajos niveles de SBO detectados justifican, igualmente, el diseño de investigaciones de carácter longitudinal que permitan establecer con claridad los determinantes organizacionales, laborales y psicosociales del síndrome. En especial los hallazgos ponen de manifiesto la centralidad de la despersonalización entre los funcionarios de prisiones chilenos/as, lo que sugiere que el

diseño de intervenciones en el marco de dicho colectivo se beneficiaría de un énfasis en dicha dimensión. Por el mismo motivo, sería especialmente provechosa una línea de investigación centrada en el estudio de las causas que subyacen a esta dimensión del SBO y de las consecuencias de los altos niveles de despersonalización en la salud mental y en el funcionamiento laboral, profesional y social de los funcionarios de prisiones.

CAPÍTULO X: CONCLUSIÓN

Uno de los principales aportes de la presente investigación, es la comparación de niveles de prevalencia siguiendo diferentes puntos de corte o criterios normativos, principalmente los más utilizados en la literatura, encontrando similitudes en los porcentajes de funcionarios que padecen el síndrome. Lo anterior, pues el trabajo en prisiones es física y psicológicamente exigente, siendo la prisión un lugar de trabajo que plantea riesgos psicosociales para la salud y seguridad relativamente únicos respecto a otros colectivos de personas.

Los recursos familiares complementan a los de los compañeros de trabajo y se convierten en un espacio para aliviar el SBO o prevenir su desarrollo, pues se pueden convertir en factores protectores. A diferencia de lo que se genera entre conflicto trabajo/familia que repercute directamente en el SBO, por lo que la medición de esta dimensión es relevante para futuras investigaciones.

Es importante seguir investigando el SBO, puesto que está asociado al estudio de estrés laboral, las organizaciones deben estar más preocupadas por la calidad de vida laboral de sus trabajadores, sobre todo por el ausentismo, rotación de personal, aumento de bajas médicas, suicidios e ideación suicidas y disminución de la calidad del trabajo.

Los funcionarios de prisiones en sus relaciones interpersonales con los reclusos y el propio ambiente de cárcel, afecta tanto a los funcionarios como los internos, generando un clima emocional negativo, sensación de miedo y soledad.

En Latinoamérica, se ha concluido que la investigación al respecto es insuficiente, sabiendo que son trabajadores susceptibles de sufrir las consecuencias de un ambiente violento, el cual puede afectar a su salud física y mental y su atmósfera

familiar y social, por lo que es necesario conocer y afrontar el problema en los funcionarios de prisiones (Rodríguez, 2013; Soto y Vasconcelos, 2010).

Según Barra y Soletto (2016) existe en los funcionarios un amplio sentimiento de abandono de parte del Estado hacia la institución y hacia su personal, además del escaso reconocimiento público de la labor de los Funcionarios de Gendarmería. Sobre esta materia podemos señalar que depende de las Autoridades Gubernamentales, lograr que los funcionarios de Gendarmería sean visualizados por la sociedad como una institución que se encarga de temas delictuales de forma eficiente, por cuanto tiene como misión contribuir a la rehabilitación y reinserción de los sujetos que han sido condenados.

La información que conoce la ciudadanía sobre los objetivos de Gendarmería son insuficientes, dado que los comunicados públicos emanados por los gobiernos de turno no refuerzan la imagen de la labor de la institución, pese a que ésta posee metas institucionales, estudios sobre delitos, avances en materia de derechos humanos en el trato con los internos, así como otras temáticas sobre derechos y deberes de los reclusos. Es relevante que la ciudadanía conozca su funcionamiento, ya que le permitiría fiscalizar y demandar los hechos irregulares al interior de las cárceles, saber cómo se han integrado las nuevas modificaciones a las leyes que se ocupan de los distintos grupos de internos (Grupos vulnerables, reclusos jóvenes, contacto con la familia, derecho a atención médica, etc.) y regular los procedimientos cuando ocurren motines, violencia generalizada, incendios, urgencias sanitarias y traslado masivo de internos. De manera colateral le permitiría obtener una imagen acabada sobre los aportes de la institución a la sociedad, logrando con esto entregar a los funcionarios el reconocimiento y estatus demandados por estos.

Acerca del abandono de parte del estado, verbalizado desde el personal, este se manifiesta en las deplorables condiciones en que los gendarmes deben realizar su labor, además de los escasos incentivos percibidos por esto en cuanto a desarrollo de la carrera. Es urgente gestionar canales de comunicación entre los funcionarios y el estado que sean capaces de plantear las necesidades existentes en la institución de las cuales son víctimas los funcionarios e internos.

REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M., Contreras Padilla, J. y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Acevedo, G., Farías, A. y Sánchez, J. (2012). *Trabajar en el Sector Salud: Factores influyentes en sus condiciones y medioambiente de trabajo*. Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba.
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M.E., y Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 505-516
- Albarracín Rodríguez, A.P., Rey Hernández, L.A. y Jaimes Caicedo, M.M. (2014). Estrategias de afrontamiento y características sociodemográficas en padres de hijos con trastornos del espectro autista. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 42, 111-126.
- Alimoglu, M.K., y Donmez, L. (2005). Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a University Hospital. *International Journal of Nursing Studies*, 42, 549-555.
- Alvarado, R., Pérez-Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N. y Waldo, A. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Médica de Chile*, 140, 1154-1163. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Álvarez Cabrera P., Chacón Fuertes, F., Sánchez Moreno, E. y Araya Urquiola, Y. (2016). Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en funcionarios de prisiones en Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 9(1), 63-72

- Anderson, D. G. (2001). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 24, 839-848.
- Andersen, D.R., Andersen, L.P., Gadegaard, C.A, Høgh, A., Prieur, A. y Lund, T. (2017). Burnout among Danish prison personnel: A question of quantitative and emotional demands. *Scand. J. Public. Health.* 45(8), 824-830. doi: 10.1177/1403494817718644.
- Antoniou, A. S., y Drosos, N. (2017). Coping Strategies of Greek 6th Grade Students: Their Relationship with Anxiety and Trait Emotional Intelligence. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 16, 57-71.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las empresas*. Yucatan, México
- Armstrong, G., Atkin-Plunk, C. A., y Wells, J. (2015). The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066-1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Salazar Estrada, J., Torres López, T., y Aldrete Rodríguez, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 5(1), 45-54. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.%x>
- Ardila Parrado, D. (2017). *Síndrome del Burnout en los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del establecimiento penitenciario de acacias. Meta especialización en docencia universitaria*. Ensayo para obtener título de

especialización en docencia universitaria. Universidad militar nueva granada, facultad de educación y humanidades.

Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., y Hogstedt, C. (2017). systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public. Health*, 17,264 10.1186/s12889-017-4153-7

Arnold, J, Robertson, L., y Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in tHe work place*. Pittman Publishing

Arraras, J. I., Wright, S. J., Jusue, G., Tejedor, M. y Calvo, J. I. (2002). Coping style, locus of control, psychological distress and pain-related behaviours in cancer and other diseases. *Psychology, Health & Medicine*, 7, 181-187.

Arroyo, J.M, López, J.L, y Lacal, P. (2004). Problemas psicológicos y trabajo en prisión. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 6, 47-56

Ayuso, J. A. (2004). *Variables educacionales y estrés laboral, un estudio de incidencia en profesorado público de enseñanza secundaria en la ciudad de Cádiz*. Tesis doctoral, Universidad de Cádiz, Cádiz, España

Bakker, A. B., Demerouti, E. y Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180. doi: 10.1037/1076-8998.10.2.170

Barra, J. y Sotelo, R. (2016). *Síndrome de Burnout una Mirada a las condiciones laborales de los Funcionarios de Guardia Armada de Gendarmería de Chile del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto*. Tesis para optar al grado de licenciado en trabajo social tesis para optar al título de asistente social. Universidad humanismo cristiano, Santiago.

- Barraza, A. y Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 9 (17), 4-17.
- Barrera, F., Hernández Y. y Pérez, C. (2007). *El Síndrome de Burnout y Apoyo Social en Trabajadores del Servicio de Salud*. Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología. Temuco (Chile), Universidad de Chile.
- Barría, J. (2002). “Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”. *Psyche*, 12(1), 213-226.
- Beehr, T.A., (1978). Newman JE. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*, 31:665-699.
- Beltrán, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., y Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 5(1), 45-54.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.
- Bezerra, C.M., Assis, S.G. y Constantino, P. (2016). Psychological distress and work stress in correctional officers: A literature review. *Ciênc. saúde coletiva*, 21(7), 2135–2146.
- Blanch, A., Aluja, A. y Biscarri, J. (2002). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un modelo de Relaciones

- Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18, (1), 57-74.
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
- Blanco-Álvarez, T. y Thoem, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36 (1).
- Blanco, T., y Mora, G. (2015). *Policía penitenciaria*. Manuscrito no Publicado, Facultad de Psicología, Universidad de Iberoamérica, San José, Costa Rica.
- Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 525-537
- Bouchard G (2003). Cognitive appraisals, neuroticism and openness as correlates of coping strategies: an integrative model of adaptation to marital difficulties. *Canadian Journal of Behaviour Science*, 35, 1-12.
- Bourbonnais, R., Malenfant, R., Vézina, M., Jauvin, N. y Brisson, I. (2005). Work characteristics and health of correctional officers. *Rev. Epidemiol. Sante. Publique.*, 53(2), 127-142.
- Bracco, C. y Reyna, C. (2011). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos. *Revista de investigación en psicología*, 14 (2), 31-45
- Brannon, L., y Feist, J. (2001). *Definición y medición del estrés*. Psicología de la Salud. Madrid: Thompson Learning.
- Bravo, M., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2002). *Satisfacción laboral*, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds): *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. pp. 343-394

- Bravo-Yáñez, C. y Jiménez-Figueroa A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 13, 91-99.
- Bresó, E., Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2007). In search of the ‘third dimension’ of burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 56, 460-478.
- Bringas-Molleda, C., Fernández-Muñiz, A., Álvarez-Fresno, E., Martínez-Cordero, A. y Rodríguez-Díaz, F.J. (2015). Influencia del síndrome de burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 17, 67-74 9
- Briones, D. (2007). Presencia del síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo*, 9 (24), 43-50.
- Brown, G. K., Nicassio, P. M. y Woolston, K. A. (1989). Pain coping strategies and depression in rheumatoid arthritis. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57, 652-657.
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (2000). Effects of hospital restructuring on full time and part time nursing staff in Ontario. *International Journal of Nursing Studies*, 37, 163-171
- Burisch, M. (2002). “A Longitudinal Study of Burnout: The Relative Importance of Dispositions and Experiences”. *Work & Stress*, 16, (1), 1-17.
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53- 69). London: Taylor y Francis.
- Campbell, J., & Henderson, D.F. (2016). *Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing*.

- Campbell, J., y Henderson, D.F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 13(459), 1-11. doi:10.3390/ijerph13050459.
- Campos J.A., Schneider, V., Bonafé, F.S., Oliveira, R.V. y Maroco, J. (2016). Burnout Syndrome and Alcohol Consumption in Prison Employees. *Rev. Bras. Epidemiol.* 19(1): 205–216. 10.1590/1980-5497201600010018
- Cano-Vindel, A. (2002). *Consecuencias del estrés laboral*. SEAS (Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. Descargado en https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Candia, M., Pérez-Franco, J. M. y González, D. (2016). *Manual del método del cuestionario SUCESO/ISTAS-21*. Recuperado de Manual de Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Retrieved from https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf
- Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J. y Pastor Selle, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 20, 40-47
- Cardenal, V. y Alonso, J. (2005). Un estudio sobre la incidencia del burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva. *Apuntes de Psicología*, 23, 151-160.
- Caballero, M.A., Bermejo, F., Nieto, R. y Caballero, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención Primaria*, 5, 313-317
- Caballero, C., Hederich, C. y Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 131-146.

- Carlson, J., Anson, R., y Thomas, G. (2003). Correctional officer burnout and stress: does gender matter?. *The Prison Journal*, 83, 277–288.
- Carmona, C., Buunk, A. P., Peiró, J.M. Rodríguez, I. y Bravo, M.J. (2006). Do social comparison and coping styles play a role in the development of burnout? Cross-sectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 85–99
- Carrobbles, J. A., Remor, E. y Rodríguez-Alzamora, L. (2003). Afrontamiento, apoyo social percibido y distrés emocional en pacientes con infección por VIH. *Psicothema*, 15, 420-426.
- Castiglione, C., Rampullo, A. y Giovinco, Ch. (2017). Self-Representations, Burnout Syndrome, and Job Satisfaction among correctional officers. *TPM*, 24(4),571-581. doi:10.4473/TPM24.4.7
- Castle, T. y Martin, J. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31, 65-80. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885685>
- Ceballos-Vásquez, P., Valenzuela-Suazo, S., y Paravic-Klijn, T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Av. Enferm.*, 32, 271-279.
- Chandra, N., y Parvez, R. (2016). A review article: Impact of environmental and occupational stress on health. *Paripex-Indian Journal of Research*, 5(5), 1-2. doi:10.15373/22501991
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London: Taylor y Francis.

- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58, (2), 39-60.
- Chiang, M., Martín, M., y Nuñez, A. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 05 - 16
- Clemente, M., Reig-Botella, A. y Coloma, R. (2015). The Occupational Health of Correctional Officers in Peru. *The Prison Journal*, 95 (2).
- Coloma, R. (2012). *Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias*. Tesis para optar por el grado de Doctor en Psicología. Coruña: Universidad de la Coruña.
- Contreras F., Espinosa J. y Guerra G. (2009). Personalidad y afrontamiento en estudiantes universitario. Grupo de investigación Psicología, Salud y Calidad de vida. *Universidad Santo Tomás*, 8(2), 311-322.
- Contreras, F., Juárez, F., y Murraín E. (2008). Influencia del Burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería. *Pensamiento Psicológico*, 4(11), 29-44.
- Cook, J. D. Hepwoorth, S., Wall, T. D. y Warr, P (1981). *The experience of work*. London: Academic Press.
- Cornejo, F., Moyano, E., Avendaño, M., Acevedo, M., y Jiménez, A. (2010). *Propiedades psicométricas del cuestionario de satisfacción laboral S20-23*. En Moyano (Ed.), *Calidad de vida en el Chile del bicentenario*. Santiago: Talca.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress and organizacional healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.). *Professional*

- burnout: recent developments in theory and research (pp. 177-193). Londres: Taylor y Francis"
- Cullen, F., Link, B., Wolfe, N. y Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2, 505-533.
<http://dx.doi.org/10.1080/07418828500088711>
- David, J.P. y Suls, J. (1999). Coping efforts in daily life: role of big five traits and problem appraisals. *Journal of Personality*, 67, 265-294
- Davis, K., y Newstrom, J.W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- De Diego Vallejo, R., Diego Vallejo, J., y Olivar Parra, S. (2001). Satisfacción laboral de los trabajadores de banca. *Psicothema*, 13(4), 629-635.
- Del Río, M. y Olivares, O. (2010). Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo suseso-istas 21: Un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la comuna de Quellón. *Medwave*, 10(09):e4779 doi: 10.5867
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *J. Appl. Psychol.*, 86, 499 –512.
- Díaz, R. y Roncagliolo, F. (2018). *Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en trabajadoras de casa particular de la región del Maule*. Tesis de re grado. Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología.
- Domínguez Fernández, J.M., Herrera Clavero, F., Villaverde Gutiérrez, M.C, Padilla Segura I., Martínez Bagur, M.L., y Domínguez Fernández, J. (2012). Síndrome de desgaste profesional en trabajadores de atención a la salud en el área sanitaria

de Ceuta. *Aten. Primaria.* 44(1):}, 30-5.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2011.01.004>"

Dorz, S., Novara, C., Sica, C. y Sanavio, E. (2003). Predicting burnout among HIV/AIDS and oncology health care workers. *Psychology and Health*, 8(5), 677–684

Dowden, C. y Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.

Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.

Edwards, J.R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Acad. Manage. Rev.*, 17, 238-274.

Felipe Castaño, M. y León del Barco, B. (2010). Localización. *International journal of psychology and psychological therapy*, 10, (2),245-257

Fernández Abascal, E.G. (1997). *Estilos y estrategias de afrontamiento*. En Fernández Abascal, Palmero, Chóliz y Martínez: Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción (pp. 189-206). Madrid: Pirámide

Ferrari, L., Filippi, G., Córdoba, E., Cebey, M., Napoli, M., Trotta, M., Bordalejo, M., y Furman, J. (2016). Cuestionario de evaluación de factores psicosociales (cefap): estructura y propiedades psicométricas *Anuario de Investigaciones*, 23, 67-75

Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R., y García-Jueas, J.A. (2012). Burnout and job satisfaction among nursing professionals. *Psicothema*. 24(2), 271-6.

Finn, P. (2000). *Addressing correctional officer stress: Programs and strategies*. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice.

- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., y Dewa, C. S. (2013). Organizational Stressors Associated with Job Stress and Burnout in Correctional Officers: A Systematic Review. *BMC Public Health*, 13 (82). doi: 10.1186 / 1471-2458-13-82
- Flores, D., Vega, V., Del Río, C., y Zavala, D. (2014). Ocuparse del bienestar de los profesionales de la salud: un desafío pendiente. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 14(1), 33-44. doi:10.5354/0719-5346.2014.32386
- Folkman, S., y Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745–774
- Fonseca, M., Sanclemente, G., Hernández, C., Visiedo, C., Bragulat, E., y Miró, O. (2010). Residentes, guardias y síndrome de burnout. *Rev. Clin. Esp.*, 210(5), 209-215. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2009.12.006>
- Garcés de los Fayos, E. (2000). *Tesis sobre el Burnout*. Tesis para optar al grado de Doctor en Psicología, Universidad de Barcelona.
- García Rubiano, M., Cortés Mesa, D., y Sánchez Higuera, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4, (1), 37-51
- García, J. M. y Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26, 459-477.
- García-Jiménez, J.J. C., Godoy-Fernández, B., Llor-Esteban, J.A., y Ruiz-Hernández, A. (2014). Differential profile in partner aggressors: Prison vs. mandatory community intervention programs *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 6, 69-77.

- García-Martínez, J.M., y Berríos-Martos, P. (2005). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A. *Psicothema*, 11(2): 357-66.
- Garland, B. (2004). The impact of administrative support on prison treatment staff burnout: An exploratory study. *The Prison Journal*, 84, 452-471. <http://dx.doi.org/10.1177/0032885504269343>
- Gastaldi, F.G.M., Pasta, T., Longobardi, C., Prino, L. E. y Quaglia, R. (2014). Measuring the influence of stress and burnout in teacher-child relationship. *European Journal of Education and Psychology*, 7, 17-28. doi: 10.1989/ejep.v7i1.149".
- Ghaddar, A (2006). *Estrés Laboral y Salud mental en funcionarios del centro penitenciario de Albolote*. Recuperado desde <http://ccoocpmalaga.netfast.org/hipervinculosnegociacioncolectiva/riesgos%20psicosociales%20Albolote.test%20de%20evaulacion.version%20corta.pdf?ckattempt=1>.
- Ghaddar, A., Matero, I. y Sanchez, P. (2008). Occupational stress and mental health among correctional officers: a cross-sectional study. *J. Occup. Health*, 50(1), 92–98.
- Gil-Monte P.R. y Marucco, M. (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública*, 42, 450-456. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102008000300009>
- Gil-Monte, P.R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica*. 83(2), 169-73.

- Gil-Monte, P. R. (2010). Algunas aportacions de la psicología social a la psicología de la salud ocupacional. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 13, (1-2), 149-169
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. (2004). Influencia de la calidad de las relaciones interpersonales en el contexto laboral sobre el “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) y la inclinación al absentismo en policías municipales. *Anuari de Psicologia*, en prensa
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis
- Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de Quemarse por el trabajo. *Anales de la Psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gil-Monte, P.R, y Peiró, J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 135-49.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., y Valcárcel, P. (1998). Model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179.

- Gil-Monte, P.R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interacao Psy.*, 1, 19-33
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Validez factorial del “Maslach Burnout Inventory” en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Gould, D.D., Watson, S.L., Price, S.R., y Valliant, P.M. (2013). The relationship between burnout and coping in adult and young offender center correctional officers an exploratory investigation. *Psychological Services*, 10, 37-47. <http://dx.doi.org/10.1037/a0029655>.
- Gómez, L. y Rodríguez, M. (2011). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga*. Facultad de Psicología. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia
- Golembiewski, R. T., Scherb, T., y Boudreau, R. (1993). *Burnout in Cross-national Settings: generis and model specific perspectives*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 217-236). Londres: Taylor and Francis.
- Grazziano, E.S., y Ferraz Bianchi, E.R. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enferm. Glob.*, 18.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., y Ondrak, M. (1990). A gender-role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 39(5), 27.
- Griffin, M. (2006). Gender and stress: a comparative assessment of sources of stress among correctional officers. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22, 5–25.

- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., y Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2002). *Abordaje del burnout en profesionales del campo de la discapacidad*. En: García JN, ed. *Aplicaciones de intervención psicopedagógica*. Madrid: Pirámide.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *En Anales de Psicología*, 19, 145-158.
- Güilgüiruca, M. y Herrera-Bascur, J. (2015). Salud laboral en un centro penitenciario de Chile: Una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17, 12-19. <http://dx.doi.org/10.4321/S1575-06202015000100003>
- Güilgüiruca, M., Góngora, R. y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Med Segur Trab.*, 61(238), 57-67.
- Guillén, J. C. y Santamaría, E. (1999). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1, 68-72.
- Harizinova, S. (2014). Job burnout among Bulgarian prison staff. *International Journal of Scientific Research*, 3, 307-308.
- Harizanova, S., Stoyanova, R. y Mateva, N. (2018). Do Personality Characteristics Constitute the Profile of Burnout-Prone Correctional Officers?. *OAMJMS*. 6(10),1912-7.

- Harizanova, S.N. y Tarnovska, T.H. (2013). Professional burnout syndrome among correctional facility officers. *Folia Med (Plovdiv)*. 55, 73-9.
- Hart, P.M., Wearing, A.J. y Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.
- Harrison, R.V. (1978.). *Person-environment fit and job stress*. In C. L. Cooper and R. Payne (Eds.), *Stress at work* New York: 1978.Wiley; p. 175-205.
- Harrison, W. D. (1983). *A social competence model of burnout*. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Henao, D., Martínez, A., Merchán, P. y Ramirez, O. (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso "centinela", de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018*. Tesis de post grado. Universidad Jorge Tadeo Lozano, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Clombia-Bogotá.
- Hernández L., y Ramos, F. (2002). *Estudio sobre el síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia penitenciaria*. Congreso Virtual de Psiquiatría. Interpsiquis. Psiquiatria.com
- Hernández, G., Olmedo, E. e Ibáñez, I, (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 323-336.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006a). El Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.

- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006b). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, *11*, 155- 164.
- Hernández-Viejo, A. y Castro, A. (2013). *El síndrome de burnout en funcionarios del Centro Penitenciario de Zuera (Zaragoza)*. (Tesis de pre grado). Universidad de Zaragoza, España
- Herrador, J. A., Zagalaz, M. A., Martínez, E. y Rodríguez I. (2006). Revisión y análisis sobre la satisfacción profesional del docente de educación física. Grupo de Investigación HUM653. Universidad de Jaén. *Revista Digital*, *11*(103).
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Hu, S., Wang, J.N., Liu, L., Wu, H., Yang, X., y Wang, Y. (2015). The association between work-related characteristic and job burnout among Chinese correctional officers: a cross-sectional survey. *Public Health*, *129*,1172e8
- Hussein, S., Moriarty, J., Stevens, M., Sharpe, E. y Manthorpe, J. (2014). Organisational Factors, Job Satisfaction and Intention to Leave Among Newly Qualified Social Workers in England. *Social Work Education*, *33*(3), 381-396, DOI: 10.1080/02615479.2013.806467
- Ito, J. K. y Brotheridge, C. M. (2001). An examination of the roles of career uncertainty, flexibility, and control in predicting emotional exhaustion. *Journal of Vocational Behavior*, *59*, 406-424.

- Jacobs, J. B., y Crotty, N. (1983). The guard's world. In J. B. Jacobs (Ed.), *New perspectives on prisons and imprisonment*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Jayarathne, S., y Chess, W. A. (1983). *Job satisfaction and burnout in social work*. En B. A. Farber (Ed.). *Stress and burnout in the human services profession*. New York: Pergamon.
- Jayarathne, S., y Chess, W. A. (1986). Burnout: its impact on child welfare workers and their spouses. *Social Work, 31*, 53-59.
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, N y González-Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 7*, 107-121.
- Jiang, S., Jin, X., Xiang, D., Goodlin-Fahncke, W., Zhang, D., Yang, S., y Xu, N. (2016). Punitive and rehabilitative orientations toward offenders among community correctional officers in China. *The Prison Journal, 96*, 771-792.
- Jiménez, A., Jara, M. J., y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, 16*(1), 125-134.
- Jin, X., Sun, I., Jiang, S., Wang, Y. y Wen, S. (2018). The relationships between job and organizational characteristics and role and job stress among Chinese community correctional workers, *International Journal of Law, Crime and Justice, 52*(36). <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2017.09.002>.
- Jurado, R. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y carga mental de trabajo en el personal de enfermería que labora en el hospital de apoyo de palpa, mayo 2017*. Tesis de bachiller para optar el título profesional de licenciado de enfermería,

Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería, ICA – PERÚ.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm. Sci. Q.* 24, 285-309.

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, NY: BasicBooks, Inc.

Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28, 43-57

Kalinsky, B. y Cañete, O. (2005) *El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral*. Centro Regional de Estudios Interdisciplinarios sobre el delito, Argentina.

Kalliath, T.J., y Morris, R. (2002). Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels. *Journal of Nursing Administration*, 32, 648-654.

Keinan, G., y Malach-Pines, A. (2007). Stress and burnout among prison personnel: sources, outcomes, and intervention strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34, 380–398.

Kristensen, T.S., Hannerz, H., Høgh, A. y Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*, 31, 438-49.

Krzemien, D., Urquijo, S., y Monchiatti, A. (2004). Aprendizaje social y estrategias de afrontamiento a los sucesos críticos del envejecimiento femenino. *Psicothema*, 16(3), 350-356.

- Kommer, M. M. (1993). A Dutch prison officers work: Balancing between prison policy, organizational structure and professional autonomy. *The Netherlands Journal of Social Science*, 29, 130–143.
- Kunst, M. J. J. (2011). *Working in prisons: A critical review of stress in the occupation of correctional officers*. In J. Langan-Fox y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Stress in the Occupations* (pp. 241– 283). Cheltenham: Edward Elgar.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., y Allen, R. (2006). Correlates of correctional officers Job stress: The impact of organizational structure. *American Journal of Criminal Justice*, 30, 227-246. [http://dx.doi.org /10.1007/BF02885893](http://dx.doi.org/10.1007/BF02885893)
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M., y Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and Correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16. [http://dx.doi.org /10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002](http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002)
- Lavigne, E. y Bourbonnais, R. (2010). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and psychotropic drug use among correctional officers. *Int. J. Law Psychiatry*, 33(2): 122–129. [10.1016/j.ijlp.2009.12.005](http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2009.12.005)
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial toward an integrated model. *Journal of Organizational Behaviour*, 14, 3-20.

- Lee, J., Lim, N., Yang, E., y Lee, S. M. (2011). Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in psychotherapists: A meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(3), 252-258
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual implications of two models de burnout. *Group y Organizations Studies*, 14, 15-22
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123–144.
- Leiter, M. P. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.237-250). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lindquist, C., y Whitehead, J. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: perceptions and causal factors. *Journal of Offender Counseling, Services, and Rehabilitation*, 10(4), 5–26.
- Liu, J., Lambert, E., Jiang, S. y Zhang, J (.2017). A Research Note on the Association between Work-Family Conflict and Job Stress among Chinese Prison Staff. *Psychology Crime and Law*, 23(7):1-28. DOI: 10.1080/1068316X.2017.1296148
- López, A., Sáez, D., García, MJ., López, A. y Hernández, L. (2015). Estudio sobre las relaciones del síndrome de burnout con algunos factores psicosociales. *ReiDoCrea*, 4, 94-99.

- López, M., García, S. y Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia y Trabajo* 51, 164-169.
- Lovell, B. y Brown, R. (2017). Burnout in UK prison officers: the role of personality. *The Prison J.*, 97(6):713-28. <https://doi.org/10.1177/0032885517734504>
- Manassero, M.A., Vázquez, A., Ferrer, V.A., Fornés, J. y Fernández, M.C. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palma de Mallorca. Edicions UIB.
- Manzano, G. (1998). *Estrés en personal de enfermería* (Tesis doctoral). Universidad de Deusto, Bilbao.
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J.C. (2013). New Perspectives: Towards an integration of the concepto “burnout” and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29, 800-809. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.145241>
- Martín Rodríguez, M., Campos Izquierdo, A., Jiménez-Beatty, J. M., y Martínez del Castillo, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout (síndrome de quemarse por el trabajo) en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(3), 62-77
- Martinez Arroyo, M^a. (2017). Formalización del concepto de Afrontamiento: una aproximación en el cuidado de la Salud. *La Palma*, 11(3), 744, 2017
- Martínez, I. M. y Marqués, A. (2005). Burnout en estudiantes universitario de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, 21, 21-30.
- Maslach, C. y Jackson S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: a social psychological analysis*. En: Sanders, G. y Suls, J. (eds). *Social psychology of health and illness* (pp. 227-251). Hillsdale: Erlbaum.
- Maslach, C. (1976). Burnout-out . *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19–32). New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997). “*The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it*”, Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981b). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto. C.A.: Consulting Psychologists Press.
- Malkina-Pykh, I. (2015). Associations of burnout, secondary traumatic stress and individual differences among correctional psychologists I. Introduction and statistical analysis. Saint-Petersburg: *Research Center for Interdisciplinary Environmental Cooperation*, 10.13140/RG.2.1.3766.8962

- Medina Gómez, B. y Gil Ibáñez, R. (2017). Estrés y estrategias de afrontamiento en personas con discapacidad intelectual: revisión sistemática, *Ansiedad y Estrés*, 23, 38-44
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Melià, J. L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). *Principios Comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa*. En Foment del treball nacional (ed.). *Perspectives de Intervenció en Risques Psicosocials, Evaluació de riscos*. (pp. 15-36). Barcelona.
- Menezes de Lucena, V.A. (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Salamanca.
- Menghi, M.S., y Oros, L.B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20).
- Merino-Plaza, M.J., Carrera-Hueso, F.J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A, Trull-Maravilla, E., y Fikri-Benbrahim, N. (2018). Burnout en el personal de un hospital de crónicos. *Rev. Saude Pública*, 52(45).
- Meurs, J.A. y Perrewé, P.L. (2011). Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress. *J. Manage.*, 37(4), 1043-1068.
- Michael, S. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 50.
- Michuy Carranza, M. (2017). *Prevalencia de riesgos psicosociales en un grupo de docentes de nivel secundario de una institución educativa del distrito de Iquitos, 2017*. Informe de trabajo de suficiencia profesional para optar el título

- profesional de licenciado en psicología. Universidad Científica del Perú, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera Profesional de Psicología.
- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica*, 14(9).
- Millson, W. (2000). *Predictors of work stress among correctional officers*. Ottawa, ON: University Carleton.
- Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N.L., y Lambert, E.G. (2013). The Impact of Correctional Officer Perceptions of Inmates on Job Stress. *Sage Open*. 3(2). <https://doi.org/10.1177/2158244013489695>
- Molina, M. y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y Engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 137, 65-81.
- Moncada S., Llorens C., Navarro A. y Kristensen, T.S. (2005). ISTAS21 COPSOQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8, 18-29.
- Moncada, S., Llorens, C., Font, A., Galtés, A., Navarro, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista Española de Salud Pública*, 82(6), 667-675.
- Montoya, P. y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 29(1).

- Montoya, P. (2015). *Características del síndrome de burnout en funcionarios de un centro penitenciario*. Pregrado psicología facultad de ciencias sociales y humanas universidad de Antioquia.
- Morgan, R., Van Haveren, R., y Pearson, C. (2002). Correctional officer burnout: further analysis. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 144–160.
- Moreno-Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. Segur. Trab.*, 57(1), 1-262
- Moreno-Jiménez, B, Garrosa Hernández, E. y González Gutiérrez, J.L (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 331-349.
- Moreno, B. y Rodríguez, R. (2013). *Sociología de la salud laboral*. En: Salud laboral, riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Moriana, J. A. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 597-621
- Moya-Albiol, L., Serrano, M.A., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G., y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17, 205-211
- Nava-Quiroz, C., Vega-Valero, C., y Soria Trujano, R. (2010). Escala de modos de afrontamiento: consideraciones teóricas y metodológicas. *Universitas Psychologica*, 9(1), 139-147.
- Neira, C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: Estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. Buenos Aires: Gambacop.

- OIT, OMS (1984). *Identificación de los factores psicosociales nocivos en el trabajo*. Ginebra. Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del trabajo. Novena reunión.
- Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del Maslach Burnout Inventory (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(31), 160-167.
- Olivares, V. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Ciencia y Trabajo*, 34, 217-221.
- Oliveira-Velez, R., Schneider, V., Bonafé, F., Maroxo, J. y Campos J. (2016). Occupational characteristics and Burnout Syndrome in Brazilian correctional staff. *Journal Work*, 55 (1), 215-223.
- Ordoñez Rodríguez, F. (2008). *Análisis de correlación entre rasgos socio demográficos, riesgos psicosociales y manifestación de enfermedades dentro de los colaboradores de coac jardín azuayo*. Tesis de grado previo en seguridad e higiene industrial, Universidad de Cuenca. Centro de Postgrados, Facultad de Ciencias Químicas.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135(=es
- Oros de Sapia, L.B. y Neifert, I. (2006). Construcción y validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés. *Evaluar*, 6, 1-14

- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Ortega Gómez, J. y Reyes Valles, G. (2018). *Violencia laboral y riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del hospital nacional edgardo rebagliati martins, 2018. tesis para optar el título de licenciada en enfermería*. Universidad Privada Norbert Wiener Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académica Profesional de Enfermería.
- Paoline, E.A., Lambert, E.G. y Hogan, N.L. (2015). Job stress and job satisfaction among jail staff: Exploring gendered effects. *Women & Criminal Justice*, 25, 339–359.
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, A., Méndez, M.D., y Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Publica*, 37(4/5), 301–307.
- Parra M. (2005). *Estudio de caso en Chile*. En: Robalino M, Corner A, eds. Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. Santiago de Chile: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Disponible en: http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/condiciones_trabajo_salud_docente.pdf.
- Parris, L. (2007). Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26, 7-21.

- Paucar Santivañez, A (2018). *Riesgos psicosociales emergentes y satisfacción laboral en colaboradores de una minera peruana*. Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Psicología. Facultad De Humanidades, Carrera de Psicología.
- Pearlin, L. y Schooler, C.(1978): The structures of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3, 179–186
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): *Control del Estrés laboral*. Madrid. Eudema.
- Peiró, J.M.(1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED
- Pelechano, V. (2000). *Psicología sistemática de la personalidad*. Barcelona: Ariel.
- Pera, G. y Serra-Prat, M. (2017). Prevalencia del síndrome del quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un hospital comarcal. *Gac. Sanit.* 16(6):480-6.
- Pezoa, M. (2010). *Licencias Médicas – Gasto por Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL)*, Superintendencia de Salud, Dpto. de estudios y desarrollo. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles/6062_recurso_1.pdf
- Piko, B.F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among hungarian health care staff: a questionnaire survey. *Int. J. Nurs. Stud.* 43, 311-318.
- Pines, A. y Kafry, D. (1981). *Coping with burnout*. En J. Jones (Ed.), *The burnout syndrome* (pp. 391 -410). London: Lon-don House Press

- Pines, A.M., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. En C. Cherniss (Ed.), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios*, 12, 570-585.
- Price, D. M., y Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the prespective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.
- Prieto Albino, L., Robles Agüero, E., Salazar Martínez, L.M, y Daniel Vega, E. (2002). Burnout en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres. *Aten Primaria*, 29(5), 294-302. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(02\)70567-2](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(02)70567-2)
- Pujol-Cols, L. y Arraigada, M. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales COPSOQ-ISTAS 21 y aplicación en docentes universitarios Argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30(55).
- Quiceno, J. M, y Vinaccia, S. A. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Quick, J. C. y Tetrick, L. E. (Eds.) (2002). *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ramírez, M., y Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis*, 9(25), 515-534. doi:10.4067/ S0718-65682010000100029.
- Ramos Candia, J. (2018). *Influencia de factores de riesgo psicosocial en el desarrollo de trastornos músculo-esqueléticos en trabajadores de una empresa manufacturera de harina. seminario de titulación para optar al título de ingeniero en prevención de riesgos*. Universidad de Concepción campus, Los

Ángeles, Escuela de Ciencias y Tecnologías, Departamento de Ciencias y Tecnología Vegetal.

Ramos, F. (2001). *El síndrome de burnout*. Madrid. Ed. Clinic.

Renzi, C., Tabolli, S., Ianni, A., Di Pietro, C., y Puddu, P. (2005). Burnout and job satisfaction comparing healthcare staff of a dermatological hospital and a general hospital. *European Academy of Dermatology and Venereology*, 19, 153-157.

Rodríguez Díaz, F. J., Álvarez, E., García, F., Longoria, B., y Noriega, M. I. (2014a). *El Sistema Penitenciario: Un análisis desde el ayer para el mañana*. En E. García-López (Ed.), *Psicopatología Forense. Comportamiento Humano y Tribunales de Justicia* (pp. 733-790). México: Manual Moderno.

Rodríguez Díaz, F. J., Álvarez, E., García, F., Longoria, B., y Noriega, M. I. (2014b). *Modelo Alternativo de Intervención Educativa en el contexto penitenciario*. Propuesta de un planteamiento desde la UTE de Villabona (Asturias). Aula Abierta (en revisión).

Rodríguez, E. (2016). *Estrés laboral: Funcionarios de Instituciones penitenciarias*. Master universitario en prevención de riesgos laborales, Universidad de Oviedo.

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141

Rodríguez-Amaya, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43, 146-153.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rcp.2014.03.001>

- Rodríguez, R. y de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med. Secur. Trab.* 57(1): 1-262
- Rodríguez Flores, E.A. y Sánchez Trujillo, M^a.A. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>
- Romero, J. (2006). *Nuestros Presos. Como son, que delitos cometen y que tratamientos se les aplica*. Madrid: Editorial EOS.
- Romero Godínez, E., Gómez Maqueo, E., Durán Patiño, C., y Ruiz Badillo, A. (2017). Afrontamiento y algunos problemas internalizados y externalizados en niños. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(3), 2757-2765.
- Roth, E. y Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Ajayu*, 2, 62-100.
- Roy, S., Novak, T., y Miksaj-Todorovic, L. (2010). Job Burnout among prison staff in the United States and Croatia: A preliminary comparative study. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 5, 189-202.
- Ruiz, J. I., Bringas, C., Rodríguez, F. J., y García, E. (2014). Validación transcultural de una escala de Clima Emocional para ámbitos organizacionales penitenciarios (CEP). *Revista Latinoamericana de Psicología* (en revisión).
- Sarsangi, V., Motallebi Kashani, M., Khodadadi, R., Shajari Kashani, M., Keyvani, S. y Yousefzadeh, M. (2015). Correlation between occupational stress and burnout in rehabilitation center employees of Kashan, Iran. *Journal International Archives of Health Sciences*, 2(1), 13-18.

- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67
- Sánchez, F. y Álvarez-Borja, N. (2001). Estudio sobre el síndrome de burnout en el C.P. de albolote. *Boletín de la asociación de técnicos de instituciones penitenciarias* 3, 10-15.
- Sandin, B., Chorot, P., Santed, M.A y Jiménez, M.P (1995). *Trastornos psicósomáticos*. En A Belloch, B. Sandín y F Ramos (Eds.). Manual de psicopatología (pp. 401-469). Madrid: Interamericana"
- Sandín, B. y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (cae): desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-54.
- Sandstrom, A., Rhodin, I.N., Lundberg, M., Olsson, T. y Nyberg, L. (2005). Impaired cognitive performance in patients with chronic burnout syndrome. *Biological Psychology*, 69, 271- 279.
- Sanjuán, P. y Ávila, M. (2016). Afrontamiento y motivación como predictores del bienestar subjetivo y psicológico. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 21(1)-10. doi: 10.5944/rppc.vol.21.num.1.2016.15401
- Schaufeli, W. y Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48. [http:// dx.doi.org /10.1023/A:1009514731657](http://dx.doi.org/10.1023/A:1009514731657)
- Schaufeli, W.B, y Van Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut off points of the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports*, 76, 1083-90. En <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1995.76.3c.1083>

- Schneider, V. (2012). *Síndrome de burnout o consumo de alcohol en funcionarios de penitenciarias do municipio de Itirapina-SP*. Mestrado em Alimentos. Universidad Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Araraquara, Brasil. En http://base.repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/100975/schneider_vc_me_arafcf.pdf?sequence=1
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach: manual*. Madrid, España: TEA.
- Setti, L. y Argentero, P. (2015). Prison Personnel: Burnout, Stress Reactions, and Intent to Quit. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3).
Doi:10.5901/mjss.2015.v6n3s1p612
- Siegrist, M. (2000). *Percepción de peligros: el papel de la confianza social y el conocimiento*. Zurich.
- Siegrist J. (1996). Adverse health effects of high effort–low reward conditions at work. *J. Occup. Health Psycholm.*, 1, 27–43.
- Stalgaitis, S. J., Meyers, A. W., y Krisak, J. (1982). A social learning theory model for reduction of correctional officer stress. *Federal Probation*, 46, 33–41.
- Summerlin, Z., Oehme, K., Stern, N. y Valentine, C. (2010). Disparate Levels of Stress in Police and Correctional Officers: Preliminary Evidence from a Pilot Study on Domestic Violence. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(6), 762-777, DOI: 10.1080/10911351003749169
- Sui, G.Y., Hu, S., Sun, W., Wang, Y., Liu, L., Yang, X.S. y Wang, L. (2014). Prevalence and associated factors of depressive symptoms among Chinese male correctional officers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87(4), 387–395.

- Sygit–Kowalkowska, E., Weber-Rajek, M., y Krzysztof Kraszkiewicz, J. (2017). Health at work and coping with stress of prison officers. *Journal of Education, Health and Sport*, 7(3), 153-165, doi:<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.268294>.
- Tapia, A., Salas-Menotti, I. y Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. *Suma Psicológica*, 14, 7-22.
- Tewksbury, R., y Higgins, G. (2006). Prison staff and work stress: The role of organizational and emotional influences. *American Journal of Criminal Justice*, 30, 247–266.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers. *The Journal of Psychology*, 126, 261-271.
- Thompson, M. S., Page, S. L., y Cooper, C. L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Topa Cantisano, G. y Morales Domínguez, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(1), 73-83.
- Useche, S.A., Montoro, L.V., Ruiz, J.I., Vanegas, C., Sanmartin, J. y Alfaro, E. (2019). Agotamiento en el lugar de trabajo y problemas de salud entre los funcionarios penitenciarios colombianos. *PLoS ONE*, 14(2), e0211447. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0211447>

- Valdez, H. (2009). Detección y tratamiento del síndrome de burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa, 1*, 24-34
- Valdivia G, Avendaño C, Bastias G, Milicia N, Morales A, y Scharager J. (2003). *Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Disponible en: http://sistemas.junaeb.cl/informes/lectura_GV.pdf.
- Van Voorhis, P., Cullen, F., Link, B., y Wolfe, N. (1991). The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the integrated environment. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 28*, 472–500
- Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J. (2000). *Estrategias de afrontamiento*. En <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/psisalud/carmelo/PUBLICACIONESpdf/2000-Estrategias%20de%20Afrontamiento.pdf>.
- Velázquez, T., Bracco, L., Hildenbrand, A., Wakeham, A., Valdez, R., Florentini, M., Cervantes, L. y Oviedo V. (2015). Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima. *Apuntes de Psicología, 33*(2), 57-65
- Verhoeven, C., Kraaij, V., Joeke, K. y Maes, S. (2003). Job conditions and well-being/health outcomes in Dutch secondary school teachers. *Psychology and Health, 18*, 473–487.
- Viljoen, M., y Claassen, N. (2017). Cynicism as subscale of burnout. *Work, 56*(4), 499–503. 10.3233/WOR-172518
- Wagner Benetti, S. y Fernandes Stumm, E. (2017). Estrés y indicativos del síndrome de burnout en servidores penitenciarios. *Rev. Enferm. UFPE on line., 11*(7):2985-7. DOI: 10.5205/reuol.11007-98133-3-SM.1107sup201721

- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor y Francis.
- Wolpin, J., Burke, R.J., y Greenglass, E.R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout?. *Human Relations*, 44, 193-209
- Wang, M., Chen, P., Li, S., y Gao, D. (2017). Efecto moderador del desapego psicológico en la relación entre el agotamiento laboral y la satisfacción con la vida en políticos penitenciarios. *Chinese mental Healter Journal*, 31(4), 307-311.
- Zúñiga, L. (2010). *La cárcel enferma: consecuencias para reclusos y vigilantes*. Serie de Documentos Electrónicos, N° 4, Programa de Seguridad Ciudadana. FLACSO – Chile, pp 1 – 9.

ANEXO 1: Cuadernillo de aplicación de instrumentos

INFORMACIÓN GENERAL

Hola, somos un grupo de investigadores pertenecientes al programa de estudio de Doctorado en Psicología de la Universidad Complutense de Madrid y estamos estudiando: Burnout, estrés, afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo, es por ello que entregaremos un cuadernillo que consta de dos partes, la primera de esta, centrada en indagar datos socio demográficos sobre usted y su puesto de trabajo, y la segunda parte, son preguntas que miden distintas variables mencionadas.

A continuación encontrará una serie de enunciados y preguntas acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia, es importante que conteste todas las preguntas y no dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Sección general. Datos personales, de salud y laborales.

I. Datos personales

- **Sexo** 1. Hombre 2. Mujer
 - **¿Qué edad tiene?** _____
 - **Cargo:**.....
 - **Nivel educacional:** 1. Media completa____ 2 superior____
 - **Estado civil:** Soltero____ Casado ____
 - **Hijos:** 1. Si 2. No Cuantos:.....
 - **Fuma cigarrillo:** 1. Si 2. No
Si su respuesta es sí con qué frecuencia
- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Todos los días | 4. Dos o tres veces a la semana |
| 2. Una o menos veces al mes | 5 cuatro o más veces a la semana |
| 3. Dos o cuatro veces al mes | 6. Otra cantidad, indicar en números..... |
- **Consume alcohol:** 1. Si 2. No
¿Con que frecuencia consumo alcohol?
- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| 4. Nunca | 4. Dos o tres veces a la semana |
| 5. Una o menos veces al mes | 5 cuatro o más veces a la semana |
| 6. Dos o cuatro veces al mes | |
- **Consume drogas:** 1. Si 2. No; Si
¿Con que frecuencia consumo drogas?
- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. Nunca | 4. Dos o tres veces a la semana |
| 2. Una o menos veces al mes | 5 cuatro o más veces a la semana |

¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

2. tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
3. tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
4. trabajo por faenas o proyectos
5. estoy contratado por una empresa externa
6. tengo contrato a honorarios
7. soy estudiante en práctica
8. no tengo contrato

Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

9. \$200.000 o menos
10. entre \$201.000 y \$500.000
11. entre \$501.000 y \$800.000
4. entre \$801.000 y \$1.000.000
5. más de \$1.000.000

Su sueldo es

12. fijo
13. sueldo base más comisiones o variable
3. sólo variable

En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica?

0. No he estado con licencia por enfermedad en el último año
1. Aproximadamente, he estado _____ días de licencia por enfermedad en el último año

En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente?

0. No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
1. Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado marcando una X. No deje preguntas sin responder.

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a los reclusos que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos reclusos, como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con el interno me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de los reclusos a los que tengo que resguardar.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con los reclusos					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los reclusos a los que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con los reclusos me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que trabajar (reclusos)					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo, donde:

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	bastante satisfecho	algo insatisfecho	indiferente	algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

Nº	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
2	La supervisión que ejercen sobre usted.							
3	Las relaciones personales con sus superiores							
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
5	El apoyo que recibe de sus superiores.							
6	La ventilación de su lugar de trabajo.							
7	La iluminación de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.							
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.							
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.							
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
21	Las oportunidades de promoción que tiene.							
22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.							
23	El salario que usted recibe							

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida, donde:

<i>Nunca</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>A veces</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Casi siempre</i>
0	1	2	3	4

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

Nº	ITEM	0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4	Descargué mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la Iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					

25	Agredí a algunas personas					
26	Procuré no pensar en el problema					
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
31	Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»					
32	Me irrité con alguna gente					
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir					
35	Recé					
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran					
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
39	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos					
40	Intenté olvidarme de todo					
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos					
42	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

Marca con una cruz las afirmaciones que aparecen a continuación de acuerdo a los síntomas que has experimentado en los últimos meses, teniendo en cuenta la frecuencia de aparición.

Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	siempre
0	1	2	3	4

Nº	ITEM	0	1	2	3	4
1	Me cuesta concentrarme					
2	Puede pasar mucho tiempo sin que sienta dolor de cabeza					
3	Me siento muy nervioso por pequeños					
4	Tengo períodos de depresión					
5	Mi memoria se mantiene normal					
6	Me duermo fácilmente					
7	Me siento agotado mentalmente					
8	Me tomo las cosas de manera tranquila y relajada					
9	Tengo dolor de cuello y espalda					
10	siento que me preocupo excesivamente por cada cosa					
11	Puedo relajarme fácilmente					
12	Me siento ágil, saludable					

13	Se me hace difícil mantener la atención en algo					
14	Cuando estoy ansioso pierdo o aumento el apetito					
15	Me siento triste y desanimado					
16	Sufro dolores de cabeza					
17	Puedo mantenerme relajado a pesar de las dificultades					
18	Me olvido fácilmente de las cosas					
19	Me alimento normalmente					
20	Me siento tranquilo y despejado					
21	Tengo insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
22	Hasta las pequeñas cosas me ponen muy nervioso					