

**CARACTERISTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO PENITENCIARIO DE MEDIANA  
SEGURIDAD Y CARCELARIO DE YARUMAL**

**PAULA CRISTINA MONTOYA HERRERA**

**ROBINSON DARIO ORTIZ SÁNCHEZ**

**ASESOR**

**PREGRADO PSICOLOGIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**2015**

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2. JUSTIFICACION.....	10
3. OBJETIVOS.....	13
3.1 Objetivo General.....	13
3.2 Objetivos específicos.....	13
4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	14
5. MARCO TEÓRICO.....	29
5.1 Centros penitenciarios.....	29
5.1.1 La antigüedad.....	29
5.1.2 La Edad Media.....	30
5.1.3 El renacimiento.....	32
5.1.4 Conformación a nivel nacional.....	32
5.2 Generalidades del Burnout.....	34
5.2.1 Agotamiento emocional.....	36
5.2.2 Despersonalización.....	38
5.2.3 Realización personal.....	38
6. METODOLOGIA.....	40
6.1 Tipo de investigación.....	40
6.2 Diseño de investigación.....	41
6.3 Población y muestra.....	41
6.4 Criterios de inclusión y exclusión.....	42
6.5 Variables de estudio.....	43
6.6 Instrumentos de recolección de información.....	43

6.6 Procedimiento de recolección de la información.....	45
6.8 Plan de análisis.....	47
6.9 Consideraciones éticas .....	48
7. RESULTADOS .....	50
7.1 Resultados sociodemográficos.....	50
7.2 Confiabilidad instrumento Maslach Burnout Inventory .....	51
7.2.1 Confiabilidad presentación A Maslach Burnout Inventory.....	52
7.2.2 Confiabilidad presentación B Maslach Burnout Inventory.....	53
7.3 Resultados descriptivos.....	53
7.3.1 Descriptivos generales.....	54
7.3.2 Comparación según datos sociodemográficos .....	55
8. DISCUSIÓN.....	66
9. CONCLUSIONES.....	70
10. RECOMENDACIONES .....	72
11. BIBLIOGRAFÍA .....	75
ANEXOS .....	78
ANEXO 1. Consentimiento Informado para los participantes de la investigación. ...	78
ANEXO 2. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado (Maslach, 1986) Presentación A. ....	80
ANEXO 3. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado (Maslach, 1986) Presentación B. ....	82

### **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	50
Tabla 2. Confiabilidad de la prueba presentación A según ítems, Maslach Burnout Inventory (1981) .....	52
Tabla 3. Confiabilidad de la prueba presentación B según componentes, Maslach Burnout Inventory (1981) .....	53
Tabla 4. Puntuaciones obtenidas por los funcionarios del centro penitenciario en la presentación A del Maslach Burnout Inventory .....	54
Tabla 5. Puntuaciones obtenidas por los funcionarios del centro penitenciario en la presentación B del Maslach Burnout Inventory .....	55
Tabla 6. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según rango de edad. ....	56
Tabla 7. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según género.....	58
Tabla 8. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según horas laboradas. ....	60
Tabla 9. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según experiencia laboral.	61
Tabla 10. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según estado civil. ....	63
Tabla 11. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según salario.....	64

## **RESUMEN**

En la última década, el Síndrome de Burnout ha estado ocupando un papel relevante en los estudios de psicología organizacional debido al malestar subjetivo en cuanto al desempeño laboral y posteriormente familiar en los individuos que están en alto riesgo o que finalmente llegan a padecerlo en sus diferentes aspectos como: agotamiento emocional, despersonalización y falta o poca realización personal. Esta investigación se centra en la identificación de las características del síndrome de Burnout en funcionarios de un centro penitenciario, se trata de una investigación no experimental y de corte transversal en la que se aplicó la prueba Maslach Inventory Burnout (MBI), creado por Maslach y Jackson (1981) a una muestra de 14 funcionarios del establecimiento penitenciario de mediana seguridad carcelaria del municipio de Yarumal. Los resultados indican que la prueba MBI presenta una baja confiabilidad y poca consistencia interna, por lo cual se recomienda realizar análisis factoriales al momento de sus uso. Es importante señalar que se identifica sobrecarga laboral en los funcionarios, sin embargo no se evidencia diferencias significativas relacionadas a la carga laboral experimentada según la edad, así como tampoco diferencias entre hombre y mujeres respecto a aspectos como agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, pobre trabajo en equipo, sobrecarga, entre otros factores relacionados con el síndrome.

**Palabras claves:** Burnout, personal penitenciario, estrés laboral, Cuestionario MBI, centros penitenciarios.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la última década, el Síndrome de Burnout ha estado ocupando un papel relevante debido al malestar subjetivo en cuanto al desempeño laboral y posteriormente familiar en los individuos que están en alto riesgo o que finalmente llegan a padecerlo, como: agotamiento emocional, despersonalización y falta o poca realización personal. El término en inglés "burnout", hace referencia a un malestar psicológico común entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente; este tipo de malestar es la consecuencia de altos niveles de tensión en el ámbito laboral, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Por estos motivos, la presente investigación pretende mostrar las principales características del Síndrome de Burnout en una población determinada; así como los modelos teóricos que aportan una explicación y las variables estudiadas que parecen contribuir a su aparición.

El Síndrome de Burnout es entendido o también denominado como quemarse en el trabajo evidenciándose en el sujeto un agotamiento subjetivo que persiste y genera baja energía, poca motivación para cumplir sus tareas y extrema irritabilidad frente a situaciones cotidianas que es evidenciado tanto en un entorno familiar como en el laboral; además de la presencia de enojo, agresividad y desmoralización frente a diversos aspectos de su vida (Maslach y Jackson, 1981, citado por Vinaccia y Alvaran, 2004).

Actualmente el Síndrome de Burnout es predominante en las instituciones de salud, educación, seguridad, empresas de mano factura, entre otras; tomando como referencia que uno de los objetivos principales es la directa o indirecta interacción con individuos ya evidenciado en diferentes investigaciones.

Realizar esta investigación, parte de la necesidad que ha surgido desde los años 80s y 90s por explicar porque en las personas se generan cambios comportamentales que impiden su adecuado desempeño (Maslach y Jackson 1981). Inicialmente se identifica el Síndrome de Burnout como un aspecto del estrés laboral que se venía presentando en los diferentes campos laborales como: los hospitalarios del personal asistencial, tanto médicos, especialistas, personal de enfermería; en el desempeño como docentes en escuelas, colegios, universidades; en centros penitenciarios entre otros. Esto repercute en el desempeño de los funcionarios que tienen en su labor como objetivo principal responder a las demandas laborales; además de la interacción de los individuos que componen la organización. La interacción que los funcionarios deben tener con el otro es constante, por lo que este se ve expuesto y vulnerable a factores ambientales que puedan ser el detonante que afecte su psiquismo de tal manera que genere un malestar emocional, desestabilizándolo en el aspecto laboral y en lo personal.

Al tener en cuenta la conceptualización sobre el Burnout realizada por Maslach, (1981), que lo denomina como estar quemado o agotado por el trabajo, otros autores retoman su definición argumentando que los individuos al poseerlo dificultan su adecuado desempeño laboral y de igual manera familiar. Es así cuando se presenta diferentes variables desfavorables para el individuo.

Entendiendo que la presencia del Burnout genera un malestar subjetivo en cada individuo que compone a las organizaciones, este altera de forma negativa varios aspectos de su funcionamiento, por ejemplo: no rendir en su labor o tener menor capacidad productiva, estar cargado emocionalmente propiamente de lo que sucede en su trabajo y responder de forma despersonalizada en otros contextos, desmotivación laboral, enfermedad médicas, ausentismo laboral, renuncia laboral, conductas de riesgo para sí mismo y conductas que pongan en riesgo otros, entre otras.

Como se ha observado, se ha descrito el Síndrome de Burnout desde diferentes perspectivas, permitiendo identificar las implicaciones que llevan a un déficit en el funcionamiento a nivel laboral de los funcionarios, para este caso a funcionarios de un centro penitenciario. De esta manera, se considera como una experiencia de carácter negativo, que se puede ver manifestada como: agotamiento emocional, cansancio, fatiga o pérdida progresiva en la capacidad de entrega en su buen desempeño laboral, despersonalización, actitud de indiferencia y desconsideración frente a los usuarios y las organizaciones en que los funcionarios se desempeñan.

Los centros penitenciarios tienen la función de retener a aquellos individuos que hacen parte de un proceso penal por violación a la ley mediante un delito cometido, privándolos de su libertad por ser sindicados o finalmente condenados y que a partir de ahí enfrentan un nuevo estilo de vida con otros sujetos que de igual forma están

recluidos por una falta cometida a la sociedad. El papel que desempeña el personal administrativo y los dragoneantes o comúnmente identificados como guardias del centro es fundamental en este campo, puesto que estos funcionarios en su rol de autoridad deben enfrentarse diariamente a la subjetividad y personalidad de cada uno de estos individuos. Por este motivo, una de sus funciones es hacer cumplir los reglamentos establecidos en estos centros, mantener el orden y la armonía requeridos para la convivencia, encontrando un sin número de particularidades y personalidades que pueden ser desafiantes a la hora de cumplirlas.

Todos los funcionarios de estos centros penitenciarios deben estar regidos por leyes y reglamentos institucionales que deben cumplir y hacer cumplir a los internos; permitiendo mediante su vigilancia un ambiente tranquilo y seguro para todos. Es cuando se pueden ver vulnerables el personal administrativo y los dragoneantes en su aspecto psicológico ante situaciones repentinas que alteren el orden y la tranquilidad del lugar y de los que hacen parte este.

Por tal motivo se hace oportuno llevar a cabo esta investigación, teniendo como prioridad los funcionarios del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria (EPMSC) del municipio de Yarumal administrado por el INPEC, sus subjetividades y todo lo que compone cada uno de estos sujetos, particularidades, fortalezas, conocimientos, vulnerabilidades y habilidades que le son necesarios para su adecuado desempeño laboral y personal.

Finalmente los aspectos tridimensionales (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), son relevantes para identificar el Síndrome de Burnout en los funcionarios que tienen como objeto fundamental en su labor la interacción directa y constante en su desempeño con otros; los cuales son factores importantes que impiden o llevan a una falla laboral en los funcionarios por los efectos negativos que estos producen en el sujeto y lo llevan a un malestar subjetivo, generando un inadecuado desempeño laboral, deficientes relaciones con el otro (internos, compañeros, familia, amigos).

## **2. JUSTIFICACION**

El propósito de esta investigación es evaluar las características del Burnout en esta población del centro penitenciario, personal administrativo y dragoneantes; su comportamiento a nivel familiar, social y laboral, teniendo presente que una falencia en cualquiera de estas esferas afecta directamente las otras; encontraremos así un sujeto vulnerable en su rol laboral, familiar y social, lo que posteriormente afectaría su buen desempeño en estas áreas. El Síndrome de Burnout, es tomado actualmente como un padecimiento emocional y mental, por tal motivo es importante retomar lo como otro tipo de alteración psicológica que al estar presente en un individuo, altera todo su funcionamiento.

Es pertinente llevar a cabo esta investigación en esta población específica, ya que permite conocer de forma cercana la realidad objetiva y subjetiva que viven a diario estos sujetos en su campo ocupacional, con base a esta realidad laboral, formar una perspectiva de lo que es su desempeño y los impactos que este produce en cada uno de los funcionarios.

El Síndrome de Burnout ha sido estudiado por muchos investigadores dado al desgaste progresivo en la salud física y mental de los sujetos que laboran en interacción con otros; investigaciones en poblaciones tales como personal de la salud, docentes, trabajadores sociales y en funcionarios de centros penitenciarios, etc. Específicamente, las personas expuestas al estrés laboral informan problemas emocionales y

conductuales, como depresión, ansiedad, abuso de alcohol, enfermedades médicas como cefaleas, enfermedad ácido péptica (gastritis), dolores agudos propios al estrés ya previamente descartada una patología médica de base; sumado a esto generan dificultades organizacionales, tales como insatisfacción, incremento del ausentismo laboral, aumento de accidentes de trabajo, y disminución del rendimiento laboral, que pueden llegar a ser tratados de forma preventiva al conocer las características del Burnout de la población.

Por otro lado, el Síndrome de Burnout fue descrito por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger, en 1974, como consecuencia de la observación sobre muchos voluntarios que trabajaban con él en una institución de cuidados alternativos de salud. Alrededor de un año después de comenzar a trabajar, estas personas experimentaban cansancio emocional junto con una pérdida de motivación, compromiso laboral y una variedad de síntomas, tanto físicos como mentales.

Freudenberger definió el Burnout como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no causa el esperado refuerzo” (1974). Se trata de un tipo específico de estrés laboral generado en aquellas profesiones que tienen trato directo y constante con otras personas como se ha nombrado.

Los aspectos tridimensionales caracterizados en el Síndrome de Burnout son el agotamiento emocional, despersonalización y baja o poca realización personal, y se registran al interior del Síndrome como: bajo, medio o alto. Por tanto la intención del presente estudio es buscar rasgos característicos propios del Síndrome de Burnout; adquirir con esta investigación datos importantes que contribuyan en un momento determinado al centro penitenciario. Es decir, permite contribuir por medio de este estudio se puedan realizar intervenciones a nivel individual y colectivo, dado que la finalidad de un individuo al incorporarse a una institución o equipo de trabajo es siempre dar a mejorar su calidad de vida y la su familia, en constante búsqueda por su bienestar. Al caracterizar los posibles factores que predisponen al Síndrome de Burnout se puede identificar la presencia de este, generando con dichos resultados la toma de correctivos pertinentes en cada uno de los individuos en sus deficiencias y alteraciones psíquicas que den como respuesta un inadecuado desenvolvimiento en lo laboral y familiar.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Describir las características del Síndrome Burnout en los funcionarios del establecimiento penitenciario de mediana seguridad carcelaria del municipio de Yarumal (INPEC).

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Describir el aspecto tridimensional (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) predominante en funcionarios administrativos.
- Identificar el aspecto tridimensional (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) predominante en los funcionarios según el área.
- Examinar diferencias en las puntuaciones de Síndrome de Burnout según variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, nivel de escolaridad, antigüedad en la institución, horas laborales, tiempo de experiencia laboral).

#### 4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación, es necesario tomar en cuenta la búsqueda de antecedentes que sean pertinentes al momento de hablar del tema de investigación; *Síndrome de Burnout*, desde diferentes perspectivas para identificar las implicaciones que conlleva a un déficit en el funcionamiento a nivel laboral de los funcionarios de seguridad en centros penitenciarios; tratándose de una experiencia de carácter negativo, que se puede ver manifestada como; agotamiento emocional, cansancio, fatiga o pérdida progresiva en la capacidad de entrega en su buen desempeño laboral, despersonalización, actitud de indiferencia y desconsiderada frente a los usuarios y las organizaciones donde el profesional de vigilancia y administrativos ejerce, y por último la baja realización personal o profesional, llevando al individuo a una desmotivación e insatisfacción en cuanto a lo laboral y posteriormente a lo personal.

Por esta razón, se realizó una búsqueda en las bases de datos: Dialnet, Ebsco y Scielo; donde se encuentran investigaciones relacionadas al objeto de estudio, centros penitenciarios que dan aportes de gran relevancia para la presente investigación. Por esto, no se realiza un enfoque estrictamente solo a estos artículos, sino que también se tiene en cuenta otras investigaciones realizadas propias del Síndrome de Burnout en los diferentes campos asistenciales que tengan una estrecha relación con la población.

Los artículos encontrados relacionados con la investigación hacen énfasis en su contenido desde el enfoque cognitivo; que identifica este síndrome causal de un

malestar en el individuo que altera la cognición del sujeto donde lo lleva a un inadecuado y un pobre desempeño laboral por tener su cognición y posteriormente su pensamiento afectado; dado que por las diferentes variables que influyen de manera negativa en su campo laboral desarrollando así una actitud negativa frente a su labor y a las personas que están a su alrededor. Además se tiene en cuenta que las reacciones individuales ante estresores externos generan un malestar y por ende una deficiente productividad individual a nivel laboral.

Estos artículos permiten articular el síndrome de Burnout en diferentes campos ocupacionales, desde el personal administrativo hasta el personal que está directamente interactuando a diario con los internos; personal asistencial como los guardias de seguridad o también llamados dragoneantes. Los efectos que se observan en estos sujetos que están en alto riesgo o que finalmente los padecen, presentan un significativo deterioro en las relaciones interpersonales en cuanto a lo laboral como en lo personal, cabe retomar y hacer énfasis en el papel que juega aquí las variables sociodemográficas, tales como: Sexo, edad, experiencia y tiempo laboral, intensidad horaria, escolaridad, estado civil, entre otros factores que influyen en la ausencia o presencia de síndrome en diferentes grados.

Los estudios en cuanto a su método emplean en la recolección de la información y su análisis, formas cuantitativas, cualitativas y métodos mixtos. Se identifica que el instrumento más empleado es el denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), este cuestionario se encargada de medir características propias de los aspectos

tridimensionales mencionados (agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y falta de realización personal). Por otro lado cabe resaltar que la creación de este cuestionario surge en los años 80's, cuando se observó que los sujetos donde su principal función era y es la interacción diaria con otras personas en su campo laboral mostraban disfunción en esta área y de igual forma en el campo personal, por lo que generaba una mala funcionalidad en estos campos, bajando por ende la buena producción en su trabajo y forjando un mal ambiente en el entorno social y familiar.

Hasta el momento se han presentado las generalidades de los antecedentes de investigación y algunos aspectos relacionados con el Síndrome de Burnout. A continuación, se muestra el rastreo de antecedentes en cuanto a investigaciones que involucran el uso del cuestionario. Peiró (1999) desarrollo una investigación para adaptar el cuestionario original al castellano. Para ello se procedió con un análisis de validez factorial del MBI con una muestra de 559 personas donde se buscó evaluar su desempeño en diferentes campos ocupacionales tales como: la educación, personal de enfermería, policías, empleados de hoteles y bancos. La totalidad de la muestra incluyo 199 hombres y 352 mujeres, algunas variables sociodemográficas, entre otros aspectos. La adaptación sugirió algunas modificaciones en los ítems de la versión original, sin embargo los ítems que están creados para la medición de los aspectos básicos de este síndrome continúan siendo relevantes en esta nueva adaptación y que puede ser visto de manera más detallada en el capítulo de instrumentos de la presente investigación.

Algunas investigaciones (Olivares y Gil Monte, 2009) se centran en las principales fortalezas y debilidades del cuestionario MBI, e indican que fue creado por Maslach y Jackson en 1981,1986. El cuestionario ha sido fuente de diversas investigaciones con base a su forma de evaluación y permite a otros investigadores crear cuestionarios adaptados de este en diferentes países del mundo como en la Unión Europea y EEUU; demostrando así que es la herramienta más aceptada como indicador de la ausencia o presencia del síndrome; sin embargo cabe resaltar que tiene falencias en cuanto al carácter psicométrico y es por esto que ha dificultado su consolidación futura, por lo que se hace necesario la continua investigación sobre este u otros instrumentos que midan de forma más acertada a este fenómeno.

Es importante retomar los diferentes aportes científicos en cuanto el estudio psicométrico del SQT (Síndrome quemarse por el trabajo) para realizar la medición del MBI. En el habla hispana se ha desarrollado “Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) Gil-Monte (2005). Instrumento que en su diseño y estructura le es anexado la culpa como variable psicosocial a tener en cuenta en la evaluación del burnout, y diferencia dos perfiles del síndrome identificando al individuo con diferentes niveles de padecimientos. Este instrumento ha tenido presentado validación en diferentes países tales como: España, Portugal, México, Argentina, Chile; y en diferentes campos ocupacionales; con el desarrollo de otros estudios se contribuye a la validación transcultural para obtener un instrumento ampliamente válido y de fiabilidad para seguir la realización de estudios en cuanto al síndrome en Latinoamérica y en el resto del mundo.

La investigación desarrollada por Guillén y Santamaría (1999) sobre la evaluación del nivel del Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un centro penitenciario, involucra una muestra poblacional de 32 trabajadores de sexo masculino, utilizando como prueba en la búsqueda del síndrome el MBI adaptado y así realizar la medición de la insatisfacción laboral que allí se daba. Para este se utilizó la reunión semanal de los equipos multidisciplinarios de tratamiento y se repartieron 50 cuestionarios en esta muestra, donde 32 de estos respondieron e hicieron entrega de dichos cuestionarios. Los resultados arrojados muestran que no hay una presencia significativa del síndrome en esta población; por lo que podría pensarse que estos sujetos en el transcurso de su experiencia laboral han desarrollado estrategias de afrontamiento ante cualquier eventualidad en su desempeño laboral, adquiriendo habilidades para el manejo del estrés. La influencia en cuanto se refiere a las variables sociodemográficas es relevantes para dicho síndrome.

Por otro lado, los autores Topa y Morales (2005) en la investigación que llevaron a cabo con una muestra de funcionarios participantes de forma voluntaria con una totalidad de 107 funcionarios de prisiones españolas de 3 instituciones diferentes, resaltan la importancia que tiene los factores sociodemográficos mencionados con anterioridad. Un 52% de la muestra permanecen en sus sitios de trabajo la mitad de su jornada laboral con los internos, el 28.3% permanecen más de la mitad de la jornada laboral con los internos y solo el 18.9% pasan tiempo completo. El instrumento que se utilizó en esta investigación es el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997); construido y validado para la población española,

además de medir el Síndrome de Burnout, también se asocian otras variables como: tedio, clima social, apoyo social percibido y consecuencias físicas y psicológicas. La ruptura encontrada del contrato psicológico fue operacionalizada mediante valoraciones globales dadas por el adecuado cumplimiento de lo prometido por parte de las instituciones penitenciarias con sus funcionarios, además se emplearon escalas de confianza en la institución para dicha investigación y la escala de ambigüedad y conflicto de rol. Los resultados obtenidos fueron que la ruptura del contrato psicológico es un factor que predispone a padecer Burnout y sus correlatos físicos y psicológicos, igualmente de la despersonalización y la satisfacción laboral.

Además, Hernández, Fernández, Ramos y Contador (2006) muestran en su estudio realizado con 133 funcionarios de un mismo centro penitenciario; que la estructura factorial del MBI y la relación directa que hay entre Burnout y las variables sociodemográficas, el rango laboral Vigilantes1; donde su contacto con internos en su labor es mucho mayor y Vigilantes2; donde desempeñan su labor en funciones administrativas entre otras que le generan menor contacto con los internos. Los Vigilantes 1 en el estudio realizado muestran un alto grado de padecimiento de Burnout; mientras que los Vigilantes 2, presentan el Burnout en un menor grado, el cual no es significativo para su buen desempeño. El análisis factorial reitera la estructura tridimensional del MBI (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal). Además los sujetos de edad menor presentaron actitudes poco favorables hacia el trabajo (despersonalización) que los de edad más adulta. La relación del resto de variables sociodemográficas, la experiencia laboral y la categoría de desempeño con las tres dimensiones del Burnout no dio resultados significativos.

Como se evidencia en la investigación realizada por García, y Herrero (2008) en un Hospital Psiquiátrico Penitenciario en Sevilla (España) con un grupo de 136 funcionarios divididos en 3 categorías (63 pertenecientes al área de vigilancia, 27 al área de tratamiento y 46 del área de servicios) se encuentra una edad media de 41.67 años, el 83.1% de los evaluados afirman tener pareja estable de estos un 37.5% tienen dos o más hijos frente a un 30.1% sin hijos; además el 14% con estudios primarios, 41.2% con estudios secundarios y el 41,1% estudio superiores y el 28.7% llevan en su labor más de 15 años en la institución y un 26.5% desempeñan su labor en la misma función. El parámetro requerido de relevancia a tomar en cuenta en dicha investigación fue el grado de contacto con los internos y no hacer parte o tener un rango superior o ser directivo del centro.

Los resultados arrojados en el estudio muestran, la influencia que tiene las variables sociodemográficas en cuanto a los paralelismos de agotamiento emocional, despersonalización y logros personales de esta población de estudio, es por esta razón que se analiza la variable del *género* tomando en cuenta el gran impacto a nivel de socialización que ha tenido ambos grupos (hombres, mujeres); las últimas al parecer fueron educadas para desenvolverse en el ámbito de cuidadoras y en cuanto a la expresión de emociones (Nelson y Burke, 2002; Martínez-Belloch, 2003). Por otro lado los hombres según estudios realizados fueron educados para desarrollar capacidades y habilidades que impliquen acción y resolución, ser asertivos, asumir riesgos, mostrar calma ante el peligro (Burke, 2002). Es por esto que la variable de *género* se encuentra

en el MBI diferencias significativas en cuanto a la despersonalización ya que en las mujeres puntuaron más bajo que los hombres; en el ambiente de un establecimiento penitenciario la población de funcionarios está concertada por hombres y que en su diario vivir deben hacer intervención en algún tipo de conflicto que se presente, a diferencia de las mujeres, es por esta razón que los hombres están más vulnerables y están sometidos a un grado de tensión más alto. La variable *edad* no muestra diferencias significativas en ninguna de las tres dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo como en investigaciones anteriores en el ámbito penitenciario (Garland, 2004; Cardenal y Sotomayor, 2005). Igualmente, la variable *tipo de convivencia* tampoco mostró cambios en ninguna de las escalas del MBI, lo que coincide con los resultados obtenidos por Río, Flores y Gonzáles (2007). La variable *número de hijos* da cuenta de la relación directa que hay entre agotamiento emocional y despersonalización, mostrando que quien tenía un hijo presentaba altos niveles de sufrimiento emocional, igualmente poca empatía y cierto grado de cinismo con las personas a su cargo; por otro lado variable de *tiempo de profesión* arroja un resultado dicotómico y de manera relevante a cualquiera de las dimensiones del MBI, no obstante es de destacar en esta investigación la variable en cuanto al grupo profesional como factor fundamental ya que desde un inicio el presente estudio aparecería en tres modos diferentes y que a partir de estos grupos se visualizan repercusiones diferenciadas en cuanto a su desempeño por el nivel de relación con la población interna. En cuanto a la variable *con o sin carrera universitaria*, se constatan diferencias significativas importantes en lo relacionado con la dimensión de despersonalización.

Cardenal (2005) en su estudio realizado en funcionarios de un Centro Penitenciario de Huelva, donde la participación para el presente estudio fue de manera voluntaria y anónima, las respuestas recogidas fueron de 146 funcionarios desde diferentes áreas de trabajo, los elementos relevantes a tomar en cuenta el cuestionario MBI y a partir de este elaborar un cuestionario específico para la presente investigación; las variables contempladas en el cuestionario fueron las siguientes: variables sociodemográficas, variables asociadas a la demanda situacional y variables cognitivas.

En las variables sociodemográficas la literatura no aporta una gran consistencia en los resultados (Gil-Monte y Peiró, 1999). Sin embargo se ha encontrado que el sexo es un factor a destacar en la presente investigación y las mujeres al parecer tienen más resistencia en cuanto al Síndrome de Burnout a diferencia de otras investigaciones que han encontrado una estrecha relación entre edad y el cansancio emocional (Gil Monte y Peiró, 1996). Además se ha encontrado un factor que influye que es el tener hijos y encontrarse más realizado en el trabajo. Por esta razón se podría deducir que a mayor realización se puede llegar a generalizarse a otros campos en los cuales estos sujetos se desenvuelven en este caso en el campo laboral.

En cuanto a la variable de demanda situacional se evidencia la influencia que ejerce el puesto donde desempeña su labor; es aquí donde la labor de vigilancia tiene una estrecha relación con los aspectos tridimensionales que conforman el Burnout. Esta relación puede tener relevancia en dos parámetros los cuales también son objeto de estudio; puesto de trabajo desempeñado y la frecuencia de contacto con los internos, los

funcionarios que laboran con este último se puede ver que los resultados en las variables es altamente significativas.

Por último, la variable cognitiva es considerada y relacionada con otros estudios donde revisan el papel de la percepción del rol profesional en el fenómeno del Burnout (Gil Monte y Peiró, 1999), aquí en este estudio pretenden un acercamiento a la variable, buscando conocer hasta qué punto el funcionario es conocedor de su desempeño laboral y las repercusiones que tiene en el estrés laboral, la importancia de esta variable es significativa. Aparece en relación con cada aspecto por separado, igualmente con la medida global de Burnout, este hallazgo es relevante ya que corrobora la hipótesis de que la clarificación de las funciones redundaría en una notable reducción del Burnout.

En cuanto a los estudios realizados con la población penitenciaria a nivel de Latinoamérica se encontraron varias investigaciones que hacen referencia al tema del burnout. En el estudio realizado en el Sistema Penitenciario de Jalisco; el autor de dicha investigación Valdez y Bonilla (2009), en una muestra 1391 funcionarios de 13 centros penitenciarios de Jalisco, México, toma este estudio basándose en el señalamiento que hace la OMS donde hace énfasis en este colectivo, destacándolo como una población de vulnerabilidad y alto riesgo en cuanto a lo psicosocial por su constante exposición a estos factores, entre estos está el Síndrome de Burnout. El objetivo principal de este trabajo fue detectar y mirar la prevalencia con que se presentaba este síndrome, con los resultados obtenidos se pretendía realizar métodos de intervención para disminuir la sintomatología de estar quemado por el trabajo. La muestra estuvo conformada en un

78% de personal asistencial (Vigilancia) y un 22% por personal administrativo, adscritos a los 11 centros penitenciarios de adultos y menores y a las áreas de Dirección General, Dirección Técnica y Casa de Reinserción Social. Se aplicó además, un cuestionario de datos sociodemográficos y de sintomatología asociada al estrés. El diagnóstico inicialmente muestra datos relevantes con base a la prevalencia de los componentes del Síndrome de Burnout dentro del sistema penitenciario. Los puntos críticos encontrados allí dentro del sistema, no siempre corresponden a los llamados “Centros Grandes”, pues centros pequeños presentaron niveles altos en alguna de la sub-escalas de agotamiento emocional o despersonalización.

Al realizar después de la aplicación de la prueba una comparación de resultados arrojando una idea de la evolución del problema; en lo que respecta a agotamiento emocional, se constató que del nivel inicial de 42% del personal situado en niveles medio y alto, se pasó a 23%. En cuanto a los niveles de despersonalización, estos pasaron de un 36% de la muestra, situado inicialmente en niveles medio y alto, a un 27% en la segunda evaluación. Por otro lado en la falta de realización personal, al comienzo de la investigación, un 42% se encontraba en los niveles medio y alto, mientras que en la segunda evaluación se redujo a un 39%.

En la primera evaluación, un 4.1% de los casos presentó altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización con baja realización personal, situación que define la presencia del Síndrome. En la segunda evaluación, un 3.34% de la

muestra reunió los criterios para Burnout, lo cual indica una reducción de 0.76% en la prevalencia del síndrome.

Otra investigación desarrollada por Molina y Moreno (2012), realizada en el Sistema Penitenciario de Costa Rica, con 180 profesionales que laboran en la administración penitenciaria, tomando como criterios de inclusión: ser profesional en ciencias sociales, estar nombrado en algún puesto del Ministerio de Justicia y Paz. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y se accedió a una muestra no probabilística, es decir, a quienes cumplieron los criterios anteriormente mencionados donde se les explicó el objetivo de la investigación y las condiciones para participar. En el estudio participaron 180 personas, distribuidas de la siguiente manera y en las diferentes profesiones: Psicología, Orientación, Derecho, Trabajo Social, Criminología, Educación, Agronomía, Administración y Sociología.

Los profesionales encuestados son un grupo disímil en cuanto a las características sociodemográficas, especialmente, las prácticas religiosas, la experiencia laboral y las condiciones familiares, con predominio de población femenina, lo cual es característico del campo de las ciencias sociales. Con independencia de los resultados por variable, los datos psicométricos de las escalas indicados por los Coeficientes Alpha de Cronbach, señalan una medición confiable de los constructos en estudio, pues la asociación reportada fue la teóricamente esperada.

Predominó un bajo nivel de Burnout y un alto nivel de Engagement, lo cual se podría explicar por la variedad de las características del grupo, o por condiciones específicas, por ejemplo: la reciente incorporación de profesionales al puesto de trabajo, es decir, a la institución como tal. Dentro de las sub variables de interés, el agotamiento merece especial atención, ya que impacta otras condiciones de las personas, tales como el tiempo dedicado a la recreación. Tal y como se planteó teóricamente, quienes presentan altos niveles de Burnout estarían dispuestos a cambiar de trabajo; pero hay un patrón equivalente en quienes reportaron un alto nivel de Engagement, alrededor de lo cual surgen diferentes hipótesis, por ejemplo, quienes permanecen “motivados y absortos” en su trabajo, podrían contar con un bajo nivel de vinculación a la institución y más bien interesarse en el crecimiento laboral, independientemente del lugar. Existe una relación positiva entre el nivel de Burnout y la intención de abandonar la institución, lo mismo sucede con quienes presentan un bajo nivel de Engagement, las cuales estarían dispuestas a movilizarse a otras instituciones.

Por otro lado Poggini (2006), desarrolló un estudio sobre el estrés en funcionarios penitenciarios en Chile, quienes trabajan día atrás día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno propicio para 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 una salud mental óptima. Tanto las instituciones, organizaciones y personas permanecen en continuo cambio, por lo tanto una postura personal rígida, inmodificable o estática afectaría severamente el proceso de adaptación permanente y por ende la salud mental de un individuo.

En el ámbito penitenciario, este aspecto se ve agudizado constantemente dado que los cambios suelen ser inesperados y a su vez violentos. La población carcelaria varía de un día a otro, lo cual hace variar también el ambiente dentro de lo penitenciario. Los funcionarios además deben estar sujetos a cambios de turnos y horarios, destinaciones a distintas unidades penales o traslados, y modificaciones en las jefaturas y altos mandos. Estas variaciones hacen indispensable un perfil de personalidad flexible del funcionario que permita asimilar y acomodarse a las continuas transformaciones del ambiente laboral.

El estrés laboral y burnout en funcionarios penitenciarios ha sido abordado en varios estudios, dado que el trabajo de estos profesionales está asociado con elevadas tasas de hipertensión arterial, problemas cardíacos, úlceras, abuso de sustancias y un alto ausentismo laboral.

Sobre la base de los antecedentes explorados y analizados en su conjunto, resulta urgente sugerir la puesta en marcha de estudios e intervenciones psicosociales y organizacionales dirigidas a promover y favorecer la salud mental y clima laboral entre los funcionarios penitenciarios que trabajan en unidades carcelarias de nuestro país como medidas preventivas del estrés laboral. Como pudo observarse en esta revisión, los costos-beneficios implican inversiones económicas relativamente bajas y resultados a corto, mediano y largo plazo, que se traducen en un incremento de la producción

laboral, una disminución en las tasas de ausentismo, mejora en el clima organizacional, aumentos en la satisfacción laboral, la prevención del estrés y burnout, trastornos ansiosos y depresivos, enfermedades psicosomáticas y el suicidio entre trabajadores penitenciarios.

La primera pregunta no resulta tan compleja a luz de que en Chile no existen investigaciones sobre esta materia. Entonces, lo lógico sería realizar un tamizaje a un porcentaje significativo de la población de funcionarios penitenciarios. Para tal efecto, los instrumentos deberían estar orientados a medir el estrés, burnout, clima organizacional, desordenes ansiosos y depresivos, riesgo de suicidio, apoyo social, relaciones familiares, calidad de vida, satisfacción laboral, entre otros. Convendría igualmente conocer la diferencia entre los funcionarios penitenciarios según sexo, edad, antigüedad en la institución, estado civil, rango, cargo, nivel de escolaridad y nivel de seguridad del recinto penal (alta, mediana y baja). También sería oportuno obtener reportes de los funcionarios no uniformados, como son los trabajadores administrativos, técnico-profesionales, funcionarios de libertad vigilada, y observar su peculiaridad.

Para finalizar este recorrido de antecedentes sobre el Síndrome de Burnout se puede evidenciar que no se hallaron investigaciones en la base de datos en el territorio Colombiano, por lo que genera más inquietud a la hora de investigar y obtener resultados en esta población objeto de estudio.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1 Centros penitenciarios**

Las opiniones sobre su origen y su posterior progreso, de igual manera las causas que motivaron su nacimiento, facilitando las confusiones en la labor que comprende a las instituciones penitenciarias, las cuales se encuentran en el momento inmersas en una crisis que ha servido para fomentar pensamientos que defienden por su total eliminación de los sistemas penales o por la reorientación en el interior de los diferentes ordenamientos jurídicos; es por esta razón que se hará un breve recuento de lo que han sido estos sistemas privativos de libertad desde la antigüedad hasta la actualidad, sin dejar de lado las necesidades de cada época.

#### **5.1.1 La antigüedad**

En la antigüedad no se aplicó la pena privativa de la libertad, lo que es explicado por la razón de no concebir el encierro como una manera de autonomía de la autoridad que correspondía ante comportamientos y conductas catalogadas como inadecuadas que fueran merecedoras de un castigo ejemplar, por el contrario, como una simple manera de asegurar la presencia del procesado ante el tribunal o la persona que

se encargaría de juzgarlo y de imponerle la sanción que mereciera. Es, entonces, un encierro preventivo el que se presenta en estas sociedades. Un encierro que, por lo demás, no encuentra limitaciones temporales ni que vulnera derecho alguno por no haberse concebido a la libertad como una emanación de la personalidad humana. En Roma así lo expresa Ulpiano al proclamar: “carece ad continendos homínines non ad puniendos haberi debet”.

Adicionalmente, se afirma que: “ni el derecho de la época republicana ni el de la época del imperio conocieron la pena de cárcel pública y aun en el derecho justiniano se consideraba como inadmisibile e ilegítima una condena judicial a cárcel temporal o perpetua”. Y como Neuman (1971) lo deduce, debe tenerse en cuenta que en ocasiones solo de cárcel pública y no de la privada, ya que esta última sí existió tanto en Grecia como en Roma para los eventos del no pago de las deudas y del castigo a los esclavos.

### **5.1.2 La Edad Media**

Las particularidades de esta época produjeron un excesivo desvío del derecho penal con relación a sus fines, que, como es obvio, encuentran su pilar en su papel fundamental, servir a la sociedad, no como aconteció en ese momento, sino para favorecer a una clase determinada. De tal forma, lo que se observó en este periodo fue un derecho penal desmesuradamente amplio en su órbita de aplicación, y por tal motivo, inmune ante las situaciones que para su efectividad y racional aplicación le deben ser condiciones sociales y económicas del delincuente.

Lo inaceptable fue la existencia de un derecho penal con propósitos políticos y económicos de una clase social predominante y no al servicio del ser humano en su individualidad y de la sociedad, ya que en esta época, a causa de los múltiples enfrentamientos agresivos, generados por la ambición del territorio y de la economía por parte de una gran cantidad de líderes fijos en pequeños territorios, donde se asume que el castigo de los delitos debía servir para conseguir la paz y no para juzgar y señalar a quienes habían tenido una conducta delictiva. Por tal motivo, lo que se ponía en evidencia era un servilismo jurídico o en su defecto una ausencia de juridicidad que benefició, a una clase social específica, la más influyente.

Es por esto que se tiene la certeza que la penalidad, en la Edad Media, la penance fue predominante por los intereses privados que existían; el derecho penal lo era con toda su rigurosidad para quienes no podían cumplirla y que con referencia a los otros, que sí podían cumplirla, era, además de selectivo, desmedidamente generoso. La penance era una forma específica de pago de una suma de dinero que pretendía remediar el daño ocasionado a la víctima o a su familia por el delito, y que generaba un efecto de la no aplicación de castigo de pena corporal, es decir, no se procedía para la generalidad, sino por el contrario para unas personas selectivas que por tener grandes e influyentes patrimonios, se encontraban exentos de las sanciones penales habituales: La tortura, la desmembración y la muerte en el cadalso.

### **5.1.3 El renacimiento**

Este periodo, fue considerado como superior con base a la anterior, no se amplió a las necesidades del derecho penal, que como en las edades antecesoras, siguió sufriendo los rigores de una clase social influyente que lo usaba para obtener beneficios propios, dejando de lado así el propósito de su función y su finalidad que era servir con justicia a la sociedad y seguridad de la misma. Eran las insuficiencias del poder y no las de la sociedad las que estipulaban la dimensión, la aplicación o extensión de la pena.

Las necesidades económicas superaron en importancia a las necesidades sociales de encontrar a la justicia en el derecho penal, pues fueron los aumentos o las disminuciones en los niveles de población los que determinaron las condenas a muerte y las maneras de cumplir las demás clases de penas.

### **5.1.4 Conformación a nivel nacional**

El sistema carcelario de Colombia está conformado para garantizar y estimular una buena labor con adecuada productividad dentro de cada centro carcelario en beneficio de los internos. Establecen normas que, además, tienen en cuenta las garantías mínimas que la Constitución Política consagra en el artículo 53 superior; es por esto que tiene un efecto, estas son las particularidades en las que se encuentran los internos. Por tal motivo se busca dentro de cada establecimiento tener la plena vigencia al régimen

laboral que es el común de los que allí laboran y este es mantener el debido orden y evitar alteraciones que afecten la buena y sana convivencia dentro de cada centro.

La Corte Constitucional clasificó unos derechos fundamentales a los internos, estos divididos en tres categorías: Los que pueden ser suspendidos, como consecuencia de la pena impuesta (la libertad física y la libre locomoción); los que son limitados a causa de la relación de sujeción del interno para con el Estado (derecho al trabajo, a la educación, a la familia, a la intimidad personal) y por último, derechos que se preservan ilesos o intactos, que no pueden ser limitados ni ser suspendidos a pesar de que se encuentre sometido al encierro, puesto que son innatos a la naturaleza humana, tales como la vida e integridad, bienestar personal, la dignidad, la igualdad, la salud y el derecho de petición, entre otros beneficios otorgados por el Estado.

El artículo 10 de la Ley 65 de 1993 da cuenta del objetivo principal que tiene los centros penitenciarios en Colombia y el tratamiento que allí reciben los internos, que es básicamente la resocialización de estos, “mediante el examen de su personalidad y a través de la disciplina, el trabajo, el estudio, la formación espiritual, la cultura, el deporte y la recreación, bajo un espíritu humano y solidario”.

Igualmente, los artículos 142 y 143 de la misma ley constituyen que este objetivo y dicho tratamiento es la resocialización para la vida en el momento de obtener la libertad, teniendo como base la dignidad humana y las necesidades que de manera

particular tiene cada personalidad de cada uno de los sujetos; cerciorándose por medio de la educación, la instrucción, el trabajo, la actividad cultural, recreativa y deportiva, y las relaciones con las familias, de manera progresiva, programada e individualizada. Lo que han adquirido los centros de reclusión es la restitución a los vínculos sociales de quienes están privados de la libertad con el mundo, con esto lograrán una adecuada readaptación social.

La Corte Constitucional de Colombia ha establecido que para que el Estado como elemento principal debe estar el respeto por la dignidad humana de quienes están reclusos en las cárceles y privados de su libertad, ya que es fundamental y es el pilar central de la relación que se presenta entre el Estado y la persona privada de su libertad, y es además, una norma primordial de aplicación mundial, registrada formalmente por los tratados y convenios de derechos humanos, predominantes en el orden interno. Por esta razón se tiene acorde con las normas tanto a nivel nacional como mundial, con la especial relación de sujeción, es por esto que el Estado debe velar el pleno goce de los derechos que no han sido suspendidos y que por ende el respeto a la dignidad humana es como tal un derecho que no admite limitación de ningún factor.

## **5.2 Generalidades del Burnout**

El término Burnout fue tomado de la industria aeroespacial, donde designaron el agotamiento del carburante de un cohete como resultado del calentamiento excesivo. La traducción literal de este término es “estar quemado”.

Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos en la ciudad de Nueva York, aludiendo a la idea de quemar, arder o consumirse que sufren los que están superados por las situaciones que deben enfrentar. La definición propuesta por este autor contemplaba una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador.

Con posterioridad, otros expertos se encargaron de matizar los síntomas y de analizar las repercusiones de esta enfermedad. Entre ellos, se destacó la figura de Cristina Maslach, una psicóloga social que pasó a la historia médica, entre otras consideraciones, por ser la creadora de la principal herramienta para el estudio de esta enfermedad mental, Maslach Burnout Inventory (MBI).

Para Maslach (1981) el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva. En 1986, Maslach y Jackson, definen el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." Lo describieron como un síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a

personas que están en una situación de necesidad o de dependencia. El Síndrome de Burnout se define por su carácter tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El estrés hace parte de nuestra vida hasta llegar a considerarse como un malestar, afectando la salud, el bienestar personal, las relaciones con el otro, la satisfacción laboral y colectiva. Diferentes autores que hablan sobre el Síndrome de Burnout y documentan que este padecimiento ha afectado a diversas profesiones que ameritan una directa relación con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega al otro e implicación a un buen desempeño en su labor.

Finalmente se define el Síndrome de Burnout como un trastorno adaptativo, crónico, relacionado con el incorrecto afrontamiento de las demandas psicológicas del contexto laboral que afecta de manera directa la calidad de vida de la persona que lo padece y que resulta negativo en la calidad de la prestación de los servicios asistenciales desde los diferentes campos laborales.

### **5.2.1 Agotamiento emocional**

Es una disminución y pérdida de recursos emocionales, los individuos manifiestan sentir en situaciones determinadas; limitación para dar lo mejor de sí

mismos en el ámbito afectivo, es decir, el sujeto se encuentra emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto del trabajo. Este también puede ser manifestado, como no estar a gusto con las actividades que realiza de manera cotidiana en su trabajo, presentar dolores tales como: musculares, gastrointestinales, dolores de cabeza, lumbares entre otros, que no son propios de enfermedades fisiológicas, llevando al sujeto que lo presenta a no sentir deseos de continuar con su labor y tener pensamientos y deseos de abandonar su trabajo ante la rutina de sus actividades laborales.

Esto es debido a las consecuencias en la percepción que tiene el sujeto frente al estrés laboral crónico asociados con bajos indicadores de salud física, siendo propenso al abandono del trabajo, donde se presenta de forma muy continua los ausentismos, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral. De tal manera es una situación desencadenante de estrés para una persona que puede ser una eventualidad como para otra puede ser algo neutro; esto depende de la manera como el sujeto perciba la experiencia laboral y cómo la distinga y la capacidad que este tenga en manejarla.

Los modelos que dan explicación respecto al agotamiento emocional son diversos; pero la mayoría de estas dan cuenta que la respuesta dada por el individuo ante situaciones desfavorables y que sobrepasan a la capacidad de estos en cuanto a sus respuestas de adaptación. De acuerdo con Lazarus y Folkman (1986) y Gil-Monte y Peiró (1997); lo que está en juego ante el evento estresante debe ser importante, y su solución debe traer consigo una determinada dosis de incertidumbre, que desencadena

emociones y moviliza las energías del organismo. De tal manera, existen tres componentes principales en el agotamiento emocional: los estímulos externos o medio ambiente, variables moderadoras y la vulnerabilidad del individuo.

### **5.2.2 Despersonalización**

Es identificado y desarrollado con actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que son objeto de su trabajo, igualmente a las personas cercanas a estos sujetos (familia, amigos). En consecuencia las personas son vistas de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo; esta afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden (internos a sus familiares y amigos).

También se puede evidenciar indiferencia y actitudes de distanciamiento con base a sus objetivos laborales y la utilidad que representa en la organización con el rol que desempeña, es decir, no hay un involucramiento personal de forma positiva en el proceso de la tarea; de igual manera puede ser un elemento discordante en el equipo de trabajo, por lo que puede repercutir de forma inevitable con mayor o menor intensidad en el conjunto, esto no afecta directamente al sujeto que la padece, sino también a las personas que atiende e inicia un maltrato por parte de este.

### **5.2.3 Realización personal**

Es la sensación que presenta el sujeto frente a las demandas laborales, excediendo su capacidad, mostrándose insatisfecho con sus logros personales y profesionales generando así un efecto de impotencia, quien presenta este aspecto evalúa el trabajo en un aspecto general y su rol en forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y sentimientos de baja autoestima, disminución del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y desconfianza en sus habilidades, también referida a la respuesta de manera negativa, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

## **6. METODOLOGIA**

### **6.1 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo cuantitativa, debido a que recolecta información a partir de dos instrumentos que obtienen medidas objetivas que constituyen las características de los tres aspectos tridimensionales del síndrome de Burnout, pretendiendo explorar y describir los efectos y las tres características en los funcionarios del centro penitenciario; este método cuantitativo, busca a través de la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, establecer patrones de comportamiento, medir con precisión las variables del estudio y acortar la información obtenida.

El alcance de la investigación es descriptivo, puesto que su propósito es conocer las características de las personas que se encargan de brindar una atención a una población específica, también los efectos a nivel psicológico que surgen en ellos al desempeñar su rol, además de aspectos sociodemográficos como: edad, sexo, escolaridad, estado civil, salario y horas semanales laboradas; describir los cambios en su estado de ánimo y si esto repercute de manera negativa en su desempeño laboral. En cuanto a la dinámica de su desenvolvimiento a nivel laboral, se pretende además conocer las características que se perciben en su función, y si se muestra alguna de las tres características propias del Síndrome (Sampieri, Collado, y Lucio, 2006).

## **6.2 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación se llevó a cabo con un único grupo de funcionarios del centro penitenciario de mediana seguridad carcelario de Yarumal, a este se le aplicaron los instrumentos en un único momento. Es decir que el estudio evidencia una investigación no experimental de grupo único y de corte transversal. siendo esta una investigación sistémica y empírica, donde no fueron manipuladas las variables de forma intencionada, las inferencias sobre las relaciones entre variables se llevan a cabo sin la intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto. Por tanto se pretendió observar las características de los funcionarios penitenciarios en su contexto natural. Esta investigación tampoco asigna de forma aleatoria a los participantes. Lo que se pretendió fue conocer la carga que experimentan los funcionarios que atienden diariamente a otras personas, teniendo en cuenta que esta labor es cotidiana. (Sampieri, Collado, y Lucio, 2006).

## **6.3 Población y muestra**

La población de estudio la comprende todos los funcionarios del instituto del centro penitenciario de mediana seguridad carcelaria de Yarumal. Dentro de esta se encuentran personas con diferentes funciones como: dirección, enfermería, dragoneantes que asisten de manera directa a los internos y personal del área de alimentación.

La muestra que compone la presente investigación está conformada por 14 funcionarios actuales (2015- 1) del establecimiento penitenciario de mediana seguridad carcelaria del municipio de Yarumal. Esta selección de muestra se debe a que se tiene acceso a la totalidad de la población objeto de estudio.

#### 6.4 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios que se presentan a continuación permiten identificar y delimitar los sujetos que pueden o no pertenecer a la muestra poblacional objeto de estudio, sin querer decir que se haga alusión a factores de exclusión social.

##### **Criterios de inclusión:**

Personal que labore de manera directa e indirecta con el centro penitenciario de mediana seguridad. Funcionarios administrativos. Funcionarios asistenciales, dragoneantes. Personal de enfermería. Empresa contratista encargada de la alimentación de los internos.

##### **Criterios de Exclusión:**

Personal que esté realizando su práctica académica en la institución desde cualquiera de las formaciones que tengan que ver directamente con el centro penitenciario. Bachilleres que estén prestando su servicio obligatorio. Profesoras que intervienen desde la parte de educación a los internos. Visitantes ocasionales tales como: espirituales, funcionarios de otras instituciones.

## **6.5 Variables de estudio**

Los datos sociodemográficos que son relevantes en el MBI y que son estos de gran importancia a la hora de encontrar presencia del Síndrome de Burnout y los tres aspectos tridimensionales que lo identifican (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), este instrumento va hacer aplicado en dos presentaciones; presentación A y presentación B.

## **6.6 Instrumentos de recolección de información**

Para llevar a cabo esta investigación a la población objeto de estudio, se utilizó la prueba Maslach Inventory Burnout (MBI), creado por Maslach y Jackson (1981); dado que es la herramienta más usada para las investigaciones en busca del síndrome en población donde su desempeño principal es la interacción diaria con el otro y que ese otro es parte fundamental en su rol y donde se corre el riesgo de padecerlo y al suceder se puede ver alterado los aspectos tridimensionales en su desempeño y en la interacción personal y familiar; estos son agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y falta de realización personal. El cuestionario en su versión original consta de dos versiones, presentación A (22 ítems) y presentación B (34 ítems), ambos adaptados para llevar a cabo la aplicación de la misma, además tomando en cuenta su estandarización.

Respecto a la presentación A, esta tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones y medidos en escala tipo liker (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).

Los ítems describen cada una de los tres aspectos tridimensionales que caracterizan el síndrome (Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal), los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, y su función es medir el desgaste profesional. Presenta un tiempo de duración cercana a los 20 a 30 minutos. La sumatoria total indica la presencia o ausencia del síndrome, respecto a las puntuaciones se consideran bajas aquellas que se encuentran debajo de una puntuación total de 34 y por encima de este se puede definir como indicador del síndrome. La subdivisión de las escalas se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- Sub escala de agotamiento emocional: Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. A partir de 25 puntos se considera indicador de la presencia de agotamiento o cansancio emocional.
- Sub escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. A partir de 9 puntos se considera indicador de despersonalización.
- Sub escala de realización personal. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.). Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Puntuaciones por debajo de 35 puntos indican baja realización personal.

En cuanto a la presentación B, esta también se encuentra evaluada por medio de escala tipo Likert (Raramente 1-2-3-4-5-6-7-8-9 Constantemente). Además

presenta una división en varias sub escalas de la que se evalúan por ítems específicos de la siguiente manera: impotencia (1, 2, 3), desinformación (4, 5), conflicto (6, 7), pobre trabajo en equipo (8, 9), sobrecarga (10, 11, 12), aburrimiento (13, 14, 15), pobre retroalimentación (16, 17, 18), castigo (19, 20, 21), alineación (22, 23, 24, 25), ambigüedad (26, 27, 28), ausencia de recompensa (29, 30, 31) y conflicto de valores (32, 33, 34). Los resultados para tener en cuenta en esta presentación dependen de lo que anteriormente se describió con una respuesta que va desde las puntuaciones (1 raramente hasta 9 constantemente) riesgo de burnout bajo (48 a 168) riesgo de burnout moderado (169 a 312) y riesgo de burnout alto (más de 313).

## **6.6 Procedimiento de recolección de la información**

Para recolectar la información se realizó inicialmente un pilotaje; uno de forma grupal y otra de forma individual antes de llevar a cabo su aplicación a la población objeto de estudio, cabe destacar que este se le realizó a sujetos que no hacen parte de la investigación. Inicialmente se le aplica a un grupo de cuatro personas de forma conjunta, proporcionando a estos la información e instrucciones respectivas para responder el cuestionario MBI, presentación A y B, durante la aplicación del cuestionario los participantes no presentaron inquietudes y lo resolvieron sin ninguna dificultad, manifestando ser claro y comprensible para ellos.

En el segundo pilotaje aplicado solo a un sujeto a quien de igual forma se le suministra la información correspondiente para responder el cuestionario; este en el

transcurso de la aplicación de la prueba refiere confusión en la presentación A (pocas veces al año, pocas veces al mes, pocas veces a la semana y donde posteriormente fue reemplazado por dos o más veces). En la presentación B se le realiza la modificación de calificación de (1 a 9 por 1 a 6), estas modificaciones no alteran las puntuaciones ya que obedecen a un cambio semántico y no de contenido.

Después de verificar y hacer algunos cambios semánticos de la prueba a realizar; por petición del director del centro penitenciario, quien solicita un informe referente a la investigación que se llevara a cabo en la institución y a los funcionarios que allí laboran el cual fue presentado y que posteriormente fue verificado y aprobado, haciendo énfasis que como representante legal de la institución su autorización no implica la participación obligatoria de los funcionarios a su cargo, esta será de forma voluntaria.

En un primer momento se hace un acercamiento con los funcionarios del centro penitenciario quienes son reunidos para darles a conocer la investigación que se llevara a cabo, siendo estos la población objeto de estudio, suministrando la información respectiva referente a la investigación. Después de proporcionarles la información y teniendo conocimiento del tema, se procedió a realizar la aplicación del cuestionario; esto fue ejecutado en dos momentos en los cuales la investigadora estuvo haciendo el acompañamiento permanente a quienes de forma voluntaria decidieron ser partícipes de la investigación; durante la aplicación de la prueba se presentaron diferentes inquietudes que fueron resueltas inmediatamente, durante el transcurso de la prueba no se presentaron novedades significativas que entorpecieran el proceso; es preciso destacar

que antes de realizarla fue suministrado la información correspondiente referente a la investigación a quienes tenían dudas, se le anexo el consentimiento informado el cual fue verificado por los participantes y firmado.

## **6.7 Plan de análisis**

Se construyó una base de datos en Excel donde se codifico los datos cuantitativos recolectados en el cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory de Maslach (1981), con los respectivos datos sociodemográficos de los funcionarios del centro penitenciario, estos datos se clasificaron en tablas para establecer un orden en los resultados. Estas tablas se diseñaron para ambas presentación A y B, teniendo en cuenta las siguientes variables sociodemográficas: edad, sexo, escolaridad, estado civil, tiempo laboral, salario devengado, horas laborales.

Para realizar el análisis de información cuantitativa, se utilizó el Software estadístico SPSS statistics versión 20®. Se realizaron análisis de fiabilidad (Alpha de Crombach), estadísticos descriptivos (frecuencias, media, desviación estándar), y comparación de medias (ANOVA).

Análisis de fiabilidad (Alpha de Cronbach) Para la presente investigación, se determina los siguientes indicadores de confiabilidad: > .90 es excelente; > .80 es bueno; > .70 es aceptable; > .60 es cuestionable; > .50 es pobre; < .50 es inaceptable.

## **6.9 Consideraciones éticas**

Las consideraciones éticas para esta investigación, son las que se contemplan en el código de ética de los psicólogos en Colombia, específicamente los que hacen parte del capítulo 16 que hace referencia a la investigación científica, artículo 16.1 éste especifica que el psicólogo al llevar a cabo una investigación con participantes humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto a la dignidad, y preservar el bienestar y los derechos de los participantes.

Esta investigación es de mínimo riesgo debido a que la recolección de la información se hace a través cuestionarios, los cuales fueron recolectados en el centro penitenciario, además la participación es de manera voluntaria, como se puede ver en el artículo 16.6. Donde se especifica que al trabajar con participantes humanos, es necesario que ellos estén informados del propósito de la investigación. Se debe respetar su privacidad. Los participantes tienen derecho y nosotros en nuestro rol de investigadores tenemos el deber de proteger de todo daño físico y psicológico y a ser tratados con respeto y dignidad.

Así como lo establece el artículo 16.9, los participantes serán informados sobre el estudio que se realizara y los objetivos que se quieren alcanzar. Se solicita la autorización de los participantes bajo un consentimiento informado debidamente

firmado por cada uno de ellos, allí se especifican toda la información pertinente y se establece que la participación es voluntaria, se notifica la ausencia de riesgos físicos y sociales y se garantiza el respeto por la intimidad personal y familiar. Se especifica y notifica si se va a grabar o filmar al recolectar los datos.

Se describen los datos encontrados a los participantes, sin ocultar información o sesgar los datos como lo estipula el artículo 16.3. Es preciso ser honestos. Esto incluye describir los hallazgos científicos tal como se encontraron. Evitar el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.

Dado que la recolección de datos fue obtenida mediante cuestionarios, es un deber garantizar que la información recopilada no hace referencia de forma particular a cada uno de ellos, por tal motivo se garantiza el derecho al anonimato y proteger los resultados de los registros obtenidos como está contemplado en el artículo 16.8. El participante humano tiene derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos (Código ético del psicólogo, Colombia, 2000).

## 7. RESULTADOS

En este apartado se presenta los resultados correspondientes a la investigación, aquí se encuentran los resultados del análisis cuantitativo. Para la descripción de los resultados se tuvieron en cuenta los datos sociodemográficos de cada uno de los sujetos que laboran en el centro penitenciario, independientemente de su cargo desempeñado dentro del centro y los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario MBI, presentación A y B, Maslach (1981), adicionalmente al análisis estadístico que se realizó mediante el programa SPSS Versión 20, en el cual se llevó a cabo un estudio de los datos utilizando análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach, estadísticos descriptivos y la comparación de medias con el ANOVA.

### 7.1 Resultados sociodemográficos

En la tabla 1, se presentan los resultados relacionados con algunos aspectos sociodemográficos, entre ellos que la población tiene una edad entre los 18 y 66 años, además que la mayoría de funcionarios son hombres (71.4%). También se encuentra que la mayoría de estos solo han cursado estudios de nivel bachiller (50%).

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 26	4	28.6
	29 a 35	5	35.7
	36 a 66	5	35.7
Sexo	Femenino	4	28.6

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	Masculino	10	71.4
Escolaridad	Bachiller	7	50.0
	Técnico	2	14.3
	Tecnólogo	1	7.1
	Universidad	4	28.6
Horas Laboradas	40 a 45	6	42.9
	47 a 50	2	14.2
	72 a 84	3	21.4
	86 a 96	3	21.4
Experiencia Laboral meses	2 a 21	2	14.2
	36 a 60	3	21.4
	108 a 144	3	21.4
	156 a 204	2	14.2
	216 a 228	2	14.2
	264 a 372	2	14.2
Estado civil	Casados	6	42.9
	Solteros	4	28.6
	Unión .libre	3	21.4
	Viuda	1	7.1
Cargo	Aux Enferm	2	14.3
	Auxiliar	1	7.1
	Comandante	1	7.1
	Dragoneante	9	64.3
	Nutricionista	1	7.1
Área	Administ	5	35.7
	Asistencial	9	64.3
	Total	14	100.0
Salario	1000000 a 1100000	4	28.6
	1271000 a 1300000	2	14.2
	1700000 a 1800000	4	28.6
	2000000 a 2098000	2	14.2
	2100000 a 2200000	2	14.2

## 7.2 Confiabilidad instrumento Maslash Burnout Inventory

En este apartado se presentan algunos aspectos relacionados con la confiabilidad de la prueba MBI.

### 7.2.1 Confiabilidad presentación A Maslash Burnout Inventory

La fiabilidad según las tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, evidencia que es inaceptable  $\alpha = .039$ , lo cual indica poca varianza en las respuestas totalizadas en los tres aspectos. Por tal motivo se decidió realizar el análisis de fiabilidad teniendo en cuenta los ítems que componen el inventario. Como puede observarse en la tabla 2 se encuentra que la fiabilidad total aumento a  $\alpha = .657$  (Ver tabla 2)

Tabla 2. *Confiabilidad de la prueba presentación A según ítems, Maslach Burnout Inventory (1981)*

Ítems del Inventario	Alfa de Cronbach
1.	.593
2.	.580
3.	.596
4.	.654
5.	.654
6.	.642
7.	.649
8.	.624
9.	.672
10.	.681
11.	.655
12.	.714
13.	.639
14.	.624
15.	.662
16.	.630
17.	.658
18.	.683
19.	.657
20.	.627
21.	.653
22.	.638

### 7.2.2 Confiabilidad presentación B Maslach Burnout Inventory

Inicialmente se obtiene un Alpha de Cronbach total en la presentación B cuestionable  $\alpha = .593$ , posteriormente se realizó un nuevo análisis teniendo en cuenta los componentes de la presentación B. En este se encontró que los componentes de impotencia y castigo deberían ser eliminados del análisis para obtener una mejor fiabilidad. Finalmente se obtiene una fiabilidad cuestionable  $\alpha = .644$  (Ver tabla 3)

Tabla 3. *Confiabilidad de la prueba presentación B según componentes, Maslach Burnout Inventory (1981)*

<b>Componentes Presentación B</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Desinformación	.603
Conflicto	.666
Pobre W Equipo	.619
Sobrecarga	.685
Aburrimiento	.645
Pobre Retro	.626
Alineación	.624
Ambigüedad	.535
Ausencia Recom	.618
Conflicto Valores	.525

### 7.3 Resultados descriptivos

A continuación se presentan los resultados descriptivos como medias, desviaciones estándar de las puntuaciones obtenidas por la población en general. Así mismo, se encuentra un análisis comparativo teniendo como criterio algunas variables sociodemográficas.

### 7.3.1 Descriptivos generales

Como puede observarse (Ver tabla 4), en la presentación A del Maslach Burnout Inventory; la descripción de los resultados de los tres aspectos tridimensionales (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), presentan una puntuación máxima en la media de 37.57 en falta de realización personal. Sin embargo es importante tener en cuenta que para que sea significativo la puntuación sobre este aspecto es de una puntuación máxima de 48, entre los ítems que lo evalúan, según el cuestionario; aunque esto no implica que se descarte cierto grado de presentar este aspecto; tomando de igual manera la puntuación mínima que equivale a una puntuación de 10 en agotamiento emocional; cabe resaltar que estos resultados son arrojados de la población de todos los funcionarios a quienes se les aplico el cuestionario. Además se puede observar que la media total de la presentación A equivale a un total de los tres aspectos tridimensionales de 54.21

Tabla 4. *Puntuaciones obtenidas por los funcionarios del centro penitenciario en la presentación A del Maslach Burnout Inventory*

<b>Aspectos tridimensionales</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Agotamiento emocional	0	30	10.00	9.157
Despersonalización	0	16	6.64	5.500
Falta realización personal	26	48	37.57	6.779
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>76</b>	<b>54.21</b>	<b>12.819</b>

Se puede ver evidenciado en la siguiente tabla (Ver tabla 5), en presentación B del Maslach Burnout Inventory, la descripción de los componentes, *impotencia, desinformación, conflicto, pobre trabajo en equipo, sobrecarga, aburrimiento, pobre retroalimentación, castigo, alineación, ambigüedad, ausencia de reconocimiento y conflictos de valores*. Se puede evidenciar que en estos componentes hay una

puntuación de la media máxima en el componente de *alineación* con un 9.43, siguiendo en este orden con el componente de *aburrimiento* obteniéndose un resultado del 6.71, posteriormente en el componente de *castigo* con un resultado de 6.29 y por último el componente *sobrecarga*; siendo estos los que presentan una máxima puntuación dentro de la presentación B; los demás componentes no presentan puntuación significativa. Cabe reiterar que estos son los resultados de los funcionarios en general del centro penitenciario a quienes se les aplicó el cuestionario. Puntuación de la media en total de 61.79 en la presentación B.

Tabla 5. Puntuaciones obtenidas por los funcionarios del centro penitenciario en la presentación B del Maslach Burnout Inventory

<b>Componentes Presentación B</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Impotencia	3	8	4.21	1.477
Desinformación	2	4	2.79	.975
Conflicto	2	5	3.14	.864
Pobre W Equipo	2	6	3.07	1.439
Sobrecarga	2	11	5.64	2.845
Aburrimiento	4	12	6.71	2.335
Pobre Retro	3	6	4.36	1.151
Castigo	3	12	6.29	2.463
Alineación	5	17	9.43	3.435
Ambigüedad	3	9	4.86	2.033
Ausencia Recom	3	5	3.71	.914
Conflicto Valores	3	12	5.29	2.840
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>80</b>	<b>61.79</b>	<b>10.885</b>

### 7.3.2 Comparación según datos sociodemográficos

En la Tabla 6, se observan los resultados respecto a las puntuaciones en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (1981) en sus presentaciones A y B, respecto a la edad de los funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario, dividido en tres

categorías, según edad, de 18 a 29 años, 32 a 36 años y de 40 a 66 años, respectivamente. Al realizar el análisis de los resultados comparando las puntuaciones obtenidas con base a las categorías se evidencia una puntuación relevante en *falta de realización personal* en los funcionarios de 18 a 29 años con ( $M = 39.17$ ), continuando en ese mismo orden de los 32 a los 36 años con ( $M = 36.75$ ), así mismo en el rango de edad de 40 a 66 años con ( $M = 36.00$ ). Sin embargo no es representativo en la puntuación ANOVA que equivale ( $p = .769$ ), lo anterior desde la presentación A del cuestionario aplicado. En cuanto a la presentación B se puede ver evidenciado las puntuaciones obtenidas en el componente de *alineación*, en las edades de 18 a 29 años con ( $M = 10.83$ ), de los 32 a 36 años con ( $M = 8.75$ ) y de los 40 a 66 años con ( $M = 8.00$ ), no siendo estos resultados significativos ya que corresponde a una puntuación ( $p = .43$ ).

Tabla 6. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según rango de edad.

Aspectos del Burnout	Rango edad	Media	Desviación típica	ANOVA
Agotamiento emocional	18 a 29 años	9.17	9.196	0.934
	32 a 36 años	11.50	13.528	
	40 a 66 años	9.75	5.909	
Despersonalización	18 a 29 años	7.00	6.033	0.652
	32 a 36 años	4.50	4.203	
	40 a 66 años	8.25	6.551	
Falta realización personal	18 a 29 años	39.17	7.387	0.769
	32 a 36 años	36.75	5.439	
	40 a 66 años	36.00	8.327	
Impotencia	18 a 29 años	4.00	.894	0.232
	32 a 36 años	3.50	1.000	
	40 a 66 años	5.25	2.217	
Desinformación	18 a 29 años	2.67	1.033	0.884
	32 a 36 años	2.75	.957	
	40 a 66 años	3.00	1.155	

Aspectos del Burnout	Rango edad	Media	Desviación típica	ANOVA
Conflicto	18 a 29 años	3.17	.753	0.118
	32 a 36 años	2.50	.577	
	40 a 66 años	3.75	.957	
Pobre W Equipo	18 a 29 años	2.50	.837	0.473
	32 a 36 años	3.50	1.732	
	40 a 66 años	3.50	1.915	
Sobrecarga	18 a 29 años	6.00	3.347	0.788
	32 a 36 años	6.00	2.944	
	40 a 66 años	4.75	2.500	
Aburrimiento	18 a 29 años	7.17	1.941	0.505
	32 a 36 años	7.25	3.594	
	40 a 66 años	5.50	1.291	
Pobre Retro	18 a 29 años	4.17	1.329	0.749
	32 a 36 años	4.25	.500	
	40 a 66 años	4.75	1.500	
Castigo	18 a 29 años	6.33	3.327	0.964
	32 a 36 años	6.00	1.826	
	40 a 66 años	6.50	2.082	
Alineación	18 a 29 años	10.83	4.021	0.43
	32 a 36 años	8.75	2.062	
	40 a 66 años	8.00	3.559	
Ambigüedad	18 a 29 años	4.67	2.422	0.962
	32 a 36 años	5.00	2.449	
	40 a 66 años	5.00	1.414	
Ausencia Recom	18 a 29 años	4.00	.894	0.636
	32 a 36 años	3.50	1.000	
	40 a 66 años	3.50	1.000	
Conflicto Valores	18 a 29 años	5.67	3.670	0.923
	32 a 36 años	5.00	2.160	
	40 a 66 años	5.00	2.708	

En la tabla 7, se categorizo en los funcionarios encuestados según género en ambas presentaciones hallándose en estos dos grupos (femenino y masculino), los siguientes resultados: una prevalencia en el sexo femenino respecto a la *falta de realización personal* con ( $M = 37.70$ ), continuando en el mismo aspecto el género masculino con ( $M = 37.25$ ), seguido *los aspectos de agotamiento emocional* y

*despersonalización*, ambos con ( $M = 10.50$ ), siendo estos las puntuaciones más altas en cuanto a la media, pero que su valor no es significativo ya que su puntuación en *falta de realización personal* es de ( $p = .916$ ), en *agotamiento emocional* es de ( $p = .903$ ) y en *despersonalización* ( $p = .098$ ), este último más cercano a la puntuación significativa en ANOVA.

Tabla 7. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según género.

Aspectos del Burnout	Genero	Media	Desviación típica	ANOVA
Agotamiento emocional	Masculino	10.50	6.028	0.903
	Femenino	9.80	10.433	
Despersonalización	Masculino	10.50	7.188	0.098
	Femenino	5.10	4.149	
Falta realización personal	Masculino	37.25	7.719	0.916
	Femenino	37.70	6.816	
Impotencia	Masculino	5.00	2.160	0.221
	Femenino	3.90	1.101	
Desinformación	Masculino	2.50	1.000	0.51
	Femenino	2.90	.994	
Conflicto	Masculino	3.00	.816	0.712
	Femenino	3.20	.919	
Pobre W Equipo	Masculino	3.00	2.000	0.912
	Femenino	3.10	1.287	
Sobrecarga	Masculino	6.00	4.243	0.779
	Femenino	5.50	2.369	
Aspectos del Burnout	Genero	Media	Desviación típica	ANOVA
Aburrimiento	Masculino	6.75	1.708	0.973
	Femenino	6.70	2.627	
Pobre Retro	Masculino	4.25	.957	0.836
	Femenino	4.40	1.265	
Castigo	Masculino	7.25	3.686	0.375
	Femenino	5.90	1.912	
Alineación	Masculino	7.25	2.630	0.139
	Femenino	10.30	3.433	
Ambigüedad	Masculino	3.50	.577	0.117
	Femenino	5.40	2.171	
Ausencia Recom	Masculino	4.00	.816	0.482

Aspectos del Burnout	Genero	Media	Desviación típica	ANOVA
Conflicto Valores	Femenino	3.60	.966	0.41
	Masculino	4.25	2.500	
	Femenino	5.70	2.983	

De igual forma el análisis realizado (ver tabla 8), donde se hace la clasificación en cuanto a las horas laboradas, dividido en dos subgrupos, grupo 1 que representa el género femenino y grupo 2 el género masculino de la población que se le aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (1981), se halla en los resultados una puntuación máxima en cuanto a la media ( $M = 39.17$ ) en el género masculino, continuando el género femenino con ( $M = 36.38$ ) en *falta de realización personal*, a pesar de las puntuaciones considerables, no resulta significativo en el momento del análisis ya que se obtiene un ( $p = .468$ ); continuando en el mismo orden en *agotamiento emocional* en el género masculino se demuestra una media ( $M = 12.00$ ), está representando ( $p = .501$ ); encontrando resultado particular en el componente de *aburrimiento*, en el género masculino con ( $M = 8.17$ ), continuando por el género femenino con ( $M = 5.68$ ), siendo significativo por la puntuación obtenida ( $p = .038$ ), si se toma en cuenta y se analiza este componente esta es la puntuación más baja y donde hay factor de riesgo; en el mismo orden el componente de *alineación*, tiene también una representación con una puntuación en cuanto a la media de ( $M = 11.50$ ) en el género masculino, al realizar el análisis de este componente se puede evidenciar que representa una puntuación significativa en cuanto a ( $p = .045$ ) ya que se halla por debajo la puntuación requerida. Otro de los componentes que se acerca a la puntuación es el de *ambigüedad*, con una media de ( $M = 6.00$ ), obteniéndose una puntuación cercana a la estandarizada de ( $p = .065$ ).

Tabla 8. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según horas laboradas.

Aspectos del Burnout	Horas laboradas	Media	Desviación típica	ANOVA
Agotamiento emocional	1	8.50	5.831	0.501
	2	12.00	12.728	
Despersonalización	1	6.75	6.777	0.937
	2	6.50	3.782	
Falta realización personal	1	36.38	6.696	0.468
	2	39.17	7.167	
Impotencia	1	4.50	1.773	0.425
	2	3.83	.983	
Desinformación	1	2.75	1.035	0.882
	2	2.83	.983	
Conflicto	1	2.88	.835	0.191
	2	3.50	.837	
Pobre W Equipo	1	2.75	1.488	0.355
	2	3.50	1.378	
Sobrecarga	1	5.50	3.423	0.838
	2	5.83	2.137	
Aburrimiento	1	5.63	1.685	0.038
	2	8.17	2.401	
Pobre Retro	1	4.63	1.061	0.334
	2	4.00	1.265	
Castigo	1	7.13	2.696	0.147
	2	5.17	1.722	
Alineación	1	7.88	2.850	0.045
	2	11.50	3.209	
Ambigüedad	1	4.00	1.414	0.065
	2	6.00	2.280	
Ausencia Recom	1	3.75	.886	0.874
	2	3.67	1.033	
Conflicto Valores	1	4.75	2.435	0.437
	2	6.00	3.406	

Dando continuidad al análisis en cuanto a los datos sociodemográficos (Ver tabla 9), que describe según la experiencia laboral de los funcionarios del centro penitenciario, divididos en tres grupos de la siguiente manera: grupo 1 con menor experiencia laboral de 2 a 60 meses; grupo 2 de 108 a 156 meses y el grupo 3 de 204 a

372 meses, con los siguientes hallazgos: continuando con un resultado representativo mas no significativo en cuanto a *falta de realización personal* en los tres grupos, descritos de la siguiente manera: grupo 1 con una media de ( $M = 37.40$ ), grupo 2 ( $M = 38.75$ ) y grupo 3 ( $M = 36.80$ ), estos equivalen a una puntuación de ( $p = .923$ ), continuando según puntuación en *agotamiento emocional* en el grupo 1 de ( $M = 11.00$ ), grupo 2 de ( $M = 10.75$ ), no hallándose relevancia por obtener un resultado de ( $p = .903$ ); igualmente se observa en el componente de *alineación*, en el primer grupo una puntuación de la media de ( $M = 10.80$ ), dando continuidad el segundo grupo con ( $M = 9.25$ ), obteniendo un resultado de ( $p = .523$ ).

Tabla 9. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según experiencia laboral.

Aspectos del Burnout	Experiencia laboral	Media	Desviación típica	ANOVA
Agotamiento emocional	1	11.00	8.972	.903
	2	10.75	14.221	
	3	8.40	5.941	
Despersonalización	1	8.40	5.550	.364
	2	3.25	4.717	
	3	7.60	5.857	
Falta realización personal	1	37.40	6.693	.923
	2	38.75	7.932	
	3	36.80	7.430	
Impotencia	1	4.20	.837	.458
	2	3.50	1.000	
	3	4.80	2.168	
Desinformación	1	2.80	1.095	.377
	2	2.25	.500	
	3	3.20	1.095	
Conflicto	1	3.00	.707	.332
	2	2.75	.957	
	3	3.60	.894	
Pobre W Equipo	1	2.60	.894	.396

Aspectos del Burnout	Experiencia laboral	Media	Desviación típica	ANOVA
	2	2.75	1.500	
	3	3.80	1.789	
Sobrecarga	1	6.80	3.033	.564
	2	5.00	3.559	
	3	5.00	2.236	
Aburrimiento	1	7.20	2.168	.772
	2	6.00	1.826	
	3	6.80	3.114	
Pobre Retro	1	4.40	1.342	.766
	2	4.00	.816	
	3	4.60	1.342	
Castigo	1	7.00	3.240	.745
	2	5.75	2.217	
	3	6.00	2.121	
Alineación	1	10.80	4.494	.523
	2	9.25	2.363	
	3	8.20	3.114	
Ambigüedad	1	5.00	2.550	.798
	2	4.25	2.500	
	3	5.20	1.304	
Ausencia Recom	1	4.20	.837	.356
	2	3.50	1.000	
	3	3.40	.894	
Conflicto Valores	1	6.20	3.834	.452
	2	3.75	.957	
	3	5.60	2.702	

En la Tabla 10, se observan los resultados respecto a las puntuaciones en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (1981) en sus presentaciones A y B, según estado civil, dividido en dos categorías, grupo 1 con familia en convivencia y grupo 2 sin familia o solteros, obteniendo los siguientes resultados: en *falta de realización personal*, con puntuación de una media ( $M = 38.00$ ) en el grupo 1 y en el grupo 2 ( $M = 36.80$ ), ambos resultados no son significativos a la hora de analizarlos ya que tiene una representación de ( $p = .765$ ); siguiendo en este mismo orden de puntuación en el

aspecto *agotamiento emocional*, con un resultado relevante en el grupo 2 respecto a la media ( $M = 13.40$ ) que equivale a ( $p = .319$ ), dando continuidad a los resultados el componente *alineación*, con un resultado en el grupo 1 de ( $M = 9.44$ ), continuado por el grupo 2 con ( $M = 9.40$ ), obteniéndose un resultado en cuanto ANOVA de ( $p = .983$ ), por tanto se encontró que no hay diferencias significativas en las puntuaciones.

Tabla 10. *Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según estado civil.*

<b>Aspectos del Burnout</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>ANOVA</b>
Agotamiento emocional	1	8.11	7.688	0.319
	2	13.40	11.480	
Despersonalización	1	5.44	5.102	0.292
	2	8.80	6.099	
Falta realización personal	1	38.00	7.263	0.765
	2	36.80	6.535	
Impotencia	1	3.56	1.014	0.018
	2	5.40	1.517	
Desinformación	1	2.89	1.054	0.615
	2	2.60	.894	
Conflicto	1	3.22	.972	0.663
	2	3.00	.707	
Pobre W Equipo	1	2.78	1.202	0.325
	2	3,60	1.817	
Sobrecarga	1	5,44	2.555	0.741
	2	6,00	3.606	
Aburrimiento	1	6.00	2.449	0.129
	2	8.00	1.581	
Pobre Retro	1	4.33	1.323	0.922
	2	4.40	.894	
Castigo	1	6.44	2.877	0.76
	2	6.00	1.732	
Alineación	1	9.44	2.603	0.983
	2	9.40	4.980	
Ambigüedad	1	4.78	2.167	0.854
	2	5.00	2.000	
Ausencia Recom	1	3.56	.882	0.495
	2	4.00	1.000	

Aspectos del Burnout	Estado Civil	Media	Desviación típica	ANOVA
Conflicto Valores	1	5.67	3.240	0.523
	2	4.60	2.074	

En la presente tabla (ver tabla 11) se describe y se hace las comparaciones del cuestionario MBI en ambas presentaciones A y B, con base al salario el cual está dividido en dos grupos; grupo 1 salario de 1'000.000- 1'300.000 y grupo 2 de 1'700.000 a 2'000.000, hallándose los siguientes resultados: en el componente *impotencia*, se puede evidenciar en el grupo 1 una puntuación en la ( $M = 5.17$ ), seguido del grupo 2 con menor media de ( $M = 3.50$ ), los anteriores que equivale a ( $p = .03$ ), resultado relevante; continuando en el mismo orden el componente de desinformación obtiene un resultado en el primer grupo una ( $M = 3.33$ ), en el segundo de ( $M = 2.38$ ), resultado que se acerca a la puntuación significativa ( $p = .066$ ); siguiéndole el componente de *pobre retroalimentación*, con una puntuación en el grupo 1 de ( $M = 3.50$ ), grupo 2 con una ( $M = 2.75$ ), estos equivalentes a ( $p = .067$ ).

Tabla 11. Comparación de datos sociodemográficos en los funcionarios del centro penitenciario, del cuestionario MBI presentación A y B, según salario.

Aspectos del Burnout	Salario aprox	Media	Desviación típica	ANOVA
Agotamiento emocional	1	10.17	8.280	0.956
	2	9.88	10.329	
Despersonalización	1	8.83	5.456	0.209
	2	5.00	5.264	
Falta realización personal	1	35.83	6.274	0.428
	2	38.88	7.259	
Impotencia	1	5.17	1.602	0.03
	2	3.50	.926	
Desinformación	1	3.33	1.033	0.066
	2	2.38	.744	

<b>Aspectos del Burnout</b>	<b>Salario aprox</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>ANOVA</b>
Conflicto	1	3.00	.632	0.612
	2	3.25	1.035	
Pobre W Equipo	1	3.50	1.517	0.355
	2	2.75	1.389	
Sobrecarga	1	5.67	3.077	0.98
	2	5.63	2.875	
Aburrimiento	1	6.33	2.066	0.617
	2	7.00	2.619	
Pobre Retro	1	5.00	1.265	0.067
	2	3.88	.835	
Castigo	1	7.00	1.095	0.368
	2	5.75	3.105	
Alineación	1	9.83	5.154	0.719
	2	9.13	1.642	
Ambigüedad	1	5.83	1.941	0.123
	2	4.13	1.885	
Ausencia Recom	1	3.83	.983	0.69
	2	3.63	.916	
Conflicto Valores	1	6.83	3.430	0.075
	2	4.13	1.727	

## **8. DISCUSIÓN**

Esta investigación tuvo como propósito y se centró en identificar y describir las características del Síndrome de Burnout en funcionarios de un centro penitenciario, además se describen los aspectos tridimensionales de este síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), datos sociodemográficos de los funcionarios penitenciarios mediante la aplicación del cuestionario MBI, Maslach Burnout Inventory (1981,). Sobre todo, se pretendió explorar en esta población los aspectos tridimensionales, como es su grado de incidencia y que grado de influencia puede tener alguno de estos, cómo fue manifestado y como es el impacto que se produce en cuanto a lo laboral. Además, se pudo identificar factores asociados que experimentan estos sujetos en el momento de su desempeño, a continuación se discutirán los principales hallazgos.

Es preciso hacer énfasis en cuanto al instrumento aplicado en esta investigación el cual es el de mayor validación y el más utilizado por los investigadores, MBI Maslach Burnout Inventory, creado por Maslach y Jackson (1981); la estructura de este instrumento se enfoca y discute los aspectos tridimensionales (búsqueda de cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal), cerciorándose que al darle aplicación a este, proporciona un conocimiento más cercano frente al problema del síndrome. En otra instancia otros autores refutan que es de más confiabilidad la información que puede ser recopilada mediante un número de factores y que con esto no mejoraría incorporado otras escalas para estudiar el síndrome.

Los resultados arrojados en este estudio se puede observar que en el personal objeto de estudio se presentó un bajo nivel de falta de realización personal ya que se muestra una puntuación de 37.57, que al ser comparada con el cuestionario en el que la puntuación máxima en este aspecto es de 48, por lo que se indica una baja presencia del síndrome entre los funcionarios del centro penitenciario.

Por otro lado una de las investigaciones sustenta que para probar un ámbito de buen desempeño laboral se hace necesario determinar una secuencia de relaciones entre características psicosociales del campo laboral, tomando en cuenta las respuestas de actitudes y comportamientos de dicho trabajo, basándose en un modelo existente en el ámbito de la psicología organizacional Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, (2001); Janssen, de Jonge y Bakker (1999).

En este mismo orden se destaca a los autores Gil-Monte y Peiró (1997), quienes son los autores más relevantes sobre la investigación frente a la incidencia del Síndrome de Burnout; referenciando acerca de la despersonalización sustentando que la estructura de afrontamiento que se va desarrollando frente a los sentimientos crónicos que se van desarrollando a medida de la relación que tienen con el otro, presentado así baja realización personal en el trabajo y un agotamiento emocional. La relación que guarda la anterior y la despersonalización son significativas en ambos sexos y esto puede confirmar las dimensiones del MBI.

Retomando los resultados de esta investigación frente a la sustentación anterior y otras investigaciones, es necesario resaltar que se destaca del cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory, en ambas presentaciones A y B, los resultados arrojados en el análisis de todos los datos sociodemográficos se obtienen en *falta de realización personal* una puntuación significativa; sin embargo esto no implica que estas puntuaciones sean positivas, ya que lo significativo es dado desde el análisis de la media mas no del análisis desde ANOVA, las cuales no son puntuaciones relevantes para determinar un grado de padecimiento de Burnout. Se hace necesario que este factor o aspecto el cual fue el predominante y significativo con respecto a los otros (*agotamiento emocional y despersonalización*); determinando de tal manera que *la falta de realización personal* es el aspecto que puede considerarse importante ya que señala que hay presencia del Síndrome haciendo énfasis que puede estar dado de manera baja.

Siguiendo en este mismo orden de ideas es importante observar los resultados arrojados en el cuestionario MBI, desde la presentación B, donde se puede evidenciar varios hallazgos en algunos datos sociodemográficos de los siguientes componentes: *Impotencia*; en el grupo 1 en ambos géneros correspondientes al dato sociodemográfico del salario equivalente a ( $p = .003$ ); de igual manera se evidencia en el componente *pobre retroalimentación*, continuando en esta misma secuencia una puntuación de ( $p = .067$ ), es importante resaltar que aunque no está por debajo de la puntuación estandarizada, está cercana y por tal motivo es necesario tenerla en cuenta ya que es una puntuación que hay que hacerle un seguimiento ya que se puede hacer una hipótesis que es un componente en riesgo y que llama la atención.

Continuando en esta misma línea también es llamativo el dato sociodemográfico del salario donde la puntuación del componente de *impotencia*, en el grupo 2, que equivale al estado civil de solteros, se obtiene una puntuación de ( $p = .018$ ); por tal motivo es necesario hacer énfasis en este y hacer un análisis de este, aunque sería pertinente hacer un estudio más profundo. Además en el dato de horas laboradas, del grupo 2 que representa el género masculino, en el componente de *aburrimiento*, *alineación* y *ambigüedad*, cada uno con una puntuación respectivamente de ( $p = .038$ ), ( $p = .045$ ) y ( $p = .065$ ); este último aunque no está dentro de la línea de la puntuación estandarizada que equivale a ( $p = .05$ ), es necesario tomarla en cuenta ya que de igual manera llama la atención y es preciso realizarle un seguimiento. Estos resultados son relevantes; sin embargo no se descarta realizar a futuro un seguimiento y con este una entrevista semiestructurada a los sujetos que presentaron estas puntuaciones para corroborar estos resultados y tomar medidas correctivas.

A modo de conclusión, se observó que los funcionarios que hicieron parte de este estudio, presentan un bajo nivel del Síndrome; sin embargo se hace necesario un seguimiento de evaluación de estos factores ya que como se pudo ver reflejado anteriormente hay componentes que están por debajo de la puntuación requerida y otras que están cercanas a esta por tal motivo es evidente que pueden poner en riesgo al individuo y por ende a la labor que desempeñan.

## 9. CONCLUSIONES

Se concluye, en cuanto a las características de los funcionarios del centro penitenciario que equivalente a un rango de genero correspondiente al masculino al 71,4% y del género femenino de 28,6%, estado civil correspondiente a casados a un 64,2%, frente a un 35,8% de solteros, un promedio en experiencia laboral equivalente de 2 meses a 60 meses de 35,7%; de 108 a 156 meses un 28,6% y de 204 a 372 meses un 35,7%; las edades halladas entre los funcionarios oscilan desde los 18 años hasta los 66 años; además se encontró una prevalencia en el género masculino estos en el cargo de dragoneantes asistenciales equivalente a un 57,1%; el resto de la población encuestada se encuentra en diversos cargos desde la parte administrativa hasta la parte de salud ; auxiliares de enfermería y nutrición); las horas laborales encontradas fueron de 40 a 50 horas semanales que corresponden a un 57,1% y de 72 a 96 horas equivalentes a un 42,9%.

Por otro lado, la puntuación global del total de las medias y haciendo una comparación entre ambas presentaciones A y B del cuestionario aplicado MBI, se evidencia en los funcionarios del centro penitenciario no presentan puntuaciones significativas para el Síndrome, según referenciados en el cuestionario MBI (1981,1986); sin embargo es pertinente resaltar que en el aspecto de *falta de realización personal* se obtuvo una puntuación de 37,7 lo indica que este aspecto se presenta en un nivel bajo según escala evaluativa; también es necesario hacer énfasis en los componentes donde se hallaron puntuaciones que están por debajo de la puntuación

estandarizada, tales como *impotencia* en el dato sociodemográfico del salario en el género masculino puntuando ( $p = .003$ ); de igual manera se obtuvo en el dato sociodemográfico de estado civil, en el componente de *impotencia* con una puntuación de ( $p = .018$ ); y por último en los componentes de *aburrimiento* con ( $p = .038$ ) y *alineación* con ( $p = .045$ ) en el dato de horas laboradas; es por esta razón que se hace necesario realizar otros estudios, mediante otras pruebas y entrevistas ya que los resultados obtenidos aunque indican presencia del Síndrome es pertinente corroborarlo.

## **10. RECOMENDACIONES**

Esta investigación se llevó a cabo con el fin de conocer las características de los funcionarios de un centro penitenciario frente al Síndrome de Burnout, mediante la aplicación del cuestionario MBI para la obtención por medio de este de los aspectos tridimensionales, (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal). En la revisión de la bibliografía se constató que existen numerosas investigaciones en su mayoría del campo de la medicina, enfermería, docentes, trabajadores sociales, etc. Todas estas encaminadas a conocer las habilidades y las dificultades psicosociales y falta de afrontamiento frente a factores estresores que pueden surgir al desempeñar esta labor; sin embargo no se encontró gran cantidad de material bibliográfico sobre centros penitenciarios, por lo tanto es indispensable realizar más estudios que incluyan este tipo de población, para poder incorporar programas de promoción y prevención que ayuden a disminuir la prevalencia del Síndrome, y el estrés que conlleva esta labor.

Por otro lado y reconociendo los hallazgos, que pueden hacer un gran aporte para el manejo preventivo o correctivo frente a la ausencia o presencia del Síndrome; ejecutar programas de psicoeducación a los funcionarios de manera periódica, proporcionándoles información necesaria para que aprendan a identificar estos aspectos y su sintomatología, aportando y obteniendo una gran participación para psicología. Además se presentaron algunas limitaciones en cuanto al personal encuestado ya que no fue la población completa que se encuentra actualmente laborando en el centro

penitenciario, por lo que esta investigación no afirma ni descarta en su totalidad si hay presencia del Síndrome de Burnout.

También se hace necesario tomar en cuenta la diferenciación entre el género femenino y masculino siendo este último más predominante, por lo que estos elementos son relevantes a la hora de realizar una investigación y analizar los datos; igualmente el salario puede ser un factor relevante ya que mediante este se puede ver reflejado el factor motivacional en el sujeto, es necesario que estos anteriores y otros datos sociodemográficos puede ser generadores de resultados favorables o desfavorables; sin embargo las variables son netamente importantes para realizar un estudio frente a este tema que en la actualidad ha sido de gran importancia para el bienestar del funcionario y por ende para la buena productividad en las organizaciones.

Es pertinente que se realicen estudios como este, pero que el objeto de la investigación sea dado de manera periódica para así evitar o prevenir predisponentes multifactoriales, dado que como se observa en los hallazgos de esta investigación, estas situaciones como factores estresores que pueden generar riesgo en los individuos frente a la capacidad de afrontamiento y los recursos internos que estos tienen y que al verse en riesgo o agotarse pueden producir efectos adversos en los funcionarios y en la atención que estos prestan a las personas que son objeto de su labor, además causan alteraciones a nivel personal, por tal motivos es bueno proponer acompañamiento psicológico, desde la promoción y la prevención a los todos los funcionarios del centro penitenciario, conocer las estrategias de afrontamiento que utilizan estos, para aportar

elementos que mejoren y disminuyan la tensión del estrés que genera enfrentarse  
diariamente y adaptarse a situaciones específicas.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, E., y Fernandez, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional: Revisión de estudios. *Rev. Asoc. Esp Neuropsiquiatría*, XI(39).
- Baratta, A. (1993). Criminología Crítica y Crítica del derecho penal, siglo XXI .  
*Editores Madrid España .*
- Bonilla, H. V. (2009). Detección y Tratamiento del Síndrome de Burnout en el Sistema Penitenciario de Jalisco. *Waxapa*.
- Cardenal, J., y Sotomayor, A. (2005). Un estudio sobre la incidencia del Burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva. *Apuntes de Psicología-Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla*, Vol 23, Num. 2. Pags 151-160.
- Código ético del psicólogo, Colombia. (2000). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32 (1), págs 77-85.
- Corte Constitucional. Relatoría. Recuperada de  
<http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2013/T-266-13.htm>
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Ed. Pirámide. Buenos Aires*.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1996): Un estudio sobre antecedentes significativos del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 12(1), 67-80.
- Gil- Monte., y Peiró J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.

- Guillén Villegas, E. S., y Santamaría. (1999). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Española Sanidad Penitenciaria*, 68-72.
- García García, S., y Herrero. (2008). Variables Sociodemográfico y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla-Apuntes de Psicología vol 26, número 3* , 459-477.
- Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (1999). *Specific determinants of intrinsic work motivation Journal of advanced nursing*, 29, 1360-1369
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, N., González-Gil, F. Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 7, núm. 1, enero, 2007, pp. 107-121 Asociación Española de Psicología Conductual Granada, España.
- Hernandez, M.m Fernandez., Ramoz., y Contador. (2006). El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol 6, núm 3, 599-611.
- Houkes, I., Janssen, P., de Jonge, J. y Nijhuis, F. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: A multi- sample analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 1- 23.
- Lazarus R. S., y Folkman, S. (1986).Estrés y procesos cognitivos. Madrid: Ediciones Martínez Roca.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Molina, B., y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y Engagement en profesionales del Sistema Penitenciario Costarricense. *Ciencias Sociales* , 65-81.
- Nelson D.L. y Burke, R.J. (2002). A framework for examining gender, work stress and health. En D.L. Nelson y R.J. Burke (Eds), *Gender, work stress and health* (págs. 2-14). Washington, DC: American Psychological Association
- Neuman, Elías. (2013). Evolución de la pena Privativa de la Libertad y Regímenes Penitenciarios, Ediciones Pannedille, Buenos Aires, Argentina, 1971.
- Olivares Faúndez, P. R., y Gil- Monte. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory" MBI . 160-167.
- Peiró, P. R.-M. (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 679-689.
- Poggini, A. P. (2006). Estres en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y penitenciarios*, 572.
- Sampieri, H., Collado, F., y Lucio., B. (2006). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGrauw Hill.
- Topa Cantisano, F. M., y Morales. (2005). Síndrome de Burnout y sus efectos en la salud: El papel de la Ruptura de Contrato Psicológico en una muestra de funcionarios de prisiones. *Méxicana de Psicología* , 481-490.
- Vinaccia Alpi, S., y Alvaran Flórez. (2003). El Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un Estudio Exploratorio. *Universidad de Sanbuenaventura*. Medellín, Colombia, 37

## **ANEXOS**

**ANEXO 1.** Consentimiento Informado para los participantes de la investigación.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS DE UN CENTRO PENITENCIARIO**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación es realizado por la psicóloga en formación **Paula Cristina Montoya Herrera** identificada con **CC. 32562552**, de la Universidad de Antioquia. Este estudio tiene el objetivo de describir las tres características del síndrome de burnout en una población de funcionarios de un centro penitenciario. Para este propósito, se aplicara el cuestionario Maslash (presentación A y B) que proporciona una estimación acerca de diferentes componentes como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. La aplicación del cuestionario tiene una duración aproximada de 20 minutos.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información recogida es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. El estudio consiste en una investigación de mínimo riesgo y no pone en riesgo la integridad física ni psicológica de los participantes. En el caso de proporcionar nombres, estos serán reemplazados por seudónimos o números garantizando el derecho a la confidencialidad.

Cualquier inquietud respecto al procedimiento, no dude en hacerla saber a la investigadora.

---

Paula Cristina Montoya Herrera

CC. 32562552

Psicóloga en formación

Universidad de Antioquia



**ANEXO 2.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado (Maslach, 1986)

Presentación A.

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_ Horas a la semana laboradas: \_\_\_\_\_  
 Experiencia laboral: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_ Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_  
 Salario devengado: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario pretende evaluar los aspectos tridimensionales del síndrome de Burnout, identificados como: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Los datos recolectados serán utilizados para evaluar la situación actual del síndrome de Burnout de los funcionarios en el centro penitenciario. Se aclara que no existen puntuaciones buenas, ni malas. Además, aunque se registre el nombre de la persona evaluada, en todo momento es deber del investigador proteger la identidad de quien responde, por lo que el nombre solamente será conocido por el investigador y reemplazado por un pseudonimo o número. Responder a este cuestionario permitirá pensar en posibles mejoras o soluciones para el personal que labora al interior de la institución, y no acarreará sanciones legales que perjudique a la persona (**Si tiene alguna duda, puede dirigirse al evaluador**).

Responda a cada uno de los ítems de la siguiente manera:

**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**

	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra Jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los otros.							
5. Siento que estoy tratando a algunos internos como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los internos.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.									
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.									
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.									
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.									
13. Me siento frustrado en mi trabajo.									
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.									
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los internos y a mis compañeros.									
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.									
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.									
18. Me siento estimado después de haber trabajado adecuadamente con los internos y compañeros.									
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 otros me culpan de alguno de sus Problemas.									

**ANEXO 3.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado (Maslach, 1986)  
Presentación B.

Conteste con qué frecuencia estas situaciones le molestan en su trabajo. Coloque al frente de cada ítem, el número que considere describa la intensidad con que se presenta.  
(Si tiene dudas puede dirigirse al evaluador)

(Raramente) 1–2–3–4–5–6–7–8–9 (Constantemente)

<b>A IMPOTENCIA</b>	<b>Puntuación</b>
1. No puedo darle solución a los problemas que se me asignan	
2. Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones.	
3. Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.	
<b>B DESINFORMACIÓN</b>	
4. No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo. No tengo la información necesaria para trabajar bien.	
5. Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol. No comprendo el propósito de mi trabajo.	
<b>C CONFLICTO</b>	
6. Me siento atrapado en medio. Debo satisfacer demandas conflictivas.	
7. Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.	
<b>D POBRE TRABAJO DE EQUIPO</b>	
8. Mis compañeros de trabajo me subestiman. La dirección muestra favoritismo	
9. La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar.	
<b>E SOBRECARGA</b>	
10. Mi trabajo interfiere con mi vida personal.	
11. Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo. Debo trabajar en mi propio tiempo.	
12. Mi carga de trabajo es abrumadora.	
<b>F ABURRIMIENTO</b>	
13. Tengo pocas cosas que hacer.	
14. El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mi calificación. Mi trabajo no es desafiante.	
15. La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.	
<b>G POBRE RETROALIMENTACIÓN</b>	
16. No sé qué es lo que hago bien o mal.	
17. Mi superior (supervisor) no me retroalimenta en mi trabajo. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.	
18. No veo los resultados de mi trabajo	
<b>H CASTIGO</b>	

19. Mi superior (supervisor) es crítico.	
20. Los créditos por mi trabajo los obtienen otros. Mi trabajo no es apreciado.	
21. Soy culpado por los errores de otros.	
<b>I ALINEACIÓN</b>	
22. Estoy aislado de los demás.	
23. Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.	
24. Tengo poco en común con las personas con las que trabajo.	
25. Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa.	
<b>J AMBIGÜEDAD</b>	
26. Las reglas están cambiando constantemente. No sé que se espera de mí.	
27. No existe relación entre el rendimiento y el éxito.	
28. Las prioridades que debo conocer no están claras para mí.	
<b>K AUSENCIA DE RECOMPENSAS</b>	
29. Mi trabajo no me satisface. Tengo realmente pocos éxitos	
30. El progreso en mi carrera no es lo que he esperado	
31. Nadie me respeta.	
<b>L CONFLICTO DE VALORES</b>	
32. Debo comprometer mis valores.	
33. Las personas desaprueban lo que hago. No creo en la Institución.	
34. Mi corazón ni está en mi trabajo.	

**(Raramente) 1-2-3-4-5-6-7-8-9 (Constantemente)**