

Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Licenciatura en Psicología



Tesis de grado

“Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en
agentes del Servicio Penitenciario Federal”

Tesista: Paula Agostina Rivero

Legajo N° 2882

Tutor: Lic. Nicolás Beguelman

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Diciembre de 2020

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, por ser mi compañera y un ejemplo de persona para mí, por tener siempre palabras de amor y una enorme paciencia.

A mi papá, por su apoyo y amor incondicional.

A mi hermana Cynthia, por ser mi sostén en todo momento.

A mi hermana Verónica y mi sobrina Sofía por estar presentes, a pesar de la distancia.

A mis amigas, Lorena, Noelia y Camila, por acompañarme a lo largo de los años.

A mis amigas de la facultad, Nataena y Yésica, por transitar junto a mí este camino.

A mi gran amiga, Antonella, por darme siempre palabras de aliento.

A mi tutor, Nicolás Beguelman, por guiarme.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la presencia de Síndrome de Burnout en agentes del Servicio Penitenciario Federal, y las estrategias de afrontamiento que utilizan para afrontar tal estrés que genera la labor en un clima de tensión constante. El diseño del estudio posee un enfoque cuantitativo, transversal y cuasi experimental en una muestra no probabilística intencional simple de 100 participantes pertenecientes a la institución, los cuales trabajan en contacto directo con las personas privadas de su libertad. El 69.3% pertenece al género masculino y el 30.7% al femenino, del total de la muestra, el 61.4% es personal subalterno y trabaja en seguridad interna, el 16,8% también presta servicio en seguridad interna, pero es personal superior, el 15,9% es personal subalterno y trabaja en control y registros y, por último, el 5,9% también trabaja en control y registros, pero pertenece al personal superior.

Se administró un protocolo compuesto por los siguientes instrumentos: cuestionario sociodemográfico realizado ad hoc, Maslach Burnout Inventory [MBI] (Maslach & Jackson, 1997; adaptación española: Mansilla Izquierdo, 2008) e Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A] (Moos, 1993; adaptación argentina: Mikulic, 1998). Se confirmó la presencia del síndrome de burnout en un nivel intermedio, se identificó una relación positiva entre algunas estrategias de afrontamiento y las dimensiones que componen el síndrome de burnout y se encontraron diferencias significativas según género.

Palabras claves:

Síndrome de Burnout – Estrategias de afrontamiento – agentes Servicio Penitenciario Federal.

ABSTRACT

The present research work aims to identify the possible presence of Burnout Syndrome in agents of the Federal Penitentiary Service, and the coping strategies they use to face such stress that the work generates in a climate of constant tension. The study design has a quantitative, cross-sectional and quasi-experimental approach in a simple intentional non-probabilistic sample of 100 participants belonging to the institution, who work in direct contact with people deprived of their liberty. 69.3% belong to the male gender and 30.7% to the female, of the total sample, 61.4% are subordinate personnel and work in internal security, 16.8% also provide services in internal security, but are senior personnel, the 15.9% are junior staff and work in control and records and, finally, 5.9% also work in control and records, but belong to senior staff.

A protocol consisting of the following instruments was administered: sociodemographic questionnaire carried out ad hoc, Maslach Burnout Inventory [MBI] (Maslach & Jackson, 1997; Spanish adaptation: Mansilla Izquierdo, 2008) and Coping Response Inventory for Adults [CRI-A] (Moos, 1993; Argentine adaptation: Mikulic, 1998). The presence of burnout syndrome was confirmed at an intermediate level, a positive relationship was identified between some coping strategies and the dimensions that make up the burnout syndrome, finding significant differences according to gender and seniority in the institution.

Keywords:

Burnout syndrome - Coping strategies - Federal Penitentiary Service agents.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
ÍNDICE GENERAL	5
CAPÍTULO I.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Introducción	11
1.2 Relevancia.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Hipótesis	15
CAPÍTULO II	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Síndrome de Burnout.....	18
2.1.1 Dimensiones del Síndrome de Burnout según Maslach	20
2.1.2 Modelos teóricos de la génesis del Burnout.....	23
2.2 Estilos y estrategias de Afrontamiento	25
2.3 Agentes del Servicio Penitenciario Federal	30

2.4 Antecedentes de la investigación	33
CAPÍTULO III	42
3. METODOLOGÍA.....	43
3.1 Diseño de investigación.....	43
3.2 Muestra.....	43
3.2.1 Participantes	43
3.2.2 Criterios de Inclusión.....	43
3.2.3 Criterios de Exclusión.....	44
3.3 Instrumentos.....	44
3.4 Procedimiento	48
CAPÍTULO IV	50
4. RESULTADOS	51
4.1 Caracterización de la muestra	51
Gráfico 1. Distribución de la edad en la muestra general.....	51
Gráfico 2. Género de la muestra general.	51
Gráfico 3. Estado civil de la totalidad de la muestra general.	52
Gráfico 4. Ingreso familiar total de las personas encuestadas.	52
Gráfico 5. Presencia de hijos/as en el total de la muestra.	53
Gráfico 6. Antigüedad que poseen los/as trabajadores/as en la institución.	53

<i>Gráfico 7. Función que desempeñan los/as trabajadores/as en la institución</i>	54
4.2 Descripción de las variables	55
4.2.1 Descripción de las variables M.B.I & CRI-A	55
4.2.2 Análisis de normalidad.....	57
4.3 Correlación de variables	58
4.4 Análisis de comparación de variables	62
CAPÍTULO V	67
5. DISCUSIÓN	68
CAPÍTULO VI.....	73
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
CAPÍTULO VII.....	80
7. ANEXO	81
7.1 Instrumentos para la recolección de datos.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de las variables Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento.....	55
Tabla 2. Puntuaciones medias de las dimensiones de Burnout.....	55
Tabla 3. Descripción de las subdimensiones de la variable Respuestas de Afrontamiento.....	56
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	57
Tabla 5. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Revalorización positiva.....	58
Tabla 6. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Búsqueda de orientación y apoyo.....	59
Tabla 7. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Resolución de problemas.....	59
Tabla 8. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Evitación cognitiva.....	60
Tabla 9. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Aceptación / Resignación.....	61
Tabla 10. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Descarga emocional.....	61

Tabla 11. Comparación entre las variables que componen el Síndrome de Burnout y la variable sociodemográfica género.....	62
Tabla 12. Comparación entre las variables que componen el Síndrome de Burnout y la variable sociodemográfica estado civil.....	63
Tabla 13. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Revalorización positiva según género.....	63
Tabla 14. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Búsqueda de orientación y apoyo según género.....	64
Tabla 15. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Descarga emocional según género.....	65
Tabla 16. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Evitación cognitiva según género y antigüedad en la institución.....	65

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Introducción

Debido a la complejidad que implica la labor en contextos carcelarios, la finalidad de este estudio es identificar la posible presencia de Síndrome de Burnout en agentes del Servicio Penitenciario Federal – en adelante mencionado como SPF – y analizar cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan para llevar adelante su trabajo.

Dado que la actividad laboral ocupa gran parte de la vida de las personas, esta tiene no sólo un sentido profesional, sino que está implicada con el desarrollo de la personalidad, vinculada a la autoestima y autorrealización personal; por ello, en nuestra cultura se comprende la labor, como un punto de referencia para identificar a las personas por la profesión que ejercen. El trabajo desarrollado en los módulos, las funciones y papeles desempeñados en este ámbito conlleva múltiples consecuencias que podrían afectar a la salud del personal que los desempeña (Bringas Molleda, Fernández Muñiz, Álvarez Fresno, Martínez Cordero y Rodríguez Díaz, 2015)

Cabe hacer hincapié en lo establecido por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en 1984, quien entiende por factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales) a las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador; como así también, a las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 1986, p. 3).

Es importante destacar, tal como indica Hernández (2003), los funcionarios públicos avocados al cuidado de personas que fueron privadas de su libertad, en general, no son un colectivo que

inicie su profesión con vocación, motivación o se identifique pronto con su trabajo. Usualmente, es una elección dentro de las alternativas que esa persona tuvo a su alcance, que si bien, se encuentra muy satisfecho de haber conseguido un puesto de trabajo que le brinda estabilidad y seguridad salarial, no tienen grandes aspiraciones laborales. No obstante, el agente acepta llevar a cabo una labor asistencial, de cuidado y prestación de servicios hacia aquellas personas que han sido condenadas a penas de prisión, pero que aún gozan de todos los derechos fundamentales que no estén expresamente limitados según la condena que deban cumplir.

Rodríguez Amaya (2014) afirma que en América Latina las investigaciones en torno al Síndrome de Burnout entre funcionarios de prisiones son escasas y en ocasiones arrojan resultados difícilmente comparables con otros contextos, dada la variedad de instrumentos de medida utilizados. Asimismo, se ha realizado un estudio en Santiago de Chile, llevado a cabo por Álvarez Cabrera, Chacón Fuertes y Sánchez Moreno (2018) el cual se encarga de estudiar el mencionado síndrome y vincularlo con el afrontamiento del estrés en funcionarios de prisiones, encontrándose que, entre las estrategias de afrontamiento más utilizadas, se destacan la búsqueda de apoyo social, la expresión emocional abierta, la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva del problema.

Particularmente en Argentina, no se han encontrado investigaciones previas que aborden de manera específica las variables de esta investigación.

A partir del Maslach Burnout Inventory [MBI] (Maslach & Jackson, 1997; adaptación española: Mansilla Izquierdo, 2008) se buscará indagar la posible presencia de esta variable. Entendiendo al Síndrome de Burnout desde la definición propuesta por Maslach y Jackson (1981), como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, cuyos rasgos

principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal; y utilizando el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A] (Moos, 1993; adaptación argentina: Mikulic, 1998), se buscará conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento más utilizadas.

Se entiende por estrategias de afrontamiento a un factor estabilizador que puede ayudar a los individuos a mantener su adaptación psicosocial durante períodos de alto estrés (Lazarus y Folkman, 1986; Moos y Schaefer, 1993). Según Fleishman (1984) el afrontamiento implica las respuestas cognitivas o comportamentales que se implementan para reducir o eliminar el distrés psicológico o las condiciones estresantes (citado en Mikulic 1998, p. 306).

En relación a lo expuesto en cuanto al marco dentro del que se trabajará esta investigación, y considerando que existen varias limitaciones; se desprenden los siguientes interrogantes: ¿Existe la presencia del síndrome de burnout en agentes del SPF? ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan para llevar adelante su labor?

1.2 Relevancia

Teórica

La presente investigación intentará ser parte de un estado del arte que se encuentra en aumento en la actualidad, contribuyendo como tal, a la búsqueda de respuestas científicas sobre el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en agentes del SPF, siendo esta una labor que exige constante atención y rápidas respuestas a las demandas de las personas privadas de su libertad. Es una contribución a la psicología del estrés.

Además, posibilita conocer las condiciones de trabajo en contextos carcelarios, la cantidad de horas laborales y las exigencias presentes en este tipo de institución.

Práctica

Conocer la presencia del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas; así como la relación entre estas variables, pueden ser de suma importancia para esclarecer los daños que se generan en la salud mental del agente perteneciente a la institución. Intentado proponer cambios en sus horarios laborales y sentar las bases para diseñar algún modo de intervención.

Social

Esta investigación puede promover un cambio que favorezca y facilite la labor en contextos de encierro a nivel general, para que la misma sea más efectiva sin generar tanto desgaste en los trabajadores y dando mejores respuestas a las demandas de los sujetos privados de su libertad, en tanto, apunta a identificar los niveles de Síndrome de Burnout y las estrategias con las que se afronta el estrés. De esta forma, se podrán evitar las respuestas que no sean las esperables.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Identificar la posible presencia de Síndrome de Burnout en agentes del Servicio Penitenciario Federal, y las estrategias de afrontamiento que utilizan.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y las Respuestas de afrontamiento en agentes del SPF.
2. Conocer si existe la presencia de Síndrome de Burnout en los agentes del SPF.

Teniendo en cuenta que no existe en este test un corte a nivel clínico que indique la existencia o no del síndrome, pero puntajes altos de las subescalas Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajos puntajes en Realización Personal definen el síndrome.
3. Examinar que subescala del MBI se presenta en mayores niveles: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.
4. Relacionar el Síndrome de Burnout con variables sociodemográficas.
5. Conocer las estrategias de afrontamiento más utilizadas para enfrentar el estrés.

1.4 Hipótesis

H1: Existe una relación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento

H2: Los agentes del SPF presentan puntuaciones en la subescala Realización Personal correspondientes a una baja realización personal.

H3: Aquellos funcionarios con mayor antigüedad obtienen resultados más elevados con respecto a las subdimensiones del Síndrome de Burnout.

H4: Los trabajadores utilizan respuestas de afrontamiento correspondientes a la Dimensión Aproximativa y como método de afrontamiento respuestas comprendidas en la dimensión cognitiva (Análisis lógico/ Revalorización positiva).

H5: Los trabajadores utilizan respuestas de afrontamiento correspondientes a la Dimensión Evitativa y como método de afrontamiento respuestas comprendidas en la dimensión conductual (Búsqueda de gratificaciones alternativas/ Descarga emocional).

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Síndrome de Burnout

El primer acercamiento fue realizado por Freudenberger (1974), en base a su vivencia personal definió por primera vez al Síndrome de Burnout como estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto; el psicólogo estadounidense trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York y notó que la mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, presentando síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Pudo inferir que después de cierto tiempo, estos profesionales perdían no sólo el entusiasmo por sus clientes, sino también idealismo y simpatía. A raíz de estos hallazgos, explicó que el Burnout es lo que ocurre cuando un miembro de una organización por las razones que sean y luego de muchos intentos se vuelve inoperante. Es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos, acompañado tanto por síntomas biológicos como psicosociales inespecíficos que se presentan durante la actividad laboral en respuesta a una gran demanda de energía por parte del trabajador (citado en Axayacatl, López, Moreno, Farías y Suarez, 2006, p.306)

Maslach (1976) dio a conocer el Burnout de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose”. Pero el concepto de Burnout de las investigadoras estadounidenses Cristina Maslach y Susan Jackson fue establecido en 1981, luego de varios años de estudios empíricos, describiéndolo 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”. (Citadas en Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007, p.119)

Es dable destacar que el Síndrome de Burnout (SBO), según diferentes autores puede definirse también con Síndrome del Trabajador Quemado (SQT).

Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) establecen la existencia de diferencias entre el estrés y el Burnout, debido a que el Burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, es decir, el exceso de trabajo no provoca propiamente el Burnout; de la misma manera, un trabajo que no sea estresante, pero si sea desmotivador contribuye a la aparición de este síndrome. Por ello, el Burnout no se considera un proceso vinculado a la fatiga, sino que está vinculado a la desmotivación emocional y cognitiva que contribuye a la pérdida de intereses que en un determinado momento si fueron importantes para esa persona.

Según Carrobbles y Benevides Pereira (2009) el Síndrome de Burnout se diferencia también del estrés laboral, ya que comprenden al primero como una etapa particular del estrés laboral. Para estos autores el síndrome es un desgaste en el proceso de adaptación o supervivencia por parte del trabajador en el desempeño de funciones laborales bajo condiciones adversas. Conceptualizando a éste como un estrés emocional no necesariamente fruto de una sobrecarga en las funciones laborales (citados en Hernández Oñativia, 2018)

Tal como indica Mansilla Izquierdo (2008) se podría considerar el Síndrome de Burnout como trastorno adaptativo, según el manual DSM-IV, ya que la característica fundamental del trastorno adaptativo es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a

un estresor psicosocial identificable. Otro criterio diagnóstico es que los síntomas deben presentarse durante los tres meses siguientes al inicio del estresor. La expresión clínica de la reacción consiste en un acusado malestar, superior al esperable, dada la naturaleza del estresor, o en un deterioro significativo de la actividad social, profesional o académica. El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; y el diagnóstico diferencial debe realizarse con el síndrome depresivo, el síndrome de fatiga crónica y los sucesos de crisis.

2.1.1 Dimensiones del Síndrome de Burnout según Maslach

Al Burnout se lo entiende más allá de su concepto como un proceso, ya que comienza con una carga emocional que produce tensión en el sujeto, llevándolo al agotamiento; comenzando a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que debe brindarles un servicio, lo cual genera dudas en lo que refiere a su profesionalismo y competencias (Maslach y Jackson, 1986). Para las autoras anteriormente citadas, el Burnout es la manera incorrecta o desadaptada de poder enfrentar un estrés emocional crónico, este estresor interpersonal ocurre en un contexto laboral y es de carácter trifactorial, conformado por las siguientes dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y falta de Realización Personal.

Agotamiento emocional

Tal como plantean Cordes y Dougherty (1993) esta dimensión representa el componente de estrés individual básico del Burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido, presentando una sensación emocional de que los recursos se han agotado. Es descrita como la fatiga o falta de energía, que refiere tanto a lo físico como a lo emocional, con la particularidad de

que las personas perciben la incapacidad de recuperación, más allá de sus periodos de descanso, es decir, se da un desequilibrio entre el cansancio experimentado y el trabajo realizado (citados en Godoy Echeverría y Paredes, 2017).

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Carentes de energía para enfrentar a nuevos proyectos; este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

Maslach, Leiter y Schaufeli (2001) explican que, la persona tiene la sensación de no poder ofrecer nada más. Como una manera de lidiar con esto comienzan a aparecer el distanciamiento cognitivo y emocional, que se entiende en la falta de involucramiento personal ante las necesidades de las personas que debe atender y aparecen síntomas como irritabilidad, quejas por la cantidad de trabajo y tiempo que conlleva, y una sensación de gran esfuerzo físico y psicológico.

Despersonalización

El segundo indicador, despersonalización, también conocido como cinismo, es una dimensión del contexto interpersonal que implica el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia los otros; especialmente se presentan hacia clientes, pacientes, usuarios, etc. Acompañando estos sentimientos de irritabilidad y pérdida de motivación, que, a su vez, conllevan conflictos interpersonales y aislamiento. La persona intenta distanciarse no sólo de los destinatarios de su labor, sino también de sus compañeros, pudiendo mostrarse de forma irritable, irónica e incluso obteniendo consecuencias negativas para todos los involucrados depositando en ellos sus frustraciones (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001).

Realización personal

Por último, la tercera dimensión refiere a la autoevaluación con respecto al trabajo, está vinculada con la evaluación que el propio sujeto hace de sí mismo en relación al desempeño en su trabajo y los logros obtenidos, lo que en el SBO se expresa en una autoevaluación negativa, con sentimientos de falta de progreso, ineffectividad, dificultades en el desempeño de las tareas, las que ya no se ejecutan tan bien como en un comienzo, mientras que cada tarea nueva se vuelve abrumadora (Bakker, Demfrouiti y Schaufeli, 2002).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo, es decir, el sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal; según plantean Maslach y Leiter (1997) surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Conlleva a respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, a evitar relaciones personales y profesionales, un bajo rendimiento laboral y la incapacidad para soportar la presión, pudiendo afectar la autoestima de la persona en cuestión. La falta de logro personal en el trabajo es acompañada por sentimientos de desilusión y fracaso en el intento de darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia pueden presentarse síntomas típicos de esta patología laboral, como impuntualidad, evitación del trabajo, ausentismo y el abandono de la profesión.

2.1.2 Modelos teóricos de la génesis del Burnout

Guerrero y Vicente (2001) plantean que desde la conceptualización del Burnout como constructo psicológico existieron distintas propuestas explicativas que se transformaron en diferentes modelos de relación entre las variables implicadas; coincidiendo todas ellas en que el síndrome de estar quemado es un proceso que se desarrolla secuencialmente. Existen diferencias en el tipo de componentes que proponen, así tanto en su orden o en su grado de importancia a la hora de explicar el resultado final, como en las estrategias que el individuo puede emplear para controlarlo (citado en Ortega Ruíz y López Ríos, 2004). Gil-Monte y Peiró (1999) clasifican en tres grandes grupos los modelos existentes: teoría sociocognitiva del yo, teoría del intercambio social y teoría organizacional.

Modelos elaborados sobre la teoría sociocognitiva del Yo

Según Ortega Ruíz y López Ríos (2004) los modelos que abarca esta teoría tienen la singularidad de brindarle a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza y autoconcepto) un rol protagonista a la hora de explicitar el desarrollo de la problemática. Proponen que las cogniciones de las personas contribuyen a determinar lo que éstos perciben y hacen; asimismo, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por acumulación de las conductas observadas en los demás y la creencia o grado de seguridad por parte de un individuo en sí mismo y sus propias capacidades van a determinar el esfuerzo que esa persona pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en esa tarea. Además, definirá ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que surjan la acción.

Estos modelos se basan en lo propuesto por el fundador de la teoría cognitiva, Albert Bandura (1989), quien centra sus estudios en explicar la influencia del pensamiento autorreferente.

Tomando como punto de partida el siguiente supuesto: “todas las conductas humanas son adquiridas y que los principios de aprendizaje son suficientes para explicar los comportamientos tanto normales como patológicos” (Bandura y Walters, 1963).

Modelos elaborados desde la teoría del intercambio social

Esta teoría se basa en una condición de desequilibrio entre la implicación personal del trabajador y la recompensa social percibida. Según explica Hernández Oñativia (2018), el desarrollo del Burnout conlleva un desequilibrio en la percepción que tiene el trabajador, entre lo que aporta a la sociedad a través de su trabajo y el insuficiente reconocimiento que recibe por parte de esta.

Asimismo, Martínez Pérez (2010) plantea que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional

Según explica Martínez Pérez, A. (2010), este modelo indica que las causas que pueden propiciar la aparición del Burnout varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede generar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas como los hospitales puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

Modelos etiológicos basados en la teoría estructural

Según Martínez Pérez (2010) se basan en los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Su fundamento está en los modelos transaccionales, estos proponen que el estrés es una consecuencia de la falta de equilibrio entre la percepción de las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

2.2 Estilos y estrategias de Afrontamiento

Es un tema muy relevante en el ámbito de la Psicología, la manera en que las personas intentan dar respuesta al estrés y la adversidad que se presenta. Tal como plantean Parker & Endler (1996) en un principio, desde el punto de vista psicodinámico se comprendían a estas respuestas como mecanismos de defensa, empero a partir de los años sesenta aproximadamente, dicho término hacía referencia a mecanismos de defensa maduros que favorecen la adaptación del individuo. Posteriormente, Lazarus y sus colegas son quienes emplean el término y lo desvinculan del psicoanálisis (citados en Gómez Fraguera, Luengo Martín, Romero Triñanes, Villar Torres & Sobral Fernández, 2006).

Lazarus y Folkman (1986), definen el afrontamiento como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de los individuos”, señalando que existen dos formas de afrontamiento según dónde se centren los esfuerzos, si es en la situación estresante o en las emociones generadas por la misma. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas estarían condicionadas por la percepción que se haga de la situación (evaluación primaria) y de los recursos con que se cuentan para hacerle frente (evaluación secundaria).

Es importante destacar que, tal como explica Frydenberg (1994), el afrontamiento se encuentra determinado por tres factores: la persona, el ambiente y la interacción que se da entre ambos. Por ende, se puede entender a los estilos de afrontamiento como patrones de conducta relativamente estables, que podrían comprenderse como características propias de la personalidad del sujeto que están en constante interacción con el ambiente (citado en Morales Rodríguez, Trianes, Miranda, Escobar, y Fernández Baena, 2012).

Asimismo, es de suma importancia notar que tal como explica Gómez Fraguela, et al., (2006) no existe un estilo de afrontamiento apropiado o más adaptado que otro, sino que va a depender de la funcionalidad del mismo ante el tipo de situación en la que se utilice. Por ejemplo: el estilo centrado en los problemas resulta más funcional cuando las situaciones pueden ser cambiadas, a diferencia del estilo centrado en las emociones que es más funcional cuando las situaciones no pueden ser modificadas.

Antonovsky (1988) expone que para afrontar un estímulo perturbador se genera un estado general de tensión en el sujeto. La adecuación en el control de la tensión establecerá que lo consecuente sea salugénico, neutral o psicopatológico. Desde esta visión, el análisis de los elementos que permiten el manejo de la tensión es vital para las ciencias de la salud (citado en Figueroa et al., 2005).

Según explica Pelechano (2000) existen dos nociones relativas a la manera en que las personas manejan los estresores; siendo estas formas los estilos de afrontamiento y las estrategias de afrontamiento. Las mismas no son contrarias, sino complementarias, teniendo formas estables y permanentes de afrontar el estrés en el primer caso, mientras que en el segundo se hace mención a acciones más específicas (citado en Cano García et al., 2007).

Moos (2003), distingue entre un estilo de afrontamiento de aproximación al problema, pudiendo ser de manera conductual o cognitiva, y un estilo de afrontamiento de evitación. A diferencia de la propuesta de Lazarus, el primer estilo de afrontamiento (aproximación al problema) sería adecuado facilitando para la adaptación de la persona, mientras que el estilo de evitación sería inadecuado, generando mayor probabilidad de que la persona padezca problemas tanto físicos, como psicológicos.

Según estudios realizados por Holahan, Moos y Brennan (1997) las respuestas de afrontamiento que presenta un sujeto van a estar directamente vinculadas a la gravedad del estresor, es decir, va a ser variable. A mayor cantidad de sucesos de vida de connotación negativa y estresores crónicos, son menores las respuestas por aproximación al problema y mayor el uso de respuestas por evitación. En cuanto a los sucesos vitales estresantes, va a ser imprescindible el saber cómo se evalúan los estresores, por ejemplo, si se lo evalúa como un desafío, tienden a provocar respuestas de afrontamiento por aproximación más que de evitación. Así, podría inferirse que tanto el tipo, como la gravedad y la evaluación realizada de las situaciones de crisis influyen en las respuestas de afrontamiento que la persona utiliza (citados en Mikulic y Crespi, 2008).

Según Sandín y Chorot (2003), el afrontamiento tiene un papel central como mediador entre las experiencias estresantes a las que están sometidas las personas, los recursos personales y sociales con los que cuentan para enfrentarlas y las consecuencias que se generan para la salud en general.

Moos (1993) sugiere una concepción multidimensional de las estrategias de afrontamiento, que se sustenta en dos ejes en base al foco y el método de afrontamiento. Dentro del foco de

afrontamiento, se pueden distinguir dos estilos de transacción: la aproximación, centrada en el problema, y la evitación, focalizada en la emoción. Por su parte, el método puede subdividirse en cognitivo, que implica algún tipo de acción mental para combatir el estrés, y conductual, que supone algún tipo de acción (citado en Mikulic et al., 2006).

Al respecto, Mikulic (2008) sostiene que los procesos de afrontamiento son un aspecto central en las teorías de salud mental actuales sobre la adaptación de las personas y el proceso de estrés que las mismas enfrentan en su vida cotidiana y están en relación con el proceso salud - enfermedad de los sujetos y el bienestar en la comunidad.

Teniendo en cuenta que el estrés se describe como una manifestación de desequilibrio entre las demandas - externas o internas - percibidas por el sujeto y los recursos disponibles con los que cuenta para hacer frente a ellas. La presencia de un estímulo estresor implica una transacción del individuo con su entorno, que se caracteriza por una descompensación entre lo que de aquél se requiere y las herramientas que posee para enfrentar dicha tarea (Lazarus & Folkman, 1991).

Zeidner & Endler (1996) plantean que, a partir de la situación estresante, se puede disparar en los sujetos distintas respuestas conformadas por pensamientos, sentimientos y acciones. Tales recursos se conocen como estrategias de afrontamiento, y se describen como reacciones ante las situaciones problemáticas mencionadas. Frente a los problemas, y ante la necesidad de reducir la tensión que estos generan, se ponen en marcha distintas estrategias cognitivas y comportamentales, pudiéndose pensar, al afrontamiento como una modalidad de funcionamiento que el sujeto utiliza en su constante interacción con el medio, con el fin de adaptarse a él (citados en Rial Boubeta, Iglesia, Ongarato y Fernández Liporace, 2011).

La eficacia de la estrategia empleada va a depender de su continua adaptación a las demandas situacionales y oportunidades que ofrecen las condiciones ambientales a las que se enfrenta el individuo, así como de los criterios de resultados empleados para evaluarla. La expresión “adaptación continua” expresa la idea de que a medida que se modifican las condiciones, una forma previa de manejo puede ser obsoleta y requerir el cambio para adaptarse a la nueva relación persona-medio. (Lazarus, 2000, p.134)

Cuando se habla de afrontamiento se debe entender que hay una desproporción entre la percepción de la demanda y la respuesta que se dará (Lazarus & Folkman, 1991).

Lazarus y Folkman (1991) afirman que:

Las formas de afrontamiento dirigidas a la emoción tienen más probabilidad de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no se puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas, amenazantes o desafiantes del entorno. Por otro lado, las formas de afrontamiento dirigidas al problema son más susceptibles de aparecer cuando tales condiciones resultan evaluadas como susceptibles de cambio. (p. 172)

En virtud a la implementación de las estrategias, cada uno tiende a emplear las estrategias de afrontamiento que posee, por aprendizaje o por hallazgo casual. La adaptabilidad de las estrategias de afrontamiento se corresponde a la periodicidad con la que se utilicen (Correché, Fantin & Florentino, 2005 citados en Veloso-Besio et al., 2010). Las mismas se encuentran condicionadas por la percepción del contexto y de los elementos personales con los que se enfrenten (Gómez et al., 2006 citados en Veloso-Besio et al., 2010).

Según Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento son las inclinaciones personales para enfrentar las situaciones, siendo las responsables de las predilecciones individuales en la utilización de las estrategias de afrontamiento, y de su estabilidad en el tiempo y en las circunstancias. Por otra parte, las estrategias de afrontamiento son los procesos que se emplean en cada escenario y pueden ser inconstantes dependiendo de los escenarios desencadenantes (citado en Felipe Castaño y León del Barco, 2010)

2.3 Agentes del Servicio Penitenciario Federal

Si bien actualmente existen diversos estudios sobre los agentes penitenciarios como grupo ocupacional al interior del sistema de justicia penal, a diferencia de los miembros de otras fuerzas de seguridad, el “mundo” de los funcionarios penitenciarios y la construcción de una subjetividad específica no han sido abordados como objeto de investigaciones empíricas en nuestro país (Mouzo, 2008).

Se considera que los funcionarios penitenciarios pueden ser distinguidos por un conjunto de características culturales comunes, que se dan como resultado de rasgos peculiares del entorno laboral, y que delimitan una identidad socio-profesional distintiva. Estos dan forma al tipo de racionalidad básica con la que operan en su lugar de trabajo, por medio de la creación de un vocabulario particular, que informa la historia con la que se va asentando aquello que es la cultura carcelaria (Crawley y Liebling, 2008. Citados en Waldemar, 2012).

Específicamente para el personal penitenciario rige la Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Federal (Ley 20.416), que es aquella que establece las funciones en la labor penitenciaria. La misma estipula en su artículo primero:

El Servicio Penitenciario Federal es una fuerza de seguridad de la Nación destinada a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor.

Señala Goffman (2004), que en el mundo de los trabajadores de las llamadas “instituciones totales” existe cierta tensión entre aquello que la institución “dice que hace”, y aquello que efectivamente “se hace” (citado en Mouzo, 2008).

Siguiendo el argumento planteado por Mouzo (2008), existe una falta de conocimiento respecto a la organización y las tareas de quienes legalmente tienen la función del cuidado/guarda de las personas que se encuentran privadas de su libertad. Debido a la labor que ejercer dentro del contexto carcelario se apropian de rasgos específicos del lugar.

Según Kalinsky (2008), el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante ya que se requiere dar respuesta a varias demandas en simultáneo, entre ellas, se destacan la importancia de las relaciones establecidas con cada uno de los internos, de los internos entre sí, con la jerarquía superior, con la familia, entre otras. Asimismo, el trabajador penitenciario tiene que lidiar con los cambios de humor fluctuantes de las personas que cuida y con los propios continuamente.

Así, se podría entender que la cultura ocupacional, según Crawley (2008) moldea las prácticas cotidianas de los trabajadores. Influyendo en el tipo de relación que estos establecen con los internos, en el modo en que se comportan ante los cambios que se pueden presentar, sean estos institucionales y/o sociales, y de manera más general, en la experiencia del encarcelamiento que viven los propios internos (Liebling et al. 2011)

Este aprendizaje se puede entender como un proceso de aculturación, tal como indica Crawley (2004), este proceso comienza a partir de que se inicia la labor en una cárcel, cuando se empiezan a conocer repentinamente las realidades de la vida cotidiana, el trabajo y las reglas informales de la cárcel. Esto supone para la mayoría de ellos un shock cultural. Este shock es el resultado de que lo que pueden vivenciar en un penal, no les sirven de orientación las imágenes que fueron mostradas con anterioridad, para el desarrollo de sus tareas cotidianas durante los primeros momentos en el trabajo. Otra dimensión de este shock cultural, por su parte, tiene que ver con la falta de preparación “para las demandas emocionales y domésticas del trabajo en prisión” (Crawley, 2004).

De esta manera, se entiende que tanto en esta como en otro tipo de instituciones coexisten de forma complementaria y no excluyente dos universos regidos por lógicas diferentes: el universo de las reglas y de las leyes generales y, por otro lado, el universo de relaciones personales (Sarrabayrouse, 2004. Citado en Ojeda, 2013); en lo que respecta a las relaciones personales, se habla de una red de relaciones, es muy común que la persona que trabaja en este ámbito tenga familiares que también lo hagan o lo hayan hecho como si fuera un mandato. En general, son generaciones de familias (Ojeda, 2013).

Se podría entender que el eje que define el trabajo penitenciario es el peligro. Se sabe que hay una afiliación laboral que ofrece algún riesgo para la propia seguridad. El trabajo que realizan los agentes, tiene escaso reconocimiento social; no es prestigioso, es fuertemente jerarquizado, y quienes están en la convivencia diaria con los internos tienen escaso poder de decisión frente a situaciones que se presentan repentinamente, debiéndose a la cadena de mandos que puede tardar en dar una solución favorable al conflicto repentino (Kalinsky, 2008)

Tal como explica Garland (2004), en lo que respecta al agente, se ve comprometida su salud física y emocional. Comienzan las solicitudes de licencia, los conflictos para cumplir con el trabajo o la necesidad de recurrir a la ayuda médica. Esta situación no puede persistir en forma indefinida, pueden surgir patologías, se incumplen responsabilidades, se ven afectadas esferas de la vida personal (cognitivas, emocionales, relacionales) con consecuencias que no son todavía del todo conocidas (citado en Kalinsky, 2008). Asimismo, plantea la autora, es una gran problemática la escasez de personal, la distribución de los horarios de trabajo, el cambio de guardias, y la aparición de necesidades circunstanciales que requieren aún más exigencias y que no pueden ser resueltas en forma que no perjudique la vida personal de ese trabajador.

El factor emocional, por su parte, alimenta el vínculo cercano que se halla en un primer plano más allá de los esfuerzos por mantener una distancia relacional con los detenidos. No pareciera existir resguardo de las influencias de las emociones que para unos y otros genera esta forma singular de convivencia. Ellas abarcan un amplio espectro: desde cierta compasión por ver a estas personas volverse dependientes, y a la vez las exigencias del modelo cuidador / cuidado, incluso aquellas que se expresan en actitudes despectivas o abiertamente hostiles de parte del agente penitenciario hacia el interno (Kalinsky, 2008).

2.4 Antecedentes de la investigación

Como antecedentes de investigaciones en las que se han estudiado Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores penitenciarios, se pueden mencionar los siguientes:

Coloma Vera (2012), realizó una investigación con la finalidad de estudiar la salud laboral de los trabajadores peruanos de instituciones penitenciarias. Abocándose a algunas áreas en las que se presume que dicha salud laboral puede estar más afectada, como es el Burnout, la satisfacción

que experimenten dichos trabajadores en su puesto de trabajo. En un periodo temporal de seis meses se recogieron 547 cuestionarios, lo que supone aproximadamente un 10% de la población de trabajadores. La muestra fue de tipo incidental, no probabilística, y altamente representativa. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes, cuestionario socio laboral creado ad hoc, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, el Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING) de Geurts, el Cuestionario de satisfacción laboral de Chiang, Salazar y Núñez, y la Escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman. Si bien este estudio aborda gran cantidad de variables, el autor expone la existencia de una tendencia global en la muestra, la insatisfacción. Asimismo, se encuentran niveles elevados en referencia al Síndrome de Burnout, algunos de ellos experimentan altos niveles de ambigüedad y conflicto de rol. Aun así, el resultado más relevante en esta investigación es en referencia a los efectos de lo que se podría denominar “prisionización”, es decir, la forma en la que afecta el correr del tiempo en la población estudiada. Además, en todas las variables del estudio se encuentran significaciones al comparar las variaciones en función del tiempo que lleva el trabajador desempeñando su labor. Cuanto mayor es la antigüedad en la institución, se observa un mayor deterioro de su salud laboral psicosocial.

Molina Brenes y Moreno Salas (2012) realizaron una investigación con el fin de caracterizar la presencia de este síndrome y la condición opuesta (Engagement) en funcionarios del servicio penitenciario costarricense; cuyo diseño utilizado fue el transversal o transaccional y de tipo descriptivo, en una población de 180 personas, distribuidas en las siguientes profesiones: Psicología, Orientación, Derecho, Trabajo Social, Criminología, Educación, Agronomía, Administración y Sociología. Emplearon como instrumentos para la recolección de datos el Inventario de Burnout, de Maslach y Jackson (1981) y un cuestionario autoaplicado compuesto

por 49 preguntas que se basaban en variables sociales, emocionales y laborales. Los investigadores llegaron a la conclusión de que existe un bajo nivel de Burnout y un alto nivel de Engagement, esto podría deberse a la dispersión de las características del grupo, o bien, por condiciones particulares, por ejemplo: la reciente incorporación de profesionales al puesto de trabajo y, por lo tanto, a la institución. Cabe destacar que, dentro de las subvariables de interés, el agotamiento merece especial atención, ya que impacta otras condiciones de las personas, tales como el tiempo dedicado a la recreación.

Por su parte, Bringas Molleda, Fernández Muñoz, Álvarez Fresno, Martínez Cordero y Rodríguez Díaz (2015) estudiaron la influencia del Síndrome de Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios en Barcelona, con la finalidad de esclarecer las diferencias existentes entre la salud (síntomas somáticos, ansiedad/insomnio, disfunción social y depresión grave) y el Síndrome de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) que sufren los funcionarios de prisiones, teniendo en cuenta el lugar de trabajo en que desarrollan su actividad laboral (módulo terapéutico vs no terapéutico). El diseño empleado fue exploratorio descriptivo, cuya muestra estuvo conformada por 222 trabajadores con un rango de edad entre 18 y 60 años provenientes de diferentes establecimientos penitenciarios del estado español. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Salud General (GHQ-28), de Goldberg y Hillier (1979) y el Inventario de Burnout, de Maslach y Jackson (1981). Los investigadores llegaron a la conclusión de que existen diferencias significativas entre ambos agrupamientos y se identificaron valores predictivos de los factores de Burnout sobre los diferentes niveles de salud en ambos modelos penitenciarios.

López, Sáez, García, López y Hernández (2015), efectuaron un estudio con la finalidad de analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y algunos factores psicosociales como autoestima, género y experiencia laboral en 34 participantes, funcionarios de la prisión de Albolote (Granada, España), de los cuales 18 fueron hombres y 16 mujeres, con edades comprendidas entre 35 y 62 años y una experiencia laboral entre 11 y 37 años. El diseño utilizado por los investigadores fue correlacional, no experimental y para la recolección de la información se utilizaron la Escala de Autoestima de Rosenberg (1965) y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986). Se concluyó que, no existen diferencias significativas de género, sin embargo, en comparación con las mujeres, los hombres obtienen puntuaciones mayores en tres de las cuatro variables: autoestima, despersonalización y realización personal; por el contrario, obtienen menor puntuación en cansancio emocional. Además, pudieron observar que no existe una correlación significativa entre las puntuaciones en Síndrome de Burnout y autoestima; como así, no existe dicha relación entre Burnout y experiencia laboral. Empero, sí se encontraron correlaciones significativas en algunas variables en hombres, pero no en mujeres. Concretamente, una correlación positiva entre despersonalización y cansancio emocional, una correlación negativa entre cansancio emocional y realización personal.

Velasque Samamé (2017) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los modos de afrontamiento en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima, Perú. Utilizó una población conformada por 104 trabajadores de ambos sexos, llevando a cabo un estudio descriptivo de tipo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Para recabar los datos, la autora utilizó el inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de modos de afrontamiento (COPE); en esta investigación se concluyó la presencia alta, media y baja en las dimensiones de Burnout y, a su

vez, vinculando estos niveles a los modos de afrontamiento empleados se obtuvieron resultados significativos en agotamiento emocional y despersonalización, que se relacionan con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

Otro estudio realizado por Ardila Parrado (2017) refiere a los ya mencionados funcionarios, específicamente los pertenecientes al cuerpo de custodia y vigilancia de la institución de Acacías-Meta, Colombia – en Argentina pertenecerían al escalafón Cuerpo General tal como refiere este trabajo de tesis–. El tipo de diseño de la investigación es descriptivo y fenomenológico con enfoque mixto, para llevar a cabo la misma, se conformó una muestra compuesta por 59 funcionarios, a los que se les administró como instrumento de recolección de información el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI (Maslach, 1982). Como resultado se indica que los funcionarios presentan valores altos en las subescalas agotamiento emocional y despersonalización, y valores bajos en la subescala realización personal, lo que indica el MBI es que están en categoría alta respecto a los valores de referencia para la medición del Síndrome de Burnout. Asimismo, la autora de esta investigación advierte que el aspecto más considerable en la determinación del síndrome fue en el ámbito del cansancio emocional y el agotamiento, atribuyéndose esto a la cantidad de situaciones desmotivantes que vivencian los funcionarios al trabajar con personas que demandan variedad de necesidades y dificultades que no son posibles de satisfacer generalmente.

Godoy Echeverría y Paredes (2017) realizaron un estudio cuyo objetivo estuvo orientado a conocer las percepciones de factores intervinientes en el Síndrome de Burnout por funcionarios de Gendarmería de Chile del Centro de Cumplimiento Penitenciario de Talca. El diseño utilizado en esta investigación fue mixto de carácter transversal y no experimental, y se realizó en una

población de 45 funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de la ciudad de Talca, a quienes se les aplicó en su parte cuantitativa el instrumento “Maslach Burnout Inventory” o MBI, versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1986), validado en Chile (Olivares, 2009) y su parte cualitativa constó de una entrevista de tipo semiestructurada. Las investigadoras concluyeron que, se pudieron identificar tres casos que cumplen con los parámetros del síndrome, y como resultado de las entrevistas se esclarecieron las percepciones de los trabajadores en varios conceptos claves, entre los que se encuentran la desconfianza tanto hacia los pares, los jefes, la falta de compromiso de los propios compañeros de trabajo, la falta de reconocimiento por parte de la jefatura, etc. Estas variables se agrupan en grandes categorías: sobrecarga laboral, clima organizacional, consecuencias del SBO y factores protectores.

Además, Álvarez Cabrera, Chacón Fuertes, Sánchez Moreno, y Araya Urquiola (2018), realizaron una investigación sobre Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile. El estudio tuvo la finalidad de analizar el Síndrome de Burnout y su asociación con el estrés laboral, con una muestra conformada por 290 oficiales de prisiones en el Norte de Chile. Para ello, se diseñó un estudio ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo correlacional. Emplearon como instrumentos, la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1986), validado en Chile (Olivares, 2009), la escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés desarrollada por Oros de Sapia y Neifert (2006), el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), el Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE) de Sandin y Chorot (2003) y el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 COPSOQ (Moncada et al., 2005) validado en

Chile por Alvarado et al. (2012). Encontrándose los siguientes resultados, 164 participantes (56.6%), 124 (42.8%) y 194 (66.9%) experimentaron altos niveles de SBO, con una prevalencia del síndrome de 21,4%. Además, concluyeron que, de acuerdo a la presencia del SBO (bajo, medio y alto), existían asociaciones con algunas variables sociodemográficas. Además, señalaron la existencia de sujetos que presentan el síndrome, con bajos niveles de estrés, pero, aclararon que esto se puede deber a que el instrumento utilizado evalúa los Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, por lo cual la variación de sus estados emocionales y físicos van a hacer referencia al momento en que fue aplicada la prueba, con lo cual la persona puede experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés. Asimismo, la búsqueda de apoyo social, la expresión emocional abierta, la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva del problema, fueron las estrategias de afrontamiento más utilizadas.

Bracco Bruce, Valdez Oyague, Wakeham Nieri y Velázquez (2018), realizaron una investigación cualitativa con el propósito de analizar las estrategias para enfrentar el síndrome de agotamiento profesional (SAP) y el estrés laboral en el contexto penitenciario peruano, desde la perspectiva de la institución y los trabajadores penitenciarios; a través de una muestra poblacional constituida por dos grupos, por un lado 21 autoridades (16 hombres y 5 mujeres) y por otro lado trabajadores de las áreas de seguridad y tratamiento organizados en 12 grupos focales: 7 fueron con trabajadores del área de tratamiento, donde participaron 35 personas (23 hombres y 12 mujeres); y 5 fueron con trabajadores del área de seguridad donde participaron de 24 personas (18 hombres y 6 mujeres). Para recabar los datos se empleó una entrevista semi estructurada y el grupo focal. Como resultado los autores observaron que las causas del SAP muestran diversas áreas en conflicto y, el afrontamiento de estas necesariamente implica

construir una mirada sistémica, donde se aborden las diferentes aristas propuestas por los trabajadores. De esta manera, se ha construido tres áreas de análisis, las cuales agrupan las categorías narradas por los participantes en: (a) Cambios estructurales en la institución, (b) Fortalecimiento de habilidades personales y profesionales, y (c) Integración social del personal y entre las áreas.

En otro estudio, Arteaga Estupiñán y Torres Moreno (2018) buscan analizar el Síndrome de Burnout que presenta el personal de seguridad de la empresa Avizor de Villavicencio, Colombia. A partir de una muestra poblacional de 20 empleados de seguridad de los tres turnos laborales de la empresa, y utilizando como herramienta de recolección de información el cuestionario MBI de Burnout de Maslach y Jackson (1986). Obteniendo como resultado que el nivel de Burnout obtenido fue medio, lo que puede deberse a que existió un número elevado de cuestionarios no contestados o atribuirse a las características personales de los sujetos. Asimismo, se halló una alta correlación positiva entre las escalas de despersonalización y cansancio emocional del MBI, coincidente con estudios que consideran la despersonalización como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional.

Asimismo, una investigación más reciente, realizada por Correa, Lopes, Almeida, y Camargo (2019) tuvo la finalidad de analizar las perspectivas de los funcionarios penitenciarios del estado de Rio Grande del Sur, (Brasil) para comprender la relación entre los componentes del bienestar laboral y la incidencia del Síndrome de Burnout. El diseño utilizado en esta investigación fue una combinación de encuesta descriptiva con un enfoque analítico cuantitativo, con una muestra no probabilística compuesta por 433 participantes, a quienes se les aplicó la Escala de Bienestar en el Trabajo (EBET), construida y validada por Paschoal y Tamayo (2008) y el Cuestionario para

la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) desarrollado por Gil-Monte (2005) y validado para la realidad brasileña por Gil- Monte, Carlotto y Câmara (2010). Los investigadores concluyeron que no existió evidencia que compruebe el estrés laboral y Síndrome de Burnout, ya que el estrés relacionado con el trabajo fue percibido en solo el 6.47% de los trabajadores y solo el 2.77% mostró evidencia de que estaban experimentando agotamiento, y el bienestar en el trabajo se encontró parcialmente presente en la vida de los trabajadores, siendo vivido por el 35,33% del personal penitenciario y ausente por el 13,16% de la muestra participante. Por su parte, todas correlaciones realizadas entre los constructos, fueron significativas. Los resultados revelaron cuatro asociaciones significativas entre los niveles de bienestar en el trabajo y los del Síndrome de Burnout. Los constructos asociados fueron afectos negativos, agotamiento psicológico, afectos positivos e indolencia, entusiasmo por el trabajo y logros. El único constructo que no mostró ninguna asociación con otros fue culpa.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, cuasi- experimental ya que se abordará a la población en su contexto natural, sin manipularla. La investigación es de corte transversal, debido a que se contempla un único momento para la recolección de los datos y de tipo correlacional debido a que se relacionarán dos variables: Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento.

3.2 Muestra

3.2.1 Participantes

Para realizar el trabajo, la muestra estuvo conformada por 100 sujetos, agentes del SPF que trabajan en Complejos y/o Unidades Penitenciarias del país. El rango de edad de la muestra oscila entre los 23 y 49 años ($M=31,51$) y está conformada por un 69% de hombres y 31% de mujeres ($M=1,69$). El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional, participaron de forma voluntaria y debieron cumplir con los criterios de inclusión y exclusión.

3.2.2 Criterios de Inclusión

Los sujetos son elegidos por cumplir con los siguientes requisitos de inclusión:

- Trabajar en el Servicio Penitenciario Federal actualmente
- El trabajo que realicen esas personas sea en relación directa con los internos/as
- Pertenecer al escalafón cuerpo general
- Desempeñar funciones en Seguridad Interna o Control y Registro
- Que trabajen hace más de dos años en la institución

3.2.3 Criterios de Exclusión

Quedan excluidos de la muestra quienes:

- Trabajen en la institución, pero en algún área que no tenga relación directa con los/as internos/as.
- Trabajen en relación directa con los/as internos/as, pero sin desempeñar funciones en Seguridad Interna o Control y Registro.
- Pertenezcan al escalafón cuerpo general pero no realicen tareas en unidad/complejo.
- Que no cumplan con la antigüedad mínima de dos años.

3.3 Instrumentos

- *Cuestionario sociodemográfico*: elaborado ad hoc para los fines de la presente investigación.

Se relevaron las características sociodemográficas de los funcionarios del SPF, como edad, género, estado civil, ingreso familiar total, hijos, antigüedad en la institución y función que desempeñan.

- *Cuestionario Maslach Burnout Inventory*: Se utilizó la adaptación española del Inventario de Burnout de Maslach (Mansilla Izquierdo, 2008). Esta escala está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, particularmente para medir los sentimientos que presentan frente a su labor. La escala pretende conocer el desgaste profesional que se genera; midiendo la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Dentro de estos ítems que la componen, se dividen tres subescalas que miden:

Agotamiento emocional (AE): consta de 9 ítems. Esta subescala valora el agotamiento emocional percibido y es directamente proporcional con la intensidad del síndrome. Es decir que a mayor puntaje obtenido mayor índice de presencia de burnout. Los ítems son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización (DP): consta de 5 ítems. Esta subescala valora el reconocimiento de actitudes frías y de distanciamiento en relación al trabajo. Su puntaje también es directamente proporcional con la intensidad del síndrome. Los ítems son 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización personal (RP): consta de 8 ítems. Esta subescala valora la autoeficacia y la realización personal en el trabajo. Al contrario de las subescalas anteriores, su puntaje es inversamente proporcional con la intensidad del síndrome. Es decir que a mayor puntaje obtenido menor índice de presencia de burnout. Los ítems son 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Las subescalas poseen un alto grado de consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Las autoras indican que el test no otorga un puntaje total y que tampoco deben combinarse los puntajes de las subescalas, estos deben computarse por separado.

Los puntajes que indican la intensidad del síndrome son: nivel bajo de 1 a 33 puntos, nivel intermedio de 34 a 66 y nivel alto de 67 a 99. No existe en este test un corte a nivel clínico que indique la existencia o no del síndrome, pero puntajes altos de Agotamiento emocional y Despersonalización, y bajo puntaje en Realización Personal ya definen el síndrome.

Según la versión adaptada de Mansilla Izquierdo (2008) el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la subescala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

El tipo de respuesta es likert, se mide según los siguientes rangos:

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

-Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A]:

Dicho inventario tiene como objetivo la evaluación del afrontamiento del sujeto ante situaciones estresantes de la vida, combinando dos perspectivas, por un lado, considera la orientación o el foco de afrontamiento (aproximación o evitación) y por el otro, el método del afrontamiento (cognitivo o conductual).

Desde el foco de afrontamiento, las respuestas se dividen en: aproximación y evitación. Cada uno de estos dos grupos de respuestas se divide en dos categorías que reflejan los métodos de afrontamiento cognitivo y conductual. En general, el afrontamiento por aproximación se focaliza en el problema y refleja los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar o resolver los estresores vitales. En cambio, el tipo de afrontamiento por evitación tiende a estar centrado en la emoción; refleja intentos cognitivos y conductuales para evitar pensar en un estresor y sus implicancias, o para manejar el afecto asociado al mismo.

El sujeto a evaluar, deberá responder 48 ítems, utilizando una escala de cuatro puntos, entre 0 y 3, cuyas opciones varían entre “Nunca” y “Muchas Veces”, que evalúan 8 dimensiones específicas o escalas de afrontamiento, cada una formada por 6 ítems, a saber:

- Análisis Lógico (AL), (ítems 1, 9, 17, 25, 33, 41): intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias.
- Revalorización Positiva (R), (ítems 2, 10, 18, 26, 34, 42): intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación.
- Búsqueda de Orientación y Apoyo (BA), (ítems 3, 11, 19, 27, 35, 43): intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación.

- Resolución de Problemas (RP), (ítems 4,12, 20, 28, 36, 44): intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema.
- Evitación Cognitiva (EC), (ítems 5,13, 21, 29, 37, 45): intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista.
- Aceptación/Resignación (A), (ítems 6, 14, 22, 30, 38, 46): intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo.
- Búsqueda de Gratificaciones Alternativas (BG), (ítems 7, 15, 23, 31, 39, 47): intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción.
- Descarga Emocional (DE), (ítems 8, 16, 24, 32, 40, 48): intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos.

Las subescalas de AL, R, RP y BA se consideran estrategias de la dimensión aproximativa y las subescalas de EC, A, BG y DE se definen como estrategias de la dimensión evitativa. En cada uno de estos dos grupos, las primeras dos escalas evalúan las respuestas cognitivas, y la tercer y cuarta escala las respuestas conductuales del afrontamiento.

Por ende, desde el punto de vista del método de afrontamiento, las estrategias que pertenecen a la dimensión cognitiva son AL, R, EC y A, mientras que RP, BA, BG y DE corresponden a la dimensión conductual.

3.4 Procedimiento

Debido a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del nuevo Coronavirus (COVID-19) con carácter de “Pandemia”. Motivo por el cual se decretó mediante el

DECNU-2020-260- APN-PTE la ampliación por el plazo de UN (01) año de la Emergencia Pública en Materia Sanitaria mediante Ley N° 27.541. Habiéndose establecido también una serie de pautas dirigidas a la protección de la Salud Pública, decretándose a través del DECNU-2020-297-APN-PTE, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, es que la información se recabo por medio de plataforma digital (Google Forms).

Asimismo, se les explicitó a los participantes la finalidad de la presente investigación. Se les informó mediante un consentimiento informado los propósitos de la investigación y se les puso en conocimiento que su participación era voluntaria y anónima, además se les informó que la todos los datos brindados eran de carácter confidencial, estos no serían difundidos y los resultados que se obtuvieran en la investigación serían utilizados sólo para fines académicos – científicos.

Se administró un cuestionario sociodemográfico y dos inventarios, el Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Maslach y Jackson en 1981 y se evaluó con la versión adaptada de Mansilla Izquierdo (2008) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A] (Moos, 1993; adaptación argentina: Mikulic & Crespi, 2008) a 100 participantes.

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24, volcándose la información recolectada en una base de datos para luego aplicar los estadísticos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Caracterización de la muestra

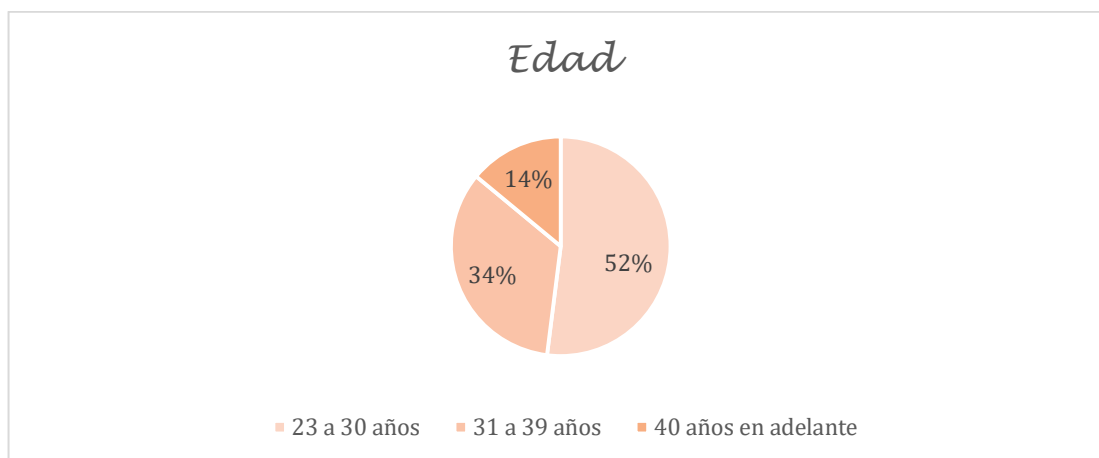


Gráfico 1. Distribución de la edad en la muestra general.

En la muestra se observa que el 52% de la muestra general tiene entre 23 y 30 años de edad, mientras que el 34% tiene un rango de edad comprendido entre los 31 y 39 años y el 14% tiene de 40 años en adelante.

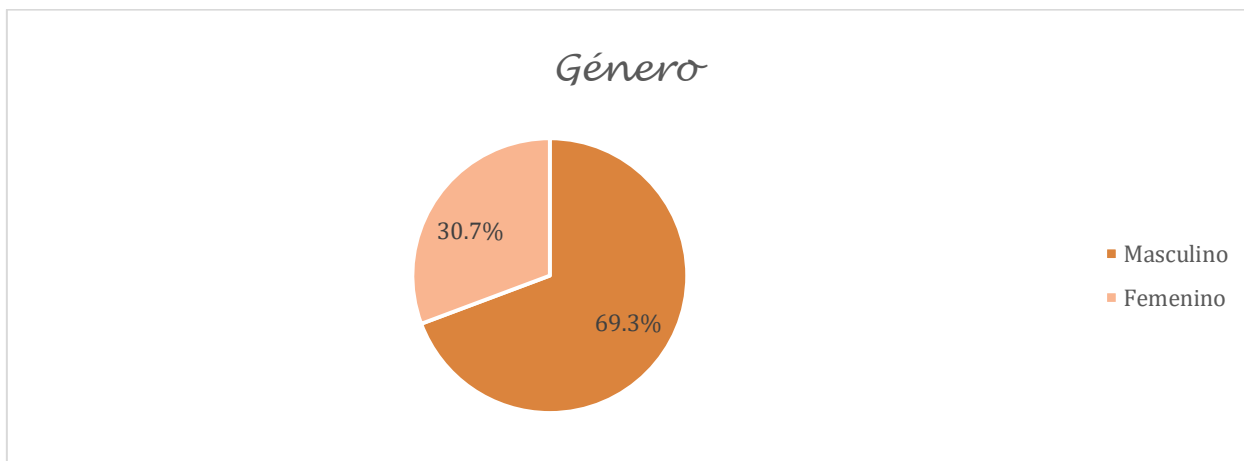


Gráfico 2. Género de la muestra general.

En la muestra se observa que el 69.3% pertenece al género masculino y el 30.7% al femenino.

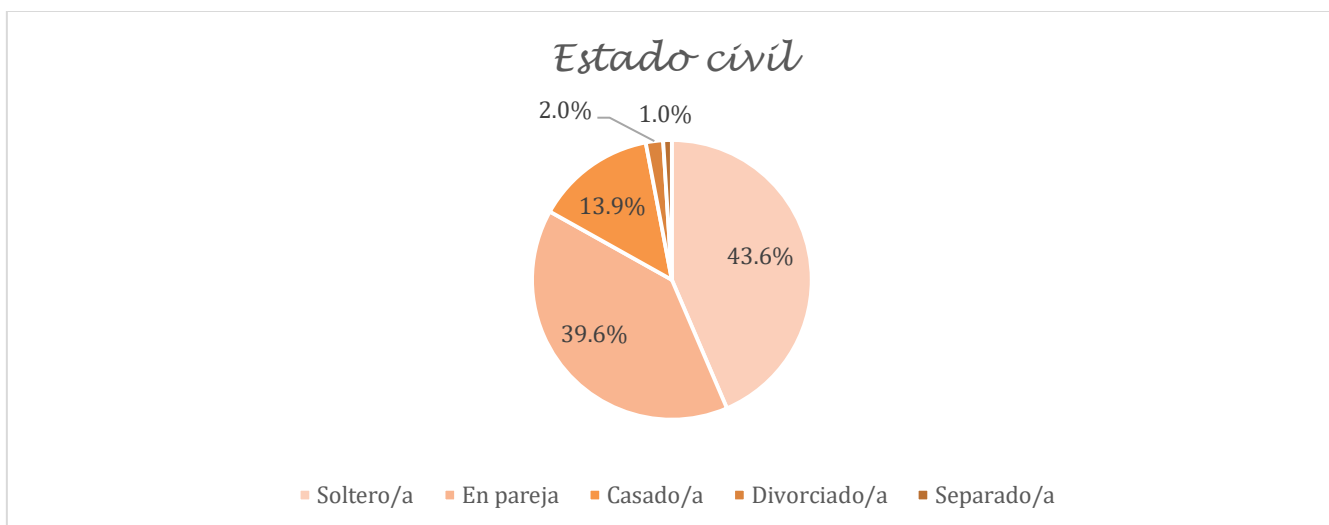


Gráfico 3. Estado civil de la totalidad de la muestra general.

En la muestra general se observa que el 43.6% está soltero/a, el 39.6% se encuentra en pareja, el 13.9% casado/a, el 2% divorciado/a y el 1% actualmente separado/a.

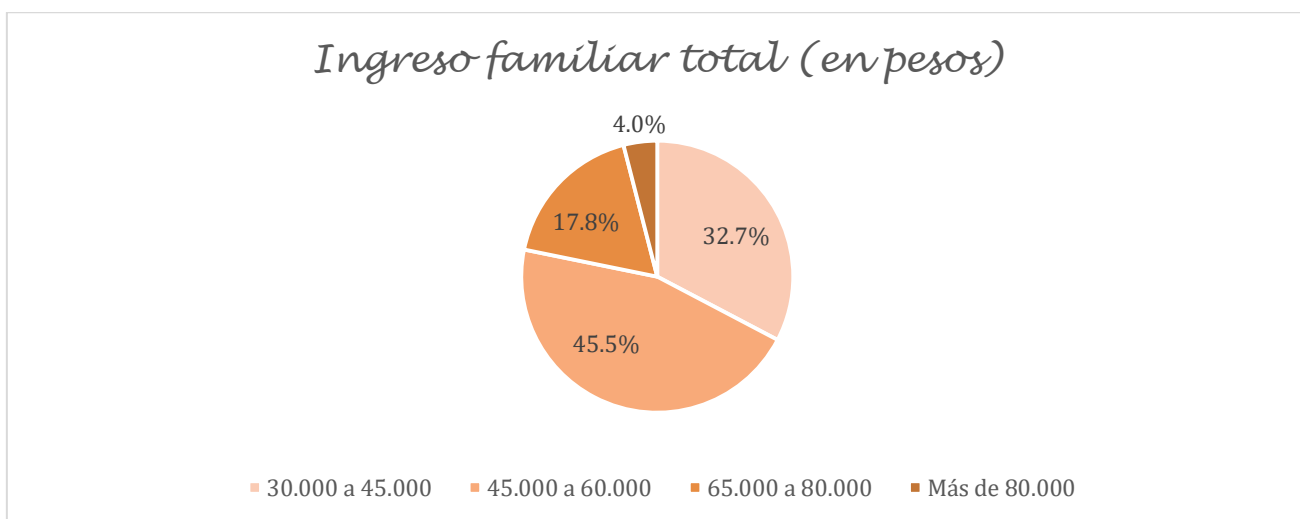


Gráfico 4. Ingreso familiar total de las personas encuestadas.

Del total de la muestra general el 45.5% percibe un ingreso familiar total comprendido entre \$45.000 y \$60.000, mientras que el 32.7% percibe entre \$30.000 y \$45.000, el 17.8% entre \$65.000 y \$80.000 y sólo el 4% tiene ingresos de más de \$80.000.

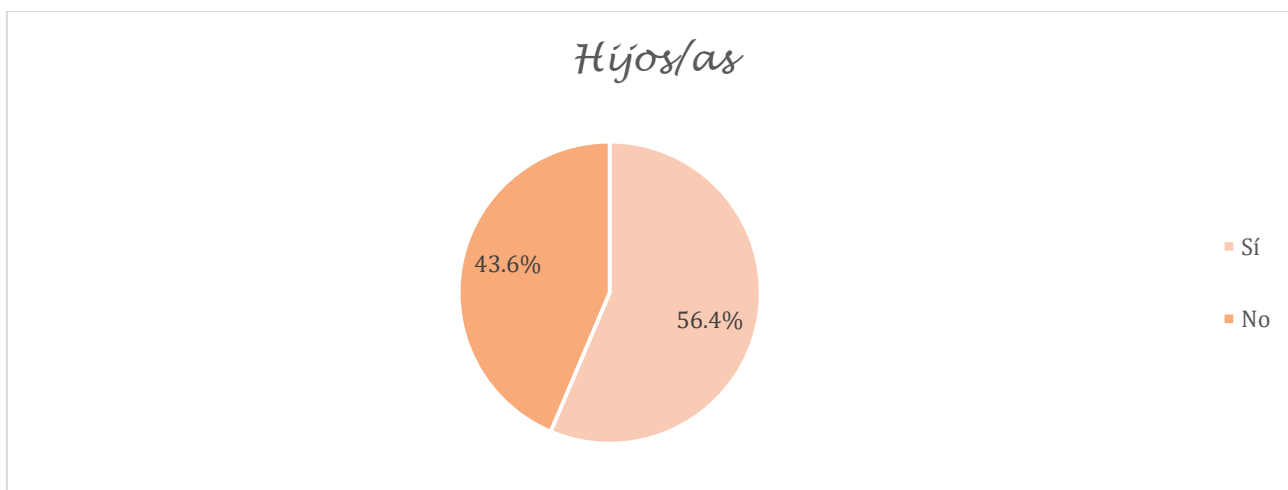


Gráfico 5. Presencia de hijos/as en el total de la muestra.

Del total de la muestra general se evidencia que el 56.4% tiene hijos/as y el 43.6% restante no.

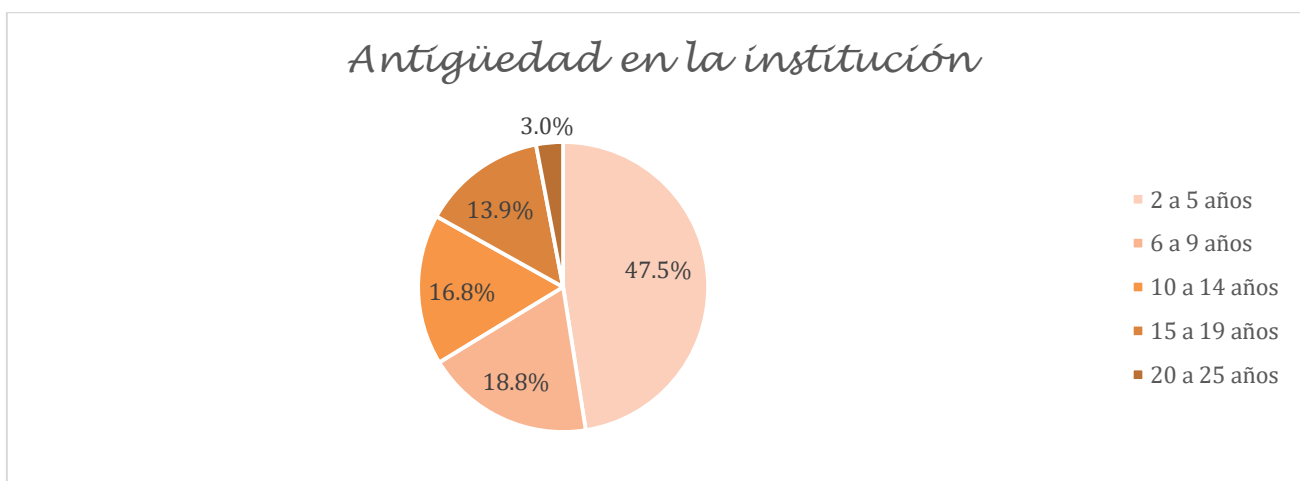


Gráfico 6. Antigüedad que poseen los/as trabajadores/as en la institución.

Se puede observar que el 47.5% del total de la muestra trabaja en el Servicio Penitenciario Federal hace un período de tiempo comprendido entre 2 y 5 años, mientras que el 18.8% realiza su trabajo hace un período entre 6 y 9 años, el 16.8% presta servicio en el período comprendido entre 10 y 14 años, el 13.9% hace 15 a 19 años y entre 20 y 25 años sólo el 3% de esta muestra.

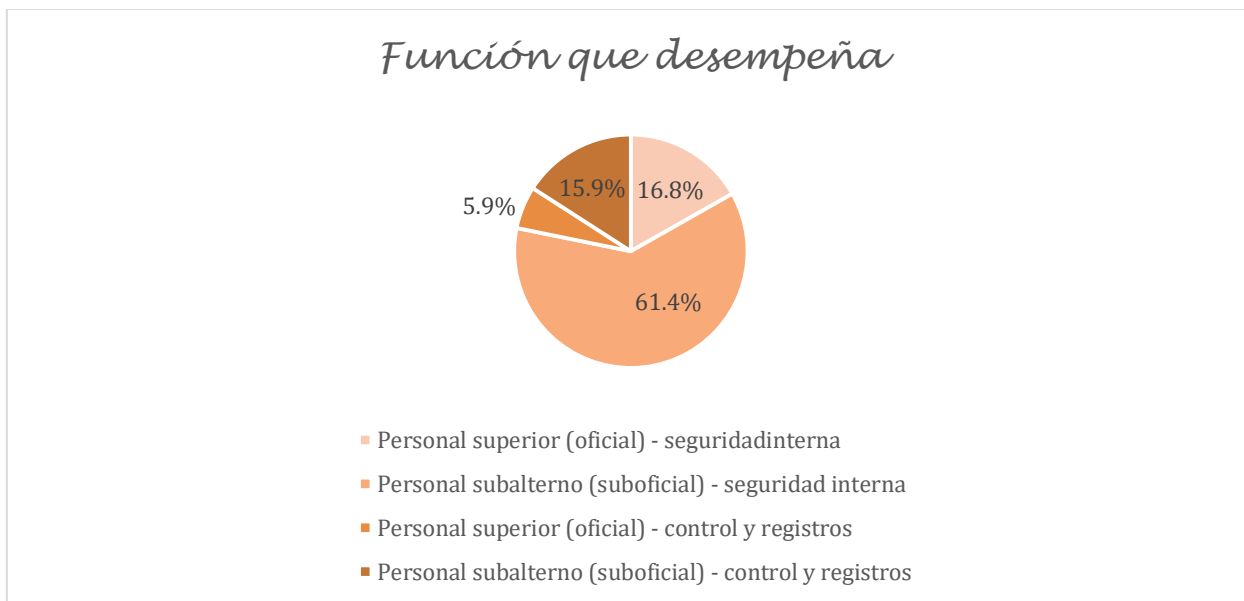


Gráfico 7. *Función que desempeñan los/as trabajadores/as en la institución*

Se puede observar que, del total de la muestra, el 61.4% es personal subalterno y trabaja en seguridad interna, el 16,8% también presta servicio en seguridad interna, pero es personal superior, el 15,9% es personal subalterno y trabaja en control y registros y, por último, el 5,9% también trabaja en control y registros, pero pertenece al personal superior.

4.2 Descripción de las variables

4.2.1 Descripción de las variables M.B.I & CRI-A

Tabla 1. Descripción de las variables Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento

Variable	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Síndrome de Burnout	60,79	16,89	28	95
Respuestas de Afrontamiento	82,27	21,80	8	125

Los puntajes promedios obtenidos entre las variables Respuestas de Afrontamiento y Síndrome de Burnout, dan cuenta de una puntuación más elevada en la escala de Respuestas de Afrontamiento.

Subescalas de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 2. Puntuaciones medias de las dimensiones de Burnout

Subescalas	Media	Desviación Estándar
Agotamiento Emocional	21,88	12,68
Despersonalización	8,14	6,77
Realización Personal	30,77	9,17

En virtud a las subescalas del MBI, la media de Realización Personal es la que mayor puntuación obtuvo, pero teniendo en cuenta los puntos de corte, refiere a bajos niveles de

realización personal, luego sigue la dimensión Agotamiento Emocional y por último Despersonalización ambas con niveles intermedios, tal como se observa a continuación:

Subescalas de la variable Respuestas de Afrontamiento

Tabla 3. Descripción de las subdimensiones de la variable Respuestas de Afrontamiento

Variable	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Análisis lógico	11,79	3,91	0	18
Revalorización positiva	12,19	3,76	0	18
Búsqueda de orientación y apoyo	8,24	4,19	0	18
Resolución de problemas	11,75	3,78	0	18
Evitación cognitiva	10,22	4,18	0	18
Aceptación/Resignación	8,35	4,51	0	17
Búsqueda de gratificaciones alternativas	12,28	3,22	5	18
Descarga emocional	7,45	3,68	0	15

Respecto a las subescalas que componen la variable Respuestas de Afrontamiento, se encontró el puntaje más elevados en Búsqueda de Gratificaciones Alternativas, seguida de Revalorización positiva, a continuación, Análisis Lógico, Resolución de problemas, Evitación

Cognitiva, Aceptación/Resignación, Búsqueda de Orientación y Apoyo y con un el puntaje menor Descarga Emocional.

4.2.2 Análisis de normalidad

Se realizó el análisis de normalidad para las variables Síndrome de Burnout (SBO) y Respuestas de Afrontamiento (CRI-A) y sus respectivas subdimensiones. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 4. Prueba de normalidad

Variable	Sig.
Síndrome de Burnout	0,086
Agotamiento emocional (SBO)	0,037
Despersonalización (SBO)	0,000
Realización personal (SBO)	0,103
Respuestas de Afrontamiento	0,070
Análisis lógico (CRI-A)	0,016
Revalorización positiva (CRI-A)	0,001
Búsqueda de orientación y apoyo (CRI-A)	0,127
Resolución de problemas (CRI-A)	0,007
Evitación cognitiva (CRI-A)	0,034
Aceptación/resignación (CRI-A)	0,012
Búsqueda de gratificaciones alternativas (CRI-A)	0,026

Las variables Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento siguieron un patrón de distribución normal, con respecto a las subescalas se observó que, de las correspondientes al SBO, agotamiento emocional y despersonalización son de distribución anormal, mientras que realización personal da cuenta de una distribución normal.

En cuanto a las subescalas que conforman el inventario de Respuestas de Afrontamientos, las variables análisis lógico, revalorización positiva, resolución de problemas, evitación cognitiva, aceptación/resignación y búsqueda de gratificaciones alternativas dieron cuenta de una distribución anormal, mientras que, los valores de las subescalas búsqueda de orientación y apoyo y descarga emocional, dieron cuenta de una distribución normal.

4.3 Correlación de variables

Con el propósito de observar si existe relación entre las escalas que componen cada uno de los instrumentos que miden Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento, se realizaron pruebas con los estadísticos R de Pearson y Rho de Spearman según la distribución de cada una de las variables. Las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 5. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Revalorización positiva.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Revalorización positiva	0,051	0,137	0,019

Prueba utilizada: Rho de Spearman

Se encontró una correlación positiva entre la subdimensión revalorización positiva y realización personal, lo cual indica que a medida que aumentan los puntajes en realización personal, relacionado con la autoeficacia de la persona (los cuales se miden inversamente proporcionales al Burnout, es decir que a mayor puntaje menor índice de presencia del síndrome), aumenta la respuesta de afrontamiento de revalorización positiva, es decir que, aumentan los intentos cognitivos de reestructurar el problema en un sentido positivo y se acepta la realidad de la situación.

Tabla 6. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Búsqueda de orientación y apoyo.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Búsqueda de orientación y apoyo	0,011	0,171	0,411
Prueba utilizada: Rho de Spearman (0,011)			

Con respecto a la respuesta de afrontamiento búsqueda de orientación y apoyo, se encontró una correlación positiva con la subescala agotamiento emocional, entendiendo que, al aumentar los intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación, aumentan los sentimientos de estar sobre exigido, presentando una sensación emocional de que los recursos se han agotado.

Tabla 7. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Resolución de problemas.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal

Resolución de problemas	0,493	0,201	0,000
-------------------------	-------	-------	-------

Prueba utilizada: Rho de Spearman

Asimismo, existe una correlación positiva entre la estrategia de afrontamiento de resolución de problemas y la subescala del SBO realización personal, pudiéndose comprender que, al aumentar los intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema, aumentan los puntajes en realización personal, relacionado con la autoeficacia de la persona (entendiendo que a mayor puntaje menor índice de presencia del síndrome).

Tabla 8. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Evitación cognitiva.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Evitación cognitiva	0,000	0,002	0,460

Prueba utilizada: Rho de Spearman

Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas entre la respuesta evitación cognitiva y las subescalas agotamiento emocional y despersonalización, entendiéndose que, al aumentar los intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista, aumentan los valores de agotamiento emocional y el reconocimiento de actitudes frías y de distanciamiento en relación al trabajo (despersonalización).

Tabla 9. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Aceptación / Resignación.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Aceptación / Resignación	0,000	0,001	0,012

Prueba utilizada: Rho de Spearman

También existe una correlación positiva entre la estrategia de afrontamiento aceptación/ resignación con las tres subdimensiones que miden el síndrome de burnout, es decir que, al aumentar los intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo, aumentan los niveles de síndrome de burnout

Tabla 10. Correlación entre las subdimensiones que componen la escala que mide Síndrome de Burnout y la respuesta de afrontamiento Descarga emocional.

Subdimensiones	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
Descarga emocional	0,000	0,000	0,192

Prueba utilizada: Rho de Spearman

Por último, se encontraron correlaciones positivas entre la respuesta de afrontamiento descarga emocional y las subdimensiones agotamiento emocional y despersonalización, entendiendo que, al aumentar los intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos, aumentan los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, característicos del síndrome de burnout.

4.4 Análisis de comparación de variables

Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas

Con el objetivo de conocer si existen diferencias de grupos significativas, se compararon las variables que componen al síndrome de burnout con las variables sociodemográficas.

Tabla 11. Comparación entre las variables que componen el Síndrome de Burnout y la variable sociodemográfica género.

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Género	0,038	0,638	0,083

Prueba utilizada: U de Mann Whitney

Para comparar la subdimensión agotamiento emocional según el género de la persona encuestada, se realizó una prueba no paramétrica U de Mann Whitney, debido a que se trata de una variable escalar de distribución anormal y una variable nominal con 2 grupos, encontrándose los siguientes resultados: se observan diferencias significativas en la subescala agotamiento emocional y se evidencia un mayor rango promedio en aquellas participantes que pertenecen al grupo femenino, lo cual indica que las mujeres (rango promedio=59,48) presentan mayores niveles de agotamiento emocional que los hombres (rango promedio=46,46).

Tabla 12. Comparación entre las variables que componen el Síndrome de Burnout y la variable sociodemográfica estado civil.

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Estado civil	0,274	0,402	0,041

Prueba utilizada: F de Anova

Se realizó una prueba F de Anova, ya que se contaba con una variable escalar de distribución normal, despersonalización, y una variable nominal que tiene más de tres valores, estado civil; encontrándose los siguientes resultados: se observan diferencias significativas en la subescala despersonalización según el estado civil de los participantes, se evidencia que las personas casadas ($M = 35,86$) tienen niveles intermedios de realización personal (el rango comprende baja realización personal de 0 a 30, intermedio de 34 a 39 y más de 40 sensación de logro).

Respuestas de afrontamiento y variables sociodemográficas

Con el propósito de identificar si existen diferencias de grupos significativas, se compararon las respuestas de afrontamiento con las variables sociodemográficas.

Tabla 13. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Revalorización positiva según género

Subdimensiones	Género
Revalorización positiva	0,054

Prueba utilizada: U de Mann Whitney

Al comparar la respuesta de afrontamiento revalorización positiva según el género de los participantes mediante una prueba no paramétrica U de Mann Whitney, debido a que se trata de una variable escalar de distribución anormal y una variable nominal con 2 grupos, se encontraron los siguientes resultados: se observan diferencias significativas en la subdimensión revalorización positiva y se evidencia un mayor rango promedio en aquellas participantes que pertenecen al grupo femenino, lo cual indica que las mujeres (rango promedio=58,81) presentan mayores intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación que los hombres (rango promedio=46,77).

Tabla 14. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Búsqueda de orientación y apoyo según género

Subdimensiones	Género
Búsqueda de orientación y apoyo	0,001

Prueba utilizada: T de Student

Para la comparación de la respuesta de afrontamiento búsqueda de orientación y apoyo, según el género del encuestado, se realizó una prueba paramétrica T de Student, debido a que se trataba de una variable escalar de distribución normal y una variable nominal conformada por dos grupos, arrojando como resultado una diferencia significativa en la subdimensión búsqueda de orientación y apoyo y dilucidando que aquellas participantes pertenecientes al grupo femenino (media=10,32) presentan mayores intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación que los pertenecientes al grupo masculino (media=7,30).

Tabla 15. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Descarga emocional según género

Subdimensiones	Género
Descarga emocional	0,000
Prueba utilizada: T de Student	

En cuanto a la comparación de la respuesta de afrontamiento descarga emocional, según el género del encuestado, se realizó una prueba paramétrica T de Student, debido a que se trataba de una variable escalar de distribución normal y una variable nominal conformada por dos grupos, obteniendo como resultado una diferencia significativa en la subdimensión y arrojando como resultado que las mujeres (media=9,87) presentan mayores intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos que los hombres (media=6,36).

Tabla 16. Comparación entre la respuesta de afrontamiento Evitación cognitiva según género y antigüedad en la institución

Subdimensiones	Género	Antigüedad en la institución
Evitación cognitiva	0,067	0,030
Prueba utilizada: H de Kruskal Wallis		

Por último, al realizar la comparación en la variable evitación cognitiva con respecto a la antigüedad en la institución mediante la prueba no paramétrica H de Kruskal Wallis, debido a que se trataba de una variable escalar de distribución anormal y una variable nominal con 4 grupos, se halló la existencia de diferencias significativas en la subdimensión y un mayor rango promedio en los trabajadores con mayor antigüedad en la institución estableciéndose el siguiente

orden: 20 a 25 años (rango promedio=71,83), 15 a 19 años (rango promedio=67,62), 10 a 14 años (rango promedio=57,97), 6 a 9 años (rango promedio=47,53) y 2 a 5 años (rango promedio=43,06).

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

En este apartado final de la investigación, se vincularán las hipótesis plasmadas en el apartado metodológico con los resultados obtenidos. Estos serán explicados a partir de la información detallada en el marco teórico. Finalmente, se señalarán las fortalezas y limitaciones del estudio, dando un cierre y algunas propuestas a futuro.

El objetivo del presente estudio fue identificar la presencia de síndrome de burnout en agentes del Servicio Penitenciario Federal, y las estrategias de afrontamiento que utilizan para llevar a cabo su labor. A nivel sociodemográfico, se encontró que la mayoría de los participantes pertenecen al género masculino esto se debe a que, según la última encuesta del Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP) realizado en 2019, solo el 4% de la población carcelaria argentina está compuesta por mujeres.

Se partió de la hipótesis principal de que existe una relación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Respuestas de Afrontamiento, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del presente análisis, se puede confirmar parcialmente la hipótesis que sustenta la investigación, debido a que se encontraron relaciones significativas entre algunas de las subdimensiones que componen a cada uno de los constructos estudiados.

Las subdimensiones revalorización positiva y resolución de problemas, tienen una relación positiva con la subescala realización personal y la respuesta de afrontamiento de búsqueda de orientación y apoyo con agotamiento emocional. Por otro lado, las respuestas de evitación cognitiva y descarga emocional correlacionaron positivamente con agotamiento emocional y despersonalización, y la única respuesta de afrontamiento que correlacionó positivamente con las tres subdimensiones que miden el síndrome de burnout fue aceptación/resignación. Estos últimos

resultados coinciden con los hallazgos de Velasque Samamé (2017) quien encontró que, además de la presencia de niveles (bajos, intermedios y altos) de burnout en trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario, existe una vinculación con los modos de afrontamiento, obteniendo resultados significativos en agotamiento emocional y despersonalización, que se relacionan con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

En cuanto a la hipótesis que señala la presencia de síndrome de burnout en los agentes del SPF, se hallaron niveles intermedios en agotamiento emocional, medios en despersonalización y baja realización personal, lo que confirma la hipótesis planteada consignando un nivel intermedio del síndrome. Estos resultados se vinculan con lo planteado por Coloma Vera (2012), quien encontró niveles elevados de síndrome de burnout en trabajadores peruanos de instituciones penitenciarias. Al igual que en esta investigación, Arteaga Estupiñán y Torres Moreno (2018) encontraron un nivel medio respecto a la presencia de síndrome de burnout en trabajadores de seguridad colombianos. Por su parte, Molina Brenes y Moreno Salas (2012), concluyeron la existencia de bajos niveles de síndrome de burnout, destacando de igual manera la presencia de altos niveles de descarga emocional. No obstante, los resultados obtenidos en este estudio discrepan con la investigación realizada por Correa, Lopes, Almeida, y Camargo (2019), quienes no hallaron evidencia que compruebe la presencia de síndrome de burnout en funcionarios penitenciarios de Brasil.

Asimismo, los resultados hallados permitieron confirmar la segunda hipótesis que plantea una baja realización personal en los trabajadores. Estos resultados se contraponen a los obtenidos por Ardila Parrado (2017) en su investigación, donde advierte que el aspecto más considerable en la determinación del síndrome es el cansancio emocional y el agotamiento, atribuyendo esto a la

cantidad de situaciones desmotivantes que vivencian los funcionarios al trabajar con personas muy demandantes.

En referencia a la tercera hipótesis, donde se plantea que aquellos funcionarios con mayor antigüedad tienen puntajes elevados en relación al síndrome de burnout, se refuta, debido a que no se encontraron diferencias significativas entre los diferentes grupos de antigüedad en la institución respecto al síndrome. Sin embargo, los resultados obtenidos son inconsistentes a los datos hallados por Coloma Vera (2012), quien plantea que cuanto mayor es la antigüedad en la institución, se observa un mayor deterioro de la salud laboral psicosocial del trabajador penitenciario, afectando los niveles de síndrome de burnout. Esto puede vincularse al resultado obtenido en la comparación entre respuestas de afrontamiento y antigüedad en la institución, donde se identificaron diferencias significativas en la respuesta de evitación cognitiva respecto a la antigüedad que llevaba el trabajador en la institución. Es decir, que este, a medida que pasa el tiempo realiza mayores intentos cognitivos para evitar pensar en el problema de forma realista

Para finalizar, las últimas hipótesis planteadas están vinculadas a las respuestas de afrontamiento utilizadas por los trabajadores, se esperaba encontrar, por un lado, respuestas comprendidas en la dimensión cognitiva puntualmente en Análisis lógico y Revalorización positiva y, por otro lado, respuestas comprendidas en la dimensión conductual Búsqueda de gratificaciones alternativas y Descarga emocional. Respecto a la primera hipótesis, se confirma, debido a que los resultados encontrados reflejan que las respuestas de afrontamiento más utilizadas dentro de la dimensión cognitiva son Revalorización positiva y Análisis lógico; en referencia a la segunda hipótesis, dentro de la dimensión conductual los puntajes más elevados fueron obtenidos por las respuestas Búsqueda de gratificaciones alternativas y Resolución de

problemas, se confirma parcialmente la hipótesis ya que Descarga emocional obtuvo la menor puntuación.

Resulta pertinente citar el estudio realizado por Álvarez Cabrera, Chacón Fuertes, Sánchez Moreno, y Araya Urquiola (2018) quienes encontraron que las respuestas de afrontamiento más utilizadas fueron la búsqueda de apoyo social, la expresión emocional abierta, la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva del problema.

Respecto al análisis de datos sociodemográficos asociados a las dos variables estudiadas, resulta correspondiente mencionar que se encontraron diferencias significativas en la subescala agotamiento emocional con respecto al género, entendiendo que las mujeres presentan mayores niveles de agotamiento emocional que los hombres. En concordancia con los resultados obtenidos, López, Sáez, García, López y Hernández (2015), identificaron que, si bien no existían diferencias significativas de género en su estudio, en comparación con los hombres, las mujeres obtienen mayor puntuación en agotamiento emocional. Sin embargo, esto puede deberse a una cuestión cultural, ya que, tal como plantea Barañano (1992) en la mayoría de los casos, la mujer que trabaja fuera del hogar, de igual forma, lleva a cabo una serie de tareas dentro de la casa, como puede ser el cuidado de los hijos, tareas domésticas, que generan una doble jornada laboral. A su vez, en relación al género también, se hallaron diferencias estadísticamente significativas en las respuestas de afrontamiento, las más utilizadas por mujeres fueron revalorización positiva, búsqueda de orientación y apoyo, y descarga emocional. Entendiendo las primeras dos respuestas como adecuadas para afrontar el estrés.

En cuanto a las limitaciones del presente estudio, podrían mencionarse la poca experiencia de la investigadora en el área, la falta de distinción entre el personal que trabaja en complejos de máxima seguridad, en unidades o en institutos penitenciarios, siendo necesario diferenciar la

cantidad de población penal y las exigencias laborales, ya que podría esclarecer cuales son los casos con mayor personal afectado por el síndrome de burnout, conociendo si esta variable depende del tipo de institución en que se encuentre trabajando el personal. Además, la muestra analizada es pequeña en relación a la cantidad de trabajadores que forman parte de la institución, no siendo equitativa la cantidad de personal superior con la de personal subalterno ni en referencia a las funciones que desempeñan. Por último, el estudio es de tipo transversal (no longitudinal) y no experimental, lo que no permitió controlar todas las variables.

Como fortaleza, se puede afirmar que el trabajo servirá como precedente de estudio en el ámbito local, ya que, si bien existen muchos estudios relacionados con el ambiente carcelario, son pocos los avocados a los trabajadores de estas instituciones. Asimismo, puede considerarse como una contribución a la psicología del estrés.

En cuanto al futuro, aún existe mucho por indagar en referencia a las distintas variables psicológicas que influyen tanto en la preparación de estos agentes para ingresar a la fuerza de seguridad como en las vivencias del día a día, incluso se podría profundizar en casos que hayan participado de alteraciones al orden, como puede ser un motín o una toma de rehenes.

CAPÍTULO VI

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Cabrera, P. L., Chacón Fuertes, F., Sánchez Moreno, E., y Araya Urquiola, Y. (2018). Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 49-79.
- Ardila Parrado, D. (2017). *Síndrome del Burnout en los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del establecimiento penitenciario de Acacias-Meta*. Universidad Militar Nueva Granada.
Recuperado de: [https:// repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16218](https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16218)
- Axayacatl Gutiérrez A. G., López, MA., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., y Suarez Campos, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Arch Neurocién (mex)*, 11 (4), 305-309.
- Bakker, A., Demfrouiti, E., y Schaufeli, W. (2002) “Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An internet study” [Validación del inventario de desgaste de Maslach - Estudio general: un estudio de Internet], *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 15, Nº 3, 245 – 260.
- Bandura, A. y Walters, R. *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza Editorial, 1963.
- Barañano, M. (1992). *Mujer, trabajo, salud*. Madrid: Editorial Trotta.
- Bracco Bruce, L., Valdez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., y Velázquez, T. (2018). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*, 17(3), 158-171. <https://dx.doi.org/10.5027/ psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1381>

- Bringas Molleda, C., Fernández Muñiz, A., Álvarez Fresno, E., Martínez Cordero, A., y Rodríguez Díaz, F.J. (2015). Influencia del Síndrome de Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17(3), 67-73. <https://dx.doi.org/10.4321/S1575-06202015000300002>
- Cano García, F. J., Rodríguez Franco, L., y García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35(1), 29-39.
- Coloma Vera, R. R. (2012). *Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias*. Universidad de Coruña.
- Correa, J. S., Lopes, L. F., Almeida, D. M., y Camargo, M. E., (2019). Bienestar en el trabajo y síndrome de quemaduras: caras opuestas en trabajo penitenciario. *RAM Mackenzie Management Magazine*, 20 (3). <https://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190149>
- Crawley, E. (2004) *Doing Prison Work: The Public and Private Lives of Prison Officers* [Haciendo trabajo penitenciario: la vida pública y privada de los funcionarios penitenciarios]. Cullompton: Willan Publishing, pp. 471-495
- Crawley, E. (2008) 'Understanding prison officers: culture, cohesión and conflict' ["Comprender a los funcionarios de prisiones: cultura, cohesión y conflicto"], en *Understanding Prison Staff*. Willan Press, pp. 134-152.
- Felipe Castaño, E., y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245-257

- Figuerola, M. I., Contini, N., Lacunza, A. B., Levín, M., y Estévez Suedan, A. (2005). Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). *Anales de Psicología*, 21(1), 66 - 72.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268.
- Godoy Echeverría, B., y Paredes, R. (2017). *Síndrome de Burnout: percepciones de factores intervinientes en funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca* (tesis de grado). Universidad Gabriela Mistral. Santiago, Chile.
- Gómez Fraguera, J. A., Luengo Martín, A., Romero Triñanes, E., Villar Torres, P., y Sobral Fernández, J. (2006). Estrategias de afrontamiento en el inicio de la adolescencia y su relación con el consumo de drogas y la conducta problemática. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6 (3), pp. 581-597
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=68741>
- Hernández Oñativia, X. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana Salud Pública*, 29 (2), 103-110.
- Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28 (28), 44-57.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986/1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

- López, A., Sáez, D., García, M.J., López, A. y Hernández, L. (2015). Estudio sobre las relaciones del Síndrome de Burnout con algunos factores psicosociales. *ReiDoCrea*, 4, 94-99.
- Mansilla Izquierdo, F (2008). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de: https://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica?auto=download
- Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5257/525752962004>
- Maslach, C., Leiter, C., y Schaufeli, W. (2001) “Job Burnout” [Desgaste profesional], *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, 397- 422.
- Maslach, C., y Leiter, P. (1997) “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it” [La verdad sobre el agotamiento: cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto], Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.
- Mikulic, I. (1998). La evaluación psicológica de los recursos sociales y los estresores de vida. Buenos Aires: Saint Claire.
- Mikulic, I. M., Muiños, R., Crespi, M., Fernández, G., Monges, M. E., Lorenzut, V. et al. (2006). “Transiciones ecológicas”: Estudio del afrontamiento de las crisis vitales migración, encarcelamiento y divorcio desde el enfoque de la Psicología Positiva. *Psicología Social, Política y Comunitaria*.
- Mikulic, I. M., y Crespi, M. C. (2008). Adaptación y validación del Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de investigaciones*, 15, 305-312.

- Molina Brenes, M. A. y Moreno Salas, M. (2012). Síndrome del Burnout y Engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III (137), 65-81.
- Moos, R.H., Holahan, C. J., y Beutler, L. E. (2003). Dispositional and contextual perspectives on coping: Introduction to the special issue [Perspectivas disposicionales y contextuales sobre el afrontamiento: Introducción al número especial]. *Journal of Clinical Psychology*, 59(12), 1257-1259.
- Morales Rodríguez, F. M., Trianes, M. V., Blanca, M. J., Miranda, J., Escobar, M. y Fernández Baena, F. J. (2012). Escala de Afrontamiento para Niños (EAN): propiedades psicométricas. *Anales de Psicología*, 28 (2), 475-483. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/16723135018>
- Moreno, B., y Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Mouzo, K. (2008). Servicio Penitenciario Federal: un estudio sobre las lógicas del servicio penitenciario en la Argentina actual. *Delito Y Sociedad*, 2(26), 83-96. <https://doi.org/10.14409/dys.v2i26.5297>
- OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Ojeda, N. S. (2013). El oficio penitenciario: entre lógicas burocráticas y redes de relaciones personales. *Cuadernos de antropología*, 0 (10), 315-332.
- Ortega Ruíz, C., y López Ríos, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.

- Quiceno, J. M. y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2), 117-125.
- Rial Boubeta, A., Iglesia, G., Ongarato, P., y Fernández Liporace, M. (2011). Dimensionalidad del Inventario de Afrontamiento para adolescentes y universitarios. *Psicothema*, 23(3), 464-474.
- Rodríguez Amaya, R. M. (2014). Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43(3), 146-153. <https://doi.org/10.1006/j.rcp.2014.03.001>
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003) Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-54
- Velasque Samamé, K. Y. (2017). *Síndrome de Burnout y modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima*. Universidad Alas Peruanas. Recuperado de: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6333>
- Veloso-Besio, C., Caqueo-Arancibia, W., Caqueo-Urizar, A., Muñoz-Sánchez, Z., y Villegas-Abarzúa, F. (2010). Estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Fractal: Revista de Psicología*, 22(1), 23-34.
- Waldemar Claus (2012). Agentes penitenciarios. Un estado del arte. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata.

CAPÍTULO VII

7. ANEXO

7.1 Instrumentos para la recolección de datos

A continuación, lo/a invitamos a colaborar con una investigación dirigida por la Universidad Abierta Interamericana, en la cual, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Se requiere que responda a ellos como lo siente. No existen respuestas correctas o incorrectas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso serán accesibles a otras personas.

¡Muchas gracias por su participación!

(<https://forms.gle/bsjzZLU1H27EYWvW6>)

Datos Socio- Demográficos

a. Edad: _____ años.

b. Género:

1. Femenino
2. Masculino
3. Otro

c. Estado civil:

4. Soltero/a
5. En pareja
6. Casado/a
7. Separado/a
8. Divorciado/a
9. Viudo/a

d. Ingreso familiar total (en pesos):

1. 30.000 a 45.000
2. 45.000 a 60.000
3. 65.000 a 80.000
4. Más de 80.000

e. ¿Tiene hijos?

1. Sí
2. No

f. Antigüedad en la institución

1. 2 a 5 años
2. 6 a 9 años
3. 10 a 14 años
4. 15 a 19 años
5. 20 a 25 años

g. Función

1. Personal superior (oficial) - seguridad interna
2. Personal subalterno (suboficial) - seguridad interna
3. Personal superior (oficial) - control y registros
4. Personal subalterno (suboficial) - control y registros

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

P.1. Las siguientes afirmaciones hacen referencia a los sentimientos que experimenta en su trabajo. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es que conteste siempre teniendo presentes sus sentimientos y opiniones. Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

0. Nunca.

1. Pocas veces al año.

2. Una vez al mes o menos.

3. Algunas veces al mes.

4. Una vez a la semana.

5. Algunas veces a la semana.

6. Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten los/as internos/as.	
5	Siento que estoy tratando a las personas que están a mi cargo como si fuesen objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con internos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	

7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de los/as internos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con los/as internos/as me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	

22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
----	--	--

Inventario Respuestas de Afrontamiento

P.2. Este cuestionario contiene preguntas que se refieren a los problemas significativos que han tenido trascendencia en su vida. Por favor, piense en los problemas más importantes o las situaciones más estresantes que le hayan sucedido en su contexto laboral. Si no ha tenido ningún problema relevante, piense en los problemas menos importantes que suele enfrentar en su trabajo y luego elija uno de ellos. Conteste, por favor, cada una de las preguntas que se refieren al problema o situación, haciendo una cruz en el casillero seleccionado.

	Nunca	Una o dos veces	Algunas veces	Muchas veces
1. ¿Pensó en diferentes formas de solucionar estos problemas?				
2. ¿Se dijo cosas a sí mismo para sentirse mejor?				
3. ¿Habló con su esposo/a u otro familiar sobre estos problemas?				
4. ¿Hizo un plan de acción para enfrentar esos problemas y lo cumplió?				
5. ¿Trató de olvidar todo?				
6. ¿Sintió que el paso del tiempo cambiará las cosas, que esperar era lo único que podía hacer?				

7. ¿Trató de ayudar a otros a enfrentar problemas similares?				
8. ¿Se descargó con otras personas cuando se sintió enojado, deprimido, bajoneado o triste?				
9. ¿Trató de salir de la situación, como para verla desde afuera y ser más objetivo?				
10. ¿Se dijo a Ud. mismo que las cosas podían ser peores?				
11. ¿Habló con algún amigo de estos problemas?				
12. ¿Se esforzó tratando de hacer algo para que las cosas funcionaran?				
13. ¿Trató de evitar pensar en el problema?				
14. ¿Se dio cuenta que no tenía control sobre los problemas?				
15. ¿Se dedicó a nuevas actividades como nuevos trabajos o distracciones?				
16. ¿Hizo algo arriesgado tratando de tener una nueva oportunidad?				
17. ¿Se imaginó, una y otra vez, que decir o hacer?				
18. ¿Trató de ver el lado positivo de la situación?				
19. ¿Habló con algún profesional (médico, sacerdote, etc.)?				

20. ¿Decidió lo que quería hacer y trató firmemente de conseguirlo?				
21. ¿Se imaginó o soñó un tiempo o un lugar mejor del que Ud. vivía?				
22. ¿Pensó que el destino se ocuparía de todo?				
23. ¿Trató de hacer nuevos amigos?				
24. ¿Se mantuvo alejado de la gente en general?				
25. ¿Trató de prever o de anticiparse a cómo resultaría todo?				
26. ¿Pensó cuánto mejor estaba Ud. comparándose con otras personas con el mismo problema?				
27. ¿Buscó la ayuda de personas o de grupos con los mismos problemas?				
28. ¿Trató de resolver los problemas, al menos en dos formas diferentes?				
29. ¿Evitó pensar en el problema, aun sabiendo que en algún momento debería pensar en él?				
30. ¿Aceptó los problemas, porque pensó que nada se podía hacer?				
31. ¿Leyó, miró televisión, o realizó alguna otra actividad como forma de distracción?				
32. ¿Gritó como forma de desahogarse?				

33. ¿Trató de encontrarle alguna explicación o significado a esa situación?				
34. ¿Trató de decirse a sí mismo que las cosas mejorarían?				
35. ¿Trató de averiguar más sobre esa situación?				
36. ¿Trató de aprender cómo hacer más cosas por sí mismo?				
37. ¿Deseó que los problemas hubieran desaparecido o pasado?				
38. ¿Esperó que sucediera lo peor?				
39. ¿Le dedicó más tiempo actividades recreativas?				
40. ¿Lloró y descargó sus sentimientos?				
41. ¿Trató de prever o de anticiparse a los nuevos pedidos que le harían?				
42. ¿Pensó cómo podrían estos sucesos cambiar su vida en un sentido positivo?				
43. ¿Rezó pidiendo ayuda o fuerza?				
44. ¿Tomo las cosas de una por vez?				
45. ¿Trató de negar lo serio que eran en realidad, los problemas?				
46. ¿Perdió la esperanza de que alguna vez las cosas volvieran a ser como eran antes?				

47. ¿Volvió al trabajo o a otras actividades que lo ayudaran a enfrentar las cosas?				
48. ¿Hizo algo que pensó que no iba a funcionar, pero por lo menos intentó hacer algo?				