



Artículo de investigación E11A14. Tesis doctoral “Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile” – Universidad Complutense de Madrid.
❖ Recibido: 25.10.2017. ❖ Aprobado versión final: 28.04.2018.
❖ JEL: H76, I30, J81. ❖ Pp. 81-100 ❖ doi:10.33571/teuken.v10n14a4

Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile.

Syndrome of Burnout and psychosocial variables in prison officers of Arica, Chile.

Percy Leonardo Álvarez Cabrera - Fernando Chacón Fuertes
Esteban Sánchez Moreno - Yerko Araya Urquiola

CHILE - ESPAÑA

Resumen: El objetivo del artículo es determinar las variables asociadas al desarrollo del síndrome de Burnout (SBO) en funcionarios de un centro penitenciario de Arica, Chile. Se diseñó un estudio transversal de carácter *ex post facto* retrospectivo, con alcance correlacional, y una muestra de 290 personas. Se aplicaron criterios normativos de Gil-Monte y Peiró para determinar los niveles SBO, encontrándose que 164 participantes (56.6%), 124 (42.8%) y 194 (66.9%) experimentaron altos niveles de SBO en realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, con una prevalencia de SBO de 21,4%. Los modelos de regresión permiten explicar las puntuaciones para las tres dimensiones del SBO a partir de las variables independientes.

Palabras clave: síndrome de burnout; estrés; prisiones; variables organizacionales y psicosociales.

Abstract: The aim of the paper is to determine the variables associated with the development of Burnout syndrome (BOS) in officials of a penitentiary in Arica, Chile. We designed a cross-sectional study of a retrospective *ex post facto* nature, with a correlational scope, and a sample of 290 people. Normative criteria of Gil-Monte and Peiró were applied to determine the BOS levels, finding that 164 participants (56.6%), 124 (42.8%) and 194 (66.9%) experienced high levels of BOS in personal fulfillment, emotional exhaustion and depersonalization, with a prevalence of BOS of 21.4%. The regression models allow to explain the scores for the three dimensions of the BOS from the independent variables.

Keywords: Burnout syndrome; stress; prisons; organizational and psychosocial variables.



Percy Leonardo Álvarez es Psicólogo, Licenciado en Psicología y Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas de la Universidad de Tarapacá (Chile). Jefe de Carrera de Psicología, Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones de la Universidad Santo Tomás. Arica – Chile.

Contacto: percyalvarez@santotomas.cl



Síndrome de Burnout e variáveis psicossociais em oficiais da prisão de Arica, Chile

Resumo: O objetivo do artigo é determinar as variáveis associadas ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout (SBO) em funcionários de uma penitenciária em Arica, Chile. Nós projetamos um estudo transversal de uma natureza retrospectiva *ex post facto*, com um escopo correlacional, e uma amostra de 290 pessoas. Critérios normativos de Gil-Monte e Peiró foram aplicados para determinar os níveis de SBO, constatando que 164 participantes (56,6%), 124 (42,8%) e 194 (66,9%) apresentaram altos níveis de SBO em realização pessoal, exaustão emocional e despersonalização, com prevalência de SBO de 21,4%. Os modelos de regressão permitem explicar os escores das três dimensões da SBO das variáveis independentes.

Palavras-chave: síndrome de burnout; estresse; prisões; variáveis organizacionais e psicossociais.

Introducción

La investigación psicosocial sobre el síndrome de estar quemado o síndrome de Burnout (SBO) tiene su origen en los trabajos de Maslach (1976) y Maslach y Jackson (1982), que van a utilizar el concepto para describir y analizar el proceso de deterioro psicosociológico, característico de aquellos grupos profesionales cuyo entorno de trabajo diario está definido por una relación directa con personas que requieren ayuda o atención especial. El SBO es definido por Maslach (2003) como un proceso tridimensional en el cual se da la presencia simultánea de una baja realización personal (RP), altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP).

El SBO no es conceptualizado como una forma particular de estrés laboral, sino como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios



Fernando Chacón es Psicólogo y Doctor en Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. Profesor Titular del Departamento de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid.

Contacto: fchaconf@ucm.es

Esteban Sánchez es Sociólogo y Doctor en Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. Profesor Titular del Departamento de Sociología, de la Universidad Complutense de Madrid.

Contacto: essanche@ucm.es



Yerko Araya es Psicólogo y Licenciado en Psicología de la Universidad Santo Tomás, Arica - Chile. Funcionario del área clínica de la Gendarmería de Chile.

Contacto: yerko.araya@gendarmeria.cl



que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales entidades (Gil-Monte, 2003; Gil-Monte y Peiró, 1997). De esta forma, es de esperar que la prevalencia del SBO sea especialmente significativa en aquellas profesiones que confluyen dos características, a saber, la existencia de altos niveles potenciales de estrés laboral crónico y el desempeño de las funciones y roles laborales con personas (Aranda, Barraza, Romero, Quiñonez, Ceniceros, González y Esparza, 2015).

La labor profesional de los oficiales correccionales o funcionarios (as) de los centros penitenciarios se ajusta a esta descripción. En primer lugar, el objeto y foco fundamental del desempeño de sus funciones está constituido por personas (en este caso, las personas internas o población privada de libertad) que constituyen un elemento sin el cual no puede entenderse el contexto laboral. En segundo lugar, se trata de una profesión cuyo entorno laboral se caracteriza por altos niveles de estrés y múltiples dimensiones que pueden convertirse en estresores laborales (Lambert, Hogan & Allen, 2006; Gutiérrez-Strauss y Vilorio-Doria, 2014).

La relación de factores organizacionales y laborales que pueden constituirse en elementos estresantes para los funcionarios (as) de los centros penitenciarios incluye la insuficiencia de personal, la carga de trabajo, las exigencias de la supervisión, el trabajo por turnos (frecuentemente sujeto a modificaciones), conflicto y ambigüedad de rol, relación con la jefatura y variación constante en la composición de la población interna (Pizarro, 2008).

Algunas investigaciones ponen de manifiesto que la peligrosidad en las cárceles es un agente estresor altamente significativo (Castle & Martin, 2006; Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos y Contador, 2006; Millson, 2000; Cullen, Link, Wolfe & Frank, 1985). Se trata de uno de los elementos que caracteriza la labor profesional cotidiana en este grupo ocupacional, labor que se desarrolla en un entorno potencial de violencia física. Cuando esta violencia se presenta (en forma de ataques, motines, agresiones entre los internos, suicidios, etc.), sus efectos psicológicos en el personal de las prisiones pueden prolongarse en el tiempo, más allá del momento concreto en el cual se producen. No es exagerado señalar que los contactos con una alta intensidad y carga emocional con las personas internas constituyen la característica distintiva del trabajo de los funcionarios (as) de las prisiones (Schaufeli & Peeters, 2000: 35).

La interacción con los internos es una fuente de estrés crónico, encarnado de manera sistemática en situaciones y relaciones cotidianas (Finn, 2000). En este sentido, los funcionarios de prisiones deben implicarse diariamente en procesos de interacción social, especialmente, con los



internos, pero también con compañeros (as) de trabajo, caracterizados por la ambigüedad e incertidumbre en los límites, y el riesgo de implicación emocional. Lo que puede derivar en conflictos interpersonales y con la propia organización (Güilgüiruca y Herrera-Bascur, 2015; Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona, 2014; Chiang y Ojeda, 2013).

Los factores organizacionales, las condiciones de trabajo, la centralidad de la interacción con el personal interno y la relación entre el entorno laboral y otros entornos sociales, ponen en alto riesgo de desgaste psicosocial al personal de los centros penitenciarios (Andrews & Bonta, 2010; López, García y Pando, 2014; Montoya y Moreno, 2012). Recientemente, la investigación psicosociológica sobre SBO ha considerado dicho grupo (encargados de la seguridad, oficiales correccionales, etc.) como un colectivo profesional relevante para su estudio.

Durante las últimas dos décadas un número creciente de investigaciones ha permitido acumular evidencia acerca de este colectivo profesional, especialmente, en Estados Unidos y Europa. En América Latina las investigaciones sobre SBO en funcionarios (as) de centros penitenciarios es escasa (Rodríguez-Amaya, 2014) y en ocasiones arrojan resultados difícilmente comparables con otros contextos, dada la variedad de instrumentos de medida utilizados. En el caso de Chile solo hay una investigación que aborda el SBO en funcionarios centros penitenciarios y su relación con otras variables laborales, organizacionales y psicosociales (Álvarez-Cabrera, Chacón-Fuertes, Sánchez-Moreno y Araya-Urquiola, 2016).

Este artículo busca establecer la asociación entre los niveles de estrés y TAD observados (consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas) y diagnóstico de SBO; y entre las variables sociodemográficas y diagnóstico del SBO. Por otro lado, pretende determinar las diferencias entre los años de servicio y las dimensiones que componen el SBO; las variables asociadas al trabajador que inciden en las dimensiones del SBO entre los años de servicio; las variables asociadas a la organización que afectan las dimensiones del SBO entre las funciones y los años de servicio; y las variables implicadas en el desarrollo de las dimensiones que componen el SBO de acuerdo al diagnóstico del mismo.

Metodología

Participantes

Se diseñó un estudio transversal de carácter retrospectivo y con alcance correlacional. El universo de población quedó constituido por todos (as) los (as) funcionarios (as) de prisiones (gendarmes) en la región de



Arica y Parinacota (N = 334). De ellos, 44 no participaron en el estudio, al encontrarse en situación de licencia médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso, o similares. El número final de participantes fue de 290 personas. De los cuales 243 eran hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). En cuanto al nivel educacional, 139 sujetos (47,9%) contaban con estudios de enseñanza media completa, 27 (9,3%) enseñanza técnico superior y 124 sujetos (42,8%) con estudios de educación superior. La distribución por edad muestra que 38 sujetos tenían entre 18 y 26 años (13,1%), 126 entre 27 y 35 años de edad 126 (43,4%), 126 sujetos más de 36 años (43,4%).

Según el estado civil, 98 sujetos eran solteros (as) (33,3%), 137 casados (as) (46,6%), 14 divorciados (as) (4,8%) y 45 convivían de hecho (15,3%). Por último, 232 sujetos tenían hijos en el momento de realizar el estudio (80%). El número medio de hijos fue de 1,71 (DT: 0,40). El estudio fue aprobado por la Comisión de Investigación y Ética de la Dirección Nacional de Gendarmería de Chile. Para la recolección de datos se entregó a cada persona participante el cuestionario a contestar de forma autoadministrada. La cumplimentación se realizó en el lugar de trabajo de manera supervisada por un investigador (psicólogo) cualificado para tal función. Se aseguró el anonimato en la respuesta, obteniendo el consentimiento informado de todos los participantes. El tiempo necesario para la aplicación del instrumento fue de 15 minutos, aproximadamente.

Variables

Como variables independientes se establecen las siguientes: Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, Técnicas de Afrontamiento, Riesgos Psicosociales y variables sociodemográficas. Y las variables dependientes son las dimensiones del SBO: Realización Personal (RP), Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (DP) y sus niveles alto, medio y bajo.

Instrumentos

El SBO se estimó mediante la adaptación al español del *Maslach Burnout Inventory* (Gil-Monte, 2005), en su versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1986), validado en Chile (Olivares, 2009). El cuestionario consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas "Agotamiento emocional", "Despersonalización" y "Realización personal". En todas ellas los contenidos y la frecuencia de los sentimientos descritos en sus ítems se valoraron en una escala de 7 puntos (0 "Nunca", 1 "Pocas veces al año o menos", 2 "Una vez al mes o menos", 3 "Unas pocas veces al mes o menos", 4 "Una vez a la semana", 5 "Pocas veces a la semana", 6 "Todos los días"). La escala de AE está formada por 9 ítems ($\alpha=.83$); la de DP por 5 ítems ($\alpha=.64$), y, por último, la escala de RP está compuesta por 8 ítems ($\alpha=.74$).



La *Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés*, desarrollado por Oros de Sapia y Neifert (2006), consta de 22 ítems con cinco opciones de respuesta (0 "Nunca", 1 "Rara vez" 2 "A veces sí – A veces no", 3 "Frecuentemente" y 4 "Siempre") y evalúa tres dimensiones del estrés. En primer lugar, la dimensión Déficit Cognitivo ($\alpha=.74$). En segundo lugar, la subescala de nerviosismo ($\alpha=.79$). Por último, la subescala de síntomas físicos ($\alpha=.62$).

El *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23* (Meliá y Peiró, 1984) puede considerarse como la versión reducida más completa de las desarrolladas a partir del S4/82 (Meliá et al., 1984). La escala total consta por tanto de 23 ítems. Estos fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82. En Chile no se encuentran validaciones del cuestionario de satisfacción laboral, sin embargo, existen algunos artículos en Chile y Latinoamérica que utilizan el S20/23, uno de ellos el de Jiménez, Jara y Miranda (2012) que analiza Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en docentes. No obstante, el cuestionario no se ha utilizado en colectivos de funcionarios de prisiones. Su forma de respuesta es a través de una escala tipo Likert de 7 puntos. Posee una confiabilidad original de 0,92. Por dimensión: Satisfacción con la supervisión con seis ítems ($\alpha=.88$); Satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems ($\alpha=.86$); Satisfacción con las prestaciones recibidas con cinco ítems ($\alpha=.88$); Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems, ($\alpha=.82$); Satisfacción con la participación con tres ítems ($\alpha=.74$).

El *Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE)* de Sandin y Chorot (2003) es una escala de 42 ítems desarrollada y validada por los autores mencionados. Utiliza un formato de respuesta de Likert de cinco puntos (desde nunca =0 a casi siempre =4). Este instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas, y obtuvo un coeficiente promedio de fiabilidad de Cronbach de 0,79 para las siete subescalas. A continuación, se detalla cada una de ellas: a) Focalizado en la Solución del Problema ($\alpha=.85$), b) Autofocalización Negativa ($\alpha=.64$), c) Reevaluación Positiva ($\alpha=.71$), d) Expresión Emocional Abierta ($\alpha=.74$), e) Evitación ($\alpha=.76$), f) Búsqueda de Apoyo Social ($\alpha=.92$) y g) Religión ($\alpha=.85$).

El *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 COPSQ* (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005) es validado en Chile por Alvarado et al. (2012). Contiene 91 preguntas que abarcan 20 dimensiones de riesgo, divididas en 5 grupos de dimensiones psicosociales, tal como ocurre en el cuestionario original ISTAS 21 (CoPsoQ). Ninguna de estas preguntas puede ser suprimida ni modificada, las dimensiones son: Exigencias psicológicas ($\alpha=.86$), Trabajo activo y desarrollo de habilidades ($\alpha=.86$), Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo



($\alpha=.91$), Compensaciones ($\alpha=.83$) y Doble presencia ($\alpha=.64$), que se han clasificado en tres niveles: bajo, medio y alto, de acuerdo con los puntos de corte establecidos previamente en la literatura. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4. La puntuación en esta dimensión resulta en una escala de 0 a 100.

Resultados y discusión

Se calcularon los estadísticos descriptivos de las variables centrales del estudio y la prevalencia del SBO en las tres dimensiones del cuestionario MBI por separado y también de manera simultánea. Es preciso señalar que no existe una investigación en Chile que establezca puntos de corte en una muestra normativa. Para determinar el grado de Burnout (alto, medio y bajo) se siguió la estrategia propuesta por Gil-Monte y Marucco (2008), aplicando los criterios normativos procedentes de estudios de especial relevancia en la literatura sobre SBO.

Para que un individuo fuera identificado como caso potencial de SBO se consideró necesario que sus puntuaciones fueran indicativas de SBO en las tres dimensiones de manera simultánea. En resumen, para el análisis de datos se trabaja con datos categóricos (tablas de contingencia), análisis de varianza (ANOVA) y análisis de regresión lineal múltiple. El análisis de datos se realizó usando el paquete estadístico para las ciencias sociales IBM-SPSS versión 19.0.

Para establecer la relación del diagnóstico del síndrome de Burnout con otras variables de interés, se llevó a cabo un análisis de datos categóricos a través del método de tablas de contingencia, solicitando además el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, para así determinar la independencia entre variables contrastadas. De esta manera, la tabla 1 indica que este diagnóstico se asocia significativamente con el nivel de estrés ($X^2 = 12.832; 4, N=120; p<.01$), el nivel TAD ($X^2 = 27.550; 4, N=120; p<.01$), rango de edad ($X^2 = 18.446; 6, N=120; p<.01$), años de servicio ($X^2 = 19.590; 8, N=120; p<.05$), y sexo ($X^2 = 19.838, 4, N=120; p<.01$).





Tabla 1. Prueba de Chi-cuadrado derivados de la tabla de contingencia diagnóstico del Síndrome de Burnout (SBO) y variables independientes

	Casos validos	Chi-cuadrado de Pearson	GI	Sig. Asintótica (bilateral)
Diagnóstico SBO y nivel de Estrés	290	12.832 (a)	4	.015
Diagnóstico SBO y nivel de TAD	290	27.550 (b)	4	.000
Diagnóstico SBO y rango de edad	290	18.446 (c)	6	.004
Diagnóstico SBO y años de servicio	290	19.590 (d)	8	.011
Diagnóstico del SBO y sexo	290	19.838 (e)	4	.000

(a) 2 casillas (22.2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4.08.

(b) 3 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.75.

(c) 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.33.

(d) 3 casillas (20.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .88.

(e) 0 casillas (00.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8.75.

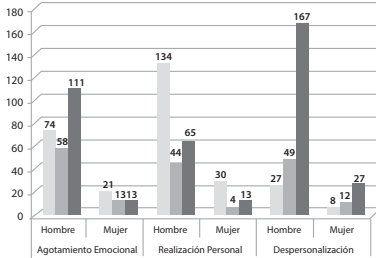
Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes gráficas presentan los resultados obtenidos de la tabla de contingencia diagnóstico del síndrome de Burnout y las variables independientes, además de señalar el número de participantes por cada uno de los diagnósticos del SBO.



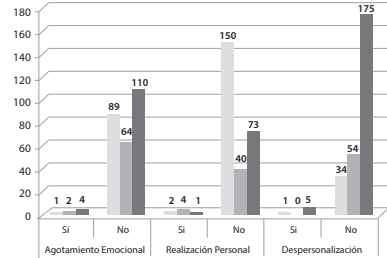


Gráfica 1. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable sexo



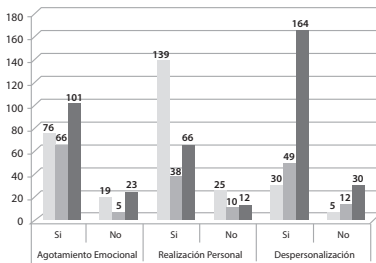
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 2. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable drogas



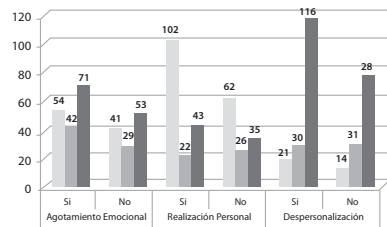
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable consumo de alcohol



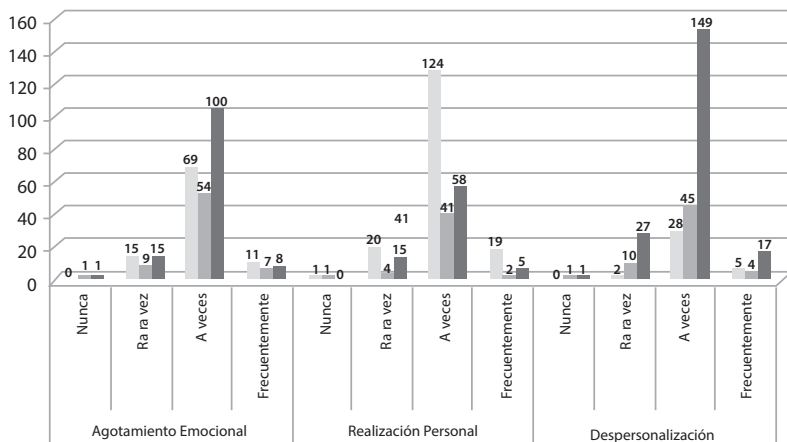
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 4. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable consumo de tabaco



Fuente: Elaboración propia.

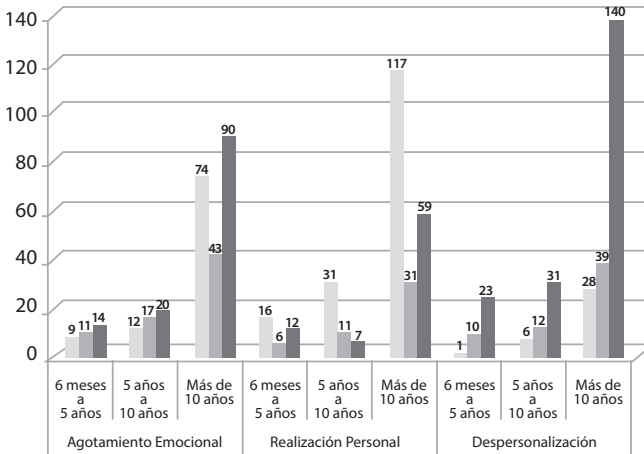
Gráfica 5. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia.

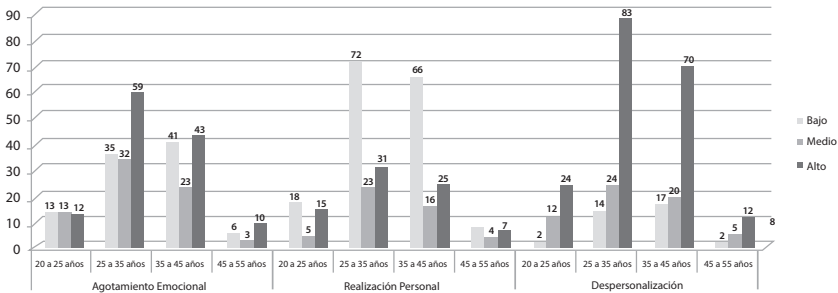


Gráfica 6. Diagnóstico síndrome de Bur nout – Variable años de servicio



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 7. Diagnóstico síndrome de Burnout – Variable edad



Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 presenta los resultados del ANOVA realizado a las dimensiones del SBO, usando como factor años de servicio al que pertenecen los sujetos del estudio. Solo en la escala AE se obtienen diferencias significativas, $F(1,118) = 3.167, p < .05$; siendo mayores las puntuaciones de los sujetos con más de 10 años de servicio.



**Tabla 2.** ANOVA de un factor, para las dimensiones del SBO

	Años servicio	N	Media	SD	df	F	Sig.
Agotamiento Emocional	Menos de 10	175	21,63	13,59	1.118	3,167**	,046
	Más de 10	115	24,51	13,29			
	Total	290	22,77	13,52			
Realización Personal	Menos de 10	175	33,52	8,34	1.118	,167	,683
	Más de 10	115	33,09	9,35			
	Total	290	33,35	8,74			
Despersonalización	Menos de 10	175	11,92	7,00	1.118	,419	,518
	Más de 10	115	12,46	6,89			
	Total	290	12,13	6,95			

Fuente: Elaboración propia.

Las tablas 3 y 4 presentan los resultados obtenidos de los análisis de regresión múltiple segmentadas por los años de servicio de los sujetos y el diagnóstico del síndrome de Burnout, respectivamente, considerando como criterios las tres dimensiones que componen dicho síndrome y como predictores las dimensiones que componen el Estrés, Satisfacción Laboral, Afrontamiento al Estrés y Riesgos Psicosociales. Además, se utilizó el método de extracción *step wise* para obtener el mejor ajuste posible. Los resultados de la tabla 3 muestran que los niveles de AE son explicados a partir de las dimensiones de SF, SPa, BAS, AN y EP (R^2 corregido =.25), mientras que la RP es explicada por N, SI, RP Y TAM (R^2 corregido =.56), por último, la DP es explicada por el SF, SI, E, EP y C (R^2 corregido =.19).

Asimismo, para los funcionarios con más de 10 años de servicio los valores de AE son explicados a través de las dimensiones de DC, SP, BAS, FSP y DP (R^2 corregido =.57), la RP es explicada por N, SS, EEA, ASL (R^2 corregido =.58); por último, para la explicación de DP, resultó significativa las dimensiones de N, SAF, AN y FP (R^2 corregido =.22). Finalmente, los modelos propuestos para cada dimensión del SBO, resultan significativos ($p < .01$) para las dos categorías analizadas.





Tabla 3. Análisis de regresión múltiple para la explicación del SBO según años de servicio, utilizando las variables independientes del estudio

Años de servicio	Agotamiento Emocional			Realización Personal			Despersonalización		
	R	R ² Corregido	F	R	R ² Corregido	F	R	R ² Corregido	F
Menos de 10	.612	.255	13.78**	.562	.283	10.17**	.453	.198	17.73**
Más de 10	.789	.574	24.78**	.782	.580	28.11**	.495	.227	12.63**

*p < .05; **p < .01

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 presenta las dimensiones que explican las puntuaciones en las tres dimensiones de alto SBO son las siguientes; para el AE resultan significativas SF, SPa (R^2 corregido =.39), para la RP las dimensiones significativas fueron DC, SS, E y TAH (R^2 corregido =.37), y para la DP resulta significativa la dimensión de SI (R^2 corregido =.21). En los niveles medios de padecer SBO, las dimensiones que explican las puntuaciones en AE fueron SF, SP, EEA y EP (R^2 corregido =.56), para RP resultó significativa SP y BAS (R^2 corregido =.27), mientras que para DP solo resultó significativa la dimensión SI (R^2 corregido =.10). Finalmente, en aquellos con bajo SBO, sus puntuaciones de AE fueron explicadas por N y SPa (R^2 corregido =.21), y la RP fue explicada por SI y BAS (R^2 corregido =.47), en el caso de la DE ninguna de las variables utilizadas alcanzó niveles de significación que permitieran su inclusión en un modelo válido. Todos los modelos propuestos, en cada una de las dimensiones del SBO, obtuvieron valores significativos ($p < .01$).

Tabla 4. Análisis de regresión múltiple para la explicación del diagnóstico del SBO utilizando las variables independientes del estudio

SBO	Agotamiento Emocional			Realización Personal			Despersonalización		
	R	R ² Corregido	F	R	R ² Corregido	F	R	R ² Corregido	F
Alto	.662	.394	12.18**	.641	.374	12.42**	.491	.219	10.15**
Medio	.810	.560	14.06*	.276	.270	17.00**	.352	.109	6.87**
Bajo	.512	.217	7.01**	.724	.471	11.71**	-	-	-

*p < .05; **p < .01

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la presencia del SBO (bajo, medio y alto), existen asociaciones entre este y algunas variables sociodemográficas. En los resultados de



la interacción con los niveles de estrés observados (niveles medios), se puede apreciar la correspondencia con lo propuesto por Maslach (2003) al señalar que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico o elevado; asimismo, las personas que presentan el SBO con bajos niveles de estrés, esto puede ser debido a que el instrumento utilizado evalúa los Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, por lo cual la variedad en su estados emocionales y físicos varían de acuerdo al momento en que fue aplicada la prueba, con lo cual la persona, puede experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés.

En cuanto a la evaluación del SBO y el sexo de los sujetos, los hombres son los que presentan las puntuaciones más altas en las tres dimensiones en comparación con las mujeres. Bravo-Yañez y Jiménez-Figueroa (2011) señalan que las mujeres califican más su trabajo como favorable y se sienten mejor psicológicamente, por ende, presentan bajas puntuaciones en las dimensiones del SBO. Sumado a ello, Álvarez-Cabrera et al. (2016) manifiestan que los hombres presentan niveles más altos de AE (45.7%) que las mujeres (27.7%).

La variable Consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas (TAD) no presenta diferencias en el grupo de consumo de drogas, pues gran parte de la muestra informó no consumir algún tipo de droga, sin embargo, en el consumo de tabaco (cigarrillos) los sujetos fumadores presentan las puntuaciones más altas en Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal, es decir, los sujetos fumadores presentan SBO en comparación con los que no consumen. Es importante señalar que para los funcionarios consumir tabaco representa, de forma aparente, reducir sus niveles de estrés. Por último, en el consumo de alcohol, las personas que consumen presentan las puntuaciones más altas, es decir, presentan el SBO. Una de las formas de buscar una opción para paliar las consecuencias que genera el trabajar en este tipo de ambientes, con horarios rotativos y bajo condiciones adversas, lleva a consumir alcohol para reducir los niveles de SBO. Por lo cual sería posible asumir que un incremento en hábitos dañinos para la salud eleva las posibilidades de presentar el síndrome de Burnout. Esto puede ser considerado como un mecanismo de afrontamiento negativo, el cual buscaría minimizar los efectos Estresantes (Ramírez y Zurita, 2010).

Sobre las diferencias entre los años de servicio y las dimensiones que componen el SBO, los resultados obtenidos en el ANOVA señalan la existencia de diferencias significativas entre funcionarios con más de 10 años de servicio y los funcionarios con menos de 10 años de servicio en la escala de Agotamiento Emocional, estos resultados sugieren que los funcionarios con más de 10 años de servicio presentan mas sentimientos de estar abrumados y exhaustos emocionalmente por el trabajo.



Para los funcionarios con menos de 10 años de servicio, el Agotamiento Emocional está determinado por la Estrés ($r = .48$) y BAS ($r = -.54$). Es decir, la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo está asociado a los niveles de estrés y bajos niveles de búsqueda de apoyo social, y no genera acciones a favor de este por otras personas, no se apoya en amigos, familiares o compañeros de trabajo en momentos de estrés y agotamiento, con ello no cuenta con la asistencia instrumental, informativa y emocional que necesita en situaciones complejas.

En el caso de la Despersonalización para este grupo de funcionarios, estaría determinada por el Estrés ($r = .42$), E ($r = .48$) y EP ($r = .70$). Esto indica que los funcionarios con actitudes y sentimientos negativos hacia los internos, utilizando el cinismo en su actuar, están más estresados. Sumado a ello, utilizan la evitación como estrategia de afrontamiento, concentrándose en otras cosas y prefieren no pensar en el problema. Por último, sienten que tienen más trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado, y todo esto los lleva a estar más despersonalizados en su trabajo.

En cuanto a la Realización Personal, los puntajes en esta dimensión se relacionan negativamente con el Estrés que presenta el funcionario ($r = -.56$) y SP ($r = -.70$). Es decir, una mayor identificación del trabajador con la organización y las prestaciones que este le entrega, se asocia a un mayor sentimiento de logro personal y se reducen los niveles de estrés.

Para los funcionarios con más de 10 años de servicio, existe una relación positiva entre Agotamiento Emocional y la dimensión de Estrés ($r = .77$), y una relación negativa con SP ($r = -.60$) y AN ($r = -.54$). Se puede deducir que los funcionarios agotados a nivel emocional están estresados y sienten poca participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o de la propia tarea, además de la sensación de autculpa, sentimientos de indefensión e incapacidad, resignación, dependencia, pérdida de control y pesimismo. En cuanto a la Despersonalización, los resultados señalan que existe una relación inversa entre Estrés ($r = .81$) y SP ($r = -.39$), es decir, puntuaciones elevadas en esta variable se asocian a altos niveles de estrés y baja satisfacción con las prestaciones recibidas. Finalmente, la Realización Personal se encuentra asociada de forma negativa con estrés ($r = .81$), y de forma positiva con AP ($r = .61$) y SI ($r = .58$). Los funcionarios que se sienten más realizados personalmente se sienten menos estresados y satisfechos con el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas, además puede reconocer el evento estresante, pero se centra en los aspectos positivos de la situación.



Los modelos de regresión realizados para aquellos participantes que presentan el SBO, el Agotamiento Emocional se asocia a SF ($r = -.52$). Los síntomas físicos del estrés (dolor de cabeza, baja calidad del sueño, agotamiento, entre otras) afectan directamente el agotamiento emocional, al igual que la variable SPa ($r = .59$), es decir, bajos niveles de satisfacción con la participación (decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea). Sobre la Realización Personal y DC ($r = -.48$), SS ($r = .70$), E ($r = .53$) y TAH ($r = .59$), entre más alta la realización personal, disminuye la dificultad para concentrarse y mantener la atención o la existencia de periodos de tristeza o abatimiento, por otro lado, aumenta la sensación de supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión y el apoyo recibido de los superiores. También se concentra en otras cosas, prefiere no pensar en el problema, evitando situaciones estresantes. La Despersonalización se asocia con las dimensiones SI y ($r = -.30$), es decir, con una menor satisfacción intrínseca en el trabajo o el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca.

Para los trabajadores en niveles medio de SBO, los resultados del Agotamiento Emocional indican que se asocia de forma directa con SF ($r = .38$), SP ($r = .45$), EEA ($r = .57$), y EP ($r = .51$), esto implica que altos niveles síntomas físicos del estrés, satisfacción con las prestaciones recibidas, expresión emocional abierta y exigencias psicológicas son potenciadores o aumentan con el agotamiento emocional. La Realización Personal presenta una asociación directa con el SP ($r = .42$) y BAS ($r = .39$), sugiriendo la misma relación observada en los otros grupos, es decir, que los sujetos realizados personalmente buscan apoyo social entre pares, amigos y familia como medida de afrontar al estrés, aumentando los niveles de satisfacción con la participación en la organización. Los sentimientos de Despersonalización se asocian de forma directa con SI ($r = .48$), indicando que mayores valores de satisfacción intrínseca disminuyen los niveles de despersonalización.

Finalmente, en la categoría de bajo SBO se observan modelos significativos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Realización Personal, siendo en la primera de éstas asociaciones con N ($r = .43$) y SPa ($r = .46$), lo que indica una baja incapacidad para relajarse, e incluye síntomas como preocupación excesiva, nerviosismo exagerado, dificultad para la relajación (nerviosismo como variables del estrés) y satisfacción con la participación en el trabajo, los cuales se asocian a bajos niveles de Agotamiento Emocional. La Realización Personal se asocia con las variables SI ($r = .62$), BAS ($r = .54$). Esto sugiere que una alta Realización Personal indica mayor satisfacción intrínseca en el trabajo, o las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece de hacer aquello



que gusta o en lo que se destaca, además de adecuados niveles de búsqueda de apoyo social frente a situaciones estresantes o agobiantes.

Conclusiones

Para cada uno de los modelos planteados según diagnóstico del Burnout se observa la presencia tanto de variables organizacionales, como las vinculadas al trabajador, resultados coincidentes con lo propuesto por Bilge (2006) sobre la necesidad de centrarse en el individuo y su entorno.

Esta investigación presenta dos limitaciones. En primer lugar, su carácter transversal dificulta el establecimiento de relaciones de causalidad entre las variables. Diseños longitudinales y cuasi-experimentales permitirían un mayor detalle en el análisis de la asociación entre variables. En segundo lugar, la medición del SBO se ha realizado a través del MBI, el cuestionario más utilizado para ese propósito. Como consecuencia, es posible realizar una discusión comparativa de los resultados obtenidos y evaluar la relevancia de las diferentes dimensiones del síndrome. No obstante, conviene no olvidar las limitaciones descritas para el MBI (Olivares y Gil-Monte, 2009). Algunos problemas psicométricos (estructura factorial, ambigüedad de los factores y baja fiabilidad) y conceptuales (excesiva dependencia del modelo original de Maslach y Jackson que supone un escaso contenido cognitivo y conductual de la medición) son relevantes.

Las características de la muestra y los instrumentos de medida utilizados en la investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos. Estos, además, son consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello unido al hecho de que esta es la segunda investigación sobre SBO en funcionarios (as) de prisiones en el contexto chileno, lo que invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una aportación de relevancia al debate en Latinoamérica.

En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollan investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de gendarmes, propiciando así la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis sistemático de este objeto de estudio. Los altos niveles de SBO detectados justifican, igualmente, el diseño de investigaciones de carácter longitudinal que permitan establecer con claridad los determinantes organizacionales, laborales y psicosociales del síndrome. Sería importante desarrollar una línea de investigación centrada en el estudio de las causas que subyacen a esta dimensión del SBO y de las consecuencias en la salud mental y en el funcionamiento laboral, profesional y social de los (as) funcionarios (as) de los centros penitenciarios.



Referencias bibliográficas

1. ALVARADO, Rubén, PÉREZ-FRANCO, Juan, SAAVEDRA, Nadia, FUENTEALBA, Claudio, ALARCÓN, Alex, MARCHETTI, Nella y ARANDA, Waldo. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. En: Revista Médica de Chile, N° 140, Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872012000900008> Consultado 15.01.2017.
2. ÁLVAREZ-CABRERA, Percy, CHACÓN-FUERTE, Fernando, SÁNCHEZ-MORENO, Esteban y ARAYA URQUIOLA, Yerko. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en funcionarios de prisiones en Chile. En: Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, Vol. 9 N°. 1. Bogotá: Iberoamericana Corporación Universitaria.
3. ANDREWS, Donald & BONTA, James. (2010). Rehabilitating criminal justice policy and practice. En: Psychology, Public Policy and Law, N° 16. Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.1037/a0018362>. Consultado 16.01.2017.
4. ARANDA, Carolina, BARRAZA, José, ROMERO, José, QUIÑONEZ, Luz, CENICEROS, Ana, GONZÁLEZ, Guillermo y ESPARZA, Jorge. (2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México). En: Revista Salud Uninorte, Vol. 31, N° 2. Barranquilla: Fundación Universitaria del Norte.
5. BRAVO-YÁÑEZ, Cecilia y JIMÉNEZ-FIGUEROA, Andrés. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. En: Revista Española de Sanidad Penitenciaria, N° 13. Barcelona: Sociedad Española de Sanidad Penitenciaria (SESP).
6. BILGE, Filiz. (2006). Examining the Burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors. En: Social Behavior and Personality: An international journal, N° 34. Palmerston North: Scientific Journal Publishers.
7. CASTILLO, Irma, TORRES, Norma, AHUMADA, Aldo, CÁRDENAS, Karina y LICONA, Sharon. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). En: Revista Salud Uninorte, Vol. 30 N° 1. Barranquilla: Fundación Universitaria del Norte.
8. CASTLE, Tamy & MARTIN, Jamie. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. En: American Journal of Criminal Justice, N°31, Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885685>. Consultado 17.01.2017.
9. CHIANG, María y OJEDA, José. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. En: Revista Contaduría y Administración, Vol. 58, N° 2. Ciudad de Méjico: Universidad Nacional Autónoma de Méjico.



10. CULLEN, Francis, LINK, Bruce, WOLFE, Nancy & FRANK, James. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. En: *Justice Quarterly*. N° 2. Maryland: Academy of Criminal Justice Sciences.
11. FINN, Peter. (2000). Addressing correctional officer stress: Programs and strategies. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs. Washington: National Institute of Justice.
12. GIL-MONTE, Pedro y PEIRÓ, José María. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
13. GIL-MONTE, Pedro. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
14. GIL-MONTE, Pedro. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. En: *Revista Electrónica Interacao Psy*, N°1. Maringá (Brasil): Universidade Estadual de Maringá.
15. GIL-MONTE, Pedro y MARRUCO, Mariana. (2008). Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en pediatras de hospitales generales. En: *Revista de Saúde Pública*, Vol. 42, N° 3. Sao Paulo: Universidad de Sao Paulo.
16. GÜILGÜIRUCA, Marjorie y HERRERA-BASCUR, Joseph. (2015). Salud laboral en un centro penitenciario de Chile: Una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. En: *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, N° 17, Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.4321/S1575-06202015000100003> Consultado 18.01.2017.
17. GUTIÉRREZ-STRAUSS, Ana María y VILORIA-DORIA, Juan Carlos. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. En: *Revista Salud Uninorte*, Vol. 30, N° 1. Barranquilla: Fundación Universitaria del Norte.
18. HERNÁNDEZ-MARTÍN, Lorenzo, FERNÁNDEZ-CALVO, Bernardino, RAMOS, Francisco y CONTADOR, Israel. (2006). El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. En: *International Journal of Clinical and Health Psychology*, N°6. Granada: Asociación Española de Psicología Conductual.
19. JIMÉNEZ, Andrés, JARA, María José y MIRANDA, Elizabeth. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. En: *Revista Psicología Escolar e Educacional*, Vol, 16, N° 1. Maringá: Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional.
20. LAMBERT, Eric, HOGAN, Nancy & ALLEN, Reva. (2006). Correlates of correctional officer job stress: The impact of organizational structure. En: *American Journal of Criminal Justice*, Vol. 30 N° 2. Carolina: Southern Criminal Justice Association.
21. LÓPEZ, María, GARCÍA, Sara y PANDO, Manuel. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú.



- En: Revista Ciencia & Trabajo, N° 51. Santiago de Chile: Fundación Científica y Tecnológica.
22. MASLACH, Cristina. (1976). Burned-out. En: Journal Human Behavior, N° 5. Los Angeles: Manson Western Corp.
 23. MASLACH, Cristina & JACKSON, Susan. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
 24. MASLACH, Cristina & JACKSON, Susan. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis (pp. 227-251). En: SANDERS, Glenn y SULLS, Jerry (Eds). Social psychology of health and illness. Hillsdale, N.J: Erlbaum.
 25. MASLACH, Cristina. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. En: Current Directions in Psychological Science, N° 12. Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.1111/1467-8721.01258> Consultado 19.01.2017.
 26. MELIÁ, José, PEIRÓ, José María y CALATAYUD, Constanza. (1984). La satisfacción de los miembros de la organización. Trabajo presentado al I Congreso de Evaluación Psicológica, Universidad Autónoma de Madrid. España.
 27. MILLSON, William. (2000). Predictors of work stress among correctional officers. Ottawa: University Carleton.
 28. MONCADA Salvador, LLORENS, Clara, NAVARRO, Albert y KRISTENSEN, Tage. (2005). ISTAS21 COPSQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. En: Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, N° 8. Barcelona: Societat Catalana de Salut Laboral - Fundació Acadèmia.
 29. MONTOYA, Paula y MORENO, Sara. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. En: Revista Psicología desde el caribe, N° 29. Barranquilla: Universidad del Norte.
 30. OLIVARES, Víctor y GIL-MONTE, Pedro. (2009). Fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventoy" (MBI). En: Revista Ciencia y trabajo, N° 33. Santiago de Chile: Fundación Científica y Tecnológica.
 31. OLIVARES, Víctor. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. En: Revista Ciencia y Trabajo, Vol. 11 N° 34. Santiago de Chile: Fundación Científica y Tecnológica.
 32. OROS DE SAPIA, Laura y NEIFERT, Iván. (2006). Construcción y validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés. En: Revista Evaluar, N° 6. Córdoba, Argentina: Universidad de Córdoba.
 33. PIZARRO, Aldonay. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. En: Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios, N° 12. Santiago de Chile: Gendarmería de Chile.



34. RAMÍREZ, Mauricio y ZURITA, Reinaldo. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. En: Polis, Vol. 9 N° 25. Disponible en Internet: doi:10.4067/S0718-65682010000100029 Consultado 20.01.2017.
35. RODRÍGUEZ-AMAYA, Reynaldo. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. En: Revista Colombiana de Psiquiatría, N° 43. Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcp.2014.03.001> Consultado 20.01.2017.
36. SANDÍN, Bonifacio y CHOROT, Paloma. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (cae): desarrollo y validación preliminar. En: Revista Psicopatología y Psicología Clínica, Vol. 8 N°1. Valencia: Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología y UNED.
37. SCHAUFELI, Wilmar & PEETERS, María. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. En: International Journal of Stress Management, N° 7. Disponible en Internet: <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009514731657> Consultado 21.01.2017.

Para citar
este artículo:

ÁLVAREZ, Percy, **CHACÓN**, Fernando, **SÁNCHEZ**, Esteban y **ARAYA**, Yerko. (2019). Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile. En: Teuken Bidikay, Vol. 10 N° 14. Medellín: Politécnico Colombiano. Pp. 81-100. doi:10.33571/teuken.v10n14a4

Volcán de San Salvador

