

PROYECTO DE INVESTIGACION

TEMA:

**“PROPUESTA PARA DISMINUIR EL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL
ESTABLECIMIENTO CARCELARIO DE PEREIRA”**

PRESENTADO POR:

ANDRES FELIPE RAGA ROMERO

ELIO FERNANDO RAMIREZ

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA

**MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL**

COHORTE XIV

CONTENIDO

INTRODUCCION	8
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA	11
1.2 SITUACIÓN PROBLEMA	19
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	20
1.4 HIPÓTESIS O SUPUESTOS	20
1.5 OBJETIVO GENERAL	21
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.7 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	22
1.8 BENEFICIOS QUE CONLLEVA	23
1.9 LIMITACIONES PREVISIBLES	24
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	24
2.1. MARCO TEORICO	24
2.1.1. HISTORIA	24
2.1.2 EL BURNOUT	29
2.2. INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL BURNOUT	35
2.2.1 EMENER -LUCK BURNOUT SCALE (ELBOS)	37
2.2.2 STAFF BURNOUT SCALE	38
2.2.3 INDICADORES DEL BURNOUT.	39
2.2.4 TEDIUM MEASURE	40
2.2.5 MASLACH BURNOUT INVENTORY	41
2.2.6 BURNOUT SCALE.	43
2.2.7 TEACHER BURNOUT SCALE	43
2.2.8 ENERGY DEPLETION INDEX	44
2.2.9 MATTHEWS BURNOUT SCALE FOR EMPLOYEES	45
2.2.10 ESCALA DE VARIABLES PREDICTORAS DEL BURNOUT	46
2.2.11 EFECTOS PSÍQUICOS DE BURNOUT	47
2.2.12 CUESTIONARIO DE BURNOUT DEL PROFESORADO	47
2.2. 13 HOLLAND BURNOUT ASSESSMENT SURVEY	48
2.2.14 ROME BURNOUT INVENTORY	49
2.2.15 ESCALA DE BURNOUT DE DIRECTORES DE COLEGIOS	50

2.3 INSTRUMENTO ESCOGIDO: TEST DE MASLACH	51
2.4 MARCO NORMATIVO	52
2.4.1. LEYES	52
2.4.2 DECRETOS	53
2.4.3 RESOLUCIONES	54
2.4.4 ACUERDOS	55
2.4.5 CODIGOS	55
2.5 MARCO FILOSOFICO	55
2.6. MARCO SITUACIONAL	56
2.6.1. El INPEC:	56
2.6.2 PERSONAL DEL INPEC:	59
2.6.3 GRADOS DEL PERSONAL DEL INPEC	60
2.6.3.1 Grados del personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia	60
2.6.4. REGIONAL VIEJO CALDAS:	62
2.6.5. Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria – Establecimiento de Reclusión Especial de Pereira (EPMSC ERE Pereira)	64
2.6.5.1 DISTRIBUCION DEL PERSONAL EN EPMSC ERE PEREIRA	65
2.7 GLOSARIO	66
2.8 MARCO CONCEPTUAL	69
2.8.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y RELACIÓN CON EL BURNOUT	69
2.8.2 DESPERSONALIZACIÓN	70
2.8.3 REALIZACIÓN PERSONAL	71
2.8.4 EL BURNOUT EN FUNCIONARIOS EN EPMSC ERE PEREIRA (CÁRCEL DE HOMBRES LA 40)	71
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO	73
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
3.2 UNIVERSO	74
3.3 POBLACIÓN O MUESTRA	74
3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	74
3.5 ETAPAS O FASES DE INVESTIGACION	75
3.6 VARIABLES	76
3.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	76
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	78
3.8.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS	79

CAPITULO IV: NIVELES DEL BURNOUT, PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO DE PEREIRA	80
4.1 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DEL BURNOUT	84
4.1.1 Análisis factorial confirmatorio inicial de las variables.	84
4.1.1.1. Análisis factorial confirmatoria de la variable Agotamiento Emocional (AE):	86
4.1.1.1.1 Prueba de KMO y Bartlett para Agotamiento Emocional.....	86
4.1.1.1.2 Varianza total explicada para Agotamiento Emocional.....	86
4.1.1.1.3 Matriz de componentes para Agotamiento Emocional.....	86
4.1.1.1.4 Estadísticas de fiabilidad para Agotamiento Emocional	87
4.1.1.1.5 Estadísticas de total de elemento para Agotamiento Emocional	87
4.1.1.2 Análisis factorial confirmatorio de Despersonalización.	88
4.1.1.2.1 Prueba de KMO y Bartlett para DP.....	88
4.1.1.2.2 Varianza total explicada para DP.....	88
4.1.1.2.3. Matriz de componentes para DP	88
4.1.1.2.4 Estadísticas de fiabilidad para DP	89
4.1.1.2.5 Estadísticas de total de elemento para DP	89
4.1.1.3 Análisis factorial confirmatorio de la Realización Personal.	89
4.1.1.3.1 Prueba de KMO y Bartlett para RP.....	89
4.1.1.3.2 Varianza total explicada para RP.....	90
4.1.1.3.3 Matriz de componentes para RP	90
4.1.1.3.4 Estadísticas de fiabilidad para RP.....	90
4.1.1.3.5 Estadísticas de total de elemento para RP	91
4.2 CONCILIACIONES AL MODELO DE ANÁLISIS DEL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO “LA 40” DE PEREIRA.	92
4.2.1 Nuevo Modelo para la variable: Agotamiento Emocional.	92
4.2.2 Nuevo Modelo para la variable: Realización Personal.....	94
4.3 DETERMINACION DE LOS NIVELES DE BURNOUT PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PEREIRA.....	96
CAPITULO V: ANALISIS DEL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PEREIRA DE ACUERDO A DIFERENTES VARIABLES.....	105
5.1 DESGASTE PROFESIONAL POR EDAD.....	106
5.2 DESGASTE PROFESIONAL POR GÉNERO.....	107
5.3 DESGASTE PROFESIONAL POR ESTADO CIVIL.	110

5.4 DESGASTE PROFESIONAL POR CANTIDAD DE PERSONAS QUE DEPENDEN DEL EMPLEADO.	111
5.5 DESGASTE PROFESIONAL POR NIVEL DE ESTUDIO.	112
5.6 DESGASTE PROFESIONAL POR TIEMPO LABORADO EN “LA 40” DE PEREIRA. ..	113
5.7 DESGASTE PROFESIONAL POR CARGO LABORAL.	114
5.8 DESGASTE PROFESIONAL POR CANTIDAD DE HORAS LABORADAS DIARIAS. ...	116
5.9 DESGASTE PROFESIONAL POR DISTANCIA RECORRIDA DIARIA ENTRE HOGAR Y LUGAR DE TRABAJO.	117
5.10 DESGASTE PROFESIONAL POR ESTADO DE SALUD.	118
CAPITULO VI: PROPUESTA PARA DISMINUIR EL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO DE PEREIRA.	120
6.1 TIPOS DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCION DEL BURNOUT	121
6.1.1 ESTRATEGIAS FISIOLÓGICAS O FÍSICAS	122
6.1.1.1 ACTIVIDAD FÍSICA:	123
6.1.1.2 CONSUMO DE ALIMENTOS	124
6.1.2 ESTRATEGIAS INTERNAS	125
6.1.2.1 MEJORAR LA CAPACIDAD COGNITIVA:	125
6.1.2.2 MEJORAR LA REACCION COMPORTAMENTAL DE LA PERSONA	126
6.1.3 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES O EMPLEARIAS	127
BIBLIOGRAFIA	130
ANEXOS	135

INDICE DE IMÁGENES.

Imagen 1. Vestimenta del personal de INPEC	59
Imagen 2. Establecimientos Penitenciarios de la Regional Viejo Caldas	64

INDICE DE TABLAS.

Tabla 2. Instrumentos de medida del burnout	36
Tabla 3. Dimensiones del burnout	41
Tabla 1. Listado de pasos realizados en relación al anteproyecto de grado	75
Tabla 4. Cantidad de participantes según género	81
Tabla 5. Distribución de población por rango de edad	81
Tabla 6. Distribución poblacional según estado de salud	81
Tabla 7. Distribución poblacional por nivel educativo.	81

Tabla 8. Distribución poblacional por estado civil.....	82
Tabla 9. Distribución por personas a cargo.....	82
Tabla 10. Distribución de personal, según años laborados.	82
Tabla 11. Cargo de los participantes.....	82
Tabla 12. Horas laboradas por cada turno.....	83
Tabla 13. Ubicación geográfica del domicilio de los trabajadores.	83
Tabla 14. Tiempo dedicado a realización de pausas activas por día.....	83
Tabla 15. Compilatorio análisis factorial confirmatorio.....	85
Tabla 16. Compilatorio de explicaciones de verificación estadística.....	85
Tabla 17. KMO y Bartlett para AE.....	86
Tabla 18. Varianza Total para AE.....	86
Tabla 19. Componentes para AE.....	87
Tabla 20. Fiabilidad de datos para AE.....	87
Tabla 21. Total de elementos para AE.....	87
Tabla 22. Prueba de KMO y Bartlett para DP.....	88
Tabla 23. Varianza total para DP.....	88
Tabla 24. Componentes para DP.....	88
Tabla 25. Fiabilidad para DP.....	89
Tabla 26. Total de elementos para DP.....	89
Tabla 27. Prueba de KMO para RP.....	89
Tabla 28. Varianza para RP.....	90
Tabla 29. Componentes para RP.....	90
Tabla 30. Fiabilidad para RP.....	91
Tabla 31. Elementos para RP.....	91
Tabla 32. Conciliación KMO para AE.....	92
Tabla 33. Varianza total explicada para AE.....	93
Tabla 34. Matriz de componentes para AE.....	93
Tabla 35. Fiabilidad para AE.....	93
Tabla 36. Estadística total para AE.....	94
Tabla 37. Prueba de KMO y Bartlett para RP.....	94
Tabla 38. Varianza total para RP.....	95
Tabla 39. Matriz de componentes para RP.....	95
Tabla 40. Estadística de fiabilidad para RP.....	95
Tabla 41. Estadística total para RP.....	95
Tabla 42. Calculo de la media de las variables.....	98
Tabla 43. Población y porcentajes según variables analizadas.....	99
Tabla 44. Niveles del burnout.....	102
Tabla 45. Número de casos para revisión.....	102
Tabla 46. Clasificación de los participantes, según su nivel de burnout.....	105
Tabla 47. Clasificación de los participantes, según variables vs grupo de edad.....	107
Tabla 48. Clasificación de los participantes, según variables vs género.....	108
Tabla 49. Clasificación de los participantes, según variables vs género y edad.....	109
Tabla 50. Clasificación de los participantes, según variables vs estado civil.....	110
Tabla 51. Clasificación de los participantes, según variables vs personas que dependen de ellos...	111
Tabla 52. Clasificación de los participantes, según variables vs nivel de estudio.....	113
Tabla 53. Clasificación de los participantes, según variables vs tiempo laborado en el INPEC.....	114
Tabla 54. Clasificación de los participantes, según variables vs cargo ejercido.....	115

Tabla 55. Clasificación de los participantes, según variables vs horas trabajadas.....	116
Tabla 56. Clasificación de los participantes, según variables vs lugar de residencia.	118
Tabla 57. Clasificación de los participantes, según variables vs estado de salud.....	119
Tabla 58. Tres esferas de impacto del burnout.	120
Tabla 59. Tipos de estrategias para la disminución del Burnout.	122

INTRODUCCION

Existe considerable literatura en relación al tema del burnout, sin embargo para Colombia y en relación al personal penitenciario y carcelario, es muy poca, incluso se podría pensar que no hay demasiado interés en dicha población laboral, pues de los referentes encontrados se observó que las únicas personas que han escrito sobre dicha temática han sido funcionarios del mismo Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), los cuales lo han realizado con propósitos académicos, ya sea en pregrado o especialización; sin embargo en el ámbito de maestría, hasta el momento no se ha realizado acción alguna.

A lo anterior se suma que de las acciones académicas únicamente se han enfocado al personal uniformado o conocido también como Cuerpo de Custodia y Vigilancia, pero no se ha tratado la temática a la división administrativa, logística o de apoyo, lo que conlleva a que la información de los estudios realizados hasta el momento son parciales; por ello es esencial estudiar esta problemática integralmente en todos los grupos de trabajo, para poder tener una mirada integral, pues las acciones que se generen impactan a toda la planta laboral, toda vez que la misionalidad del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), siempre ha sido vigilar y custodiar a los Privados de la libertad, y por ello sobresale el conjunto como equipo de trabajo y no la particularidad.

Por ello es de interés de los investigadores el indagar sobre el burnout en el personal que labora en EPMSC - ERE Pereira¹, pues es el establecimiento carcelario de la ciudad y porque a la fecha no se ha realizado proceso investigativo en los funcionarios.

Este proceso ayudaría a corroborar si realmente existe burnout o no en los funcionarios, así como también tener conocimiento sobre la percepción de cada uno de ellos en relación al tema; pues de esta manera tener insumos y un precedente de base con el propósito de presentar una propuesta al área de talento humano y salud ocupacional, enfocado a la prevención o disminución del burnout en dicho personal laboral.

La investigadora Ardila Parrado (2017)² en su documento de análisis, realiza un abrebocas muy atractivo para los futuros estudiantes e interesados en profundizar en la temática, del burnout; pues nos comenta que “desde hace mucho tiempo existe un enemigo del cual muy poco se tiene conocimiento. Aunque muchos padezcan sus constantes y agobiantes embates, este terrible y abrasador elemento nocivo no sólo afecta a quienes lo padecen sino de manera colateral a quienes conviven y cohabitan a su alrededor. Este fenómeno es el síndrome de burnout, también denominado síndrome de quemarse en el trabajo – SQT”.

¹ Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria – Establecimiento de Reclusión Especial de Pereira, o más conocido como Cárcel La 40.

² Ardila Parrado, Damacia de los Angeles. (2017). Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta. Proyecto de grado especialización. Universidad Militar Nueva Granada.

Como se socializó en el párrafo anterior, es un tema atractivo toda vez que nos da a entender que el burnout no solo afecta al trabajador que lo manifiesta, sino que también a los demás integrantes del equipo laboral e incluso esta afectación emoción-comportamental aflige a la familia, amigos, vecinos y sociedad en general, pues al desequilibrarse la psiquis del sujeto, es posible que se manifiesten comportamientos agresivos u hostiles, ya sea de manera consciente o inconscientes, y que tienen como objetivo liberar esa tensión psíquica, pero desafortunadamente estas manifestaciones que se podrían interpretar como un efecto “olla pitadora” usualmente tiene un índice hostil y violento; lo que afecta las relaciones laborales, familiares y sociales, del trabajador que padece el burnout.

Siguiendo con el apoyo documental de Ardila Parrado 2017³; se comenta que la comunicación y participación, afectan al clima laboral; debido a la percepción que se tiene de los establecimientos penitenciarios y carcelarios, pues la ciudadanía culturalmente menosprecia a los transgresores de la norma, y a su vez no hay agradecimientos para los funcionarios penitenciarios que se encargan de la custodia y demás labores administrativas, lo que conlleva a una infravaloración del esfuerzo que realizan los trabajadores en relación a las tareas que deben realizar diariamente, para que el sistema de custodia penitenciaria funciones adecuadamente.

Existe un elemento no oficial que algunos trabajadores penitenciarios perciben, y es el del bajo apoyo recibido por algunos jefes, a esto se suma que debido al bajo personal de custodia y administrativo, es usual que cada funcionario tenga una sobrecarga de trabajo, toda vez que es

³ Ardila Parrado, Damacia de los Angeles. (2017). Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta. Proyecto de grado especialización. Universidad Militar Nueva Granada.

necesario que realicen dos o tres puestos, todo por consecuencia de los índices de hacinamiento, pues entre más privados de la libertad existan, por consecuencia las actividades deben aumentar, así como las diferentes tareas y compromisos laborales.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA

La idea surgió con lo observado en algunos funcionarios del Establecimiento Carcelario de Pereira, quienes expresan en su lenguaje verbal y no verbal cansancio físico y emocional en relación a su trabajo y sus labores desempeñadas; por lo que los investigadores se preguntaban si ¿existe la percepción burnout en los funcionarios?, y de ser cierto proponer acciones para la disminución de los índices del mismo.

Así mismo no hay indicios o documentación que soporten que en algún momento desde la constitución del Instituto, se haya realizado una investigación de la temática en el Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Pereira, a esto se suma que de los documentos encontrados en páginas electrónicas, se observa que en otros establecimientos de orden nacional, solo se han realizado investigaciones solo con la población del personal del cuerpo de custodia y vigilancia, pero no se ha incluido a los funcionarios administrativos, lo cual hace que la información presentada al momento sea parcializada, pues los propósitos y funciones de cada equipo es diferente, por ello se pretende crear el precedente para investigaciones futuras, en el

que se incluya también al personal administrativo, pues se ha relegado la importancia de sus roles en la comunidad penitenciaria.

Es por ello que en vista del desgaste físico y emocional que comentan los funcionarios del Establecimiento Carcelario de Pereira, se pretende corroborar la misma y de ser positivo se propondrán una serie de acciones, con el fin de disminuir el riesgo del síndrome de burnout, pues si este no se llega a intervenir a tiempo, podría desarrollarse una enfermedad mental ocupacional, debido a alto nivel de estrés que manejan los funcionarios comentados.

Es esencial tener en cuenta que una buena “administración del talento humano”⁴, ayudará al rendimiento de la organización, lo cual es corroborable con base a la premisa de Hellriegel, Jackson, y Slocum (2002)⁵, quienes comentaban que “las personas son las que marcan la diferencia entre el éxito y fracaso de una compañía”.

Por ello trayéndolo al contexto de la tesis presentada, se entiende en el sentido que un buen manejo en la intervención en el síndrome de burnout, ayudará a la eficacia y eficiencia en la atención a la comunidad en general e incluso a la disminución de factores de riesgo psicosociales a los cuales se expone constantemente el trabajador; pues si los funcionarios gozan de una buena

⁴ Termino preferible a recursos humanos, teniendo en cuenta la innovación en la administración de personal, toda vez que usar la palabra recursos, sería tomar al trabajador como un insumo que llegado un tiempo se puede gastar o desusar, en cambio talento humano, significaría aprovechar el potencial del colaborador e incentivarlo por sus logros. Encontrado el 29/09/2018; en <https://blog.peoplenext.com.mx/diferencias-entre-gesti%C3%B3n-de-talento-humano-y-recursos-humanos>.

⁵ Hellriegel, Don; Jackson, Susan, Slocum, John. (2002). Administración: un enfoque basado en competencias. Novena edición. Editorial Thomson Learning.

salud mental, esto se reflejará en las relaciones interpersonales y la atención al usuario, tanto al interior del Establecimiento Penitenciario, como extramural.

En la práctica se buscaron soportes de antecedentes relacionados al síndrome del burnout, con el fin de identificar perspectivas, teorías, estrategias de intervención, y el análisis sobre el impacto en los trabajadores y la empresa. En la lectura de la documentación encontrada se observa que hay términos usualmente pronunciado por diferentes autores, en los que sobresalen las palabra como agotamiento emocional, cansancio, fatiga, pérdida progresiva, despersonalización indiferencia y desconsideración frente a los usuarios y las organizaciones; así mismo en la apreciación intrapersonal se encontraron discursos sobre la baja realización personal, desmotivación e insatisfacción laboral, lo que conlleva a un efecto de desesperanza en sus labores.

Se realizaron búsquedas desde lo tradicional y usando herramientas ofimáticas, para lo cual se visitaron bibliotecas universitarias, privadas y en buscadores de datos como Dialnet y Scielo. En dichos espacios se encontraron varias investigaciones en establecimientos penitenciarios, sin embargo, solo estaban enfocados al cuerpo de custodia y vigilancia, pero no había información en funcionarios administrativos y no se encontró alguna en el establecimiento de Pereira. Pese a ello la documentación encontrada fue de gran ayuda, para organizar la idea y encaminar el propósito de la investigación.

De igual manera en las herramientas de búsqueda y ayuda, se encontraron varios instrumentos de recolección de datos confiable, los cuales son utilizados para recopilar información en los

aspectos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, por ello haciendo un proceso de competencia relacionada al proposito de la investigacion se seleccionó el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Teniendo en cuenta que el cuestionario MBI de Maslash, es el más indicado para la recolección de los datos, se pretendió usar el mismo, toda vez que tiene una trazabilidad y aplicación en procesos similares, por lo cual cuenta con la experiencia para el propósito de la tesis; así mismo el investigador Peiró (1999)⁶, ajustó el cuestionario al idioma castellano; en el cual validó sus factores con 559 personas, quien evaluó su desempeño en varias áreas laborales. Al final del proceso, con base a los resultados se sugirió ajustar algunos ítems, ajustados al contexto del idioma y la interpretación de los mismos.

En cuanto a la exploración realizada de algunas investigaciones relacionadas, se debe aclarar al lector que en Colombia, cada Establecimiento Carcelario tiene su propia cultura y proceso de desarrollo, eso sí sin desvincularse unas de las otras, por ende lo que puede generar resultado en una locación o sede, no significa que vaya a tener impacto en otra, y esto mismo sucede con los datos que se encuentren, pues no siempre va a suceder en todos los establecimientos penitenciarios.

Aunque no se puede tomar al pie de la letra, se podría explicar de manera práctica que cada Establecimiento Penitenciario y Carcelario, tiene un dinamismo, hábitos, costumbres, personal

⁶ Peiró, P. R.M. (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. Editorial Psicothema, Pag. 679-689.

que laboral, muy particulares o únicos, lo que hace que cada establecimiento se diferencie uno del otro, pero sin perder su propósito de institución, que para el presente caso sería el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC).

Aunque existen varios motivadores para la realización de la investigación, se considera que hay algunos antecedentes relevantes, los cuales serían los siguientes:

a) El proceso realizado por Guillén y Santamaría (1999)⁷:

En cuanto a la evaluación del nivel del Burnout en trabajadores de un centro penitenciario, con el propósito de realizar la medición de la insatisfacción laboral que allí se daba. En tal faena los investigadores encontraron que no hubo resultados con una alta presencia del síndrome; por lo dichos estudiosos pensaron que el grupo que emitían los datos para el instrumento habían desarrollado estrategias de afrontamiento ante cualquier eventualidad en su desempeño laboral, adquiriendo habilidades para el manejo del estrés; por lo que se presupone que las variables sociodemográficas y culturales son relevantes para los estudios relacionados y son una gran fuente de información para analizar los resultados y generar conclusiones al respecto, pues al momento no se sabe si existe el síndrome del burnout o no en la población a investigar.

⁷ Guillén Villegas, E. S., y Santamaría. (1999). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. Española Sanidad Penitenciaria, Pag. 68-72.

b) La investigación realizada por Topa y Morales (2005)⁸:

La cual fue realizada con 107 funcionarios de prisiones españolas de 3 establecimientos distintos, en el que en sus observaciones reiteraron lo esencial que es la información sociodemográfica para el análisis del síndrome del burnout, para el presente proceso utilizaron un instrumento distinto denominado Cuestionario Breve de Burnout (CBB), sin embargo, este solo está validado para la población del país de España.

c) Las acciones de Hernández, Fernández, Ramos y Contador (2006)⁹:

En la cual se muestra el estudio realizado con 133 funcionarios de un mismo centro penitenciario; con el propósito de verificar la relación que hay entre Burnout y las variables sociodemográficas, el rango laboral de los Vigilantes (contacto con internos en su labor) y su labor en funciones administrativas. En el proceso se corroboró que la estructura tridimensional del MBI (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal), son esenciales para determinar si se manifiesta el burnout o no, además de ello, se pueden soportar acciones de mejoramiento o de intervención en caso de aparecer el síndrome o simplemente para su prevención.

d) Se encuentra también la investigación realizada por García, y Herrero (2008)¹⁰:

⁸ Topa Cantisano, F. M., y Morales. (2005). Síndrome de Burnout y sus efectos en la salud: El papel de la Ruptura de Contrato Psicológico en una muestra de funcionarios de prisiones. *Mexicana de Psicología*. Pag. 481-490.

⁹ Hernández, M.m Fernández., Ramoz., y Contador. (2006). El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol 6, núm 3.

La cual tiene como población a un Hospital Psiquiátrico Penitenciario en Sevilla (España) con un grupo de 136 funcionarios divididos en 3 categorías (63 pertenecientes al área de vigilancia, 27 al área de tratamiento y 46 del área de servicios). En el que compartiendo el propósito de las demás investigaciones se sigue presentando el deseo de saber si se presenta el burnout en cada establecimiento penitenciario.

e) En cuanto a la actividad realizada por Cardenal (2005)¹¹:

Este elaboró un estudio con funcionarios de un Centro Penitenciario de Huelva, con 146 funcionarios desde diferentes áreas de trabajo, para el cual los elementos relevantes a tomar en cuenta fueron el cuestionario MBI y a partir del mismo se desarrolló un análisis de las variables sociodemográficas, variables asociadas a la demanda situacional y variables cognitivas. En el que encontró confirmación que las variables manifestadas son esenciales para la toma de decisiones y sugerencias para un plan de desarrollo preventivo en el síndrome del burnout.

Se encontraron estudios relacionados a la población laboral penitenciaria en Latinoamérica, las cuales hacen referencia al tema del burnout. Sin embargo, al igual que las europeas, estas solo se basaban en los funcionarios que prestan las funciones de custodia o vigilancia, pero no era

¹⁰ García García, S., y Herrero. (2008). Variables Sociodemográfico y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla-Apuntes de Psicología Vol 26, número 3. Pag. 459-477.

¹¹ Cardenal, J., y Sotomayor, A. (2005). Un estudio sobre la incidencia del Burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva. Apuntes de Psicología- Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla, Vol 23, Núm. 2. Pág. 151-160.

focalizada al personal administrativo de tales instituciones o de apoyo, por lo tanto no eran muy completas, pues dejaba por fuera a muchos de los funcionarios. Algunos de ellos son:

- Valdez y Bonilla (2009)¹². Estudio del Sistema Penitenciario de Jalisco.
- Molina y Moreno (2012)¹³, realizada en el Sistema Penitenciario de Costa Rica, con 180 profesionales que laboran en la administración penitenciaria. (única investigación en funcionarios administrativos).
- Poggini (2006)¹⁴, desarrolló un estudio sobre el estrés en funcionarios penitenciarios de Chile.

A nivel de Colombia se encuentran las siguientes investigaciones más relevantes:

- I) Ardila Parrado, Damacia De Los Ángeles (2017)¹⁵. Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta.
- II) Gómez Sanabria, Lidia Inés; Rodríguez Romero, Ana María. (2011)¹⁶. Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga.

¹² Valdez y Bonilla (2009). Estudio del Sistema Penitenciario de Jalisco. Análisis de casos OMS-Jalisco, México.

http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf

¹³ Molina, B., y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y Engagement en profesionales del Sistema Penitenciario Costarricense. Editorial Ciencias Sociales.

¹⁴ Poggini, A. P. (2006). Estrés en funcionarios penitenciarios. Revista de Estudios Criminológicos y penitenciarios de Chile.

¹⁵ Ardila Parrado, Damacia De Los Ángeles (2017). Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta. Ensayo Para Titulo De Especialización. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad De Educación Y Humanidades. Colombia

- III) Rodríguez Amaya, Reynaldo Mauricio. (2013)¹⁷. Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios.

En general, no se encontraron estudios para el Establecimiento Penitenciario de Pereira en relación al síndrome del burnout, por ello se considera que el desarrollo investigativo es algo nuevo y necesario para poder presentar una propuesta de intervención o reducción del impacto del burnout en los funcionarios administrativos.

1.2 SITUACIÓN PROBLEMA

El Síndrome del Burnout tiene una relevancia en relación al desempeño laboral, que desemboca a las relaciones sociales, familiares y emocionales; toda vez que las personas que manifiestan esta patología tienen una des configuración socio-emocional que afecta a su comportamiento y su motivación laboral; igualmente aplica para aquellos que tienen signos y síntomas del mismo, pues tienen un alto índice de manifestar a futuro tales evidencias comportamentales; lo que finalmente no solo afecta al trabajador, sino también a la empresa, debido a que el éxito de la organización depende del desempeño del colaborador, pero si ya existe en el sujeto la sintomatología, las probabilidades de éxito son pocas, lo que finalmente perturba la eficacia y eficiencia de las funciones a cargo,; por ello el propósito del presente ejercicio es investigar las características del síndrome de burnout y si éstas se reflejan en la

¹⁶ Gómez Sanabria, Lidia Inés; Rodríguez Romero, Ana María. (2011)¹⁶. Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Psicología.

¹⁷ Rodríguez Amaya, Reynaldo Mauricio. (2013). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios. Encontrado el 07-07-2019. En http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502014000300005

población ya comentada, igualmente analizar las teorías generales sobre la temática, para presentar una propuesta con el fin de disminuir o controlar el riesgo de aparición de la sintomatología.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio es esencial para poder presentar propuestas de intervención, así como entender el impacto y verificar la presencia del burnout en los trabajadores penitenciarios de la cárcel de hombres de Pereira, para el cual se utilizará como variables las contenidas en el test de desgaste profesional de Maslach, basados en los referentes teóricos como Guillén y Santamaría, la investigación realizada por Topa y Morales y de Molina, B., y Moreno, M., las cuales son enfocadas a estudios de los funcionarios del sistema penitenciario de otros países. Con esto se conocerá la percepción de los trabajadores de la sede comentada, para el cual se observará sobre que variables hay una mayor incidencia de manifestación.

1.4 HIPÓTESIS O SUPUESTOS

H₀1: El burnout afecta la percepción del desgaste psicosocial, en los funcionarios de la cárcel de hombres de Pereira.

Hipótesis de segundo grado

H₀2: Los funcionarios tienen conocimiento sobre la percepción del desgaste y el impacto en su trabajo, con base el cual tiene una apreciación personal.

H₀3: No existe burnout en los funcionarios administrativos.

H₀4: Los factores sociodemográficos influyen en el manejo del burnout

H₀5: Los factores sociodemográficos no influyen en el manejo del burnout

1.5 OBJETIVO GENERAL

PREGUNTA: ¿Cómo generar una propuesta que ayude a disminuir el burnout en los funcionarios de la cárcel de Pereira?

- Determinar la presencia del burnout, para diseñar una propuesta para la disminución o prevención del mismo, en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira.

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

PREGUNTA: ¿Cómo identificar el burnout en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira?

PREGUNTA: ¿Cómo se medirá el burnout en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira?

PREGUNTA: ¿Qué características del burnout se manifiestan con mayor relevancia en los funcionarios del carcelario de Pereira?

PREGUNTA: ¿Cómo se puede estructurar la presentación de una serie de recomendaciones para disminuir el burnout en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira?

1. Determinar el instrumento de Medición del burnout que se aplicará a los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira.
2. Definir los niveles del burnout, presentes en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira, después de la aplicación del instrumento de medición.
3. Analizar el desgaste profesional que presentan los funcionarios del establecimiento penitenciario de Pereira, de acuerdo a variables relevantes como: edad, sexo, estado civil,

personas dependientes del trabajador, nivel educativo, tiempo laborado en la institución, cargo, horas trabajadas diarias, estado de salud y la distancia recorrida diaria entre el hogar y el lugar de trabajo.

4. Generar una propuesta para disminuir el Burnout en los trabajadores del establecimiento carcelario de Pereira.

1.7 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se parte de la necesidad para explicar por qué se manifiesta el síndrome del burnout, en relación a los contemplado por Maslach y Jackson (1981)¹⁸, así como también cuáles son sus características, de igual manera orientar como se relaciona con los riesgos psicosociales; toda vez que los signos y síntomas de la patología tienen correspondencia con los cambios comportamentales y percepción del sujeto, los cuales impiden su adecuado desempeño.

Toda vez que la manifestación del burnout es intrínseca y relativa a cada persona, sin embargo de manera general, se puede interpretar que este síndrome puede provocar en los trabajadores malestares psíquicos y emocionales, que repercuten en el rendimiento en sus funciones, disminución de sus capacidades productivas y un elemento particular como la despersonalización, que es un cúmulo de indicadores tales como desmotivación laboral, falta de pertenencia, respeto a sus superiores, alto nivel de críticas negativas y pensamientos catastróficos; los cuales se pueden somatizar a nivel de sus salud físico y conllevar a enfermedades, ausentismo laboral, renuncia laboral, conductas de riesgo para sí mismo y conductas que pongan en riesgo otros.

¹⁸ Maslach, C.; Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Es por ello para identificar el nivel de riesgo del síndrome de burnout en funcionarios administrativos del Establecimiento Carcelario de Hombres de Pereira, es necesario conocer el contexto, cuales son las características de esta patología, como se manifiestan y la percepción de cada uno; pues al poseer esta información investigativa, se puede presentar una propuesta para su intervención, y de esta manera la salud de los trabajadores será mucho mejor y el beneficio para la empresa será alto.

1.8 BENEFICIOS QUE CONLLEVA

Hay un resultado llamativo en relación a la normatividad en España, pues dicho país existe la sentencia STS, 26-10-2000¹⁹, lo cual expresa que el burnout, es un “accidente laboral”, en la documentación se comenta que si éste síndrome se adquiere a causa del trabajo; será catalogado como accidente laboral, para que el trabajadores pueda ser atendido y/o indemnizado como es del caso según normas de seguridad y salud en el trabajo.

Lo anterior es un avance significativo, pues da esperanzas que los factores de riesgos psicosociales, si están siendo tenidos en cuenta como accidentes laborales, por lo cual los profesionales del sistema general de seguridad y salud en el trabajo (antes salud ocupacional) en Colombia, esperan con ansias que lo mismo suceda en nuestro país, porque de esta manera los planes de intervención y prevención de los riesgos psicosociales especialmente en el burnout se fortalecerían y así las posibilidades de manifestación se disminuirían, lo que conllevaría a un mejoramiento de la salud de los trabajadores (físico y mental), adecuadas relaciones familiares, sociales y laborales, así como un incremento en el rendimiento del trabajador.

¹⁹ Centro de documentación judicial. Consejo nacional del poder judicial. España. <http://www.poderjudicial.es/search/>

1.9 LIMITACIONES PREVISIBLES

Teniendo en cuenta que el personal de custodia y vigilancia, así como los funcionarios administrativos, tienen horarios distintos, se desplazan entre establecimientos, hay personal de vacaciones, de remisiones, en capacitación, entre otros, es posible que no logre aplicarse el instrumento a todos los trabajadores, lo que conllevaría a que los resultados serían una aproximación de la mayoría de los que se les aplicó la misma y por ende no todas las percepciones quedarían plasmadas.

Los cambios de directivos del establecimiento carcelario, juegan un papel fundamental, pues cada burgomaestre tiene una percepción propia sobre las investigaciones académicas, por tal razón si se llegase a hacer movimientos de jefes de establecimiento, se debería iniciar desde cero los permisos y se corre el riesgo que no autoricen su continuidad.

Los funcionarios del establecimiento carcelario, por razones propias no estén interesados cooperar para el suministro de información en el proceso investigativo sobre el burnout.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. HISTORIA

A continuación se presenta el estudio analítico histórico de las penitenciarías, en el que finalmente se hace énfasis en Colombia, dicha disertación es de la Doctora Montoya Herrera

(2015)²⁰, la cual se presenta de manera textual, pues su contenido es interesante y el editarlo podría afectar la didáctica con que fue redactado; es por ello que se presenta un análisis del insumo facilitado por su parte, sobre las instituciones penitenciarias:

2.1.1.1 La antigüedad

En dicha época no se aplicaba la pena privativa de libertad, lo que es explicado por la razón de no concebir el encierro como una manera de autonomía de la autoridad que correspondía ante comportamientos y conductas catalogadas como inadecuadas que fueran merecedoras de un castigo ejemplar, por el contrario, como una simple manera de asegurar la presencia del procesado ante el tribunal o la persona que se encargaría de juzgarlo y de imponerle la sanción que mereciera. Es, entonces, un encierro preventivo el que se presenta en estas sociedades. Un encierro que, por lo demás, no encuentra limitaciones temporales ni que vulnera derecho alguno por no haberse concebido a la libertad como una emanación de la personalidad humana. En Roma así lo expresa Ulpiano al proclamar: “carece ad continendos homínines non ad puniendos haberi debet”; adicionalmente, se afirma que: “ni el derecho de la época republicana ni el de la época del imperio conocieron la pena de cárcel pública y aun en el derecho justiniano se consideraba como inadmisibile e ilegítima una condena judicial a cárcel temporal o perpetua”.

²⁰ Montoya herrera, Paula Cristina. (2015). Características del síndrome de burnout en funcionarios del instituto penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Yarumal. Tesis de pregrado en psicología. Universidad de Antioquia.

2.1.1.2. La Edad Media

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

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

Es por esto que se tiene la certeza que la penalidad, en la Edad Media, la penance fue predominante por los intereses privados que existían; el derecho penal lo era con toda su rigurosidad para quienes no podían cumplirla y que con referencia a los otros, que sí podían cumplirla, era, además de selectivo, desmedidamente generosos. La penance era una forma específica de pago de una suma de dinero que pretendía remediar el daño ocasionado a la víctima o a su familia por el delito, y que generaba un efecto de la no aplicación de castigo de pena

corporal, es decir, no se procedía para la generalidad, sino por el contrario para unas personas selectivas que por tener grandes e influyentes patrimonios, se encontraban exentos de las sanciones penales habituales: La tortura, la desmembración y la muerte en el cadalso.

2.1.1.3. El renacimiento

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

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

2.1.1.4. Conformación a nivel nacional

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

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

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

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

Igualmente, los artículos 142 y 143 de la misma ley constituyen que este objetivo y dicho tratamiento es la resocialización para la vida en el momento de obtener la libertad, teniendo como base la dignidad humana y las necesidades que de manera particular tiene cada personalidad de cada uno de los sujetos; cerciorándose por medio de la educación, la instrucción,

el trabajo, la actividad cultural, recreativa y deportiva, y las relaciones con las familias, de manera progresiva, programada e individualizada. Lo que han adquirido los centros de reclusión es la restitución a los vínculos sociales de quienes están privados de la libertad con el mundo, con esto logran una adecuada readaptación social.

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

2.1.2 EL BURNOUT

Tuvo sus primeros pasos en una publicación del psicólogo germano-americano Freudenberg (1974)²¹; quien describió los síntomas de agotamiento profesional, en el que refleja un estado de fatiga o frustración debido a su trabajo, con factores inherentes a la poca producción esperada o retribuida.

²¹ Freudenberg, Herbert. (1974). Staff burnout. *J Social Sigues*, 30: 159 – 165. <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Existe bibliografía sobre el burnout sin embargo, en cuanto a documentación específica y filosófica hay poca, pues los autores se basan en supuestos, pese a ello llama la atención algunos escritos cuando relacionan el síndrome de *burnout* y las patologías que pueden determinar, en el que se trata de una Enfermedad Profesional – EP, entre los cuales existe un documento de Caamaño Muñoz (2008)²², quien comenta:

“El síndrome del "burnout" constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total y/o permanente para volver a trabajar. La anómala estructuración del horario y las tareas en los lugares de trabajo, y el pésimo clima laboral podrían producir gatillar estados de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas y en casos extremos hasta crisis de pánico”. {SIC}

Esto se puede interpretar teniendo en cuenta que es una patología psicología y psiquiátrica, relacionada a la labor del trabajadores, sobresaliendo los roles o perfiles en los que se tiene altamente contacto con otras personas, ya sean clientes internos o externos a la entidad; igualmente es indiferente al nivel jerárquico del funcionario y se caracteriza en personas que deben tener un alto nivel de exigencia en sus labores, dando como significado que el nivel de responsabilidad el alto, pues todo error puede tener una consecuencia negativa, no solo a sí mismo, sino a todo el grupo de trabajo o empresa.

22 Caamaño Muñoz, Juan Agustín (2008).
<https://www.xing.com/communities/posts/sindrome-de-burnout-una-enfermedad-profesional-1004799626>

Así mismo las expectativas del sujeto tienen una afectación debido al contraste entre su visión de trabajo ideal y la realidad de sus funciones; por lo cual le es difícil homogenizar las acciones y percepción de sus tareas, lo que conlleva a un posible trastorno de adaptación con efectos a mediano plazo de estrés laboral.

Debido al alto impacto que puede generar el burnout en las personas y las consecuencias patológicas de la misma, en Colombia el Decreto 1477 de 2014, incluyó el síndrome de Agotamiento Profesional o Burnout, basado en la valoración de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y la pérdida de la eficacia personal. Lo anterior se argumentó con el propósito que las empresas tuvieran mayor consciencia de la salud mental de sus trabajadores y se incluyeran en sus planes de bienestar laboral y prevención, acciones encaminadas a la misma.

Siguiendo las orientaciones del escrito de conferencia del Olivares-Faúndez (2016)²³, en el que comenta que si bien es cierto Herbert Freudenberger, dio los primeros pasos de socialización del burnout, es la psicóloga Christina Maslach su principal investigadora, pues posicionó este término y abrió los ojos de muchos investigadores y profesionales de la salud, como un signo de alarma de la enfermedad profesional de nuestros días.

²³ Olivares-Faúndez, Víctor. (2016). Conference: Laudatio, Dr. Chistina Maslach, At Universidad Valparaíso (PDF) Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Encontrado el 19-07-2019. En https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout [accessed Sep 23 2018].

La psicóloga Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981)²⁴, definían el burnout como una respuesta prolongada ante un estrés negativo en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción desequilibrante entre el empleado y sus tareas o funciones.

Siguiendo las orientaciones de la Molina y Moreno (2012)²⁵ en su artículo “Síndrome de Burnout y engagement, en profesionales del sistema penitenciario costarricense”, se puede inferir que a nivel penitenciario si sería posible pensar en la manifestación del burnout en sus funcionarios; además teniendo en cuenta que en Colombia existen oficialmente 137 establecimientos de reclusión, cabe la remota idea que en alguno de ellos o en varios, se encuentren trabajadores que presenten este síndrome.

Continuando con Molina y Moreno (2012)²⁶, los trabajadores penitenciarios ya sean administrativos o de custodia, así como en otras entidades, pasan un gran número de horas en sus lugares de trabajo, por lo que se vuelve parte de su rutina y una residencia transitoria, a esto se suma que debido a la baja planta de personal, tienen que realizar actividades equivalente en promedio a 2,5 puestos de trabajo, dando como consecuencia que su nivel de percepción,

²⁴ Maslach, Christina MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press. Encontrado el 19-07-2019. En https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout.

²⁵ Molina Brenes, Manuel Antonio; Moreno Salas, Marjorie. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. Encontrado el 19-07-2019. En <https://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/images/revistas/RCS137/05MOLINA.pdf>

²⁶ Molina Brenes, Manuel Antonio; Moreno Salas, Marjorie. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. Encontrado el 19-07-2019. En <https://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/images/revistas/RCS137/05MOLINA.pdf>

cansancio y apreciación llegan a un inevitable momento en que ya no les interesan sus responsabilidades y se vuelven como un este o máquina que pierde sensibilidad o preocupación por sus labores, a esto se suma que las condiciones de salud física y mental al interior de un establecimiento carcelario y penitenciario (hacinamiento, ambiental, enfermedades de interés en salud pública, percepción de encierro, riesgo psicosocial), son iguales entre los privados de la libertad y los funcionarios, toda vez que no hay un apoyo total del estado a las infraestructuras, adecuación de áreas, salud con condiciones adecuadas, suficientes personal de trabajo, entre otros.

La docente Ardila Parrado (2017)²⁷, comenta en su artículo que “el exceso de trabajo no provoca necesariamente, y sin más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero altamente desmotivador puede llevar a contraerlo”. Lo que nos da a entender que el burnout no es un proceso asociado únicamente a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva, en otras palabras, a la disminución de expectativas y percepción de satisfacción emocional del cuadro de necesidades en relación a las teorías de la motivación de Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo (2013)²⁸, lo que conlleva a un abandono del interés laboral y emocional, que alguna vez fue importante o motivador para el trabajador, y que actualmente presenta el síndrome de burnout.

²⁷ Ardila Parrado, Damacia De Los Ángeles (2017). Ensayo de Especialización. Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad De Educación Y Humanidades.

²⁸ Araya-Castillo, Luis; Pedreros-Gajardo, Margarita. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile. Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. IV, núm. 142, 2013, pp. 45-61 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>

De igual manera, más adelante Gil-Monte y Peiró (2015)²⁹ explicaron el burnout, como “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las que indefectiblemente tienden a provocar alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”; esto significa que es una evolución paso a paso, en la que poco a poca va mostrando signos o síntomas ya sean fisiológicos o psicológicos, y que cuando va alcanzando su cúspide, puede reflejarse como la suma de todas las actitudes y conductas de la persona. Así mismo los investigadores Álvarez y Fernández (1991)³⁰, establecieron tres grandes grupos, en los que se categoriza la sintomatología del síndrome de burnout así:

- Psicosomáticos: Fatiga crónica, dolor de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares en espalda y cuello; en mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
- Conductuales: Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo, conducción suicida, juegos de azar peligrosos.
- Emocionales y Defensivos: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

²⁹ Gil, P. R., (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Universitat de València. VI Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología Aplicada. Encontrado el 19-07-2019. En [http://www.preveras.org/docs/documentos/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_\(burnout\).pdf](http://www.preveras.org/docs/documentos/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_(burnout).pdf)

³⁰ Álvarez, G. E., y Fernández, R. L. (1991). El Síndrome de "Burnout o el desgaste profesional: revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Encontrado el 19-07-2019. En <http://www.e-thinkingformacion.es/wpcontent/uploads/2014/03/bournout.pdf>

Hay un resultado llamativo en relación a la normatividad en España, pues dicho país existe la sentencia STS, 26-10-2000³¹, lo cual expresa que el burnout, es un “accidente laboral”, en la documentación se comenta que si éste síndrome se adquiere a causa del trabajo; será catalogado como accidente laboral, para que el trabajadores pueda ser atendido y/o indemnizado como es del caso según normas de seguridad y salud en el trabajo.

Lo anterior es un avance significativo, pues da esperanzas que los factores de riesgos psicosociales, si están siendo tenidos en cuenta como accidentes laborales, por lo cual los profesionales del sistema general de seguridad y salud en el trabajo (antes salud ocupacional) en Colombia, esperan con ansias que lo mismo suceda en nuestro país, porque de esta manera los planes de intervención y prevención de los riesgos psicosociales especialmente en el burnout se fortalecerían y así las posibilidades de manifestación se disminuirían, lo que conllevaría a un mejoramiento de la salud de los trabajadores (físico y mental), adecuadas relaciones familiares, sociales y laborales, así como un incremento en el rendimiento del trabajador.

2.2. INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL BURNOUT

Obviamente, la importancia de contar con instrumentos fiables y válidos para evaluar el burnout es evidente no sólo para la investigación empírica sino también, en última instancia, para la evaluación misma de individuos concretos. No obstante, como plantean Schaufeli, Enzmann y

³¹ Centro de documentación judicial. Consejo nacional del poder judicial. España. Encontrado el 29-05-2019. En <http://www.poderjudicial.es/search/>.

Girault en su revisión (1993)³², la confusión conceptual prevaleciente en los primeros años tras las primeras descripciones de este fenómeno, colocaban a los investigadores frente a un difícil problema: ¿cómo es posible construir un instrumento para medir el burnout si la esencia y límites de tal fenómeno no están claras? Sin embargo, la proximidad temporal entre la publicación del Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson (1981)³³ y la primera revisión importante sobre el burnout supuso un cambio significativo en esta situación. En dicha revisión, y tras considerar más de 48 definiciones, se ofrecía una conceptualización de este fenómeno que proporcionaba una justificación teórica a dicho instrumento, lo que permitió que los estudiosos del tema dejaran de estar atrapados en el círculo vicioso de un constructo mal definido que no podía ser medido porque no estaba bien descrito. De esta forma, desde el burnout hace dos décadas se han propuesto distintos tipos de técnicas para su evaluación. Sin embargo, y pese a que en su origen este síndrome fue descrito a partir de la observación clínica, por lo que hasta la fecha no se ha desarrollado ningún método de observación sistemática del mismo, aunque es posible usar instrumentos para recopilar datos sobre su manifestación; es por ello que a continuación, se analizarán algunos de los instrumentos de medida del burnout.

Tabla 1. Instrumentos de medida del burnout

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	AUTORES
Staff Burnout Scale.	Jones (1980).
Indicadores del Burnout.	Gillespie (1980).
Emener-Luck Burnout Scale.	Emener y Luck (1980).
Tedium Measure (Burnout Measure).	Pines, Aronson y Kafry (1981).
Maslach Burnout Inventory.	Maslach y Jackson (1981).
Burnout Scale.	Kremer y Hofman (1985).
Teacher Burnout Scale.	Seidman y Zager (1986).

³² Tomado de Montoya Zuluaga, Paula Andrea; Moreno Moreno, Sara. Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología desde el Caribe, vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2012. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia

³³ Maslach y Jackson (1981). Maslach Burnout Inventory –MBI.

Energy Depletion Index.	Garden (1987).
Mattews Burnout Scale for Employees.	Mattews (1990).
Efectos Psíquicos del Burnout.	García Izquierdo (1990).
Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992).
Cuestionario de Burnout del Profesorado.	Moreno y Oliver (1993).
Holland Burnout Assessment Survey.	Holland y Michael (1993).
Rome Burnout Inventory.	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994).
Escala de Burnout de Directores de Colegios.	Friedman (1995).

2.2.1 EMENER -LUCK BURNOUT SCALE (ELBOS)

Continuando con Serrano y otros (2017)³⁴, comenta que en las acciones para la implementación de este instrumento, los creadores organizaron las acciones con base a unos propósitos, los cuales eran:

- Conseguir una escala que ayudase a la investigación teórica que se estaba realizando acerca del burnout
- Proporcionar un estímulo de discusión y evaluación del síndrome individual y grupal. - Que sirviera para ayudar a los profesionales a prevenir y afrontar este fenómeno, enmarcado dentro de un programa amplio de entrenamiento y asesoramiento a éstos.

Para lo anterior, los autores realizaron diversos estudios con este instrumento consiguiendo aislar seis factores que configuraban la escala: Trabajo General-Sensaciones Relacionadas, Sensaciones Relacionadas con el Trabajo y Consigo Mismo, Trabajo-Preparación del Ambiente, Negativas Respuestas de la Persona dentro del Ambiente, Disonancia Autoconcepto frente al Autoconcepto de Otros, y Carrera/Alternativas del Trabajo, de los 100 ítems con los que

³⁴ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

empezaron el estudio estadístico del instrumento se conservaron finalmente 30 que se aplicaron a 251 profesores, mediante una escala bipolar con nueve puntos (desde nunca a siempre), presentando una validez aceptable y una fiabilidad de 0.877.

2.2.2 STAFF BURNOUT SCALE³⁵.

El Staff Burnout Scale (SBS) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando en su momento y que culminan en la construcción del MBI o Maslach Burnout Inventory. La presente escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del *burnout*.

Como lo comenta Serrano y otros (2017)³⁶, la escala propone una puntuación general de burnout que permite una gradación según la frecuencia que el sujeto señala en sus respuestas a los ítems. Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: Insatisfacción con el Trabajo, Tensión Psicológica e Interpersonal, Enfermedad Física y Distrés, y Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes. Es una escala preparada para medir burnout solamente en profesiones relacionadas con la salud; por ello su uso queda bastante limitado.

³⁵ Gil-Monte, Pedro; Unda Rojas, Sara; Sandoval Ocaña, Jorge. Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. Encontrado el 23-10-2019. En <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v32n3/v32n3a4.pdf>

³⁶ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

2.2.3 INDICADORES DEL BURNOUT³⁷.

Los autores Hernández, Granada y Carmona (2011), orientan que según el desarrollo cronológico sobre el estudio del síndrome de burnout, dio inicio con Freudenberger (1974), quien fue uno de los pioneros en describirlo como una sensación de fracaso y una exigencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza emocional del trabajador. Situando así emociones y sentimientos negativos dentro del contexto laboral ya que, este podría ser causante de tales reacciones. Además, el autor afirma que el síndrome ocasionaba adicción al trabajo, provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia, las reacciones propias de la estimulación laboral aversiva. Por otro lado en esta misma línea de autores como: Edelwich y Brodsky (1980) aportaron definiciones tales como: una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo. Del mismo modo descubrieron tres frases por las que pasa todo individuo que padece burnout: **1.** entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción del peligro. **2.** Estancamiento, que surge tras no alcanzarse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración. **3.** Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración

Serrano y otros (2017), brinda una socialización amplia de los indicadores, en los que orienta que Gillespie en los años de 1979 y 1980, fechas en las cuales inició sus investigaciones acerca

³⁷ Hernández Guzmán, Jessica Tatiana; Granada Bustos, Paula Andrea; Carmona Ochoa, Jhon Javier. (2011). Posibles indicadores del síndrome de burnout, en 18 operarios de una distribuidora de glp de la ciudad de Armenia. www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) Pág. 22-3. Revisado el 09-08-2019. En http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SJAKm_cP9UUJ:www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co

del burnout, se encontró con el problema de la ausencia de un instrumento de medida del mismo. Como consecuencia de eso utilizó 7 indicadores potenciales de burnout en forma de ítems con opción de respuesta tipo Likert, en una muestra de 183 sujetos. Los indicadores utilizados fueron los siguientes: proporcionar servicios que merezcan la pena, evitar dificultades de los clientes, encolerizarse con las maneras amables, auto separación de los clientes, preferir la oficina al campo, bromear continuamente sobre los clientes, y estar ausente varios días por razones de salud mental. Del análisis estadístico el autor concluye que el burnout es un constructo multidimensional caracterizado por los indicadores anteriores, según el tipo de burnout que presente; a su juicio son posibles dos:

- *Burnout activo*, el cual gira principalmente alrededor de los factores organizacionales o elementos externos a la profesión, y se caracteriza por evitar dificultades con los clientes y endurecerse con las maneras amables. En este caso el trabajador está permanentemente expuesto a las circunstancias propias de su desempeño laboral.
- *Burnout pasivo*, mismo que se relaciona con factores internos psicosociales, y se caracteriza por auto separación de los clientes además de preferir la oficina al campo. Ante las situaciones que el trabajador percibe y valora como estresantes, se toma la decisión de separarse de dichas situaciones como una estrategia de afrontamiento.

2.2.4 TEDIUM MEASURE

El Tedium Measure (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981)³⁸ se diseñó originalmente como instrumento de medida del tedio o aburrimiento; el cual es un constructo más amplio que el

³⁸ Pines, A. y Kafry, D. (1978): Convención anual de la American Psychology Association. Toronto. Encontrado en Martínez Pérez, Anabella. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución

burnout ya que abarca a éste y a otros síndromes. Este inventario se transformó después en el Burnout Measure (Pines y Aronson, 1988)³⁹, tras un replanteamiento conceptual del constructo por los mismos autores. Ellos habían desarrollado escalas tipo *Likert* con siete opciones de respuesta. Cada uno de estos ítems evaluaban una de las características del tedio: sentimientos de depresión, *burnout*, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad.

Como se comentó el TM es una escala tipo *Likert* de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre), las cuales miden tres dimensiones del *burnout*:⁴⁰

Tabla 2. Dimensiones del burnout

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento.• Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y <i>burnout</i>.• Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas. |
|---|

2.2.5 MASLACH BURNOUT INVENTORY

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su

conceptual y estado actual de la cuestión. Visto el 02-09-2019. En <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192/188>

³⁹ Stout, John; Williams, John. Comparison of Two Measures of Burnout. (2012) Visto el 23-10-2019. En <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.1983.53.1.283?journalCode=prxa>

⁴⁰ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

desempeño habitual. El sujeto ha de contestar a cada enunciado con base en la pregunta ¿con qué frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo *Likert* de cinco opciones.

Serrano y otros (2017)⁴¹, explica que en la versión original se requería cumplimentar dos veces la aplicación del inventario, ya que se le formulaba una segunda pregunta (¿con qué intensidad siente usted esto?), toda vez el instrumento medía la frecuencia e intensidad del burnout; sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta esa segunda pregunta acerca de la intensidad, porque las autoras consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia sí se mantiene porque es similar al formato utilizado en otras medidas tipo auto informe, de actitudes y sentimientos.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que se suponen configuran el constructo *burnout*: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems), y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta (que coincide con los tres tercios en los que se distribuye la población normativa) que permite caracterizar la mayor o menor frecuencia de burnout. Además, las autoras ofrecen las diversas puntuaciones de corte para cada una de las profesiones evaluadas: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, y del grupo "otras profesiones".

Normalmente las puntuaciones del MBI (Maslach Burnout Inventory) se correlacionan con informaciones obtenidas con otros instrumentos acerca de datos demográficos, características del trabajo, realización en el trabajo, personalidad, evaluación de actitudes, información sobre la

⁴¹ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

salud, etc., como de hecho se suelen plantear en las diversas investigaciones desarrolladas sobre el estudio de este inventario.

2.2.6 BURNOUT SCALE⁴².

Serrano (2007)⁴³, expresa que la escala de burnout ((BS) de Kremer y Hofman (1985), no es realmente un intento de desarrollar un instrumento de medida del burnout; más bien es la consecuencia de estudiar el burnout en una investigación más amplia. En este sentido, los autores crean cinco ítems que a modo de auto informe se incluyen en un instrumento más ambicioso que mide otros constructos. Estos ítems no se someten a análisis factorial por lo que se desconoce si analizan realmente burnout y si lo hacen unidimensionalmente o si, por el contrario, sus ítems se distribuyen en más de un factor. El único dato que ofrecen los autores es el relacionado con su reducida fiabilidad ($\alpha = 0.54$).

2.2.7 TEACHER BURNOUT SCALE⁴⁴

Seidman y Zager (1986) se plantean que, si bien el MBI es un instrumento para medir *burnout* en profesiones de servicios humanos, no lo es para medir específicamente el burnout en profesores.

⁴² Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁴³ Serrano Montero, Paz. (2007). Sanitarios y Profesores colectivos especialmente sensibles al burnout. Gestión práctica de riesgos laborales, N° 44. Página 38. Visto el 20-09-2019. En <http://pdfs.wke.es/8/4/0/6/pd0000018406.pdf>

⁴⁴ Seidman, Steven; College, Ithaca; Zager, Joanne. (1987). The teacher burnout scale. Educational research quarterly. Visto el 20-10-2019. En <https://psycnet.apa.org/record/1988-24953-001>.

Como consecuencia de esta premisa, se pone a prueba el Teacher Burnout Scale (TBS)⁴⁵ que en su inicio fue constituido por 65 ítems en una escala tipo Likert, para una muestra de 217 profesores; finalmente, tras los análisis estadísticos correspondientes, quedaron en 23 ítems, de esos ítems tres se reformularon; se introducen tres nuevos y se vuelve a administrar a 365 profesores, quedando la versión definitiva en 21 ítems que explican el 60% de la varianza mediante cuatro factores: Satisfacción con la Carrera, que correlaciona con reducida realización personal y tiene 5 ítems; Afrontamiento del Estrés Relacionado con el Trabajo, que correlaciona con agotamiento emocional y está compuesta por 6 ítems; Actitudes hacia los Estudiantes, que correlaciona con despersonalización y tiene 4 ítems; por último, Percepción de Apoyo por parte del Supervisor, que no correlaciona con ninguna escala del MBI (Maslach Burnout Inventory) y tiene 6 ítems. La fiabilidad del TBS (Teacher Burnout Scale) oscila entre 0.89 (satisfacción con la carrera) y 0.72 (actitudes hacia los estudiantes), presentando por tanto una aceptable consistencia interna.

2.2.8 ENERGY DEPLETION INDEX⁴⁶

El Energy Depletion Index (EDI) de Garden (1987) no es un intento de desarrollar un instrumento de medida del burnout, sino que se trata de una escala para valorar la "disminución de Energía" que se corresponde con la dimensión Agotamiento Emocional de Maslach y Jackson (1981), pero que la autora denomina así para hacer especial hincapié en el "sentir vacío

⁴⁵ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁴⁶ Garden, Ana-maria. (1987). Depersonalization: A Valid Dimension of Burnout. Article Volume: 40 issue: 9, page(s): 545-559. London Business School, Sussex Place, Regents Park London NW1. Visto el 09-09-2019. En <https://doi.org/10.1177/001872678704000901>

existencial" que esta dimensión supone. Garden, cuestiona la dimensión despersonalización y pretende ahondar en las verdaderas características del burnout el cual ella compendia en cuatro factores componentes del burnout. En concreto, la escala se compone de siete ítems que miden niveles de energía o agotamiento.

Tras la interpretación de Serrano y otros (2017)⁴⁷, se expone que el análisis factorial se encuentran dos factores: "Depleción de la Energía" compuesto por cuatro ítems y con una fiabilidad de 0.82, mientras que el segundo estaría compuesto por dos ítems que valorarían "Sentimientos Energéticos y Entusiasmo". La autora concluye que con el estudio pudo demostrar que su instrumento mide la dimensión central del *burnout*, la cual se corresponde con Agotamiento Emocional.

2.2.9 MATTHEWS BURNOUT SCALE FOR EMPLOYEES⁴⁸

El Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE) de Matthews (1990) es un auto informe que mide burnout como constructo único sin abordar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que compongan el síndrome, esta premisa es socializada por Serrano y otros (2017)⁴⁹; en la cual revela que la escala ofrece una puntuación que permite discriminar entre la presencia o ausencia de burnout, mediante el análisis de una serie de aspectos relacionados con las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo. Introduce en su auto informe

⁴⁷ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁴⁸ Matthews, Doris B. (1990). Una comparación del agotamiento en campos ocupacionales seleccionados. *The Career Development Quarterly*, 38 (3), 230-239. Visto el 20-10-2019. En <https://psycnet.apa.org/record/1990-18558-001>

⁴⁹ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

cuatro aspectos relacionados con el trabajo (actitudes acerca del trabajo, ajuste de rol, locus de control y habilidades de afrontamiento) y otras dos más relacionadas con variables internas del individuo (ajuste personal y temperamento).

Estas características permiten conocer qué variables están determinando la existencia de burnout. Es un instrumento poco utilizado, aun cuando sus 50 ítems han mostrado un índice de fiabilidad en torno a 0.93.

2.2.10 ESCALA DE VARIABLES PREDICTORAS DEL BURNOUT⁵⁰

En cuanto al análisis de Serrano y otros (2017)⁵¹, comenta que esta Escala de Variables Predictoras del Burnout (EVPB) de Aveni y Albani (1992) no es propiamente un instrumento de medida del burnout, sino que surge como consecuencia de un planteamiento teórico previo, de acuerdo con el cual las variables Predictoras del burnout deben mantener correlación con las encontradas en otros dos constructos: ansiedad y depresión. Las autoras aplican a una muestra de trabajadores sociales un inventario de ansiedad y otro de depresión y, a partir de los resultados obtenidos, surgen un conjunto de variables mismas que serían las Predictoras del burnout.

⁵⁰ Blasco Muñoz, Soledad; Roel Valdes, José Maria. (2016). Análisis del Burnout entre distintos niveles asistenciales sanitarios. Universidad Miguel Hernández. Trabajo de maestría en prevención de riesgos laborales. Visto el 20-10-2019. En <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3117/1/Blasco%20Mu%C3%B1oz,%20Soledad%20TFM.pdf>.

⁵¹ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

2.2.11 EFECTOS PSÍQUICOS DE BURNOUT

El análisis de los Efectos Psíquicos de Burnout (EPB) emitido por Garcia y Velandrino (1992)⁵², considera que es una escala tipo Likert que se enmarca, junto con otras similares con las que se medían los efectos físicos del burnout. En las diversas investigaciones en las que esta escala se ha usado, ha mostrado buena consistencia interna muy adecuada, con índices de fiabilidad superiores a 0.90, en el que se encuentran una fiabilidad de 0.92, apareciendo un único factor estable a pesar de que en su origen el instrumento presentaba dos factores: Actitudes Negativas hacia el Trabajo (9 ítems) y Expectativas Negativas hacia el Trabajo (3 ítems), concluyendo que esta escala correlaciona con la dimensión agotamiento emocional del MBI (Maslach Burnout Inventory).⁵³

2.2.12 CUESTIONARIO DE BURNOUT DEL PROFESORADO

El Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP) fue presentado aún en su fase experimental en el año de 1993; este fue el producto como consecuencia del planteamiento teórico que los autores Moreno y otros (2019)⁵⁴; en el documento de base historia de Serrano y

⁵² Garcia Izquierdo, Mariano; Velandrino, Antonio. (1992). EPB: una escala para la evaluación del burnout profesional de las organizaciones. *Anales de psicología*, 8(1-2). Pág. 131-138. Visto el 22-10-2019. En <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/10197/1/EPB%20una%20escala%20para%20la%20evaluacion%20del%20burnout%20profesional%20de%20la%20sorganizaciones.pdf>.

⁵³ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁵⁴ Moreno-Jiménez, Bernardo & Garrosa, Eva & González, José. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: El CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16. 151-171. Visto el 18-09-2019. En https://www.researchgate.net/publication/285131459_La_evaluacion_del_estres_y_el_burnout_d_el_profesorado_El_CBP-R/citation/download

otros (2017)⁵⁵, comentan que Moreno y Oliver en 1993, propusieron mejorar la dimensión de la percepción personal del burnout, construyendo finalmente una escala exclusiva de despersonalización, la cual se compone de 16 ítems que corresponden a los siguientes descriptores: culpabilización del usuario, aislamiento, distancia interpersonal, endurecimiento emocional, autodefensa deshumanizada, cambio negativo en las actitudes hacia los usuarios, e irritabilidad con los usuarios.

Al mismo tiempo se creó el Cuestionario Breve de *Burnout* (CBB) con 21 ítems y siete escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización, Reducida Realización Personal, Tedio, Clima Organizacional, Características de la Tarea, y Repercusiones del Burnout en la Vida del Sujeto, que presentan una adecuada validez convergente según sus autores Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1996).⁵⁶

2.2. 13 HOLLAND BURNOUT ASSESSMENT SURVEY⁵⁷

El Holland Burnout Assessment Survey (HBAS) fue presentado por Holland y Michael⁵⁸ en un trabajo con el cual intentaban comprobar la validez concurrente del cuestionario. Este

⁵⁵ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁵⁶ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁵⁷ Quiceno, Margarita; Vinaccia Alpi, Stefano. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Universidad de San Buenaventura de Medellín. Acta Colombiana de Psicología 10(2):117-125,2007. Visto el 10-08-2019. En <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

⁵⁸ Holland, Patrick; Michael, William. (1993). La validez concurrente de la encuesta de evaluación de burnout de Holanda para una muestra de maestros de escuela intermedia. Visto el

instrumento, compuesto por 18 ítems con cinco opciones de respuesta, está compuesto por cuatro factores: Percepción Positiva de la Enseñanza, Compromiso con la Enseñanza, Apoyo de los Supervisores, y Conocimiento del Burnout, y está dirigido a profesores. De ahí que los autores lo contrasten con la versión ES (Educators Survey) del MBI (Maslach Burnout Inventory).

En este análisis se encuentra un buen comportamiento de las dos subescalas que miden los dos primeros factores, mismas que, por otra parte, presentan coeficientes de fiabilidad en torno a 0.84 y un comportamiento menos adecuado de las otras dos subescalas (que miden los dos siguientes factores), las cuales presentan coeficientes de fiabilidad cercana al 0.62.⁵⁹

2.2.14 ROME BURNOUT INVENTORY⁶⁰

Las propiedades psicométricas del Rome Burnout Inventory (RBI) están en consonancia con otros trabajos de estos autores; todos anuncian unos índices adecuados de fiabilidad y validez, así como una buena estructura factorial de sus ítems (Dell'Erba, Venturi, Rizzo, Porcus y Pancheri, 1994; Venturi, Dell'Erba y Rizzo, 1994).

Este instrumento se divide en seis secciones: un primer bloque reúne ítems que dan información sobre diferentes variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, experiencia y años en el puesto de trabajo, calificación profesional, entre otras); un segundo bloque mide

24-08-2019. En <https://doi.org/10.1177/0013164493053004019>, en el link <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0013164493053004019>. Volumen: 53 número: 4, página (s): 1067-1077

⁵⁹ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁶⁰ Fidalgo Vega, Manuel. (2000). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Visto el 30-08-2019. En https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d

agotamiento emocional y físico; en tercer lugar valoran la percepción del apoyo social recibido de compañeros del trabajo, supervisores, amigos y familiares; en cuarto lugar miden los estresores laborales y no laborales (tipo de turno, responsabilidad, remuneración, dificultad en la carrera, etc.); una quinta sección se refiere a la insatisfacción que le produce al individuo las actuales condiciones del trabajo; y, por último, el sexto bloque de ítems miden el estado de salud, tanto en lo referente a trastornos psicológicos como a trastornos psiquiátricos.

La originalidad del instrumento radica en haber logrado confeccionar una serie de subtests que miden no sólo el burnout (que ellos lo hacen de acuerdo al Burnout Measure de Pines y Aronson, 1988), sino también aquellos otros constructos (satisfacción en el trabajo) o variables Predictoras del síndrome (apoyo social o estresores laborales) que permiten una evaluación más completa.⁶¹

2.2.15 ESCALA DE BURNOUT DE DIRECTORES DE COLEGIOS⁶²

Friedman (1995) presenta un instrumento para evaluar el *burnout* en directores de escuelas. Para ello, el procedimiento que sigue es adaptar los ítems del MBI a estos profesionales, que los aplica a una muestra de 821 directores. Obtienen la siguiente estructura factorial:

- Agotamiento (9 ítems), que describe sentimientos de fatiga emocional, física y cognitiva, siendo evidente el descenso de energía general de la persona.

⁶¹ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁶² Rodríguez Ramírez, José Andrés; Guevara Araiza, Albertico; Viramontes Anaya, Efrén. (2017). Síndrome de burnout en docentes IE. Revista de Investigación Educativa de la Rediech. Vol. 8, núm. 14. Red de Investigadores Educativos Chihuahua A. C., México. Visto el 29-08-2019. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015>

- Reserva (7 ítems), que explica el distanciamiento que el profesor establece con los problemas cotidianos, con las nuevas ideas que se le propone, así como con las sugerencias que recibe. Se desprende la pérdida de entusiasmo, interés y apoyo hacia los profesores.
- Desprecio (6 ítems), que hace referencia a los sentimientos negativos de desprecio hacia profesores, estudiantes y padres.

Aunque son necesarias nuevas investigaciones que pongan a prueba el instrumento, parece que el inventario es adecuado para medir burnout en directores de escuela; de hecho, los datos psicométricos así lo demuestran: coeficiente alfa para el total de la escala 0.92 (0.98 para Agotamiento, 0.82 para Reservado y 0.97 para Desprecio). Así mismo, la varianza total explicada es del 46.3%.⁶³

2.3 INSTRUMENTO ESCOGIDO: TEST DE MASLACH⁶⁴

El objetivo de este trabajo se centra en medir la incidencia del síndrome del burnout en trabajadores del establecimiento carcelario de Pereira, así como la influencia que pudieran tener un conjunto de factores que aparecen vinculados al mismo. El núcleo del instrumento de recogida de datos utilizado es la versión española del MBI de Maslach y Jackson (1997). El MBI es un inventario de 22 ítems, que plantean al sujeto una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos sobre aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, el sujeto debe contestar en una escala tipo Likert de cinco opciones (1=

⁶³ Serrano Medina, María Andreina; Rangel Ávila, Astrid; Vidal Tovar, Carlos Ramón; Ureña Villamizar, Yan Carlos; Anillo Lora, Haydee; Angulo Blanquicet, Giovanna. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios.

⁶⁴ José Luis Arquero Montaña y José Antonio Donoso Anes, (2006), instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en profesores universitarios

Nunca; 2= Algunas veces al año; 3= Algunas veces al mes; 4 = Algunas veces a la semana; 5= Diariamente), sobre la frecuencia con la que siente la situación descrita en cada ítem. Además del núcleo del MBI, el instrumento de recogida de datos consta de un conjunto de cuestiones adicionales, en la que se recogen: Datos demográficos y laborales, Ítems sobre percepciones acerca del trabajo y cuestiones sobre salud.

Igualmente como refuerzo para contar con la información sociodemográfica, se creó un cuestionario sociodemográfico de forma que pudiera ser auto administrado con la intervención mínima del equipo investigador. El mejor medio que se encontró para ello es utilizar un formulario presencial, pues no fue posible por medio virtual, debido a la falta de accesibilidad que presenta el internet al establecimiento penitenciario.

2.4 MARCO NORMATIVO

A continuación, se referencian las diferentes normatividades que están interrelacionadas con el tema de investigación:

2.4.1. LEYES

- Ley 1709 del año 2014 (la cual derogó la Ley 65), por la cual se define el objeto principal de la creación y existencia de los establecimientos penitenciarios y carcelarios a lo largo y ancho del territorio nacional, consistente en la resocialización de aquellas personas que han sido privadas de la libertad por haber transgredido el orden constitucional y penal colombiana o internacional.

- Ley 065 de 1993, por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario, marco normativo que contempla las disposiciones esenciales que se deben aplicar en la ejecución de las sanciones penales en forma humana y moderna acorde a los postulados señalados por la Carta Magna y las Organizaciones Internacionales defensoras de los Derechos Humanos.
- Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

2.4.2 DECRETOS

- Decreto 2160 de 1992, por el cual se fusiona la Dirección General de Prisiones del Ministerio de Justicia con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Justicia. Artículo 1° creación del INPEC.
- Decreto 407 de 1994, por la cual se definen las categorías de oficiales, Suboficiales, Dragoneantes, Alumnos y Auxiliares de Guardia según sus grados.
- Decreto 407 de 1994, por el cual se establece el régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- Decreto 270 de 2010, por el cual se aprueba la modificación de la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 2897 de 2011, artículo 3°, INPEC como Entidad adscrita vinculada al Ministerio de Justicia y del Derecho.

- Decreto 4151 de 2011, por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1477 de 2014: inclusión en la tabla de enfermedades laborales al burnout.
- Decreto 1072 de 2015, Capítulo 4, de la parte 2 del libro 2, por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos laborales.

2.4.3 RESOLUCIONES

- Resolución 2462 de 2010, por la cual se desarrolla la Estructura Orgánica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario establecida por el Decreto 270 de 2010.
- Resolución 0598 del 16 de marzo de 2018, Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determinan los grupos de trabajo del INPEC.
- Resolución 01139 de 26 de abril de 2002, “Por medio de la cual se clasifican y se determinan las categorías de los establecimientos de reclusión”.
- Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen.
- Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Resolución 6045 de 2014, por la cual se adopta el Plan nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021.

2.4.4 ACUERDOS

- Acuerdo No 002 del 2010, Artículo 3º, por el cual se adopta el Estatuto Interno de Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. «El INPEC es un Establecimiento Público del Orden Nacional adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente».

2.4.5 CODIGOS

- Código Sustantivo del Trabajo de 1951, por la cual se regulan las relaciones laborales.
- Código deontológico del Colegio Colombiano de Psicólogos. Colombia, 2006.

2.5 MARCO FILOSOFICO

El ser humano, aunque tiene un sistema racional distinto al de los demás seres vivos, en su interior aún guarda sus instintos que lo llevaron a evolucionar, los cuales son inertes en cada persona, estas características pueden generar o fortalecer ámbitos de convivencia, amistad, desempeño, compromiso, lealtad, amor, conflicto o destrucción.

Estas sensaciones o emociones, pueden verse alteradas en contextos específicos, para el caso de la presente investigación en el ámbito laboral, pues la percepción que tenga la persona sobre su trabajo, puede impactar positiva o negativamente a la entidad, pero en que finalmente afecta en a la misma persona, ya sea en su psique o su salud física, y que va aunado a su desarrollo social, cultural o económico.

Es por ello que es necesario determinar el impacto del burnout en los trabajadores, pues, así como en salud pública, se habla de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, pues es más factible controlar “el antes de, además que es menos costoso”, que el “después de”, donde prácticamente se realizan acciones de intervención con resultados no muy prometedores.

La administración del desarrollo del talento o gestión humana, tiene un compromiso grande, el cual es ayudar a la formación idónea del personal de las empresas, en el que se les brinde también herramientas para un adecuado clima laboral, estructuras de bienestar y por sobre todo el confort hacia el trabajador, lo que finalmente conllevará a unos resultados positivos tanto para la entidad, como a la persona y la sociedad en general.

2.6. MARCO SITUACIONAL

2.6.1. El INPEC⁶⁵:

La evolución carcelaria, se remonta desde el siglo XV, época de los aborígenes, que solo comunidades desarrolladas como los chibchas mostraban una legislación civil y penal de gran influencia moral para su época. Pena de muerte al homicida, vergüenza pública al cobarde, tortura al ladrón, no fue frecuente la privación de libertad y su aplicación no tuvo como criterio el castigo.

En la época de la conquista, se impusieron las leyes del conquistador: delitos, guarda de presos, tormentos, penas y perdones. El Establecimiento de Reclusión se considera como un sitio

⁶⁵ Reseña histórica: <http://www.inpec.gov.co/institucion/resena-historica-documental>. Revisado el 29/05/2019

previo a la ejecución o un castigo para la población española o criolla. El nativo no disponía de libertad por su carácter de vasallo.

En la época de la colonia se aplicó la confiscación, multa y prisión, así como medidas eclesiásticas relacionadas con abjuración, represión, suspensión de órdenes y las penitencias. Para el cumplimiento de las penas se utilizaron las famosas mazmorras, presidios de Cartagena y Tunja; las cárceles de la Real Cárcel, la Cárcel del Divorcio, la de Zipaquirá y la de Santafé (Colegio de Nuestra Señora del Rosario), entre otras.

En la época de la Independencia con el objeto de contribuir al estado-nación se importan modelos penitenciarios franceses y españoles; el cual fue evolucionando hasta generarse el Estatuto político del territorio colombiano. Contempla la abolición de la tortura, se autoriza a coartar la libertad del ciudadano y se prohíbe el ingreso a la cárcel de quien no sea legalmente conducido a ella.

En el siglo XX, se presentaron una serie de acciones que evolucionaron a la contemporaneidad penitenciaria:

- 1890 - primera cárcel de mujeres: es establecida por las religiosas del buen pastor.
- 1914 - Ley 35: se crea la Dirección General de Prisiones; reglamentándose como entidad adscrita al Ministerio de Gobierno.
- 1934 - primer código penitenciario colombiano: primeros lineamientos de administración penitenciaria.
- 1936 y 1938 - nuevo código penal, código de procedimiento penal y ley de vagos.

- 1940 - auge de construcciones penitenciarias: dispositivos de control social por el desarrollo del capitalismo. Penitenciaría nacional la Picota, Palmira y Popayán.
- 1940 - Reestructuración: Dirección General de Establecimientos de Detención, Penas y Medidas de Seguridad (Minjusticia).
- 1958 - Ley de Maleantes: doctrina de la peligrosidad.
- 1960 - Reestructuración: División de Penas y Medidas de Seguridad (Minjusticia).
- 1992 - Decreto No. 2160, por el cual se fusiona la Dirección General de Prisiones del Ministerio de Justicia con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Justicia y se crea el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.
- 1993 – ley 65 de 1993, Artículo 15, El Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, como establecimiento público adscrito al "Ministerio de Justicia y del Derecho" con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país, por la Escuela Penitenciaria Nacional y por los demás organismos adscritos o vinculados al cumplimiento de sus fines.

Cabe aclarar que las denominadas Cárceles Municipales o Distritales, NO son adscritas al INPEC, sino que tienen su propia razón de existencia y son adscritas a la Secretaría de Gobierno de cada alcaldía a nivel nacional.

Actualmente el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC; tiene adscritos 137 Establecimientos de Orden Nacional – ERON; para los cuales cada uno tiene una infraestructura particular y con un propósito específico, en los cuales se determina mediana, alta o máxima

seguridad, así como también otros procesos especializados como “colonia agrícola”, “reclusión de mujeres”, “justicia y paz” (guerrilleros y paramilitares), entre otros.

Para una mayor organización administrativa, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, delega algunas funciones por áreas denominadas Regionales.

2.6.2 PERSONAL DEL INPEC:

En el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, se consideran dos divisiones de equipo de trabajo: el personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, el personal Administrativo y apoyo logístico.

A nivel práctico la forma para diferenciarlo es por la vestimenta portada por cada uno de ellos:

Imagen 1. Vestimenta del personal de INPEC



NOTA: Actualmente el personal administrativo, no tiene un régimen de vestimenta, por lo que pueden usar ropajes, sin necesidad de cumplir con protocolos establecidos por la institución, igualmente aplica para el apoyo logístico.

2.6.3 GRADOS DEL PERSONAL DEL INPEC

Estos son organizados dependiendo si son del cuerpo de custodia o del cuerpo administrativo.

2.6.3.1 Grados del personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia

Según el Decreto 407 de 1994, las categorías de oficiales, Suboficiales, Dragoneantes, Alumnos y Auxiliares de Guardia comprenden los siguientes grados:

a) Categoría de Oficiales: Los Oficiales del Cuerpo de Custodia y Vigilancia Penitenciaria y Carcelaria Nacional, según sus funciones tienen la siguiente clasificación:

- Comandante Superior.
- Mayor
- Capitán
- Teniente

b) Categoría de Suboficiales: Para efectos de transición de este Estatuto se establecen las siguientes equivalencias en las distintas categorías:

- Inspector Jefe (sargento)
- Inspector (cabo)

c) Categoría de Dragoneantes:

- Distinguidos
- Dragoneantes

d) Categoría de alumnos y auxiliares de guardia: Así mismo según los cursos complementarios, pueden participar en grupos especializados como Policía Judicial, Caninos, vigilancia virtual, dactiloscopia, entre otros.

- Alumnos aspirantes a Dragoneantes
- Servicio militar de bachilleres

2.5.3.2 Los niveles del personal Administrativo son:

a) Categoría asesor

- Asesor

b) Categoría profesional: depende del tipo de oficina o área administrativa

- Profesional especializado grado 21
- Profesional especializado grado 18
- Profesional especializado grado 16
- Profesional especializado grado 13
- Profesional especializado grado 11
- Profesional universitario grado 09
- Profesional universitario grado 07
- Profesional universitario grado 05

c) Categoría técnica: organizado como analista, instructor, técnico, dactiloscopia

- Analista grado 17
- Técnico administrativo grado 16
- Analista grado 15
- Técnico administrativo grado 15
- Técnico administrativo grado 14
- Técnico administrativo grado 13
- Técnico operativo grado 13
- Técnico operativo grado 12
- Técnico administrativo grado 11
- Instructor grado 10
- Técnico operativo grado 10
- Técnico administrativo grado 09

d) Categoría asistencial

- Secretario ejecutivo grado 24
- Pagador grado 22
- Pagador grado 20
- Secretario ejecutivo grado 20
- Auxiliar administrativo grado 18
- Secretario ejecutivo grado 17
- Secretario ejecutivo grado 16
- Enfermero auxiliar grado 13
- Pagador grado 13
- Auxiliar administrativo grado 13
- Conductor mecánico grado 13
- Secretario grado 13
- Auxiliar administrativo grado 11
- Auxiliar general grado 11

e) **Otro personal de apoyo:** En el INPEC, figura otro personal que no están adscritos directamente al instituto, los cuales se encuentran contratados por “terceros”, pero que prestan sus servicios profesionales, incluso aplica para pasantes, practicantes y judicantes, estos ejercen su profesión como abogados, contadores, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos, chef, entre otros.

El personal administrativo dependiendo de la ubicación geográfica o área de trabajo, puede desempeñar algunas tareas como coordinación, responsable de área u oficina, supervisor de proyecto, participación de comités, entre otros. Cabe anotar que los cargos de directivos, corresponden por libre nombramiento o remoción.

2.6.4. REGIONAL VIEJO CALDAS⁶⁶:

Inició su funcionamiento en abril de 1994 y en un primer momento se ubicó en el piso 6 y 11, respectivamente, del edificio “Palacio Nacional” de la ciudad de Pereira. Luego, producto del

⁶⁶ Reseña histórica: <http://www.inpec.gov.co/institucion/resena-historica-documental>. Revisado el 29/05/2019

sismo de 1999, tan devastador para esta zona del país, fue necesario desalojar el edificio y ocupar, a partir del mes de agosto de 2000 hasta la fecha, las oficinas 401, 402 y 601, del edificio Santiago Londoño de esta ciudad. En cuanto a su cobertura jurisdiccional, en sus comienzos, la Dirección Regional Viejo Caldas tuvo a cargo 36 Establecimientos de Reclusión, que comprendían los departamentos de:

- Caldas (11 ERON)
- Tolima (10 ERON)
- Risaralda (5 ERON)
- Quindío (4 ERON)
- Valle del Cauca (4 ERON)
- Boyacá (1 ERON)
- Cundinamarca (1 ERON).

Nota: La palabra ERON corresponde a las siglas Establecimiento de Reclusión de Orden Nacional.

De ese periodo a la fecha se han cerrado 6 ERON Y 9 más fueron trasladados a otras Regionales Jurisdiccionales, en la actualidad se cuenta con 21 Centros Carcelarios adscritos los cuales son:

Imagen 2. Establecimientos Penitenciarios de la Regional Viejo Caldas⁶⁷

Complejo Carcelario y Penitenciario de Ibaguè
EPAMS Dorada
EPC Puerto Boyacá
EPMSC Aguadas
EPMSC Anserma Caldas
EPMSC Armenia
EPMSC Armero Guayabal
EPMSC Calarcá
EPMSC Fresno
EPMSC Honda
EPMSC Libano
EPMSC Manizales
EPMSC Pacora
EPMSC Pensilvania
EPMSC Pereira
EPMSC Riosucio
EPMSC Salamina
EPMSC Santa Rosa de Cabal
RM Armenia
RM Manizales
RM Pereira

2.6.5. Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria – Establecimiento de Reclusión Especial de Pereira (EPMSC ERE Pereira)⁶⁸.

El inmueble donde funciona el EPMSC ERE de Pereira fue entregado en donación por el Departamento de Caldas al recién creado Departamento de Risaralda el 05 de mayo de 1971. Según escritura No. 382 el 23 de marzo 1939 se protocolizo el acto en la notaría Segunda de Pereira por valor de \$ 12.738 (Doce mil setecientos treinta y ocho pesos) donde las señoras Elvira, Esther y Dolores Posada Toro, venden estos terrenos al departamento de Caldas.

La institución llevó el nombre de Cárcel del Distrito Judicial de Pereira hasta el año 2002, y comúnmente conocida como “La Cuarenta”, debido a que en el momento de su construcción el trazado de calles solo llegaba hasta allí (Calle 40), este hecho se quedó en la costumbre de los Pereiranos.

⁶⁷ Establecimientos Penitenciarios de la Regional Viejo Caldas. Encontrado el 19-07-2019. En <http://www.inpec.gov.co/institucion/organizacion/establecimientos-penitenciarios/regional-viejo-caldas>

⁶⁸ Establecimientos Penitenciarios de la Regional Viejo Caldas. Encontrado el 19-07-2019. En <http://www.inpec.gov.co/institucion/organizacion/establecimientos-penitenciarios/regional-viejo-caldas>

Cuando Planeación Municipal efectuó el delineado de las calles y carreras debido al crecimiento poblacional de esta ciudad, le correspondió al Establecimiento Carcelario la nomenclatura actual, que corresponde a las calles 41 y 42 entre carreras 8° y 9°. Según Resolución No. 1288 de mayo 09 de 2002, por medio de la cual se modifica, se aclara y se adiciona unos artículos de la resolución 01139 de 26 de abril de 2002: “Por medio de la cual se clasifican y se determinan las categorías de los establecimientos de reclusión”.

Se designó como Centro de Reclusión de Pereira. En diciembre de 2002 llega la resolución 3786 de noviembre 25 de 2002 mediante la cual se resuelve la reglamentación aplicable a los centros especiales de reclusión. Este establecimiento fue designado por la Dirección Regional Viejo Caldas para asumir esta categoría.

Se destinó el patio No. 1 como establecimiento de Reclusión Especial (E.R.E) para albergar la población contemplada en el artículo 29 de la ley 65 de 1993. Para acatar el cumplimiento de la sentencia T-153/98 la Dirección General, Asuntos Penitenciarios y Oficina de Planeación del INPEC, en coordinación con las Direcciones Regionales estableció la clasificación de los Establecimientos Carcelarios.

La cárcel de Pereira fue clasificada como mixta en temas jurídicos, pues debe albergar privados de la libertad sindicados y condenados.

2.6.5.1 DISTRIBUCION DEL PERSONAL EN EPMSC ERE PEREIRA

Al mes de junio del 2019, se cuenta con el siguiente personal activo:

- Personal del Cuerpo de custodia y vigilancia: 81 funcionarios

- Personal del cuerpo administrativo: 21 funcionarios
- Otro personal de apoyo: 30 funcionarios

2.5.6 LA CIUDAD DE PEREIRA⁶⁹

Se trata de un municipio, el cual es el referente como la capital del departamento de Risaralda, la cual conforma el Área Metropolitana de Centro Occidente junto con los municipios de Dosquebradas, La Virginia. Está ubicada en la región centro-occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes colombianos.

Como capital del departamento de Risaralda, Pereira alberga las sedes de la Gobernación de Risaralda, la Asamblea Departamental, el Tribunal Departamental, el Área Metropolitana y la Fiscalía General. También se asientan en ella numerosas empresas públicas e instituciones y organismos del estado colombiano. Por estar en el centro del Triángulo de oro (Bogotá, Medellín y Cali), ha cobrado gran relevancia, especialmente en el ámbito del comercio.

La ciudad de Pereira debe su nombre al abogado Francisco Pereira Martínez, un hombre cercano a la lucha independentista que había expresado el deseo de crear una ciudad en terrenos de su propiedad en la zona que ocupaba la antigua Cartago. La Villa de Pereira fue nombrada en su honor después de su muerte.

2.7 GLOSARIO

Burnout: término anglosajón, que en lengua española hace referencia a “quemarse por el trabajo”.

⁶⁹ Jaramillo, Hugo Ángel. (2003) Pereira: Proceso histórico de un grupo étnico colombiano.2 Tomos.

Dragoneante: En el ejército se podría relacionar como soldado profesional con mayor antigüedad sobre otros. Ejerce funciones de base, seguridad, resocialización, disciplina y orden de los establecimientos penitenciarios y carcelarios, los cuales tendrán la obligación de cumplir las órdenes relativas al servicio y a las funciones de los Directores Regionales del Instituto, subdirectores de centros de reclusión, de los oficiales y suboficiales del Cuerpo de Custodia y Vigilancia Penitenciaria y Carcelaria.

Distinguidos: Aunque no es una figura oficial de mando, los que portan tal distintivo como su nombre lo indica sobresalen de los dragoneantes. Son propuestos por los respectivos Comandantes de Vigilancia Regionales a consideración de las comisiones regionales de personal, quienes evaluarán sus méritos y mediante acta las remitirán a la Dirección General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, INPEC, para su aprobación y nombramiento.

EPMSC: Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria.

EPAMSCAS: Establecimiento Penitenciario de Alta y Mediana seguridad Carcelaria.

ERE: Establecimiento de Reclusión Especial. Es para los funcionarios públicos, ya sea de orden de seguridad o representantes cívicos.

ERON: Establecimientos de Reclusión de Orden Nacional.

Gestión de talento humano: se centra en ayudar y mejorar al máximo el talento con el que cuenta la organización, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional de los colaboradores, como capacitaciones, bienestar laboral, incentivos, planes de carrera, entre otros.

JP: son los pabellones de Justicia y Paz, referente a privados de la libertad de grupos al margen de la ley, como guerrilla y paramilitares.

KMO: El índice de Kaiser-Meyer-Olkin o medida de adecuación muestral **KMO** tiene el mismo objetivo que el test de Bartlett, se trata de saber si podemos factorizar las variables originales de

forma eficiente. El punto de partida también es la matriz de correlaciones entre las variables observadas

MBI: Maslach Burnout Inventory, es el instrumento de recolección de datos más confiable y utilizado para recopilar información en los aspectos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal

Oficiales de seguridad: Encargados de la vigilancia y seguridad de los establecimientos penitenciarios y carcelarios nacionales que tienen como misión dirigir, coordinar y responder por los servicios de orden, seguridad y disciplina en los establecimientos de reclusión y de garantizar el normal desarrollo de sus actividades, ejerciendo con eficiencia y eficacia el mando sobre el personal bajo sus órdenes.

Oficiales logísticos: Profesionales con título de formación universitaria debidamente reconocido por el Icfes conforme a las normas de educación superior vigentes en todo tiempo, escalafonados en la carrera penitenciaria, previa aprobación del curso de orientación, con el propósito de ejercer su profesión necesaria para la administración de los recursos del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, INPEC, y para desarrollar programas de industrialización y mejoramiento de la infraestructura; o los Oficiales de Seguridad que habiendo obtenido el referido título profesional.

Oficiales para tratamiento penitenciario: Profesionales con título universitario reconocido por el Icfes en las áreas de: Derecho, Psiquiatría, Psicología, Pedagogía, Medicina, Trabajo Social, Antropología, Criminología y demás disciplinas que se consideren necesarias como apoyo a los Consejos de Evaluación y Tratamiento y grupos colegiados interdisciplinarios, con el objeto de que se cumpla la finalidad de la detención preventiva y del tratamiento penitenciario.

Profesional Universitario: Son niveles de los funcionarios administrativos que ejercen su título de pregrado en alguna área.

Profesional especializado: Son niveles de funcionarios administrativos que ejercen su título de especialización, maestría o doctorado.

Profesional técnico y asistencial: Son niveles de funcionarios administrativos que ejercen su título de formación académica o cumplen un rol de apoyo en alguna área.

PPL: Persona Privada de la Libertad, actualmente se usa este designio, para referirte a lo que culturalmente se conocen como reclusos o internos, pues este término, dá una connotación más humana, y aplica para los principios de resocialización.

Prueba de Esfericidad de Bartlett: Contrasta si la matriz de correlaciones es una matriz de identidad, que indicaría que el modelo factorial es inadecuado. ... En la diagonal de la matriz de correlaciones anti-imagen se muestra la medida de adecuación muestral para esa variable.

Talento Humano: Actualmente se ocupa de pagos, días de vacaciones, incapacidades, bienestar laboral, seguridad social, beneficios y quejas. Igualmente es el motor de toda empresa, pues las personas son las que dinamizan el trabajo en las entidades.

2.8 MARCO CONCEPTUAL

El Síndrome del burnout tiene unas características específicas, las cuales se pueden orientar así:

2.8.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y RELACIÓN CON EL BURNOUT

Este se puede interpretar como “una disminución y pérdida de recursos emocionales”, en el que los individuos manifiestan limitaciones para dar lo mejor de sí mismos en el ámbito afectivo, en otras palabras, se puede interpretar que la persona está emocionalmente agotada por el contacto diario y continuo con personas a las cuales debe atender en su trabajo. Así mismo también ofrece una manifestación de “no estar a gusto con las actividades que realiza de manera

cotidiana en su trabajo”, por lo cual somatiza inconscientemente dolores tales como: musculares, gastrointestinales, de cabeza, lumbares entre otros, otra característica es el “no sentir deseos de continuar con su labor y tener pensamientos y deseos de abandonar su trabajo ante la rutina de sus actividades laborales”.

Cuando una persona presenta las características anteriores, se puede generar la impresión diagnóstica, que se trata a que el trabajador tiene una percepción negativa frente al estrés laboral crónico, lo que conllevaría a la presencia de síntomas de salud que desmejoran la vitalidad del sujeto, hay una probabilidad de abandono del trabajo (y comportamientos relacionados). Se debe aclarar que la percepción depende del sujeto, pues una situación desencadenante de estrés para una persona puede ser algo positivo, en cambio la misma situación para otro individuo le genera todo lo contrario.

En cuanto a los teóricos que explican el cansancio emocional se encuentran a los investigadores Lazarus y Folkman (1986)⁷⁰, quienes explican la capacidad de respuesta del individuo, así como la incertidumbre que esta conlleva y los niveles de ansiedad, lo cuales son demostrado a través de emociones que se manifiestan a través de pensamientos y finalmente en acciones o comportamientos.

2.8.2 DESPERSONALIZACIÓN

Esta nos da a entender que es una actitud negativa, insensible hacia las personas (clientes) que el propósito de su labor, igualmente esto con el tiempo se va traspolando a sus seres queridos

⁷⁰ Lazarus R. S., y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Madrid: Ediciones Martínez Roca.

(familia, amigos, vecinos). Por lo que finalmente a una persona que manifieste esta actitud, son vistos como fríos, déspotas, y deshumanizados, lo cual tiene como explicación un endurecimiento afectivo. Lo que conlleva a una imposibilidad de desarrollar de manera idónea sus laborales, pues impide la realización correcta de su trabajo y daña las relaciones con las personas a las que atienden (internos a sus familiares y amigos).

2.8.3 REALIZACIÓN PERSONAL

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

2.8.4 EL BURNOUT EN FUNCIONARIOS EN EPMSC ERE PEREIRA (CÁRCEL DE HOMBRES LA 40)

Los funcionarios de EPMSC ERE Pereira, tienen características comunes a nivel integral, pues sin importar si son del área administrativa, custodia o de servicios asistenciales, son expuestos a condiciones laborales con altos niveles de elementos estresores considerados como agudos o crónicos, producto de la permanente y continuada exposición a los factores de riesgo.

En lo concerniente a la experiencia laboral, muchos de los funcionarios vienen de otras entidades del estado o privadas, con un gran nivel de experiencia en su campo profesional, incluso varios de ellos tienen formación académica, mucha más allá por la cual se presentaron para el concurso de méritos, por ejemplo, personal que figura con cargos de técnicos, pero tienen carrera profesional o son especialistas.

Los Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios, tienen en su objeto el de custodiar y vigilar a aquellas personas que hacen parte de un proceso penal por infracción a la ley, en el cual puede ser una figura jurídica como Sindicados (en proceso de condena) o Condenados.

El personal tiene una alta responsabilidad en sus funciones, pues finalmente son quienes documentan, realizan logística, estudian la normatividad y realizan actividades de cumplimiento, realizan procesos de resocialización, o de custodia y vigilancia, ya sea por instrucciones normativas, principios de resocialización y salud o derechos a los cuales puede gozar una persona privada de la libertad. Es por ello que el personal constantemente deben hacerle frente al estado de ánimo de los privados de la libertad, conflictos, violencia social, promover contacto con sus familiares y sus defensores, igualmente atender a los entes de control, así como también adaptarse a las actitudes y aptitudes de otros funcionarios del instituto, ya sea del cuerpo de custodia, del área administrativa o los prestadores de apoyo; por ello debido a la gran cifra poblacional y las particularidades personales de cada sujeto con el que interactúa, esto es una situación que demanda un alto nivel de concentración, tolerancia y ajuste continuo a sus dinámicas laborales.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO

El estudio es descriptivo - cuantitativo, aplicado a los funcionarios que laboran en la cárcel de hombres de Pereira – EPMSC ERE Pereira⁷¹; en el cual se utilizó como herramienta de recolección de información el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)⁷² (ver anexo 1), el cual es un instrumento para hacer una valoración determinante sobre la percepción de la frecuencia e intensidad del burnout de los trabajadores.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

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

El alcance de la investigación es descriptivo, puesto que su propósito es conocer las características de las variables y la percepción que surgen en cada trabajador al desempeñar su rol, además de aspectos sociodemográficos como: edad, sexo, escolaridad, estado civil y horas

⁷¹ Establecimiento Penitenciario y Carcelario – Establecimiento de Reclusión Especial de Pereira, cárcel de hombres la 40.

⁷² Maslach, Cristina (1982). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

semanales laboradas. Es de tipo correlacional porque busca encontrar relación entre las variables y las teorías referentes al burnout.

3.2 UNIVERSO

El diseño de la investigación se llevará a cabo con los funcionarios que realizan sus labores en la cárcel de hombres de Pereira – EPMSC ERE Pereira, a quienes se les aplicará el instrumento en un único momento. Por tanto, se procuró plasmar las características de los funcionarios penitenciarios en su contexto, como se trata de una población con un índice bajo, es por ello que no se tomará una muestra, sino que será aplicable a todo el personal.

3.3 POBLACIÓN O MUESTRA

La población de estudio la comprende todos los funcionarios que realizan sus labores en la cárcel de hombres de Pereira (EPMSC ERE Pereira). Dentro de esta se encuentran personas con diferentes funciones como: dirección, sanidad, tratamiento, educativa, salud, acciones ocupacionales, custodia, vigilancia virtual, entre otros; los cuales están presentes en el establecimiento de reclusión. La población que se encuentra en operatividad a la fecha del mes de junio del 2019, es de un total de 132 personas.

3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

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

- **ESPACIAL:**

El instrumento se aplicará en las instalaciones de la cárcel de hombres de Pereira - EPMSC ERE Pereira.

- **DEMOGRÁFICA:**

- ❖ Criterios de inclusión: Personal que labore en la cárcel de hombres de Pereira, ya sean con funciones administrativos, de apoyo o del cuerpo de custodia.

- ❖ Criterios de Exclusión: Personal que no labore en la cárcel de hombres de Pereira.

- **TEMPORAL:** El instrumento se aplicará en los meses de julio y agosto del segundo semestre del 2019

- **TEMÁTICA:** Aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

3.5 ETAPAS O FASES DE INVESTIGACION

Estos se pueden especificar de la siguiente manera:

Tabla 3. Listado de pasos realizados en relación al anteproyecto de grado

PASO	TEMATICA	ESTADO
1	Lluvia de ideas	Cumplido
2	Análisis de las ideas	Cumplido
3	Viabilidad de la necesidad de la idea planteada	Cumplido
4	Selección de grupo poblacional y locación	Cumplido
5	Investigación de temas relacionados y teorías	Cumplido
6	Investigación y selección del instrumento	Cumplido
7	Presentación a comité curricular	Cumplido
8	Gestión para la aplicación del instrumento	Cumplido
9	Aplicación del instrumento	Cumplido
10	Tabulación de datos	Cumplido
11	Análisis de la información	Cumplido
12	Estudio de los datos y conclusiones	En proceso

13	Presentación de la propuesta para disminución del burnout basado en los resultados	En proceso
14	Sustentación a junta académica	Pendiente

3.6 VARIABLES

Se tendrán en cuenta los datos sociodemográficos y organizacionales del personal objeto del análisis, así mismo las contenidas en el instrumento MBI - Cuestionario de Maslach Burnout Inventory; pues son de gran importancia a la hora de encontrar la manifestación y/o percepción o no del Síndrome de Burnout, en el cual se tienen en cuenta los tres aspectos tridimensionales que lo identifican:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal (ó falta de ella).

3.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación a la población objeto de estudio, se utiliza el Cuestionario de Maslach Inventory Burnout (MBI), creado por Maslach y Jackson (1981); dado que es la herramienta más usada para las investigaciones en busca de esta sintomatología en población laboral, en la cual el desempeño principal es la interacción diaria con el otro y que ese otro es parte fundamental en su rol y donde se corre el riesgo de padecerlo y al suceder se puede ver alterado los aspectos tridimensionales en su desempeño y en la interacción personal y familiar. Las características prevalentes son el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y falta de realización personal.

El cuestionario en su versión original consta de 22 ítems, la cual cuenta con su estandarización. Respecto a la presentación del cuestionario, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 y 34 ítems respectivamente, los cuales son plasmados en forma de afirmaciones y medidos en escala tipo Likert⁷³ (1= Nunca; 2= Algunas veces al año; 3= Algunas veces al mes; 4 = Algunas veces a la semana; 5= Diariamente).

Los ítems describen cada uno de los tres aspectos tridimensionales que caracterizan el síndrome (Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal), los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, y su función es medir el desgaste profesional. Este cuestionario se puede resolver en un tiempo oscilado de entre 10 a 20 minutos; y en el que en su calificación final la sumatoria indica la presencia o ausencia del síndrome; respecto a las puntuaciones se consideran bajas aquellas que se encuentran debajo de una puntuación total de 34 y por encima de este se puede definir como indicador del síndrome. De igual manera para su interpretación detallada el cuestionario cuenta con una subdivisión de escalas distribuida de la siguiente manera:

- Sub escala de agotamiento emocional: Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. A partir de 25 puntos se considera indicador de la presencia de agotamiento o cansancio emocional.

⁷³ <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>. Revisado el 04 de junio del 2019.

- Sub escala de despersonalización: Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. A partir de 9 puntos se considera indicador de despersonalización.
- Sub escala de realización personal: Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.). Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Puntuaciones por debajo de 35 puntos indican baja realización personal.

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Antes de iniciar la aplicación del cuestionario, se le informará al participante (al personal laboral objeto del estudio) que se entregó un documentos a la dirección del Establecimiento Penitenciario, solicitando autorización para la realización de la actividad de investigación, la cual fue verificada y aprobada, sin embargo se les aclara que la autorización de la faena académica, no implica la participación obligatoria de los funcionarios, pues esta para que sea lo más sincera posible, debe ser de manera voluntaria, así mismo se orienta sobre los beneficios que conllevaría a la realización y el propósito.

Así mismo se integrará un formato de consentimiento informado sobre el propósito de la jornada investigativa, con el fin de dar tranquilidad a los participantes, sobre la legalidad de la actividad académica y el principio ético de confidencialidad de datos críticos personales.

El análisis de los datos se realizará con base a la siguiente secuencia: recolección de la encuesta, tabulación, porcentualización de resultados, clasificación con base al instructivo de calificación del cuestionario, interpretación de los datos cuantitativos.

Para lo anterior se construirá una base de datos en Excel, donde se ubicaran los valores cuantitativos recolectados en el cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory de Maslach (1981), con los respectivos datos sociodemográficos de los funcionarios del Establecimiento Penitenciario, estos datos se clasificarán en tablas dinámicas para definir un orden en la interpretación de los resultados; para las variables sociodemográficas se tuvieron en cuenta valores como edad, sexo, escolaridad, estado civil, tiempo laboral, edad promedio, tiempo de vinculación con la entidad, horas laborales al día, si es administrativo o de custodia, entre otros.

3.8.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Las consideraciones éticas para esta investigación, son las contempladas en el Código Deontológico en relación al Colegio Colombiano de Psicólogos –COLPSIC; relacionadas en el capítulo 16, en el que se comenta sobre la investigación científica, artículo 16.1 orientando así: “... al llevar a cabo una investigación con participantes humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto a la dignidad, y preservar el bienestar y los derechos de los participantes”.

Esta investigación tiene un mínimo riesgo, pues la recopilación de la información es realizada a través de cuestionarios, los cuales fueron aplicados al personal de la Cárcel de Hombres de Pereira, quienes participarán de manera voluntaria y se les informará sobre el propósito de la misma, y en el que se les recalcará sobre la importancia de la privacidad y voluntariedad del integrante de la población objeto de estudio.

Así mismo se debe garantizar y velar por el derecho al anonimato y proteger los resultados de los registros obtenidos como está contemplado en el artículo 16.8. El participante humano tiene

derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos.

CAPITULO IV: NIVELES DEL BURNOUT, PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO DE PEREIRA

Para el desarrollo de este capítulo fue totalmente necesario haber diseñado previamente un cuestionario sociodemográfico (Ver Anexo 2), en el cual los participantes de esta investigación nos permitieron recolectar información relevante del grupo de personas a los cuales se va a estudiar, así como reconocer variables trascendentales que serán muy útiles a la hora de analizar los datos obtenidos al aplicar el instrumento de medición, así como facilitar el diseño y realización de una propuesta adecuada que nos permita mejorar los niveles de desgaste profesional presentes en cada uno de estos colaboradores del establecimiento penitenciario de hombres de Pereira.

Para el desarrollo de esta investigación se partió reconociendo que la población total adscrita al establecimiento penitenciario al momento de la aplicación del instrumento estaba definida en 132 personas, las cuales se distribuían en diferentes cargos desde la dirección hasta los puestos provisionales, de esta población objetivo se tuvo contemplado la posibilidad de que aproximadamente el 15% no participara en esta investigación, teniendo argumentos para esto razones entre otras como incapacidades, permisos laborales, actividades en el desarrollo de sus

funciones que no permitían la dedicación a este proyecto o simplemente personas que no quisieran participar en el mismo.

Tanto el instrumento de medición del Burnout como el cuestionario sociodemográfico estuvieron diseñados para mediados del mes de Junio del año 2019, fue así como se decidió la aplicación de ambas herramientas en el personal del establecimiento penitenciario de Pereira en los meses comprendidos entre Julio y Agosto del mismo año, aplicados a una muestra total de 110 empleados, teniendo como resultado del cuestionario sociodemográfico lo siguiente:

- **GENERO:**

Tabla 4. Cantidad de participantes según género

Genero	
MASCULINO	71
FEMENINO	39

- **EDAD:**

Tabla 5. Distribución de población por rango de edad.

Edad	
DE 18 A 25 AÑOS	9
DE 26 A 30 AÑOS	8
DE 31 A 40 AÑOS	47

- **ESTADO DE SALUD:**

Tabla 6. Distribución poblacional según estado de salud.

Estado de salud	
BUENA	68
MALA	6
REGULAR	36

- **NIVEL DE ESTUDIO:**

Tabla 7. Distribución poblacional por nivel educativo.

Nivel de estudio	
PRIMARIA	0
BACHILLERATO	29
TECNICO	28
PROFESIONAL	47
POSGRADO	6

- **ESTADO CIVIL:**

Tabla 8. Distribución poblacional por estado civil.

Estado civil	
SOLTERO	36
CASADO	43
UNION LIBRE	23
VIUDO	1
SEPARADO	7
OTRO	0

- **PERSONAS A CARGO:**

Tabla 9. Distribución por personas a cargo.

Personas que dependen de usted	
DE 0 A 2 PERSONAS	70
DE 3 A 5 PERSONAS	39
MAS DE 5 PERSONAS	1

- **TIEMPO LABORADO EN EL INPEC:**

Tabla 10. Distribución de personal, según años laborados.

Tiempo laborado	
MENOS DE UN AÑO	13
DE 1 A 5 AÑOS	33
DE 6 A 10 AÑOS	23
MAS DE 10 AÑOS	41

- **CARGO:**

Tabla 11. Cargo de los participantes.

Cargo	
JEFATURA	3
TECNICO	8

PROFESIONAL	21
DIRECCIÓN	1
AUXILIAR	17
ASISTENCIAL	55
PROVISIONAL	5

- **HORAS RABAJADAS POR TURNO LABORAL:**

Tabla 12. Horas laboradas por cada turno.

Horas trabajadas/día	
DE 4 A 8 HORAS	54
DE 9 A 11 HORAS	38
DE 12 A 24 HORAS	12
MAS DE 24 HORAS	6

- **VIVE EN PEREIRA:**

Tabla 13. Ubicación geográfica del domicilio de los trabajadores.

¿Vive en Pereira?	
SI	74
NO	36

- **HORAS DEDICADS A PAUSAS ACTIVAS DIARIAS:**

Tabla 14. Tiempo dedicado a realización de pausas activas por día.

Pausas activas - cada cuanto	
MENOS DE 3 HORAS	21
DE 3 A 6 HORAS	20
MAS DE 6 HORAS	14
NUNCA	55

Una vez diligenciado el cuestionario sociodemográfico por cada uno de los empleados del establecimiento que accedieron a participar en esta investigación y de identificar cada una de las variables relevantes del grupo de colaboradores, así como de recibir la previa autorización del mismo, se procedió a entregarles a cada uno de ellos el **Test De Maslach**, instrumento con el

cual como ya se ha socializado en anteriores capítulos se midieron los niveles de desgaste profesional presente en los funcionarios de la cárcel “La 40” de Pereira.

4.1 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DEL BURNOUT

Una vez aplicado el **Test De Maslach**, los datos de los resultados del cuestionario, se introdujeron al Software: IBM SPSS Statistics⁷⁴, software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin de un modelo de regresión lineal y múltiple, así como cálculos básicos o analizar una base de datos de hasta 2 millones de registros y 250.000 variables. Dicho software arrojó unos modelos iniciales correspondientes a las 3 variables analizadas en el *Test De Maslach*, los cuales se exponen a continuación, con base a los modelos estadísticos que arroja el IBM SPSS Statistic:

4.1.1 Análisis factorial confirmatorio inicial de las variables.

Para iniciar el análisis factorial confirmatorio de cada del modelo, se realizó la Prueba de KMO y la Prueba de Esfericidad de Bartlett, con las cuales se espera determinar la aplicabilidad del análisis factorial confirmatorio de las variables estudiadas, así como la correlación existente entre cada una de las preguntas que conforman el cuestionario.

⁷⁴ Copyright IBM Corporation 1994, 2020.

Tabla 15. Compilatorio análisis factorial confirmatorio.

Test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin)	Relaciona los coeficientes de correlación, cuanto más cerca de 1 tenga el valor obtenido del test KMO, implica que la relación entre las variables es mayor. Si $KMO \geq 0.9$, el test es muy bueno; notable para $KMO \geq 0.8$; mediano para $KMO \geq 0.7$; bajo para $KMO \geq 0.6$; y muy bajo para $KMO < 0.5$.
Prueba de Esfericidad de Bartlett	Si Sig. (p-valor) < 0.05 aceptamos H_0 (hipótesis nula) $>$ se puede aplicar el análisis factorial confirmatorio. Si Sig. (p-valor) > 0.05 rechazamos $H_0 >$ no se puede aplicar el análisis factorial confirmatorio.

Así mismo es necesario verificar otros datos esenciales, para verificar si se requiere hacer algún ajuste al modelo:

Tabla 16. Compilatorio de explicaciones de verificación estadística.

Varianza total explicada	Luego de aplicar las anteriores pruebas, es necesario revisar la varianza total explicada de cada una de las variables, para determinar si esta es buena o es necesario hacer algún ajuste al modelo, para mejorar dicha prueba. Se considera que una variable presenta una varianza buena cuando esta es mayor o igual a 49%
Matriz de componentes	Posteriormente es necesario revisar las preguntas que conforman cada variable, considerando importantes a los elementos que tienen un aporte superior al 0.6 a la misma.
Estadísticas de fiabilidad	Representa la confiabilidad de lo que estamos midiendo, específicamente se debe tener muy en cuenta el valor presente en el cuadro del Alfa de Cronbach así: Menor a 0.5 muy poco confiable, Mayor o igual a 0.6 confiable, Mayor o igual a 0.7 buena y Mayor o igual a 0.8 muy buena.
Estadísticas de total de elemento	Permite hacer una revisión detallada de las estadísticas totales del elemento o de cada variable que conforma el modelo.

Los anteriores procesos se aplicarán a las 3 variables del test del Burnout, los cuales son:

- Agotamiento Emocional (AE)
- Despersonalización (DP)
- Realización Personal (RP)

4.1.1.1. Análisis factorial confirmatoria de la variable Agotamiento Emocional (AE):

Como se explicó anteriormente en el numeral 4.1.1, se debe de aplicar estos análisis a cada una de las variables analizadas, para poder determinar que se encuentran en óptimas condiciones para poder ser estudiadas y generar conclusiones; de lo contrario dicha variable deberá ser ajustada para que sea significativa al modelo en estudio, es por esto que a continuación se expondrá todo el análisis factorial confirmatorio para la variable AE (agotamiento Emocional):

4.1.1.1.1 Prueba de KMO y Bartlett para Agotamiento Emocional

Tabla 17. KMO y Bartlett para AE.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.868
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	268.388
	gl	36
	Sig.	.000

4.1.1.1.2 Varianza total explicada para Agotamiento Emocional

Tabla 18. Varianza Total para AE.

Varianza total explicada						
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.855	42.835	42.835	3.855	42.835	42.835
2	.905	10.054	52.890			
3	.857	9.527	62.417			
4	.818	9.087	71.504			
5	.679	7.548	79.051			
6	.560	6.218	85.269			
7	.479	5.327	90.596			
8	.429	4.769	95.366			
9	.417	4.634	100.000			

4.1.1.1.3 Matriz de componentes para Agotamiento Emocional

Tabla 19. Componentes para AE.

Matriz de componentes	
	Componente
	1
Pregunta 8	.754
Pregunta 3	.710
Pregunta 6	.702
Pregunta 1	.674
Pregunta 14	.652
Pregunta 16	.626
Pregunta 2	.616
Pregunta 20	.571
Pregunta 13	.560

4.1.1.1.4 Estadísticas de fiabilidad para Agotamiento Emocional

Tabla 20. Fiabilidad de datos para AE.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.829	.831	9

4.1.1.1.5 Estadísticas de total de elemento para Agotamiento Emocional

Tabla 21. Total de elementos para AE.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	19.685	41.145	.565	.382	.808
Pregunta 2	18.523	44.888	.493	.318	.816
Pregunta 3	19.577	41.537	.593	.395	.804
Pregunta 6	20.027	43.117	.580	.397	.807
Pregunta 8	19.342	40.191	.653	.445	.797
Pregunta 13	19.757	43.149	.450	.241	.822
Pregunta 14	19.622	41.674	.533	.337	.812
Pregunta 16	20.225	45.176	.508	.338	.815
Pregunta 20	19.820	43.640	.455	.223	.820

Como se puede apreciar en el anterior análisis arrojado por el software SPSS, tanto la prueba de KMO y Bartlett como el alfa de Cronbach cumplen con los estándares estadísticos definidos en el punto 5.1.1, pero lamentablemente la varianza total explicada no goza de esta misma suerte es por esta razón que dicha variable debió ser ajustada, la misma se mostrará más adelante

(Numeral 4.2.1); para garantizar que su análisis sea más preciso y las decisiones que surjan de este estudio sean acertadas.

4.1.1.2 Análisis factorial confirmatorio de Despersonalización.

4.1.1.2.1 Prueba de KMO y Bartlett para DP

Tabla 22. Prueba de KMO y Bartlett para DP.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.757
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	104.644
	gl	10
	Sig.	.000

4.1.1.2.2 Varianza total explicada para DP

Tabla 23. Varianza total para DP.

Varianza total explicada						
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.408	48.169	48.169	2.408	48.169	48.169
2	.839	16.781	64.950			
3	.734	14.683	79.633			
4	.577	11.541	91.174			
5	.441	8.826	100.000			

4.1.1.2.3. Matriz de componentes para DP

Tabla 24. Componentes para DP

Matriz de componentes	
	Componente
	1
Pregunta 10	.808
Pregunta 5	.745
Pregunta 11	.645
Pregunta 22	.639
Pregunta 15	.613

4.1.1.2.4 Estadísticas de fiabilidad para DP

Tabla 25. Fiabilidad para DP

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.719	.726	5

4.1.1.2.5 Estadísticas de total de elemento para DP

Tabla 26. Total de elementos para DP.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 5	7.658	11.391	.546	.299	.653
Pregunta 10	6.955	9.534	.632	.406	.603
Pregunta 11	7.144	10.724	.427	.258	.695
Pregunta 15	7.613	12.421	.406	.178	.699
Pregunta 22	7.099	10.581	.423	.228	.699

Como se puede apreciar en el anterior análisis arrojado por el software SPSS, tanto la prueba de KMO y Bartlett como el alfa de Cronbach, cumplen con los estándares estadísticos definidos en el punto 4.1.1, por otra parte la varianza total explicada si bien no es mayor al 49% está dentro de los rangos permitidos ya que está muy cerca a dicho valor, para esta investigación la variable despersonalización se trabajó con una varianza correspondiente al 48.2% aproximadamente.

4.1.1.3 Análisis factorial confirmatorio de la Realización Personal.

4.1.1.3.1 Prueba de KMO y Bartlett para RP

Tabla 27. Prueba de KMO para RP

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.795

Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	175.510
	gl	28
	Sig.	.000

4.1.1.3.2 Varianza total explicada para RP

Tabla 28. Varianza para RP

Varianza total explicada									
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.026	37.825	37.825	3.026	37.825	37.825	2.582	32.275	32.275
2	1.044	13.044	50.869	1.044	13.044	50.869	1.420	17.752	50.027
3	1.005	12.557	63.425	1.005	12.557	63.425	1.072	13.399	63.425
4	.730	9.128	72.553						
5	.679	8.490	81.043						
6	.614	7.678	88.721						
7	.517	6.468	95.189						
8	.385	4.811	100.000						

4.1.1.3.3 Matriz de componentes para RP

Tabla 29. Componentes para RP.

	Matriz de componente rotado		
	Componente		
	1	2	3
Pregunta 18	.768	.194	-.220
Pregunta 19	.726	.026	.195
Pregunta 17	.691	-.046	.246
Pregunta 12	.606	.187	.102
Pregunta 4	.578	.448	-.063
Pregunta 7	-.024	.884	.193
Pregunta 9	.518	.594	-.145
Pregunta 21	.132	.097	.923

4.1.1.3.4 Estadísticas de fiabilidad para RP

Tabla 30. Fiabilidad para RP.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.722	.748	8

4.1.1.3.5 Estadísticas de total de elemento para RP

Tabla 31. Elementos para RP.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 4	27.721	24.858	.525	.329	.678
Pregunta 7	28.117	24.977	.286	.139	.724
Pregunta 9	27.982	23.600	.532	.386	.671
Pregunta 12	28.054	24.979	.457	.245	.688
Pregunta 17	27.928	24.377	.459	.254	.685
Pregunta 18	28.198	23.160	.515	.430	.672
Pregunta 19	28.036	23.617	.507	.326	.675
Pregunta 21	29.351	24.939	.199	.092	.756

Como se puede apreciar en el anterior análisis arrojado por el software SPSS, tanto la prueba de KMO y Bartlett como el alfa de Cronbach cumplen con los estándares estadísticos definidos en el punto 5.1.1, pero lamentablemente la varianza total explicada no goza de esta misma suerte es por esta razón que dicha variable debió ser ajustada, la misma se mostrará más adelante (Numeral 5.2.2); para garantizar que su análisis sea más preciso y las decisiones que surjan de este estudio sean acertadas.

4.2 CONCILIACIONES AL MODELO DE ANÁLISIS DEL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO “LA 40” DE PEREIRA.

Debido a que al introducir las variables tal como están discriminadas en el test de Maslach al software SPSS, y estas no superaron todas las pruebas necesarias para aceptar el análisis factorial confirmatorio, se hizo necesario realizar un ajuste en cada una de las variables analizadas dejándolas niveladas cada una con 5 preguntas las cuales presenten mayor aporte al modelo, estas preguntas fueron extraídas de la prueba “Matriz de componentes” tanto para la variable del Agotamiento Emocional como para la variable Realización Personal.

Por todo lo anterior se realizó un nuevo análisis factorial confirmatorio introduciendo al software estadístico, únicamente los 5 componentes que mayor aporte realizan a las dos variables analizadas, para así determinar un nuevo modelo que permita tomar decisiones acertadas respecto a los niveles de desgaste profesional o burnout presentes en los empleados del establecimiento penitenciario de hombres de Pereira.

4.2.1 Nuevo Modelo para la variable: Agotamiento Emocional.

- **ANÁLISIS FACTORIAL COMPROBATORIO:**

4.2.1.1 Prueba de KMO y Bartlett.

Tabla 32. Conciliación KMO para AE.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.802
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	133.112
	gl	10
	Sig.	.000

4.2.1.2 Varianza total explicada.

Tabla 33. Varianza total explicada para AE.

Varianza total explicada						
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.653	53.070	53.070	2.653	53.070	53.070
2	.740	14.805	67.875			
3	.638	12.762	80.637			
4	.539	10.784	91.421			
5	.429	8.579	100.000			

4.2.1.3 Matriz de componentes.

Tabla 34. Matriz de componentes para AE

Matriz de componentes	
	Componente
	1
Pregunta 8	.799
Pregunta 3	.743
Pregunta 1	.735
Pregunta 6	.701
Pregunta 14	.657

4.2.1.4 Estadísticas de fiabilidad

Tabla 35. Fiabilidad para AE.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.776	.777	5

4.2.1.5 Estadísticas de total de elemento.

Tabla 36. Estadística total para AE.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	9.721	14.512	.552	.342	.734
Pregunta 3	9.613	14.930	.566	.331	.729
Pregunta 6	10.063	16.187	.520	.277	.745
Pregunta 8	9.378	14.001	.643	.422	.701
Pregunta 14	9.658	15.227	.474	.261	.761

Después de eliminar de la variable original los componentes que menor aporte realizan al modelo, se obtiene que después de practicar las pruebas correspondientes en el análisis factorial confirmatorio que dicha variable supera todas las pruebas estadísticas y se puede considerar que dicho modelo se encuentra listo para ser utilizado como herramienta de estudio para determinar los niveles de burnout presentes en los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira.

4.2.2 Nuevo Modelo para la variable: Realización Personal.

- **ANÁLISIS FACTORIAL COMPROBATORIO:**

4.2.2.1 Prueba de KMO y Bartlett.

Tabla 37. Prueba de KMO y Bartlett para RP

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.796
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	106.165
	gl	10
	Sig.	.000

4.2.2.2 Varianza total explicada:

Tabla 38. Varianza total para RP.

Varianza total explicada						
Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.482	49.647	49.647	2.482	49.647	49.647
2	.740	14.809	64.456			
3	.704	14.077	78.533			
4	.547	10.940	89.473			
5	.526	10.527	100.000			

4.2.2.3 Matriz de componentes:

Tabla 39. Matriz de componentes para RP

Matriz de componentes	
	Componente
	1
Pregunta 18	.758
Pregunta 19	.738
Pregunta 4	.704
Pregunta 17	.669
Pregunta 12	.648

4.2.2.4 Estadísticas de fiabilidad

Tabla 40. Estadística de fiabilidad para RP

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.745	.745	5

4.2.2.5 Estadísticas de total de elemento.

Tabla 41. Estadística total para RP

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 4	16.577	10.428	.508	.276	.703
Pregunta 12	16.910	10.410	.450	.212	.720
Pregunta 17	16.784	9.826	.478	.239	.711
Pregunta 18	17.054	8.815	.570	.332	.676
Pregunta 19	16.892	9.225	.546	.307	.685

Después de eliminar de la variable original los componentes que menor aporte realizan al modelo, se obtiene que después de practicar las pruebas correspondientes en el análisis factorial confirmatorio que dicha variable supera todas las pruebas estadísticas y se puede considerar que dicho modelo se encuentra listo para ser utilizado como herramienta de estudio para determinar los niveles de burnout presentes en los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira.

4.3 DETERMINACION DE LOS NIVELES DE BURNOUT PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PEREIRA.

Una vez realizados los ajustes al instrumento de medición y de haber verificado que todos los análisis factoriales comprobatorios de las variables, se encontraban dentro de los valores “buenos” de medición estadística, se procedió a trabajar con el modelo conformado por 5 componentes por variable, esto permitió hacer la revisión pormenorizada de la condición de desgaste profesional que presentaban los empleados del establecimiento penitenciario a la fecha de la realización del presente estudio.

Es importante aclarar que para determinar los porcentajes en este estudio, se partió del hecho que se está trabajando con escala tipo Likert (1= Nunca; 2= Algunas veces al año; 3= Algunas veces al mes; 4 = Algunas veces a la semana; 5= Diariamente), la cual distribuida en las 5 preguntas que componen cada variable su máximo valor podía ser 25 puntos y su mínimo 5 puntos, determinando así que la diferencia máxima entre el valor máximo y el mínimo sería de 20 puntos, por esta razón se determina que para convertir el puntaje de cada uno de los participantes en porcentaje es necesario utilizar la fórmula:

$$\% = \frac{(\text{puntaje} - 5)}{20}$$

Lo primero que se procedió a determinar fueron las nuevas variables con sus nuevos componentes así:

- **Agotamiento Emocional:** Conformada por las preguntas: 1, 3, 6, 8 y 14
- **Despersonalización:** Conformada por las preguntas: 5, 10, 11, 15 y 22
- **Realización Personal:** Conformada por las preguntas: 4, 12, 17, 18 y 19

Como se puede apreciar el nuevo modelo quedo balanceado en 5 componentes por variable y fue con estos que se procedió a realizar las mediciones de desgaste profesional presente en los funcionarios del establecimiento penitenciario de Pereira.

Con las variables ya definidas en cuanto a su conformación se procedió a iniciar el tratamiento de información, nuevamente mediante la aplicación del software IBM SPSS Statistics, teniendo como resultado de este procedimiento la siguiente información:

Calculo de la Media aritmética de las variables:

Tabla 42. Calculo de la media de las variables.

Media		%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	12.11	35.5%
DESPERSONALIZACIÓN	9.12	20.6%
REALIZACION PERSONAL	21.05	80.3%

Teniendo claro que se está midiendo una variable cuya intención es determinar el grado de realización personal del funcionario del INPEC, la cual para fines de esta investigación se definió como: Realización Personal, entre mayor valor o porcentaje presente dicha variable mayor grado de satisfacción laboral presentará el colaborador, así mismo se asumió que para las variables de Agotamiento emocional y Despersonalización, entre más bajos estos valores mayor grado de placer laboral, es por esta razón que para esta investigación el desgaste profesional o síndrome del burnout (SB), presente en los funcionarios del establecimiento carcelario de Pereira quedo definido así:

$$SB = Realizacion Personal - Despersonalizacion - Agotamiento emocional.$$

Con base en la anterior ecuación se desarrollaron los cálculos y posteriores análisis del desgaste profesional presente en los funcionarios de la cárcel “La 40” de Pereira, partiendo de lo anterior se procedió a determinar la media aritmética del síndrome, para partir de este valor de referencia y definir que los casos de estudio que se encontraron por debajo de este valor fueron un caso para revisar con más detenimiento y fueron la base para tomar decisiones referente a las propuestas que se pueden diseñar para ayudar a alivianar el caso de dicho colaborador.

Media aritmética del Síndrome del Burnout (SB):

$$Media SB\% = 80.3\% - 20.6\% - 35.5\% = 24.1\%$$

Posterior a tener el cálculo a la media aritmética con la cual se va a comparar el desgaste profesional de los funcionarios del establecimiento penitenciario de hombres de Pereira, se expone el siguiente cuadro donde se puede ver la media aritmética de cada uno de los participantes de la investigación, tanto de cada una de las variables analizadas como del síndrome de burnout presente en cada uno de ellos.

Tabla 43. Población y porcentajes según variables analizadas.

Funcionarios establecimiento penitenciario de Pereira	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media %	Media %	Media %	Media %
Mujer 1	40%	10%	95%	45%
Hombre 1	30%	25%	100%	45%
Mujer 2	25%	0%	85%	60%
Hombre 2	40%	5%	95%	50%
Hombre 3	35%	25%	75%	15%
Hombre 4	55%	30%	75%	-10%
Hombre 5	20%	15%	90%	55%
Mujer 3	90%	50%	70%	-70%
Hombre 6	35%	20%	90%	35%
Hombre 7	45%	30%	60%	-15%
Hombre 8	30%	30%	60%	0%
Mujer 4	20%	20%	95%	55%
Mujer 5	75%	65%	80%	-60%
Mujer 6	25%	0%	65%	40%
Hombre 9	70%	45%	85%	-30%
Mujer 7	35%	30%	70%	5%
Hombre 10	10%	5%	80%	65%
Hombre 11	15%	25%	85%	45%
Hombre 12	15%	20%	50%	15%
Hombre 13	30%	25%	75%	20%
Hombre 14	70%	75%	50%	-95%
Hombre 15	85%	55%	75%	-65%
Hombre 16	90%	65%	60%	-95%
Hombre 17	25%	10%	100%	65%
Mujer 8	0%	0%	100%	100%
Mujer 9	25%	0%	100%	75%
Mujer 10	35%	25%	95%	35%
Hombre 18	0%	0%	80%	80%
Hombre 19	60%	20%	90%	10%
Mujer 11	20%	35%	70%	15%
Mujer 12	50%	50%	40%	-60%
Mujer 13	70%	10%	80%	0%

Hombre 20	60%	0%	100%	40%
Hombre 21	5%	0%	75%	70%
Mujer 14	65%	0%	95%	30%
Hombre 22	95%	95%	20%	-170%
Hombre 23	60%	10%	75%	5%
Hombre 24	45%	45%	35%	-55%
Hombre 25	5%	5%	90%	80%
Mujer 15	50%	50%	50%	-50%
Mujer 16	20%	0%	100%	80%
Hombre 26	35%	25%	75%	15%
Mujer 17	30%	15%	40%	-5%
Hombre 27	55%	5%	95%	35%
Hombre 28	10%	20%	90%	60%
Mujer 18	50%	25%	85%	10%
Hombre 29	65%	40%	45%	-60%
Hombre 30	15%	15%	90%	60%
Mujer 19	35%	40%	80%	5%
Hombre 31	25%	5%	100%	70%
Mujer 20	0%	0%	100%	100%
Hombre 32	5%	20%	90%	65%
Hombre 33	95%	80%	20%	-155%
Mujer 21	35%	10%	100%	55%
Mujer 22	30%	35%	55%	-10%
Hombre 34	90%	60%	80%	-70%
Hombre 35	25%	10%	90%	55%
Hombre 36	70%	5%	55%	-20%
Hombre 37	15%	0%	80%	65%
Hombre 38	25%	15%	80%	40%
Hombre 39	0%	5%	85%	80%
Hombre 40	35%	40%	100%	25%
Hombre 41	90%	45%	90%	-45%
Hombre 42	70%	50%	60%	-60%
Hombre 43	40%	0%	90%	50%
Hombre 44	10%	0%	100%	90%
Hombre 45	40%	0%	85%	45%
Hombre 46	35%	10%	80%	35%
Hombre 47	35%	35%	25%	-45%
Hombre 48	70%	30%	70%	-30%
Hombre 49	15%	5%	100%	80%
Hombre 50	15%	0%	85%	70%
Hombre 51	15%	15%	100%	70%
Hombre 52	30%	5%	100%	65%
Hombre 53	40%	50%	50%	-40%
Hombre 54	85%	30%	95%	-20%
Hombre 55	18%	15%	75%	43%
Hombre 56	25%	10%	80%	45%
Mujer 23	20%	20%	100%	60%
Hombre 57	25%	20%	85%	40%
Hombre 58	35%	5%	85%	45%

Hombre 59	20%	0%	90%	70%
Mujer 24	30%	5%	100%	65%
Mujer 25	25%	0%	100%	75%
Mujer 26	15%	0%	95%	80%
Mujer 27	45%	20%	85%	20%
Mujer 28	40%	25%	80%	15%
Mujer 29	15%	0%	100%	85%
Mujer 30	35%	35%	100%	30%
Mujer 31	10%	10%	65%	45%
Hombre 60	20%	40%	60%	0%
Hombre 61	15%	0%	95%	80%
Mujer 32	0%	10%	100%	90%
Hombre 62	60%	20%	80%	0%
Hombre 63	40%	5%	80%	35%
Hombre 64	40%	55%	55%	-40%
Mujer 33	15%	0%	100%	85%
Mujer 34	45%	15%	65%	5%
Hombre 65	25%	15%	90%	50%
Hombre 66	25%	20%	80%	35%
Mujer 35	40%	25%	65%	0%
Hombre 67	10%	15%	100%	75%
Hombre 68	15%	20%	100%	65%
Hombre 69	25%	5%	80%	50%
Mujer 36	20%	15%	85%	50%
Mujer 37	20%	5%	100%	75%
Hombre 70	45%	15%	95%	35%
Mujer 38	25%	0%	75%	50%
Hombre 71	30%	40%	75%	5%
Mujer 39	45%	15%	90%	30%

En el anterior cuadro, se puede apreciar el cálculo de la media aritmética de los 110 participantes de esta investigación, dichos cálculos fueron comparados con las medias definidas anteriormente en los títulos “Calculo de las media aritmética de las variables” y “Media aritmética del Síndrome del Burnout (SB)”, determinando así que se les colocaría una marcación en rojo a los resultados que estuvieran por debajo o por encima de dichos valores de referencia según fuera la variable estudiada, para el caso, tanto del agotamiento emocional como de la despersonalización se resaltaron aquellas medias que se encontraron por encima de estos valores, por otra parte para el caso de la realización personal y del desgaste profesional se marcaron aquellas medias que se

encontraron por debajo de estos valores de referencia, teniendo como principio básico que entre mayor lejanía se presente entre estos, el caso se consideró más crítico.

Para el desarrollo de este capítulo nos centramos en el cuadro anterior, revisando cuantas de las variables se encuentran marcadas en rojo, para así poder realizar un análisis detallado y asignarle a cada uno de los participantes el grado de severidad que presenta su caso, determinando para este estudio, como niveles de burnout con las siguientes referencias:

Tabla 44. Niveles del burnout.

Niveles de Burnout	
0	Nulo
1	Alerta mínima
2	Alerta moderada
3	Alerta máxima
4	Críticos

Una vez verificado cada cuestionario, se asignó con base a los valores obtenidos por cada uno, el número de nivel de burnout presentado en los funcionarios del establecimiento penitenciario “la 40” de Pereira para cada uno de los participantes de esta e estudio, para el total de 110 personas que participaron.

Tabla 45. Número de casos para revisión.

<i>Funcionarios del establecimiento penitenciario de Pereira</i>	<i>Número de casos de revisión encontrados por persona</i>
Mujer 1	1
Hombre 1	1
Mujer 2	0
Hombre 2	1
Hombre 3	3
Hombre 4	4
Hombre 5	0
Mujer 3	4
Hombre 6	0
Hombre 7	4
Hombre 8	3
Mujer 4	0
Mujer 5	4
Mujer 6	1

Hombre 9	3
Mujer 7	3
Hombre 10	2
Hombre 11	1
Hombre 12	2
Hombre 13	3
Hombre 14	4
Hombre 15	4
Hombre 16	4
Hombre 17	0
Mujer 8	0
Mujer 9	0
Mujer 10	1
Hombre 18	1
Hombre 19	2
Mujer 11	3
Mujer 12	4
Mujer 13	3
Hombre 20	1
Hombre 21	1
Mujer 14	1
Hombre 22	4
Hombre 23	3
Hombre 24	4
Hombre 25	0
Mujer 15	4
Mujer 16	0
Hombre 26	3
Mujer 17	2
Hombre 27	1
Hombre 28	0
Mujer 18	3
Hombre 29	4
Hombre 30	0
Mujer 19	3
Hombre 31	0
Mujer 20	0
Hombre 32	0
Hombre 33	4
Mujer 21	0
Mujer 22	3
Hombre 34	4
Hombre 35	0
Hombre 36	3
Hombre 37	1
Hombre 38	1
Hombre 39	0
Hombre 40	1
Hombre 41	3

Hombre 42	4
Hombre 43	1
Hombre 44	0
Hombre 45	1
Hombre 46	1
Hombre 47	3
Hombre 48	4
Hombre 49	0
Hombre 50	0
Hombre 51	0
Hombre 52	0
Hombre 53	4
Hombre 54	3
Hombre 55	1
Hombre 56	1
Mujer 23	0
Hombre 57	0
Hombre 58	0
Hombre 59	0
Mujer 24	0
Mujer 25	0
Mujer 26	0
Mujer 27	2
Mujer 28	4
Mujer 29	0
Mujer 30	3
Mujer 31	1
Hombre 60	3
Hombre 61	0
Mujer 32	0
Hombre 62	3
Hombre 63	2
Hombre 64	4
Mujer 33	0
Mujer 34	3
Hombre 65	0
Hombre 66	1
Mujer 35	4
Hombre 67	0
Hombre 68	0
Hombre 69	1
Mujer 36	0
Mujer 37	0
Hombre 70	1
Mujer 38	1
Hombre 71	3
Mujer 39	1

Del cuadro anterior podemos determinar que de los 110 participantes de este estudio, la distribución de burnout por niveles se encuentra así:

Tabla 46. Clasificación de los participantes, según su nivel de burnout.

Niveles de Burnout	
0	38
1	25
2	6
3	21
4	20

Es importante mencionar que la severidad o criticidad de cada caso no necesariamente se ve reflejada en el nivel o grado de burnout que haya determinado el anterior análisis, ya que hay que tener presente que cada caso es un mundo particular y que cada una de las variables de análisis se pueden haber visto alteradas por agentes externos que la persona haya presentado en los momentos previos a este estudio, así mismo es importante tener especial cuidado con las personas que en el cuadro donde se expusieron las medias del desgaste profesional presentaron unos valores negativos demasiado altos, como son los casos de la Mujer 3, el Hombre 14, el Hombre 16, Hombre 22 y el Hombre 33, a los cuales es importante hacerles un seguimiento detallado para revisar si fue un caso fortuito estos valores o realmente necesitan un acompañamiento por parte de personal capacitado.

**CAPITULO V: ANALISIS DEL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN
LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE
PEREIRA DE ACUERDO A DIFERENTES VARIABLES.**

En este capítulo se va a revisar como variables tanto internas como externas pueden afectar al trabajador, provocando no solo insatisfacción laboral sino también problemas médicos tanto mentales como físicos, es así como se analizaron variables como: sexo, edad, condición de salud, cargo, tiempo laborado en la compañía, entre otras. Este análisis se realizó con la participación de los mismo 110 colaboradores, quienes son empleados del establecimiento penitenciario de Pereira y el mecanismo para obtener dicha información se realizó a través del Test de Maslach, instrumento que permitió la realización del capítulo anterior así como el desarrollo del presente, los resultados fueron obtenidos con la ayuda del procesamiento de datos que tiene el software IBM SPSS Statistics, al cual se le introdujeron las 3 variables de análisis (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal) definidas en 5 componentes en cada una, todo esto con la intención de revisar que tanto impactan algunas variables tanto internas como externas al desgaste profesional de los funcionarios del establecimiento penitenciario “La 40” de Pereira.

Una procesada la información en el software estadístico los resultados se mostrarán a continuación, realizando un análisis del desgaste profesional causado a razón de cada una de las variables adoptadas en esta investigación.

5.1 DESGASTE PROFESIONAL POR EDAD.

En esta parte de la investigación se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener la edad en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)); así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de

Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 47. Clasificación de los participantes, según variables vs grupo de edad

EDAD				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
DE 18 A 25 AÑOS	24.4%	18.9%	89.4%	46.1%
DE 26 A 30 AÑOS	50.6%	32.5%	65.6%	-17.5%
DE 31 A 40 AÑOS	38.2%	21.5%	78.5%	18.9%
MAYORES DE 40 AÑOS	32.3%	17.9%	82.8%	32.6%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes comprendido por las edades entre 26 a 30 años son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.2 DESGASTE PROFESIONAL POR GÉNERO.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el género en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)); así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 48. Clasificación de los participantes, según variables vs género

GENERO				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
MASCULINO	37.5%	22.3%	78.3%	18.5%
FEMENINO	31.9%	17.4%	84.0%	34.6%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes de género masculino, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

Debido a que en el establecimiento penitenciario de Pereira en su planta de personal presenta un alto volumen de hombres vinculados a esta, fue conveniente realizar un filtro por Edad y por Genero, para así determinar cuáles eran los casos que realmente necesitan ser estudiados detalladamente y con base en estos diseñar una propuesta para impactar este grupo de la población del establecimiento penitencio “La 40”.

Tabla 49. Clasificación de los participantes, según variables vs género y edad.

			EDAD POR GENERO			
			AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
			Media	Media	Media	Media
MASCULINO	Edad	DE 18 A 25 AÑOS	37.5%	45.0%	75.0%	-7.5%
		DE 26 A 30 AÑOS	58.3%	38.3%	55.0%	-41.7%
		DE 31 A 40 AÑOS	37.3%	21.2%	79.5%	21.1%
		MAYORES DE 40 AÑOS	33.7%	18.9%	81.6%	29.0%
FEMENINO	Edad	DE 18 A 25 AÑOS	20.7%	11.4%	93.6%	61.4%
		DE 26 A 30 AÑOS	27.5%	15.0%	97.5%	55.0%
		DE 31 A 40 AÑOS	40.3%	22.0%	76.3%	14.0%
		MAYORES DE 40 AÑOS	29.3%	16.0%	85.3%	40.0%

Una vez procesada la información correspondiente a la edad y al género de los participantes, se identificaron los casos cuya media aritmética no estuviera dentro de los parámetros ya mencionados, demostrando que no son todos los hombres en general quienes presentan mayor presencia del síndrome del burnout, sí no que más bien esta segmentado al rango etario comprendido entre las edades de 18 a 30 años así como también el procesamiento de datos sugiere ingresar a dicho acompañamiento profesional a las mujeres entre 31 y 40 años.

5.3 DESGASTE PROFESIONAL POR ESTADO CIVIL.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el estado civil en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 50. Clasificación de los participantes, según variables vs estado civil.

ESTADO CIVIL				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
SOLTERO	34.0%	21.3%	82.2%	26.9%
CASADO	34.2%	19.7%	80.1%	26.3%
UNION LIBRE	36.3%	20.7%	78.5%	21.5%
VIUDO	50.0%	50.0%	50.0%	-50.0%
SEPARADO	47.1%	18.6%	81.4%	15.7%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con estado civil viudo, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son

recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis, si el caso de muerte de las parejas fueron muy recientes a la toma de datos de esta investigación o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.4 DESGASTE PROFESIONAL POR CANTIDAD DE PERSONAS QUE DEPENDEN DEL EMPLEADO.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener la cantidad de personas a cargo del empleado, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 51. Clasificación de los participantes, según variables vs personas que dependen de ellos.

PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media

DE 0 A 2 PERSONAS	37.0%	21.6%	79.6%	21.1%
DE 3 A 5 PERSONAS	32.1%	17.3%	82.2%	32.8%
MAS DE 5 PERSONAS	70.0%	75.0%	50.0%	-95.0%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con mayor cantidad de personas a cargo bajo su responsabilidad en hogar, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.5 DESGASTE PROFESIONAL POR NIVEL DE ESTUDIO.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el nivel de estudios del empleado, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 52. Clasificación de los participantes, según variables vs nivel de estudio.

	NIVEL DE ESTUDIO			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
PRIMARIA				
BACHILLERATO	38.1%	24.8%	77.2%	14.3%
TECNICO	37.9%	22.9%	77.5%	16.8%
PROFESIONAL	31.5%	17.6%	83.4%	34.4%
POSGRADO	16.3%	13.3%	82.5%	52.9%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con menor nivel de estudio, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.6 DESGASTE PROFESIONAL POR TIEMPO LABORADO EN “LA 40” DE PEREIRA.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el tiempo laborado en el establecimiento penitenciario “LA 40” de Pereira, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)); así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho

que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 53. Clasificación de los participantes, según variables vs tiempo laborado en el INPEC.

	TIEMPO LABORADO EN EL INPEC			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
MENOS DE UN AÑO	21.5%	12.7%	92.7%	58.5%
DE 1 A 5 AÑOS	34.1%	17.4%	81.8%	30.3%
DE 6 A 10 AÑOS	31.5%	19.6%	73.5%	22.4%
MAS DE 10 AÑOS	43.2%	26.1%	78.9%	9.6%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con mayor cantidad de tiempo laborado en la institución, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.7 DESGASTE PROFESIONAL POR CARGO LABORAL.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el cargo laboral, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)); así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 54. Clasificación de los participantes, según variables vs cargo ejercido.

	CARGO			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
JEFATURA	53.3%	20.0%	91.7%	18.3%
TECNICO	35.0%	21.3%	76.3%	20.0%
PROFESIONAL	30.7%	15.0%	80.7%	35.0%
DIRECCIÓN	5.0%	20.0%	90.0%	65.0%
AUXILIAR	28.2%	19.1%	90.9%	43.5%
ASISTENCIAL	40.2%	22.4%	77.1%	14.5%
PROVISIONAL	31.3%	38.8%	79.4%	9.4%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con cargos como las jefaturas, técnicos y los puestos tanto asistenciales como provisionales, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos

de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.8 DESGASTE PROFESIONAL POR CANTIDAD DE HORAS LABORADAS

DIARIAS.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener la cantidad de horas laboradas diarias (Horario laboral), en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 55. Clasificación de los participantes, según variables vs horas trabajadas.

	HORAS TRABAJADAS/DIA			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
DE 4 A 8 HORAS	30.7%	17.3%	82.4%	34.4%
DE 9 A 11 HORAS	38.9%	22.5%	81.2%	19.7%

DE 12 A 24 HORAS	41.7%	26.3%	70.4%	2.5%
MAS DE 24 HORAS	45.8%	27.5%	75.0%	1.7%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con mayor cantidad de horas laboradas, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.9 DESGASTE PROFESIONAL POR DISTANCIA RECORRIDA DIARIA ENTRE HOGAR Y LUGAR DE TRABAJO.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener la distancia recorrida diaria entre el hogar y el establecimiento penitenciario, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout; para este análisis se analizó si el empleado vivía o no en Pereira, asumiendo que si lo hacía, la distancia recorrida no era

mucha, más allá de reconocer que existen barrios más cerca que otros en esta ciudad a dicho establecimiento penitenciario, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 56. Clasificación de los participantes, según variables vs lugar de residencia.

	¿VIVE EN PEREIRA?			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
SI	35.3%	19.3%	82.8%	28.2%
NO	130.2%	121.7%	63%	-188.9%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con mayor distancia recorrida, es decir que no viven en Pereira, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

5.10 DESGASTE PROFESIONAL POR ESTADO DE SALUD.

Con este análisis se pretende analizar a través de información estadística procesada con ayuda del software SPSS, que tanto impacto puede tener el estado de salud, en las 3 variables de estudio (Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP)) así como en el desgaste profesional de los empleados del establecimiento penitenciario de Pereira, teniendo como valores de referencia las medias para cada una de estas variables calculadas en el

capítulo anterior, partiendo del hecho que los valores superiores a estos tanto para Agotamiento Emocional como para Despersonalización, serán casos que servirán de referencia para el diseño de planes de capacitación o realizar un acompañamiento profesional a dichos empleados, igualmente para dichos planes harán parte los casos identificados con una media inferior tanto para la Realización Personal como para el Desgaste Profesional o Síndrome del Burnout, los resultados de dicho procesamiento de datos se exponen a continuación:

Tabla 57. Clasificación de los participantes, según variables vs estado de salud.

	ESTADO DE SALUD			
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACION PERSONAL	DESGASTE PROFESIONAL
	Media	Media	Media	Media
BUENA	30.5%	19.2%	81.8%	32.1%
MALA	71.7%	38.3%	72.5%	-37.5%
REGULAR	39.2%	20.3%	78.6%	19.2%

En este cuadro, se resaltaron aquellos casos que presentaron las condiciones anteriormente mencionadas, las cuales ayudaron a identificar que el grupo de participantes con estados de salud regular y mala, son los casos que mayor alerta representan y quienes por sugerencia de este estudio son recomendables incluir en los planes de capacitación y/o acompañamiento profesional para determinar si fueron casos fortuitos de este análisis o realmente presentan algún tipo de insatisfacción laboral que se proyecta altamente en su desgaste profesional.

CAPITULO VI: PROPUESTA PARA DISMINUIR EL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO DE PEREIRA.

El propósito para disminuir el Burnout, tiene tres esferas, en las cuales al intervenir por lo menos en una de ellas, esto tendrá un efecto replicados en las restantes, lo cual va relacionado respecto a lo socializado con Barría (2002)⁷⁵

Tabla 58. Tres esferas de impacto del burnout.

GRUPO	CONSECUENCIA
Psicológicas	Problemas psicósomáticos Actitudes negativas hacia sí mismo Depresión Sentimientos de culpabilidad Ansiedad Cólera Aburrimiento Baja tolerancia a la frustración Abuso de las drogas
En el contexto organizacional	Disminución del rendimiento Actitudes negativas hacia el trabajo Falta de motivación hacia el trabajo Actitudes negativas hacia el cliente Incapacidad de realizar el trabajo con rigor Rotación Intención de abandonar o abandono real de trabajo Absentismo , descansos y largas pausas en el trabajo Insatisfacción en el trabajo Disminución del compromiso
Contexto ambiental	Actitudes negativas hacia la vida en general Disminución de la calidad de la vida personal

El marco teórico respecto al Síndrome del Burnout, ha ido evolucionado paso a paso, toda vez que se han integrado nuevas teorías y se han aplicado instrumentos de verificación o de comprobación de los signos o síntomas de este reflejo del estrés negativo y el agotamiento emocional. De igual manera en diversas investigaciones se ha llegado al avance, en que el “nivel de estrés” de la persona, depende de su capacidad de afrontamiento y el valor emocional que le asigna la persona al evento que aparentemente puede denominarse “desestabilizante o traumático”.

⁷⁵ Barría Muñoz, J. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana de Chile. Tesis para optar a grado académico de magister en psicología social. Pontificia universidad católica de Chile.

Es por ello que al titular el presente capítulo, se refiere a las diferentes estrategias, actividades o acciones, que pueden contribuir a un desarrollo cambiante de los patrones cognitivo-conductuales, para manejar los diferentes eventos ya sean internos o externos, que pueden afectar a la persona.

Existen muchas maneras en los que se puede afrontar el Burnout, los cuales pueden ser psicológicos o internos, en el que están inmersos los aspectos motivacionales, creencias, religión, valores, autocontrol, habilidades de resolución de conflictos. Respecto a los externos, tienen relación con el tipo de trabajo, contexto cultural, hábitos sociales.

6.1 TIPOS DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCION DEL BURNOUT

En el colectivo comportamental del ser humano se pueden observar varias estrategias, sin embargo no todas son beneficiosas para la persona, pues unas aunque son medios de escape inmediato, con el tiempo pueden generar efectos adversos, comúnmente denominados negativos, para el trabajador, como por ejemplo el consumir licor como medio de escape, para el nivel de estrés negativo, aparentemente puede tener un efecto liberador provisional, sin embargo se corre el riesgo que la persona se vuelva alcohólica o su estado de salud física se altere, sufriendo una cirrosis, por el excesivo consumo de licor.

A continuación se muestra una tabla, en la cual se consolidan las diferentes estrategias para la prevención, posterior a ello se plantean una serie de recomendaciones, para que se tenga en cuenta desde el área de Gestión Humana y especialmente en las áreas de Bienestar Laboral y de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Tabla 59. Tipos de estrategias para la disminución del Burnout.

TIPOS DE ESTRATEGIA	SIGNIFICADO
1. Afrontamiento Activo	Llevar a cabo acciones, ejercer esfuerzos para eliminar o paliar el estresor.
2. Planificación	Pensar cómo se va a hacer frente al estresor y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo.
3. Búsqueda de Apoyo Social Instrumental	Buscar ayuda, información o consejo acerca de qué hacer
4. Búsqueda de Apoyo Social Emocional	Buscar obtener simpatía o apoyo emocional de alguien
5. Suspensión de actividades distractoras	Quitar la atención de otras actividades en las que se pueda estar implicado, para concentrarse de forma más completa en el estresor.
6. Religión	Aumentar su implicación en actividades religiosas
7. Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Sacar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona o a partir de ella, o verla desde una perspectiva más favorable.
8. Refrenar el Afrontamiento	Afrontar la situación pasivamente, posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda ser útil.
9. Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real.
10. Centrarse en las emociones y desahogarse	Incremento de la atención hacia el propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.
11. Negación	Intentar rechazar la realidad del suceso de estresor.
12. Desconexión Mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo con el que el estresor está interfiriendo mediante ensoñaciones, sueño o autodistracción.
13. Desconexión Conductual	Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el estresor está interfiriendo.
14. Consumo de Alcohol y Drogas	Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estresor.
15. Humor	Hacer bromas sobre el estresor.

Como se puede analizar, algunas de estas estrategias no son benéficas para los aspectos internos y externos de la persona, por ello se plantean una serie de acciones teniendo en cuenta, que estos no tengan efectos adversos sobre la persona:

6.1.1 ESTRATEGIAS FISIOLÓGICAS O FÍSICAS

Son las acciones encaminadas a reducir el efecto físico que se manifiesta al tener una reacción psicósomática del estrés negativo. Entendiendo con este término, toda reacción psicológica que

se origina en la mente o espíritu, y que tiene una reacción en el cuerpo, provocando así una manifestación desagradable en el organismo, un ejemplo práctico de ello, es cuando una persona tiene mucha ira, en ocasiones puede manifestarse corporalmente en temas de salud, con gastritis o dolor de cabeza.

Como estrategias de afrontamiento para disminuir el burnout, se proponen las siguientes actividades para el incremento de la serotonina; la cual es una hormona que produce el mismo organismo, la cual se encarga como regulador del estado de ánimo (humos), el sueño, el apetito, el ritmo cardiaco, deseo sexual, temperatura corporal y las funciones intelectuales:

6.1.1.1 ACTIVIDAD FISICA:

Realizar actividad deportiva por lo menos 3 veces a la semana, y como mínimo 40 minutos cada una. Es recomendable todo tipo de ejercicio que implique estiramiento del cuerpo, respiración y aumento del ritmo cardiaco; alguno de estos ejercicios son:

- Levantamiento de pesas
- Técnicas de relajación: Como medida de control del estrés negativo y sus efectos de ansiedad; dentro de estas técnicas se encuentra por ejemplo la respiración profunda, visualización, yoga y la relajación.
- Deportes de contacto como futbol, voleibol, entre otros.
- Realización de Biofeedback. El cual medir el proceso biológico de las personas, para conocer las señales físicas que puede presentar el organismo ante un evento estresante negativo, de esta manera la persona podrá entender lo que pasa a nivel inconsciente y poder tomar acciones de intervención o de prevención, como medida de autocontrol.

6.1.1.2 CONSUMO DE ALIMENTOS

Incluir en los hábitos alimenticios, alimentos que contengan líquidos, azúcares naturales, algunos alimentos que se pueden encontrar son los siguientes:

- **Fresas:** Por su alto nivel de vitamina C, como protector de las endorfinas, (relacionadas con el placer, la euforia y la sexualidad. Asimismo), el potasio que contienen, parece ser clave para regular el sistema nervioso.
- **Cerezas:** Son buenas para reducir los niveles de ácido úrico y contienen propiedades antiinflamatorias. Son antioxidantes por lo que combaten a los radicales libres.
- **Avena:** Contiene muchos antioxidantes y vitaminas y combate el cansancio y los niveles bajos de energía. En este sentido, también mejora el estado de ánimo.
- **Leche y sus derivados:** Son una gran fuente de vitamina A y B, y minerales, entre los que destacan el calcio y el fósforo. También son ricos en proteínas de gran calidad, y sus aminoácidos ayudan a mejorar la memoria y el estado de ánimo. Algunos estudios afirman que la leche es relajante porque contiene triptófano, que, como ya he comentado, aumenta los niveles de serotonina, lo que se relaciona con el estado de ánimo positivo.
- **Huevos:** Son ricos en vitaminas, minerales y proteínas de gran calidad, por lo que tiene los mismos beneficios que la leche y sus derivados.
- **Chocolate:** Solo sus versiones con alto contenido en cacao son saludables. El chocolate libera dopamina y por tanto otros neuroquímicos relacionados con el placer como las endorfinas, la serotonina y la feniletilamina.
- **Espinacas:** Contienen hierro y vitamina C, igualmente ricas en ácido fólico, que parece ser que aumenta los niveles de serotonina y, gracias a esto, mejora estado de ánimo.

- **Pescado:** Son ricos en ácidos grasos omega-3, también deben incluirse en esta lista, pues parece que pueden ser la clave para aliviar la depresión y la ansiedad de forma totalmente natural. Algunos pescados ricos en estas grasas saludables son: caballa, la sardina o el salmón.
- **Piña:** Favorece la producción de serotonina, lo que ayuda a mejorar el estado de ánimo, tranquilizar y aportar más vitalidad.
- **Frutos secos como las nueces:** Son ricos en vitamina B, proteínas y selenio. El selenio es un mineral que podría influir positivamente en el estado de ánimo.

6.1.2 ESTRATEGIAS INTERNAS

En este grupo se pueden incluir aquellas ayudas propias de cada ser humano, que pueden influenciar en el fortalecimiento de su pensamiento y motivación, que finalmente conllevan a un afrontamiento adecuado frente a los eventos estresores y de esta manera se disminuya el efecto del burnout en el trabajador.

6.1.2.1 MEJORAR LA CAPACIDAD COGNITIVA:

- Leer amplía el campo de conocimientos del ser humano, por tanto al aumentar dicha capacidad, la persona mentalmente se ha fortalecido para la toma de decisiones y especialmente

- Realización de ejercicios matemáticos: La realización de dicha actividad ayuda a la agilidad mental y por ende a la resolución de conflictos de manera más rápida, efectiva y teniendo en cuenta múltiples opciones para llegar a un propósito.
- Reestructuración cognitiva: Es cambiar la forma de pensar o de reaccionar frente a un evento, por ejemplo muchas personas en la empresa, cuando sienten que su trabajo es evaluado, siempre justifican “es que siempre se ha hecho así”, y por ende se encuentran a la defensiva y no logran visualizar la posición del otro, ocasionando así conflictos entre congéneres o figuras de mando.
- Control de pensamientos negativos e irracionales: Es cuando la persona se esfuerza en ver las diferentes situaciones que se le presenten desde una perspectiva de logro, autoaprendizaje u oportunidad para mejorar, de esta manera su concepto sobre el fracaso, cambiará y no será un factor desmotivante para cumplir sus tareas, acciones o actividades.

6.1.2.2 MEJORAR LA REACCION COMPORTAMENTAL DE LA PERSONA

Son aquellas acciones que impactan directamente sobre la conducta de la persona, que para este caso es el trabajador; las cuales tendrán un cambio en el comportamiento, generando así un fortalecimiento en las conductas aprendidas ya sean desde el contexto social, laboral, económico, etc.:

- Ser asertivo: Es decir expresar pensamientos y sentimientos de forma honesta, directa y correcta; para lo cual lo primero es organizar las ideas y luego las palabras más los gestos, con los cuales se dan a conocer a las demás personas lo que pienso o siento, en relación a un evento o suceso.

- Realizar el “Focusing”: Es conocer nuestro cuerpo para darle un “valor” emocional a cada reacción corporal propia, por ejemplo cuando una persona se siente muy agradecida, en ocasiones siente un cosquilleo en todo su cuerpo o si se siente muy estresada negativamente, probablemente se le quite el apetito; por lo cual al conocer estas reacciones, la persona podrá saber en qué situación emocional se encuentra y de esta manera podrá tomar una decisión de manera objetiva.
- Definir una escala de valores motivacionales personal: Es decir indagar que es lo que nos hace feliz en la empresa en la que laboramos, y que nos puede motivar para seguir en ella; de esta manera al momento de presentar un factor estresante negativo, se el trabajador se puede automotivar para salir adelante.

6.1.3 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES O EMPLESARIALES

A nivel laboral, la dependencia de Gestión Humana, debe visualizar las diferentes fuentes potenciales de estrés, es por ello que todas las áreas (Bienestar Laboral, Bienestar Social, Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras), deben tener el mismo conocimiento sobre los efectos del Burnout y este como se manifiesta y que impacto tiene en la empresa. Por lo cual se recomienda realizar las siguientes acciones para la disminución del mismo, entendiéndose toda empresa por mas preparada que esté, no cuenta con la omnipotencia de erradicarlo de raíz, toda vez que se trabaja con seres humanos y cada una tiene una perspectiva o una escala de afrontamiento muy distinta a sus pares o congéneres; pero lo que sí se puede hacer, es definir acciones a manera de disminuir desde los inicios y de alertas tempranas, para intervenir sobre el mismo.

- Realización de medición periódica del estrés y del burnout en los trabajadores: De esta manera se podrá identificar los periodos de mayor incidencia o los eventos que pueden ocasionar una reacción negativa por parte de los trabajadores.
- Mejoramiento de los canales de comunicación: en cuanto a estrategias comunicativas en toda la escala jerárquica y el uso de la información por parte de los trabajadores que se puedan ver involucrado en las acciones o resultados a esperar. Para ello utilizar herramientas de comunicación idóneas y efectivas con cada subgrupo y grupo de trabajo, y que esta sea horizontal y vertical.
- Realización de Medición de la percepción de las actividades de bienestar laboral, para los trabajadores.
- Mejoramiento de las condiciones ambientales del puesto de trabajo: como temperatura, iluminación, mobiliario, herramientas de trabajo; toda vez que esto ayuda al rendimiento laboral.
- Inclusión a los trabajadores, para la toma de decisiones en la entidad: toda vez que esta acción, involucra a la persona y genera mayor participación del trabajador, ocasionando así un factor motivacional positivo para un aumento del compromiso laboral.
- Fortalecer la implementación del programa para el personal pre pensionado: Esto con el fin de incrementar las perspectivas de la vida posterior al periodo laboral.
- Fortalecer las relaciones entre compañeros de trabajo: a través de actividades lúdicas, deportiva o de recreación, para mejorar el trato entre los congéneres y de esta manera se forjará un apoyo intrainstitucional a nivel emocional, laboral, entre otros.
- Verificar el cumplimiento y realización de las actividades de bienestar laboral.

- Implementar acciones de intervención psicológica a las personas que empiecen a manifestar signos o síntomas de burnout.
- Contar con un equipo de talento humano, para la intervención con estrategias organizacionales, clínicas y sociales, para disminuir el burnout.
- Realizar un estudio de carga laboral de cada funcionario, y con base a los resultados tomar decisiones como redistribución de cargas, asignación de funciones o cambio de área de trabajo, acorde al perfil de cada trabajador.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, G. E., y Fernández, R. L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.e-thinkingformacion.es/wpcontent/uploads/2014/03/bournout.pdf>
- Barria Muñoz, J. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana de Chile. Tesis para optar a grado académico de magister en psicología social. Pontificia universidad católica de Chile.
- Bonilla, H. V. (2009). Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el Sistema Penitenciario de Jalisco. Revista Waxapa, 1(1), 24-34. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2009/wax091e.pdf>
- Bambula, F. D., Sánchez, A. L., & Arévalo, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. Universitas Psychologica, 11(1), 217. Recuperado de <http://search.proquest.com/openview/0e334c7bc17fc461d7de7af0e185387c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2041157>
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677>
- Congreso de la República. (2014). Ley 1709 de 2014. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56484>
- Clínica Universidad de Navarra. (2015). Psiquismo. Recuperado de <http://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/psiquismo>

- Gil, P. R. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Universitat de València. VI Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología Aplicada (Avilés, octubre, 2015)
Recuperado de [http://www.preveras.org/docs/documentos/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_\(burnout\).pdf](http://www.preveras.org/docs/documentos/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_(burnout).pdf)
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802016000100002
- Hellriegel, Don; Jackson, Susan, Slocum, John. (2002). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Novena edición. Editorial Thomson Learning. Libro.
- Hernández, G. L., Olmedo, E., e Ibáñez, F. (2003). *Estar quemado (Burnout) y su relación con el afrontamiento*. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-110.pdf
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (2016) Informe estadístico N. 1. Casa libertad.
Recuperado de http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/Institucion/Estad%EDsticas/Estadisticas/Informes%20y%20Boletines%20Estad%EDsticos/01%20informe%20enero%202016_.pdf
- Jaramillo, Hugo Ángel. (2003) *Pereira: Proceso histórico de un grupo étnico colombiano*. 2 Tomos.
- Lawler, E.J., Markovsky, B. (1995). *Social Psychology of groups: a reader*. Editorial Greenwich, CT; JAI Press.

- Ley 65 (1993). Diario Oficial No. 40.999, Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario. El Congreso De Colombia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0065_1993.html
- Lucio, R. (1989). Educación y pedagogía, enseñanza y didáctica: diferencias y relaciones. *Revista de la Universidad de la Salle*, 17, 35-45.
- Martín, M. C., Fernández, F. B., Gómez, R. N., y Martínez, F. C. (2001). Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. *Aten Primaria*, 27(05), 313-7. Recuperado de <http://www.ospedalesicuro.eu/storia/materiali/doc/Factores%20asociados%20al%20burnout.pdf>.
- Ministerio del Trabajo de Colombia. Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.
- Miravalles, J., (s.f). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. *Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz* 11(2): Zaragoza. Recuperado de <http://www.contenidos.campuslearning.es/CONTENIDOS/364/curso/pdf/FICHA-PDD-U4-A5-D1-PDF%20N%C2%BA%2001.pdf>
- Molina, M. A., y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de ciencias sociales*, (137), 65-81. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8419/7942>
- Moriana Elvira, Juan Antonio; Herruzo Cabrera, Javier; (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, () 597-621. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>

- Montoya, P. C. (2015). Características del síndrome de Burnout en funcionarios del Instituto Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Yarumal (Tesis doctoral). Recuperado de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/178/1/MontoyaPaula_caracteristicassindromeburnoutfuncionariosinstitutopenitenciarionmedianaseguridadcarcelarioyarumal.pdf
- Ortega Ruiz, Cristina; López Ríos, Francisca; (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas1. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 137-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>
- Quiceno, J. M, y Vinaccia, S. A. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2), 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ramos, F., Fernández-Calvo, B., Contador, I. y Hernández-Martín, L. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6() 599-611. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33760306>
- Robles, J., Martuscelli, J. y Barzana, E. (2012). Plan de diez años para desarrollar el Sistema Educativo Nacional. Recuperado de <http://www.planeducativonacional.unam.mx>
- Ruiz, J. (2003). Compromiso con el trabajo y Burnout en organizaciones penitenciarias: algunos datos empíricos. Recuperado de <http://www.psicologiajuridica.org/psj27.html>
- Rosales Ricardo, Yury; Cobos Valdés, Dailín. (2016). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400005.

Encontrado el 12/05/2019.

- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Editorial Síntesis: Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1

Pereira, Risaralda

Autorizado


Señor

Coronel (R)

DIEGO FELIPE GALLE MARTINEZ

Director EPMSC ERE Pereira (La 40)

Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria – Establecimiento de Reclusión Especial de Pereira

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC

Ciudad

ASUNTO: Solicitud de autorización para aplicación de instrumentos de medición, como insumo para tesis académica en la Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

Cordial saludo señor Director.

Por medio de la presente se apela a su buen apoyo, para que por favor emita su concepto en relación a la autorización para la aplicación de los instrumentos de medición de investigación académica, en la Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

El propósito de la misma, está encaminada para la determinación de los índices de las observaciones del tema de investigación, los cuales se orientan así:

Tema investigación:

- Propuesta para la disminución del Burnout, en los funcionarios administrativos del establecimiento carcelario de Pereira Hombres.

Instrumentos a utilizar:

- Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory).
- Consentimiento informado, firmado por cada participante.

Los documentos que diligencien los funcionarios para el proceso de investigación, gozarán del principio de confidencialidad en cuanto a la identificación de las personas y los datos se utilizarán con fines académicos en investigación para la tesis y artículos referentes, de igual manera se compartirán las conclusiones y recomendaciones que surjan a raíz del análisis de los datos en contraste con las diferentes teorías.

A continuación se emiten algunos datos de la Secretaría de la maestría, con el fin de que en caso de ser necesario que corrobore la información presentada o el propósito de investigación: Teléfono (3217640 – 3137720), email (desahu@utp.edu.co)

Agradeciendo la presente,

ELIO FERNANDO RAMÍREZ

**Estudiante Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional
Universidad Tecnológica de Pereira**

Elaborado por: Elio Fernando Ramírez
Archivo: documentos de gestión

ANEXO 2

616-EPMSCPEI-ARS- 2018EE0127583

Pereira, Risaralda

Señor

ELIO FERNANDO RAMÍREZ

Estudiante Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

Universidad Tecnológica de Pereira – UTP

Ciudad

ASUNTO: Concepto de viabilidad de autorización para aplicación de instrumentos de medición, como insumo para tesis académica en la Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

Cordial saludo.

Por medio de la presente se informa que se da viabilidad a la aplicación de instrumentos para la medición de la investigación académica llevada a cabo en el proceso de formación en la maestría figurada en el asunto.

Así mismo se dan las siguientes instrucciones con el fin de tenerlas en cuenta al momento de la realización de la jornada:

- La participación debe ser voluntaria, sin cohercionar a los funcionarios del grupo de intervención.
- Debe diligenciarse consentimiento informado de cada participante, en el cual se les informará el propósito del ejercicio y el principio de confidencialidad de la información.

ANEXO 3

01-24232- 51

Pereira, 3 de julio de 2019

Estudiantes

ANDRÉS FELIPE RAGA R./ ELIO FERNANDO RAMÍREZ
Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional
Universidad Tecnológica de Pereira
Ciudad

Código: 242320-0301

Cordial saludo:

Nos permitimos informarles, que el Consejo de Facultad de Ciencias Empresariales, en Acta No. 14, del 28 de junio de 2019, por recomendación del Comité Asesor Curricular y de Investigaciones de la Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, en reunión realizada el 28 de junio de 2019, según Acta 05, aprobó el tema del Proyecto del Trabajo de Investigación a elaborar por ustedes, como requisito de grado, y cuyo tema es:

"Propuesta para disminuir el Burnout en los Trabajadores del Establecimiento
Carcelario de Pereira"

Además, les fue aprobado para conformar su equipo de trabajo, como Director(a), al Ingeniero JUAN CARLOS CASTAÑO BENJUMEA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad.

Atentamente,


JUAN CARLOS CASTAÑO BENJUMEA
Director
Programa de Maestría

Jy

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado funcionario de EPMSC ERE Pereira (Cárcel de Hombres de Pereira) del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC); usted ha sido invitado a participar en el proceso académico investigativo, en relación a la Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto la realización y diligenciamiento de los formatos, cuestionarios o demás que se ameriten para el proceso investigativo académico y reitero que mi participación en esta actividad es voluntaria, teniendo en cuenta que no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental.

Así mismo en cualquier momento puedo negarme a participar en el estudio sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción.

Por ello declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada funcionario de modo personal, así mismo comento que la información que se obtenga será guardada por los investigadores responsables y será utilizada sólo para fines académicos.

Nombre Participante

Firma

Fecha

Nombre Investigador

Firma

Fecha

Nombre Investigador

Firma

Fecha

ANEXO 5

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Gracias por acceder a contestar este cuestionario, las respuestas serán de carácter confidencial y se utilizarán para fines académicos, la duración para responder a esta encuesta será aproximadamente de 10 minutos.

Por favor responder todas las preguntas.

1. SEXO

Masculino

Femenino

2. Edad

18-25

25-30

30-40

Mayor de 40

3. ¿Cuál es el último nivel educativo alcanzado? Elige solo una opción.

Primaria.

Bachillerato.

Técnico o Tecnólogo.

Profesional.

Otro, ¿Cuál? _____

4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero

Casado (a)

Unión libre

Viudo (a)

Separado

Otro, ¿Cuál? _____

5. Número de personas que dependen de usted.

0-2

2-5

Más de 5.

6. ¿Cuánto tiempo lleva laborado en el INPEC?

Menos de 1 año.

De 1 a 5 años.

De 5 a 10 meses.

Más de 10 años.

7. ¿Qué cargo desempeña usted en el INPEC?

Jefatura.

Técnico.

Profesional.

Dirección.

Auxiliar.

Asistencial.

Provisional.

Otro

8. ¿Cuántas horas trabaja diarias?

De 4 horas a 8 horas

De 8 horas a 11 horas

De 12 horas a 24 horas

Más de 24 horas

9. ¿Vive usted en Pereira?

Sí.

No.

Otro, ¿Donde? _____

10. ¿Cómo ha sido el estado de su salud en los últimos 6 meses?

Buena.

Mala.

Regular.

11. ¿Cada cuánto realiza pausas activas?

Menos de 3 horas.

3 a 6 horas.

Más de 6 horas.

Nunca.

Muchas gracias.

ANEXO 6

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder con un NUMERO, con el que se exprese la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

NUNCA	1
ALGUNAS VECES AL AÑO	2
ALGUNAS VECES AL MES	3
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	4
DIARIAMENTE	5

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

Variables:

AE: Agotamiento Emocional

D: Despersonalización

RP: Realización Personal.

Nº	VARIABLE	ITEM	RESPUESTA
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3	AR	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	

10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	