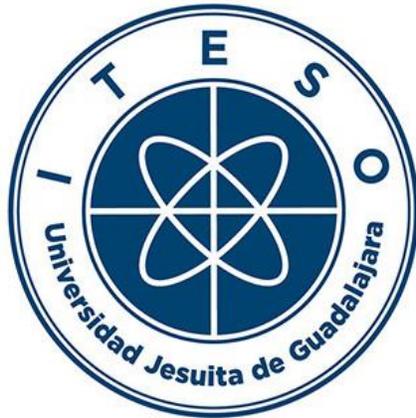


# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud  
**Maestría en Psicoterapia**



## **Factores explicativos de la calidad de vida en el trabajo en personalidad penitenciario de Jalisco**

---

**TESIS** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRA EN PSICOTERAPIA**

Presenta: **JESICA ÁLVAREZ SOLARES**

Director **DR. MARCO ANTONIO SANTANA CAMPAS**

Tlaquepaque, Jalisco. 26 de noviembre de 2019.

## **Agradecimiento y dedicatoria**

En primera instancia agradezco a mis padres quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto donde me encuentro

Al Dr. Marco Antonio Santana Campas director de este trabajo, agradezco la paciencia y comprensión durante el proceso y reconozco su gran capacidad como maestro y asesor ya que su ayuda fue fundamental para la culminación del trabajo de obtención de grado.

Agradezco mucho a mis maestros y a la universidad en general por los conocimientos y experiencias que me ha otorgado, y en específico a la coordinadora del posgrado Eugenia Casillas Arista por ofrecerse a ser mi lectora y por la retroalimentación recibida.

## Resumen

El burnout es un síndrome que se presenta en el ámbito laboral, se observa principalmente en trabajos que impliquen la atención a personas, entre las áreas afectadas se encuentra el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo, desapego por el trabajo, sensación de ineficacia y falta de logros. El objetivo de la presente investigación es determinar el efecto del burnout, rasgos de personalidad y variables sociodemográficas sobre la calidad de vida en el trabajo en centros penitenciarios. La muestra es de 126 personas del área administrativa, técnica y operativa de dirección de reinserción social de Jalisco. Se realizó una investigación cuantitativa para identificar la prevalencia del burnout, en un estudio no experimental, de corte transversal, correlacional y predictivo para establecer factores de riesgo y factores protectores para la calidad de vida en el trabajo. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Maslach Burnout inventory para identificar el burnout, el Neo-ffi evaluando los rasgos de personalidad, CVT-Gohisalo para medir calidad de vida y un cuestionario ex profeso de variables sociodemográficas. De acuerdo con los resultados recopilados de la presente investigación se puede identificar una población con tendencia a presentar burnout en cuanto a estado civil se encontró a los casados con mayor puntaje, en cuanto a profesión a los psicólogos, así como también se encontró relación entre antigüedad, burnout y calidad de vida en el trabajo.

**Palabras clave:** Burnout, rasgos de personalidad, calidad de vida, personal penitenciario.

## **Abstract**

Burnout is a syndrome that occurs in the workplace, is observed mainly in jobs that involve the care of people, among the areas that are affected is the illusion of work, psychological wear, indolence and guilt. The objective of this research is to determine the effect of burnout, personality traits and sociodemographic variables on the quality of life at work in prisons. The sample is 126 people from the administrative, technical and operative area of the general direction of social reinsertion office of Jalisco. Quantitative research was conducted to identify the prevalence of burnout in a non-experimental, cross-sectional, correlational and predictive study to establish risk factors and protective factors for the quality of life at work. The following instruments were used: Maslach Burnout Inventory to identify burnout, Neo-ffi evaluating personality traits, CVT-Gohisalo to measure quality of life and a questionnaire specially design for sociodemographic variables. According to the results collected from the present investigation, a population with a tendency to present burnout can be identified in terms of marital status, the married people were found with the highest score, in terms of profession to the psychologists, as well as the relationship between seniority, burnout and quality of life at work.

**Keywords:** Burnout, personality traits, quality of life, prison staff.

## Índice

<b>I. Introducción</b> .....	7
<b>II. Planteamiento</b> .....	10
<b>III. Justificación</b> .....	14
<b>Objetivo general</b> .....	18
<b>Pregunta principal</b> .....	18
<b>Preguntas subsidiarias</b> .....	18
<b>Supuestos de la investigación</b> .....	19
<b>IV. Marco Referencial</b> .....	20
<b>4.1 Estado actual del arte</b> .....	20
<b>4.2 Burnout y personal penitenciario</b> .....	21
<b>4.3 Burnout y rasgos de personalidad</b> .....	29
<b>4.4 Calidad de vida en el trabajo</b> .....	31
<b>4.5 Implicaciones Psicoterapéuticas</b> .....	34
<b>V. Marco metodológico</b> .....	39
<b>Diseño de la investigación</b> .....	39
<b>Participantes</b> .....	39
<b>Instrumentos</b> .....	40
<b>Procedimiento</b> .....	46
<b>Análisis de datos</b> .....	47
<b>VI. Resultados</b> .....	49
<b>VII. Discusión</b> .....	60
<b>VIII. Conclusiones y propuestas</b> .....	64
<b>IX. Referencias</b> .....	66
<b>Apéndices</b> .....	72
<b>Apéndice 1</b> .....	72

## Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual y operacional.....	45
Tabla. 2. Resultados del Burnout por estado civil .....	49
Tabla. 3. Factores de personalidad por estado civil.....	51
Tabla. 4. Calidad de vida en el trabajo por estado civil .....	52
Tabla. 5. Resultados de los factores de personalidad por profesión.....	53
Tabla 6. Calidad de vida en el trabajo por profesión.....	54
Tabla. 7. Burnout por profesión.....	55
Tabla. 8. Burnout por Sexo .....	55
Tabla 9. Calidad de vida en el trabajo por Sexo .....	56
Tabla. 10. Factores de personalidad por Sexo .....	57
Tabla 11. Antigüedad por calidad de vida en el trabajo .....	58
Tabla 12. Burnout por calidad de vida en el trabajo.....	58
Tabla 13. Modelo lineal general de calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario .....	59

## I. Introducción

*“El fuego inicial de entusiasmo, dedicación y compromiso con el éxito se ha quemado (burnedout), dejando detrás las brasas humeantes del agotamiento, cinismo e ineficacia.”*  
(Maslach, 2009, p. 37).

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales (Mansilla,2005).

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud los riesgos psicosociales son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar cuando se presenta exceso de exigencias psicológicas; cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

Cuando hay falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

La falta de apoyo y de calidad de liderazgo; cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo. Escasas compensaciones, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

Y la doble presencia, el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

Entre los riesgos psicosociales se encuentra el burnout, es un síndrome que se está presentando repetidamente y que se ha convertido en un problema social y de salud, de esto se desprende que se puedan identificar los síntomas psicósomáticos que anteceden al burnout y que conducen a alteraciones conductuales y emocionales.

El agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo son dimensiones básicas del síndrome de burnout, cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social por lo que cualquier esfuerzo para su estudio debe ser bienvenido (Mansilla,2005).

Álvarez y Fernández (1991), reconocen los siguientes síntomas asociados al burnout: síntomas psicósomáticos de aparición temprana, en los que se manifiesta la fatiga crónica, cefaleas, úlcera gástrica, colon irritable, pérdida de peso, y otros. También se expresan alteraciones conductuales, como es: ausentismo laboral, consumo de alcohol u otras drogas; comportamientos de alto riesgo y conflictos familiares. Además de alteraciones emocionales, como: distanciamiento social, irritabilidad, depresión, dificultades de concentración, inclusive ideación suicida. Finalmente, señalan que se pueden presentar los siguientes mecanismos de defensa: negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social” (OMS, 1986).

En torno al bienestar psicológico, se han realizado numerosas investigaciones durante los últimos diez años, lo que ha permitido ampliar considerablemente el mapa conceptual de este constructo, considerándola como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado

(Díaz ,2006) Se observa una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, por lo que aquellas personas que se sienten satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente.

Un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél donde llevan a cabo acciones que promueven la salud; en específico en ambientes donde el personal está expuesto a condiciones de estrés y riesgo constante.

Los factores psicosociales implicados en las actividades laborales destinadas a atender personas derivan de la actividad misma, lo que pone al individuo en una situación vulnerable para su estabilidad emocional, para su homeostasis, al estar sometido a una carga de stress negativo constante” (Valdez,2009). Dentro de los contextos laborales, existen escenarios donde el ambiente genera mayor número de condiciones dañinas, tal es el caso del personal del sistema penitenciario.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) refiere que "Si bien la capacidad del sistema penitenciario ha aumentado, hay otros indicadores relevantes que se han mantenido constantes, o incluso han disminuido. Entre 2010 y 2014, por ejemplo, hubo en promedio 5.56 internos por cada miembro del personal de los centros penitenciarios estatales, tomando en cuenta a directivos, custodios y personal de apoyo. Al analizar únicamente la relación entre internos y custodios, la cifra se vuelve más alarmante: en el mismo periodo hubo 8.38 internos por cada custodio. Esta relación se encuentra dentro del rango de seguridad media según criterios técnicos (CNDH, 2015).

Debido a estadísticas alarmantes como las que se presentaron con anterioridad se ha mostrado mayor interés en explorar las condiciones de trabajo de los centros penitenciarios. En 1995 una comisión de expertos encargada por la Secretaría general de instituciones penitenciarias elaboró un extenso y detallado informe sobre las condiciones de trabajo en Instituciones Penitenciarias, en el que se preguntaba a los funcionarios, entre otras cosas, si padecían síntomas indicativos de trastornos psicológicos relacionados con su trabajo, un porcentaje elevado declaró padecer estrés, fatiga mental o angustia y ansiedad, desgraciadamente no se recogen datos para poder determinar a qué constructo se referían esas apreciaciones subjetivas y cuál era su medida respecto de la media poblacional. En relación con el clima laboral, destacó la opinión de disgusto por la falta de promoción profesional, por el riesgo de accidentes laborales y de contagio de enfermedades, o por la

incomodidad desde el punto de vista físico en el puesto de trabajo. Es destacable la opinión mayoritaria sobre la mala organización del trabajo, el excesivo control de los jefes y la escasa autonomía en las labores del funcionario (Arroyo, Lopez & Local, 2004).

## **II. Planteamiento**

El mexicano suele creer que no es posible hacer nada para intervenir en los designios y acciones que toma un mandatario, se dice que el mexicano debido a hechos históricos pasados aprendió a obedecer y nunca actuar (El Sahili, 2015).

Realizar esta investigación parte de la experiencia de trabajar en un centro penitenciario donde pude identificar áreas de oportunidad al observar en el personal síntomas asociados con el burnout, agotamiento emocional, falta de realización en el trabajo, despersonalización, entre otras. Por lo que el propósito de esta investigación es detectar si las demandas desmedidas por la carga de trabajo, el insuficiente personal y el clima laboral provocan que los trabajadores se encuentren bajo un estrés crónico constante, y me cuestiono si los rasgos de personalidad pueden predisponerlos para presentar burnout afectando su calidad de vida en el trabajo.

Los profesionales penitenciarios son conocedores y admiten el temor a sufrir las consecuencias de este síndrome a nivel personal y familiar, lo que además tiende a ser acompañado por el agotamiento emocional y la despersonalización derivados de constatar la reinserción como una fantasía a lo largo de su actividad laboral. Todo ello viene precedido, regularmente, por una carga laboral excesiva, demandas interpersonales y falta de recursos que provocan en el profesional del medio penitenciario una situación de estrés difícil de controlar en la cual se pueden identificar diversas fases: inicial o de entusiasmo, de estancamiento, de frustración, de apatía y estar quemado (Hernandez-Martin,2006).

Aunque los rasgos de personalidad si pueden evidenciar diferentes formas de presentar la sintomatología del burnout, (Maslach & Leiter ,1997) no consideran a los factores de personalidad como los únicos generadores de burnout, sino en conjunto con los trastornos que se presentan en la organización.

Se ha estigmatizado en ocasiones al personal poniéndolos como los causantes de presentar tal síndrome, como si carecieran de alguna capacidad o rasgos de personalidad que

los hacen débiles, sin embargo, esta sintomatología no proviene ni del estudio, ni de la familia y mucho menos únicamente de características personales, la determinante principal del burnout proviene del trabajo. (EL-Sahili Gonzalez, 2015)

La OMS en el 2008, menciona que Además de la atención sanitaria general, todos los trabajadores, y particularmente los de profesiones de alto riesgo, necesitan servicios de salud que evalúen y reduzcan la exposición a riesgos ocupacionales, así como servicios de vigilancia médica para la detección precoz de enfermedades y traumatismos ocupacionales y relacionados con el trabajo.

Con lo anterior y además de lo que menciona El-Sahili (2015), en cuanto que el burnout no existe sin él, por lo tanto, los centros de trabajo, en sus programas de capacitación debiera de incluir intervenciones preventivas para disminuir el burnout y los riesgos psicosociales. No se observa mucha cultura de prevención ni atención a este tipo de riesgos ocupacionales y a la fecha el entorno penitenciario es un tema que no se ha explorado extensamente, al identificar qué variables y rasgos influyen para que se presente el burnout ampliaríamos el panorama obteniendo información específica para que la organización pueda tomar medidas para dar solución a este síndrome.

En la revista española de sanidad penitenciaria se refiere al trabajo en centros penitenciarios como uno de los más propensos a desarrollar el burnout, ya que ciertas características básicas que pudieran apoyar a una persona a disminuir el estrés no están siempre presentes, como por ejemplo las relaciones sociales, en ese ámbito la mayoría de los trabajadores por las condiciones del trabajo tienden a aislarse o ser retraídos, siendo el entorno familiar o de pareja el único apoyo pudiera convertirse a su vez en la única área de descarga, deteriorando así el vínculo familiar (Molleda,2015).

El burnout se considera un síndrome presente en el desarrollo de la actividad laboral del personal penitenciario, el cual no debe preocupar únicamente en tanto afecte a la motivación y el esfuerzo a realizar en la tarea profesional en busca de generar un clima emocional determinante para su mantenimiento, sino también por el bienestar de los propios trabajadores (Diaz,2015)

El trabajo de los trabajadores penitenciarios se caracteriza por darse en un ámbito hostil, de marcada rigidez, que facilita la formación de conductas violentas y resistentes, con un alto impacto psicológico (Diaz,2018) Hay entornos donde el contexto y el ambiente

tienden a predisponer al individuo a presentar estrés, así como también hay características básicas y rasgos de personalidad presentes en cada persona que pudieran servir de factores protectores ante el estrés.

Aunque las variables organizacionales juegan un papel fundamental en el origen del burnout, los rasgos de personalidad ejercen una indudable influencia en el proceso. En una investigación realizada a 144 profesionales sanitarios en la unidad de cuidados intensivos del hospital Virgen de las Nieves en Granada, se encontró que las personas con niveles más altos de burnout presentan más antecedentes organizacionales generadores de burnout, niveles más bajos de personalidad resistente, y menor nivel de comprensibilidad. Se llegó a la conclusión de que cuando una persona presenta un nivel alto de personalidad resistente y comprensibilidad las variables organizacionales disminuyen.

Krumm (2005) señala que no existe duda de que ciertos cargos son más estresantes que otros, pero las reacciones de los individuos frente a cargos de alto o bajo estrés pueden ser extremadamente diferentes. La diferencia puede estar asociada en realidad a los factores personales de cada uno en particular. La apelación sobre el papel de la individualidad ante las situaciones estresantes del trabajo encuentra en el ámbito de la personalidad su campo de discusión. Para esta línea de pensamiento, el individuo nace con características que predeterminan su personalidad, establecida por las características hereditarias, sus relaciones con el medio ambiente y con las situaciones que enfrenta.

Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes., emocionales, conductuales, cognitivos y/o fisiológicos e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esqueléticos o enfermedades cardiovasculares. Las características individuales, tales como la personalidad, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad y situación familiar, influyen la capacidad del individuo para hacer frente a las exigencias que le han sido impuestas. (Bedoya,2015)

La personalidad es una de las características que influye en la conducta, pensamiento y sentimientos de los individuos definida como la organización dinámica, dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que crean patrones característicos de conducta, pensamientos y sentimientos (Allport, 1961).

Se define al rasgo de personalidad como "la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas" (Brody y Ehrlichman, 2000, p.29) podría decirse que son las dimensiones de la personalidad en las que difiere la gente, que influye en la exhibición abierta de la conducta.

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría define los rasgos de personalidad como "patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales" (Roth, 2010)

Podría decirse que esas características estables que se muestran en circunstancias y momentos diversos son innatas y repetitivas, nos muestran como las personas suelen responder ante estímulos, mostrando ciertos patrones de conducta y capacidades de afrontamiento; si puede detectarse como influyen para que se presente el síndrome de burnout, utilizando también las variables sociodemográficas pueden realizarse programas de prevención y atención a las personas que tengan mayor predisposición para presentarlo, esto con el objetivo de mejorar su estado emocional y calidad de vida en el trabajo.

Se ha denominado a la satisfacción laboral como una variable actitudinal, aspecto importante si consideramos que las actitudes determinan en gran medida la percepción de los sujetos y en última instancia su comportamiento, por lo que en el ámbito laboral, la actitud positiva o negativa que adopte un empleado hacia su trabajo generará el despliegue de ciertas conductas que pueden influir en la adecuada o inadecuada realización de éste y en la manera de ver y juzgar las circunstancias propias del trabajo.

Una variable que ha sido constantemente relacionada a la satisfacción laboral es el bienestar psicológico. Diversos autores la han considerado como un componente subjetivo de la satisfacción laboral, utilizándose en muchas ocasiones medidas de satisfacción para su evaluación (Lloret,S, 2007).

La satisfacción laboral, es una de las variables psicológicas que ha recibido especial interés. Es definida como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona (Vallejo,2001)

Se define la calidad de vida como la percepción que tienen las personas de su vida, en el sentido de sentirse satisfechas con sus propias expectativas y proyectos (Espinosa y

Morris, 2002) La presente investigación se enfocará específicamente en el estudio de la calidad de vida en el trabajo la cual indica que “las relaciones sociales en el espacio laboral constituyen uno de los componentes centrales de la experiencia de bienestar y malestar en el trabajo” (Espinosa & Morris, 2002; Segurado & Agullo, 2002).

### **III. Justificación**

La OMS publicó en 2008 un artículo sensibilizando sobre el estrés laboral en países en desarrollo donde refiere que “El estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales como meros riesgos a la salud psicológica (Cox, 1993). Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esqueléticos o cardiovasculares pueden ser el resultado, y la incapacidad laboral o la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia.

El miedo a ir en contra de las instituciones y ser afectado por ellas, lleva a vivir sometido, adaptándose a las condiciones de la organización, abriendo la puerta al burnout. “El mexicano nace en un clima de frustración, aunque muchas veces imagina que las cosas pueden ser diferentes, la realidad le dice que no debe intentar cambiarlas, aprende a vivir frustrado, a crecer y progresar a partir de ese hecho” (El Sahili, 2015).

Esta dificultad para cambiar la realidad puede observarse en los funcionarios de los centros penitenciarios, independiente del nivel en que se encuentran, se caracterizan por el respeto y obediencia que deben a sus superiores ante cualquier situación, incluso sobre aquellas en que se ven directamente involucrados, por tanto, cualquier desobediencia es considerada una falta de respeto a la institución y una falta al compromiso que se tiene con ésta (Bravo, 2011).

Las investigaciones señalan que el apoyo recibido por parte de los superiores o supervisores directos se traduce en la percepción de apoyo que tendrán los trabajadores de su organización, puesto que se considera que los supervisores actúan como agentes de la organización, con la responsabilidad de evaluar y dirigir la actuación de sus subordinados, por lo que los empleados interpretan la orientación positiva o negativa que tienen éstos hacia ellos como un indicador del apoyo organizacional (Eisenberguer, 1986).

En una cultura donde el estrés en el trabajo no suele ser un tema significativo y por lo tanto no es motivo de incapacidad, deja como única solución viable que los individuos se adapten a estar en un nivel alto de estrés y continúen desempeñando su puesto, aunque esto incrementa las posibilidades de tener algún accidente laboral, o se altere el estado emocional y físico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2015) considera el estrés laboral continuo una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes." El estrés laboral provoca el 25 por ciento de los 75 mil infartos al año registrados en México; hasta ahora ,75 por ciento de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar mundial en esta categoría.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) indican que México ocupa el primer lugar en estrés laboral a nivel mundial, con jornadas de trabajo excesivas y menos días de vacaciones al año que en otros países (500 horas más que el promedio en Estados Unidos, España, Francia, Alemania, Chile y Canadá.) Las estadísticas evidencian la necesidad de buscar soluciones alternativas ante la problemática actual asumiendo que las jornadas de trabajo no disminuyan.

Freundenberger definió el Burnout como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no causa el esperado refuerzo” (1974). Mientras que Maslach (1981) describía que el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva.

Esto se va al extremo cuando se habla de servidores públicos en entornos de riesgo donde las demandas del trabajo y del puesto son desmedidas , por esta razón en España, “La Unidad General de Trabajadores” (UGT) realizó un programa de Prevención de adicciones en los trabajadores de Instituciones Penitenciarias, debido a que consideran al sector como

propenso debido a las condiciones del entorno laboral y el ambiente tóxico en el que se encuentran, tomando en cuenta como factores de riesgo las largas jornadas laborales, sobrecarga de trabajo y elevados niveles de tensión, pocas posibilidades de promoción profesional, los trabajos suelen implicar estar aislados o tener poco contacto con compañeros, cambios frecuentes de puesto o institución, se observa inestabilidad laboral debido a que los contratos suelen ser temporales y la remuneración es escasa (UGT,2010).

Se refiere en una investigación realizada en 2015 por Molleda que “la aletargada presión derivada de trabajar con los internos y mantenerse en estado de alerta, durante la mayor parte de sus labores, provoca agotamiento emocional y éste, a su vez, un decaimiento del rendimiento, percepción positiva de sí mismo y su trabajo, así como la aparición y en aumento de sentimientos de tristeza o melancolía”

Como consecuencia del estado emocional que presentan los individuos con burnout, el agotamiento emocional, el bajo rendimiento en el trabajo, conflictos en las relaciones interpersonales aunado a la falta de atención psicológica o alguna actividad para canalizar el estrés es común observar el absentismo como una posible solución esporádica.

El resultado de una investigación realizada por Gil Monte relaciona al absentismo como consecuencia del síndrome de quemarse por el trabajo y no viceversa. Así como también identificaron que el sexo es un factor a destacar en la presente investigación y las mujeres al parecer tienen más resistencia en cuanto al Síndrome de Burnout a diferencia de otras investigaciones que han encontrado una estrecha relación entre edad y el cansancio emocional (Gil-Monte et al., 1997).

Para Silva y Matos (2003), la adopción de programas de calidad de vida y promoción de la salud puede proporcionar al individuo mayor resistencia al estrés, mayor estabilidad emocional, mayor motivación, mayor eficiencia en el trabajo, mejor autoimagen y mejor capacidad para relacionarse. En contrapartida, las empresas se beneficiarían con una fuerza de trabajo más saludable, con menor ausentismo y rotación, menor cantidad de accidentes, menor costo de salud asistencial, mayor productividad, mejor imagen y, por último, un mejor ambiente de trabajo.

Además de lo anterior, en México a partir del 2018 se emitió la Norma Oficial Número 035 por parte de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, la cual tiene como título, NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación,

análisis y prevención, misma que tiene como objetivo: “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (NOM-035-STPS-2018). Derivado de esto, el apartado 5 de la cita norma establece como obligación de los patrones, las siguientes:

5.1 Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

Por consiguiente, la población a la que va dirigida esta investigación se encuentra en un entorno tóxico y de riesgo, el personal se encuentra en estado constante de alerta y estrés. Se han mencionado factores de riesgo que predisponen al personal penitenciario a presentar distintos síntomas somáticos, inestabilidad en el trabajo, agotamiento, entre otros.

Lo anterior deja entrever la importancia de identificar factores de protección y predisponentes para tener mayor conocimiento sobre el burnout, como prevenirlo y atenderlo; Los servidores públicos están constantemente proporcionando atención a otras personas, un servicio que pudiera ser impartido de una mejor manera si los trabajadores cuentan con estabilidad emocional y física. El beneficio de realizar programas de prevención sería tanto para el personal, sus relaciones interpersonales dentro y fuera del centro, así como también para los internos.

## **Objetivo general**

Determinar el efecto de burnout, rasgos de personalidad y variables sociodemográficas, sobre la calidad de vida en el trabajo de personal penitenciario.

## **Objetivos particulares**

Identificar prevalencia de burnout, rasgos de personalidad y calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario por estado civil.

Identificar prevalencia de burnout, rasgos de personalidad y calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario por sexo.

Identificar prevalencia de burnout, rasgos de personalidad y calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario por profesión

Identificar prevalencia de burnout en personal penitenciario por calidad de vida en el trabajo.

Crear y probar un modelo explicativo para la calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario, considerando el efecto del burnout, rasgos de personalidad y variables sociodemográficas.

## **Pregunta principal**

¿En qué medida el burnout, los rasgos de personalidad y las variables sociodemográficas explican la varianza de calidad de vida?

## **Preguntas subsidiarias**

¿El burnout está relacionado con la calidad de vida dentro del entorno laboral?

¿Los rasgos de personalidad y sociodemográficas están relacionadas con altos niveles de burnout?

¿Los rasgos de personalidad y el burnout están relacionados con la calidad de vida en el trabajo?

¿Existe una diferencia entre la prevalencia de burnout en hombres y mujeres?

## **Supuestos de la investigación**

Existe una relación entre el nivel de burnout y los factores de personalidad estos impactan de forma significativa deteriorando la calidad de vida del trabajador penitenciario, dentro y fuera del entorno laboral.

## **IV. Marco Referencial**

Para conocer las bases de esta investigación se realizó un marco de referencia citando autores relacionados con el tema del presente estudio, el objetivo de este capítulo es dar contexto sobre el burnout y las variables a tomar en cuenta en la investigación, se hace referencia a estudios sobre correlaciones entre las variables elegidas, iniciando por el burnout en el personal penitenciario para después pasar con los rasgos de personalidad y calidad de vida para finalizar conociendo las implicaciones psicoterapéuticas de la investigación y los beneficios que de la misma se podrían obtener.

### **4.1 Estado actual del arte**

Aun cuando el burnout no es un término desconocido y que incluso ya se han realizado investigaciones sobre él, no es un término popular en todas las áreas profesionales. El psiquiatra Herbert Freudenberger acuñó el término burnout “estar quemado”, “consumido” o “acabado”; palabra que también se utilizaba para referirse a los adictos crónicos, así como también en el ámbito deportivo y artístico para hacer referencia a las personas que no conseguían los resultados esperados a pesar del esfuerzo que realizaban. En 1974 Freudenberger lo conceptualiza como “la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo.

Así como Freudenberger hay otros autores que atribuyen el síndrome de burnout específicamente a actividades laborales donde hay una relación de servicio a otro; también hay quienes aseguran que la presencia de burnout se debe a las características específicas del entorno y clima laboral, dejando al individuo con pocas capacidades de afrontamiento, afectando no solo a una persona sino también a la organización en la que se encuentra. Independientemente de a qué característica se atribuya el origen de burnout se puede concluir que este síndrome no solo afecta a la persona que lo presenta sino por consecuencia a las relaciones laborales, se perjudica a la organización y por consiguiente a las personas que reciben el servicio.

La presente investigación se enfocó en la población penitenciaria, un área que no es tan común que sea objeto de estudio y en la que son propensos a presentar burnout por laborar en un entorno de alto riesgo.

Moon y Maxwell (2004) como resultado de estudios en prisiones manifiestan que altos niveles de estrés llevan a una insatisfacción laboral, enfermedades psicológicas, burnout o problemas familiares.

Se realizó un estudio a 133 trabajadores del área de vigilancia de un centro penitenciario de Topas, Salamanca de los cuales 119 fueron hombres y 14 mujeres, se utilizó el MBI como instrumento para evaluar el burnout, los resultados indican que el 43,60% de los trabajadores de la muestra padece el síndrome de burnout en grado alto, los funcionarios de vigilancia del grupo con alto burnout puntúan significativamente más alto en cansancio emocional y despersonalización que los del grupo sin burnout. No se dieron diferencias significativas en realización personal, el trabajo es muy poco gratificante para ambos grupos (Hernández-Martín et al ,2006).

Estudios evidencian que unas variables son significativas en relación con otras, desde variables sociodemográficas, rasgos de personalidad, profesión e incluso el nivel de contacto con los internos como lo menciona García y Herrero (2008) quienes realizaron un estudio para evaluar la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de quemarse por el trabajo dentro del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla, 136 trabajadores divididos por área (tratamiento, vigilancia y servicios) y por el nivel de contacto con los internos; los resultados muestran que los trabajadores que tenían un mayor nivel de contacto se mostraban significativamente menos satisfechos con su desempeño profesional y se encontraban más despersonalizados que el resto, de la misma manera que los trabajadores adscritos al área de vigilancia en relación a los participantes asignados al área de tratamiento y servicios. Se comprueba también que las mujeres y los que poseían un nivel de estudio universitario estaban menos despersonalizados. Así mismo, se muestra que los trabajadores que tenían un solo hijo estaban más despersonalizados y agotados emocionalmente que el resto de los trabajadores (p. 459).

## **4.2 Burnout y personal penitenciario**

El sistema penitenciario es un elemento primario de la seguridad pública y se conforma por un conjunto de instituciones que procuran la reinserción social de la población privada de la libertad (INEGI,2017).

El Sistema Penitenciario de Jalisco está conformado por diez centros para adultos y dos para menores, en donde las actividades se dividen a grandes rasgos en Directivas

(Directores de Centro y Subdirectores de Vigilancia y Custodia), Operativas (Personal de Seguridad y Custodia), Técnicas (Profesionales de Medicina, Psicología, Trabajo Social, Psiquiatría, Abogados, Maestros), Administrativas (Administradores, Jefes de Personal y Secretarías), Servicios Generales y Mantenimiento (Ingenieros, Electricistas, Afanadoras, Choferes), que suman 3,256 empleados al momento de la investigación (2006 – 2007). El colectivo formado por el personal operativo es el de mayor exposición a riesgos psicosociales, tanto por el tiempo de exposición como por la cercanía del trabajador hacia los internos, además de que recae en ellos la contención de hechos violentos (Valdez, 2009).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) describe que un factor de riesgo es “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”.

Entre esos factores de riesgo se encuentra el estrés, el personal penitenciario diariamente está en contacto con estímulos que solían ser neutrales pero que se convirtieron en estímulos estresantes por asociación.

Estar estresado significa que nuestro cuerpo ha tenido que activar mecanismos alostáticos para lograr el equilibrio perdido, lo cual ocurre comúnmente cuando somos expuestos a circunstancias ambientales adversas o grandes retos físicos que requieren energía adicional para pelear, huir, competir o simplemente resistir. Visto de ese modo, la respuesta al estrés es muy eficiente porque con los mismos mecanismos neuroendocrinos se logra equilibrar al cuerpo de casi cualquier estímulo estresante. Sin embargo, es importante destacar que curiosamente las mismas respuestas neuroendocrinas que se activan en el estrés, pueden activarse cuando un individuo es expuesto a estímulos condicionados Pavlovianamente, que son aquellos estímulos neutrales (olores, sonidos, circunstancias, etc.) que originalmente no producían estrés, pero que lograron convertirse en predictores del mismo a través de la asociación con estímulos incondicionados que sí causan estrés de manera natural (Herrera, 2015).

La labor como funcionario de vigilancia requiere de un equilibrio emocional que permita respuestas adecuadas, razonadas y rápidas ante situaciones muchas veces impredecibles. Lo típico del trabajo de vigilancia es que se desarrolle entre largos periodos de rutina durante los que, sin embargo, hay que mantener un nivel adecuado de atención. Estos periodos de calma se alternan con acontecimientos repentinos de mayor o menor

tensión en los que deben resolverse problemas puntuales imprevistos, en ocasiones haciendo frente a actitudes violentas, verbales o incluso físicas de los reclusos, que pueden poner en riesgo la seguridad del funcionario, asimismo, Arroyo, Lopez y Local (2004) encontraron que mencionaron que estas situaciones están influenciadas por los rasgos de personalidad y que estas, en correlación potencializan los síntomas del burnout.

Aunado a los estímulos constantes que generan estrés, las enfermedades que podrían ocasionarse a raíz de este, las condiciones de la organización son significativas para que se presente el burnout, apareciendo una variedad de síntomas somáticos en personal penitenciario (Arroyo, Lopez & Local, 2004).

A nivel organizacional, detectamos como principales fuentes de estrés en los establecimientos penitenciarios las siguientes: Multiplicidad de autoridades (no existe una línea de autoridad, sino una red), multiplicidad de enfoques del ejercicio de la autoridad, enajenación del trabajo, falta de retroalimentación, falta de reconocimiento, falta de respaldo para el ejercicio de la autoridad y la toma de decisiones en los centros, falta de asertividad en el manejo de las relaciones de autoridad, sobrecarga de trabajo, programas externos y falta de personal, falta de manuales de procedimientos, y cultura de la sanción (Valdez, 2009).

El eje que define el trabajo penitenciario es un rasgo siempre presente estar en un ámbito que ofrece algún peligro que puede estallar en cualquier momento. Se sabe que hay una afiliación laboral que ofrece algún riesgo para la propia seguridad, que está presente como parte constitutiva del ambiente de trabajo. El trabajo penitenciario tiene escaso reconocimiento social; no da prestigio, es mal remunerado con relación a la exigencia que presenta, fuertemente jerarquizado, y quienes están en la convivencia diaria con los internos tienen escaso poder de decisión frente a situaciones que se presentan repentinamente, debiéndose a la cadena de mandos que puede tardar en dar una solución favorable al conflicto repentino, aquel que no está protocolizado, y que depende, en el fondo, de relaciones humanas en un entorno muy parecido al cautiverio, del cual se sabe poco acerca de las reacciones que pueden surgir (Kalinsky, 2007).

Esto puede repercutir en la labor y la actitud de estos para conllevar a un determinado clima emocional, apareciendo diferentes síntomas disfuncionales de salud. No debemos olvidar que el logro de un clima emocional positivo favorece el desarrollo de unas relaciones

interpersonales satisfactorias, de respeto y de desarrollo de una actividad penitenciaria diferenciada. Tampoco se puede olvidar que un desgaste mayor se da cuando el profesional logra hacer contacto por medio de la empatía con el interno como ser humano, más que si se aprecia al sujeto como ejecutor de un delito (Díaz,2018).

Otro efecto asociado a esto que señalamos es el que el personal comparte con el interno el sentimiento de ser sancionable y no es raro que se susciten conversaciones entre internos y personal en ese sentido, lo que denota cierto nivel de identificación que pasa desapercibido en la cotidianeidad (Valdez 2009).

El mundo carcelario se define también por la relación entre el agente penitenciario y los internos. Es a partir de esta relación de donde puede surgir el peligro que define el ámbito laboral penitenciario; surge como producto de un campo de confrontación entre unos y otros. Cada uno de los integrantes del escenario carcelario -agentes penitenciarios y detenidos- se consideran "oponentes" entre sí. Si bien la tarea de los agentes penitenciarios es la de mantener una organización preestablecida de las unidades penitenciarias, muchas veces se considera que es la de "cuidar a los presos". Esta última expresión no es del todo feliz en tanto da la impresión de que el agente penitenciario cumple una función de pacificar un lugar en donde el otro protagonista es a la vez su contrincante (Kalinsky,2007).

Se considera una tendencia absorbente o totalizadora, en donde toda institución absorbe parte del tiempo y del interés de sus miembros y les proporciona en cierto modo, un mundo propio, en el que este tipo de instituciones rompe las barreras en la vida ordinaria de sus pertenecientes, a estas Goffman (1984) les llama instituciones totales (Santana, 2015).

En las instituciones totales generalmente se crean dos grupos, donde cada grupo tiende a representarse al otro con rígidos estereotipos hostiles; el personal suele juzgar a los internos como crueles, taimándose de indigno de confianza; los internos suelen considerar al personal petulante, despótico, y mezquino, el personal tiende a sentirse superior y justo; los internos a sentirse inferiores, débiles, censurables y culpables (Goffmann,1984).

La situación de potencial peligro arremete en forma sistemática la totalidad de la vida del agente penitenciario, ya que está expuesto todo el tiempo a las vicisitudes de su inserción laboral. Se ve comprometida la salud física y emocional de quien cumple su trabajo. Empiezan los pedidos de licencia, las dificultades para cumplir con el trabajo o la necesidad de recurrir a la ayuda médica. Esta situación no puede perdurar en forma indefinida. Se

instalan patologías, se reniega del empleo, se incumplen responsabilidades, se ven afectadas esferas de la vida personal (cognitivas, emocionales, relacionales) con consecuencias que no son todavía del todo conocidas, esto se potencializa cuando el personal penitenciario percibe bajo apoyo de las autoridades y con el contacto directo y diario con las personas privadas de la libertad (Garland 2004).

El personal penitenciario es insuficiente para atender a la población reclusa, pues por cada ocho personas privadas de la libertad, hay una persona de custodia que los vigila. Esta carencia es más notoria con respecto al personal especializado, 14% del total del personal penitenciario de 2016 tenía asignadas tareas técnicas. Es decir, labores especializadas en el ámbito de la reinserción. La inversión en el sistema penitenciario de las entidades federativas es marginal respecto al presupuesto total de los estados. Además, se desconoce el gasto destinado a la reinserción social pues no es fácilmente observable a través de los capítulos de gasto. La mayor cantidad de presupuesto se destina para pago de nómina y prestaciones (capítulo 1000 del clasificador por objeto del gasto), no obstante, se ha notado carencia de personal en los centros penitenciarios. Lo cual, a su vez, puede incidir en la ocurrencia de incidentes y el aumento de personas fallecidas o heridas (INEGI, 2017, p. 62).

En abril de 2016 según el cuaderno mensual de información estadística penitenciaria nacional en el Sistema Penitenciario Mexicano había 242,279 personas como población interna, 229,529 (94.74%) hombres y 12,750 (5.26%) mujeres, 204,539 (89.11%) internos en centros estatales y 24,990 (10.88%) en centros Federales. De acuerdo con el Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales de 2015, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el personal destinado a desempeñar funciones tanto operativas como administrativas en los centros penitenciarios estatales asciende a un total de 37,267 personas adscritas a los mismos; 3,760 personas (10.08%) ejecutando funciones de dirección, administración u operación (tales como directores, subdirectores, secretarios generales, coordinadores, jefes de departamento, médicos, psicólogos, instructores, trabajadores sociales, entre otros); 554 (1.48%) son custodios de primer nivel jerárquico; 1,691 (4.53%) custodios de nivel intermedio; 23,028 (61.79%) custodios encargados de la operación de los esquemas de preservación del orden y la disciplina entre la población, así como de salvaguardar el orden de los centros; finalmente en una encuesta referida para 596 servidores públicos del estado de Querétaro 7,638

servidores públicos (20.49%) desarrollan actividades de soporte al personal directivo y de operación (secretarias, mensajeros, choferes, personal de limpieza, entre otros).

En un estudio realizado a custodios de 13 centros penitenciarios de Jalisco para evaluar el burnout utilizando el MBI, donde los resultados arrojan que el 42% de los sujetos de la muestra presentan al menos un factor quemado (Valdez,2009). La presencia de agotamiento emocional fue más elevada en personas del sexo femenino y con funciones técnico-administrativas. En lo que respecta al tiempo en la institución la relación no sigue una proporción directa con la presencia del síndrome. Las personas con más antigüedad en la institución presentaron niveles más bajos que las personas con un promedio de 6 a 10 años de laborar en el sistema penitenciario.

En Europa, laborar en un penal se ha considerado como una ocupación estresante y se reconoce el lugar de prisión como un escenario generalmente «peligroso», donde el Síndrome de burnout se gesta como un sufrimiento psicológico intenso que puede conducir a la depresión (Boudoukha, et al, 2011).

Con el objetivo de comprender qué variables influyen para que se presente el burnout se han realizado investigaciones que en sus resultados indican que hay factores protectores como lo es el estado civil, ya que el contar con una red de apoyo estable pareciera disminuir la probabilidad de presentar un alto nivel de estrés.

Se realizó un estudio a 32 profesionales de un centro penitenciario de Barcelona utilizando el Maslach Burnout Inventory obteniendo como resultado un nivel medio de burnout, los resultados los atribuyen a cuestionarios devueltos sin contestar, se observó que el estar casados es un factor protector proporcionando mayor estabilidad y apoyo emocional. Así como también detectaron que habría que ampliar las variables (actitudes, creencias, personalidad) para obtener resultados más específicos, aunado a una muestra mayor de participantes.

En un estudio para relacionar variables sociodemográficas como moduladores del burnout en enfermeras Carmona, Sanz y Marín (2002) utilizaron el MBI (Maslach Burnout Inventory) para encuestar a 30 profesionales en enfermería. En los resultados se observó que el estado civil es la única variable sociodemográfica que es significativa para considerarla como efecto modulador de burnout.

Martínez-López y López-Solache (2005) realizaron un estudio con el mismo inventario con los resultados observaron que las personas que presentaban burnout tenían más probabilidades de no estar casadas. Así como también Brofman y Pinto (2007), investigando las respuestas de 30 trabajadores de una ONG boliviana al MBI de los cuales pudieron hacer la hipótesis donde a mayor satisfacción marital menor es la probabilidad de presentar indicadores del síndrome de burnout. Con los estudios anteriores podría interpretarse que el estado civil y la estabilidad o satisfacción de la vida en pareja podrían considerarse factores protectores ante el burnout.

Así como en algunos casos el estado civil pudiera hacer de red de apoyo ante el burnout, el estrés constante también pudiera provocar un desgaste en la relación familiar y de pareja. Jackson y Maslach (1982) estudiaron la relación entre estrés laboral y tensión familiar en una muestra de 142 parejas, con uno de los miembros trabajando como policía. Se refiere que el agotamiento emocional conduce a una menor satisfacción laboral, y puede contribuir a la mayor tasa de rupturas familiares, absentismo y cambio de trabajo que se da entre los policías. Se encontró que las parejas presentaban un nivel medio a moderado de agotamiento emocional, moderado en despersonalización y moderado a fuerte en bajos sentimientos de logro personal.

En los policías, el agotamiento emocional se asoció directamente a las puntuaciones en indicadores de síntomas psicológicos y físicos, y se encontró que un mayor agotamiento emocional (en frecuencia e intensidad) del policía se asociaba a más quejas del cónyuge sobre el comportamiento del policía con su familia, a una mayor percepción de que el policía llegaba a casa agotado físicamente y enfadado, tenso o ansioso, a una mayor dificultad percibida en el policía para dormir bien, y a un menor acuerdo del cónyuge con que el trabajo del policía era fuente de orgullo y prestigio para la familia.

El nivel educativo y el rol desempeñado en la institución parecen ser variables significativas que influyen en cómo reacciona un individuo ante situaciones estresantes dentro de centros penitenciarios.

Un estudio (Ruiz y Páez, 2001) encontró por ejemplo que los empleados de prisiones que tenían mayor nivel educativo y realizaban tareas de tratamiento o de formación – médicos, psicólogos, educadores-, a pesar de que se sentían más descontentos con el sueldo, estaban más satisfechos con su tarea, puntuaban menos en la dimensión de

despersonalización del burnout y sentían más que se realizaban profesionalmente que los guardias o el personal de logística (diferencias estadísticamente significativas).

En un estudio realizado por (Grau, Salanova y Peiró, 2000) los resultados muestran que niveles más altos de compromiso organizacional se asociaban a un clima de apoyo más elevado, a menos conflicto de rol, más autoeficacia profesional y a un efecto de interacción entre autoeficacia profesional con conflicto de rol: cuando el conflicto de rol era bajo, el nivel de compromiso laboral era alto para los sujetos con alta y baja autoeficacia profesional, en cambio, cuando el conflicto de rol era alto, los sujetos con baja autoeficacia profesional puntuaban bastante menos en el compromiso de rol.

Se ha encontrado correlación entre variables como sexo y antigüedad que según un estudio de Triplett, et al., (1999) a una muestra de 202 empleados de una prisión de nivel medio de seguridad, de EEUU, encontraron que, en los hombres, con niveles altos de estrés laboral se asociaba a más antigüedad laboral, más sobrecarga cuantitativa del trabajo y más peligrosidad percibida, y en las mujeres a más conflicto casa-trabajo, más contacto con los internos y más peligrosidad percibida, teniendo en cuenta que las medias en conflicto casa-trabajo eran similares para ambos sexos.

En un estudio donde participaron 74 sujetos, 60 Guardianes y 14 administrativos de la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, el fin de la investigación fue conocer la percepción general que los empleados administrativos y de seguridad de la Cárcel Distrital de Bogotá tienen de su trabajo y la forma en que éste se relaciona y/o influye en sus relaciones familiares.

En la descripción de las correlaciones encontradas entre las variables se encontró una relación directa entre mayor edad y mayor burnout, se encontró que las mujeres puntuaban más bajo en despersonalización, lo cual sería debido a que, en la muestra de este estudio, la mayoría de las mujeres ocupaban cargos administrativos, alejadas del contacto directo con los internos. Sin embargo, las mujeres percibían también un peor clima emocional y e indicaron disponer de menos tiempo libre.

En cuanto a la antigüedad en la institución: a más antigüedad en la institución, se percibía un mayor clima positivo, pero también se puntuaba más alto en burnout y menos satisfacción con el sueldo, específicamente en la antigüedad en el cargo se asoció con un

menor sentimiento de logro en el trabajo, con más burnout y con menos satisfacción con el sueldo.

Por último, en cuanto al estrato socioeconómico: las personas de mayor nivel socioeconómico mostraron niveles más altos de cansancio emocional, más satisfacción con los ascensos y más satisfacción general.

Estudio realizado en Bucaramanga a 111 guardianes penitenciarios donde se buscaba evaluar el burnout en tres constructos (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) los resultados que arrojó la investigación mostraron que las variables laborales más comprometidas fueron el número de horas laboradas y la experiencia laboral, el promedio de edad era 35,8 años, el 76% tiene experiencia laboral mayor que 10 años y el 24% tiene alguna actividad académica adicional a su trabajo. Solo el 3,7% tuvo el síndrome como tal. En agotamiento emocional, el 25,2% está catalogado como en riesgo alto; en despersonalización, el 30% y en logro personal, el 16%. Dentro del logro personal, el grupo con más de 20 años de experiencia es el que tenía puntuación crítica. De los que tenían puntuación de riesgo de despersonalización, el 67% tenía más de 240 laboradas al mes. (Rodríguez,2014, p.146).

Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal son los tres componentes que se relacionan con el burnout y que serán explicados con más detalle en el siguiente rubro.

### **4.3 Burnout y rasgos de personalidad**

La personalidad puede definirse como el conjunto de factores o componentes que forman un sistema cognitivo, emocional, conductuales, funciones mentales, etcétera, entre los que se pueden encontrar el humor, actitudes, temperamento, carácter, etcétera, que ante esto se puede establecer las diferencias individuales. Estos factores, se ha demostrado que se encuentran relacionados con diferentes síntomas y situaciones cotidianas, tal es el caso del burnout, calidad de vida y estresores.

Según Gil-Monte (2012), el burnout se desarrolla de forma paralela a través del deterioro cognitivo (pérdida de ilusión por el trabajo o baja realización personal) y del deterioro emocional (desgaste psíquico o agotamiento emocional), siendo posteriormente

acompañado por la presencia de un importante deterioro del ámbito actitudinal en forma de cinismo, indolencia o indiferencia hacia las personas a las que el profesional debe atender, aspectos disfuncionales que generan, luego de una etapa de reevaluación, estrategias de afrontamiento en las personas.

Se asocian 3 componentes con el síndrome de burnout, se presentan de forma insidiosa, no súbita, sino paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo (Aceves,2006).

**1.Cansancio o agotamiento emocional:** pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.

**2.Despersonalización:** construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.

**3. Abandono de la realización personal:** el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

La investigación realizada por Aceves (2006) también menciona la existencia de cuatro niveles para identificar las dimensiones del burnout

**Leve:** quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana

**Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo

**Grave:** entecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas

**Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios

El rol de los factores de personalidad en la etiología del burnout es complejo y multifacético, y probablemente poco explorado (Kahill,1988).

Los estudios realizados atribuyen a distintas características y rasgos de personalidad la presencia o disminución del burnout, algunos lo relacionan con el desgaste emocional, otros a la experiencia y antigüedad en el puesto.

Un estudio en Japón, realizado por Lee y Ahktar (2007) aplicando el MBI en 2267 enfermeras de 43 hospitales públicos de Hong Kong, concluye en la necesidad de investigar las relaciones del síndrome de burnout con otros factores psicológicos como auto eficacia y factores de personalidad.

Molina, Ávalos y Jiménez (2005) estudiaron a 115 enfermeras en un hospital de la ciudad de Granada, encontrando que el 7% de las mismas registraban en el inventario de burnout de Maslach (MBI) los tres indicadores del síndrome con puntuaciones altas, establecieron que las funciones generales se relacionan más con el desgaste emocional que las actividades en especialidades.

Es necesario mayor conocimiento sobre la incidencia del burnout, ya que hay estudios donde los resultados comparativos entre variables y las diferencias encontradas son enriquecedoras para conocer más sobre el tema.

Manzano y Ramos (2001) recabaron la información del MBI en 265 profesionales de enfermería del Hospital las Cruces de Baracaldo, encontrando que los años de experiencia favorecen el control personal percibido, disminuyendo el grado de indefensión hacia la presencia del burnout. Como se trató de un estudio comparativo entre las enfermeras y secretarias, resultó interesante que en el caso del personal administrativo ocurría lo contrario en relación a los años de experiencia, es decir, que las secretarias con mayor riesgo de padecer de burnout eran aquellas con más años de experiencia laboral.

#### **4.4 Calidad de vida en el trabajo**

La Calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre (González, 2007).

La calidad de vida también se relaciona con la posibilidad de tomar sus propias decisiones, organizar su vida y relacionarse con el resto de los individuos y cosas que

constituyen su entorno, por lo que es posible hallar variaciones conceptuales con respecto a la edad, estado físico, situación económica y social (Poveda, et al., 2004).

El trabajo en prisión se asocia con niveles de burnout y con tasas de conflictos de pareja y divorcio más elevadas que en otras profesiones, pero se conoce menos acerca de las relaciones entre clima familiar y la satisfacción y el estrés laborales, ya que ambas esferas – la familiar y la laboral- pueden, a priori, influenciarse mutuamente (Ruiz, 2001).

La satisfacción laboral puede estar relacionada con los niveles del síndrome de burnout (Cherniss, 1980; Burke y Greenglass, 1987; Jiménez, 2004) Se ha demostrado que las condiciones organizacionales adversas son más significativas en la etiología del burnout que los factores de personalidad (Schaufeli y Enzmann, 1998). Se esperarían niveles más bajos de burnout en situaciones laborales que permiten a los empleados experimentar éxito y así sentirse eficaces, o sea, bajo condiciones de trabajo y organizacionales que proporcionan oportunidades para experimentar desafío, control, retroalimentación de resultados, y apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo (Brouwers y Tomic 2000).

Existen condiciones particulares en las que los trabajadores penitenciarios deben desarrollar su trabajo, por ejemplo, (a) la masificación de los centros producto del aumento de personas que son reclusas cada día, lo cual exige un esfuerzo extra de los funcionarios para dar cobertura y atender a un número mayor de internos contando con el mismo número de funcionarios; (b) escasez de medios materiales que apoyen y faciliten la labor de los funcionarios en el trabajo de rehabilitación que se debe realizar con los reclusos para que éstos puedan posteriormente reinsertarse en la sociedad de una manera adecuada y con nuevas herramientas que faciliten el proceso; (c) falta de colaboración por parte de los reclusos en la participación de las actividades programadas para su reinserción, lo que puede ser explicado principalmente por las bajas expectativas que éstos tienen en torno a ser aceptados nuevamente por la sociedad y las oportunidades que ésta pueda brindarles; (d) escasas posibilidades de reeducación de los mismos, reeducación que por lo demás pareciera ser más bien una utopía a los ojos de la sociedad y que provoca en los funcionarios un sentimiento de frustración e incapacidad de llevar a cabo la labor de rehabilitación y reinserción, restringiendo su trabajo más bien a un solo aspecto, el de custodia y protección de los internos, y por último (e) las malas condiciones de higiene e infraestructura en que se encuentran los establecimientos en que deben realizar su trabajo cada día, condiciones que

no son las apropiadas para un ser humano y que sin duda ponen en peligro la vida de reos y funcionarios (Bravo,2011).

En 1995 una comisión de expertos encargada por la DGIIPP elaboró un extenso y detallado informe sobre las condiciones de trabajo en Instituciones Penitenciarias, en el que se preguntaba a los funcionarios, entre otras cosas, si padecían síntomas indicativos de trastornos psicológicos relacionados con su trabajo, un porcentaje elevado declaró padecer estrés, fatiga mental o angustia y ansiedad, desgraciadamente no se recogen datos para poder determinar a qué constructo se referían esas apreciaciones subjetivas y cuál era su medida respecto de la media poblacional.

En relación con el clima laboral, destacó la opinión de disgusto por la falta de promoción profesional, por el riesgo de accidentes laborales y de contagio de enfermedades, o por la incomodidad desde el punto de vista físico en el puesto de trabajo. Es destacable la opinión mayoritaria sobre la mala organización del trabajo, el excesivo control de los jefes y la escasa autonomía en las labores del funcionario.

El personal penitenciario desea terminar su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse, y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Desea llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada. Sin embargo, no lo consigue. Las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia. Un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de malhumor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la conducta habitual y normal de sus hijos en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales (Kalinsky, 2007).

Recalcando que las condiciones de trabajo adecuadas y el reconocimiento positivo de los logros pudiera generar beneficios en la calidad de vida de una organización (Chang et al. 2000) encontraron en un estudio de alumnos universitarios que trabajan, que el optimismo era un potente predictor de la escala de agotamiento emocional del MBI incluso después que los efectos del estrés estaban controlados, llegaron a la conclusión de que la afirmación

concreta de los logros en el trabajo, tales como recompensas por mérito, y el aumento de expectativas optimistas de los empleados pueden bajar el riesgo para el burnout del trabajo.

La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos psiquiátricos hace más probable la reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos (OMS,2017).

Se ha demostrado el impacto negativo que el burnout tiene en la salud del trabajador y la disminución en el rendimiento de cualquier empresa, lo que a futuro podría generar accidentalidad laboral, aumento de los índices de ausentismo y rotación de personal e incluso afecta al ambiente laboral y las relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo (Rodríguez, 2014).

#### **4.5 Implicaciones Psicoterapéuticas**

Elio Gómez Grillo refiere que: “El personal penitenciario cumple una de las funciones más exigentes y delicadas que puede realizar un ser humano. Porque trabaja con hombres y mujeres que padecen la peor de las privaciones que pueden sufrirse en la vida, como es la privación de la libertad. Están encarcelados. En la cárcel están ellos y por eso la cárcel es el campo de trabajo del personal penitenciario”.

El personal penitenciario junto con algunos internos crean la cárcel dentro de la cárcel Paya (2006), el personal deposita sus miedos y angustias sociales a los internos, esto se da mediante un bloqueo en trámites, servicios, beneficios y calidad de la atención, sintiéndose o justificándose con el poder de considerarse socialmente sanos, respetuosos de la ley y con el poder que el estado les ha dado para el control y administración de la criminalidad, a estas reacciones Goffman (1984) les llama efectos de prisionalización en el personal penitenciario.

La prisionalización en el personal es una consecuencia de la falta de atención en cuanto a la salud emocional y física del personal disminuyendo así la calidad de vida en el trabajo y evidenciándose en el desempeño de los trabajadores, así como también en el servicio y atención proporcionada.

El trabajo del agente penitenciario es abrumador; y la investigación social no se ha preocupado mucho por analizar las condiciones en que debe desarrollarse y los efectos que estas condiciones pueden acarrearle tanto en el aspecto emocional como familiar, entre otros (Kalinsky, 2007).

Las respuestas biológicas hormonales alteradas por el estrés favorecen estados inflamatorios muchas veces detonantes en el desarrollo de ciertos tipos de cáncer, enfermedades cardiovasculares, obesidad e incluso reforzadores de la misma depresión, por lo que el estrés es sin lugar a dudas un factor de riesgo. Si bien el estrés *per se* no causa alguna enfermedad en concreto, es un fuerte coadyuvante de las complicaciones que conlleva el estar estresado de manera crónica. Sabemos que el estrés agudo es benéfico, ya que nos mantiene en alerta ante situaciones amenazantes para sobrevivir; sin embargo, la tensión constante y/o el estado de angustia generado por pensamientos equívocos donde nos sentimos constantemente amenazados y presionados por factores psicosociales, como es la presión laboral, social y emocional, causan cambios importantes en la actividad de diferentes sistemas a nivel endocrino e inmune (Herrera, 2017, p. 23).

El entorno penitenciario es un entorno de riesgo, por lo tanto, de mayor estrés y a su vez los trabajadores de centros penitenciarios no son una población comúnmente evaluada. Se han realizado estudios que con sus resultados comprueban la necesidad de detectar de forma más exacta los factores y variables que influyen en la presencia del burnout.

La obligación del personal de mantener ciertas normas de humanidad en el trato con los internos plantea problemas en sí misma; pero un conjunto adicional de problemas característicos se encuentra en el conflicto permanente entre las normas humanitarias, por un lado, y la eficiencia institucional por el otro (Goffman, 1984).

Guillen (1999) hace referencia a la relevancia de estudiar el burnout en trabajadores de centros penitenciarios por dos motivos: el desconocimiento generalizado sobre estos profesionales a nivel social y las propias características del entorno laboral que lo hacen especialmente estresante (masificación de los centros, escasez de medios humanos y materiales, problemáticas de la población atendida, escasas oportunidades de promoción profesional, burocratización, ambigüedad y conflicto de roles, discomfort ambiental, escasos resultados percibidos de los programas de rehabilitación, etc.).

Asimismo, Hernández-Martín (2006) refieren que profesionales de centros penitenciarios realizan su trabajo en un contexto laboral específico, distinto a muchos otros, por lo que se pone de manifiesto la necesidad de crear criterios normativos de referencia en esta ocupación para clasificar mejor a los sujetos en un nivel de síndrome de burnout.

Se perciben dos problemas centrales: uno, poco presupuesto para mantener el sistema penitenciario, y el segundo, que éste se destina principalmente para remuneraciones de personal; sin embargo, la cantidad de personal sigue resultando insuficiente. Aunado a lo anterior, aún hay desconocimiento sobre la efectividad del gasto. En otras palabras, las entidades federativas destinan recursos económicos, pocos, sin tener la garantía de obtener resultados satisfactorios para disminuir las tasas de criminalidad. ¿Cuál debería ser el camino? Aos, Miller y Drake (2006) proponen invertir en programas correccionales para adultos; programas correccionales para jóvenes y programas preventivos.

La mayoría de los programas preventivos y de atención en cuanto al ámbito penitenciario están enfocados en prevenir los delitos y la sobrepoblación dentro de los centros de readaptación social, sin embargo, no se presta atención al personal que labora ahí. Debido a las características de riesgo de un penal cualquier área requiere de estabilidad emocional, física y un ambiente de trabajo adecuado para poder observar resultados, cuando hay pocas herramientas y poco personal se hace lo que se puede, pero probablemente el personal llegue a padecer el síndrome de burnout continuando bajo esas condiciones su trabajo.

Las condiciones especiales de trabajo con seres humanos determinan la tarea diaria del personal, tarea que por su misma índole se desarrolla en un clima moral especial. Corre por cuenta del personal enfrentar la hostilidad y las protestas de los internos, a quienes generalmente no puede oponer otro argumento que las perspectivas racionales auspiciadas por la institución.

Cuando se permite el contacto cara a cara de los internos con el personal, cada encuentro se presenta a menudo en forma de acosos o pedidos, por parte del enfermo y por parte del personal en una justificación del tratamiento restrictivo vigente (Goffmann,1984).

En Europa y América latina debido a sentencias dictadas en tribunales de justicia se ha respaldado el burnout como un trastorno adaptativo crónico como resultado de la interacción del trabajo o situación laboral en sus características personales. Esto solo es el indicio del gran tramo que tenemos por recorrer.

En Guanajuato se realizó una junta escolar a maestros para informarles sobre los resultados de una investigación realizada por (El-Sahili, 2015) se encontraron con que los mismos maestros no mostraban interés en el tema, ni en los síntomas mucho menos en cómo prevenirlo. Únicamente en preguntar el grado de burnout que presentaron. Se les proporcionó un libro sobre burnout en el colectivo docente en el 2010, nadie se acercó a buscar más información y todo regresó a la normalidad. El mismo autor realizó este mismo ejercicio en Venezuela, República Dominicana y Colombia teniendo como resultado más solicitudes de información, pero con el fin de realizar algún estudio de tesis no para resolver un caso.

Refiere Gil monte que una característica del burnout es la indiferencia hacia las personas a las que el profesional debe atender, muestran indiferencia hacia otros como estrategia de afrontamiento por lo que tendría sentido si hicieran lo mismo con ellos mismos, el personal penitenciario no muestra interés ni preocupación por saber sobre el tema de burnout, pudieran estar ignorando los síntomas por falta de herramientas para identificar síntomas de estrés y las consecuencias de este dejando como opción adaptarse a vivir bajo esas condiciones creando estrategias de afrontamiento como la indiferencia.

Quizá una forma de controlar el miedo que da el sentimiento de vulnerabilidad de poder ser víctima, y el estar dentro sea símbolo de un escudo protector contra ello, donde el burnout es una respuesta que debemos afrontar y que hay que evitar. Este afrontamiento debe ser una necesidad en la que intervienen dos partes. Por un lado, la institución generando condiciones de protección para sus trabajadores, y por otro lado el autocuidado del profesional a la hora de trabajar. Este deberá hacer algo para limitar el impacto derivado de la atención, ya sea por el autoanálisis o acudiendo a un profesional de la salud mental para trabajar en la resolución de las propias victimizaciones (Bravo, 2011).

Valdez (2011) realizó una evaluación de riesgos psicosociales en un centro penitenciario de Jalisco, al encontrar que el 42% de sujetos de la muestra, presentaba al menos un factor “quemado”, se implementó un programa de prevención en problemas como violencia, envejecimiento, nutrición y salud mental. El objetivo a realizar era observar los resultados después de un año de atención al personal, como instrumento utilizaron el Cesqt para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo. Los resultados muestran una disminución de 13.92% en la prevalencia del síndrome, por lo que concluyen que ese tipo de atención es necesaria en las instituciones de seguridad pública ante el clima social actual.

El esquema de atención incluía terapia breve cognitivo-conductual, asesoría psicológica y un monitoreo regular de los factores psicosociales asociados al trabajo. El departamento, nombrado como Módulo de Atención Integral (MAI), es el primero en su tipo en el sistema penitenciario mexicano. Una segunda aplicación, luego de un año de instituida la atención al personal, mostró una reducción de hasta un 19% en al menos un factor, mientras que la prevalencia del Síndrome pasó de 4.1% a 3.3 %. Como conclusión observamos que el esquema de atención tuvo un impacto positivo en la reducción de la prevalencia del Síndrome de Burnout.

Esta investigación es la primera parte de un proceso para poder lograr que los trabajadores tomen conciencia de la magnitud de las consecuencias de este síndrome y la importancia de buscar soluciones para que no siga presentándose. El burnout afecta a la persona que lo presenta, a la organización y también a la persona a quien se le está proporcionando un servicio., cuando el personal se encuentra “quemado” no puede proporcionar la misma calidad en su trabajo, ya que su estado mental, emocional y físico está deteriorado. Si se realizan programas de prevención y atención proporcionando información sobre los síntomas y consecuencias se podrían realizar grupos de trabajo psicoterapéutico para proporcionar la atención necesaria a los síntomas. Por ello es importante que a través de la investigación se sigan identificando los factores que influyen para poder enfocar la atención en prevenirlos, así como también al personal que tenga mayor tendencia a presentarlo.

## **V. Marco metodológico**

### **Diseño de la investigación**

El estudio realizado en esta investigación fue cuantitativo buscando establecer un análisis estadístico para evaluar riesgos, en este caso fue la prevalencia del burnout. Fue un estudio no experimental debido a que no hubo manipulación ni control de variables, de corte transversal, se realizó en una sola aplicación y en una sola medida. Correlacional estableciendo la magnitud y dirección de la relación entre las variables; calidad de vida, rasgos de personalidad y burnout. Predictivo porque se establecieron factores de riesgo y factores protectores para la calidad de vida en el trabajo.

### **Participantes**

Los participantes fueron trabajadores inscritos a la dirección general de reinserción social de Jalisco. Se utilizó una muestra por conveniencia de 126 profesionales del área administrativa, técnica y operativa., entre ellos, personal de custodia, trabajo social, psicología, criminología y derecho.

### **Criterios de inclusión**

El criterio básico que se requirió para poder ser parte de la investigación fue que los participantes formaran parte de la dirección general de reinserción social de Jalisco; con un mínimo de 6 meses de antigüedad en la institución.

### **Criterios de exclusión**

Las características que impidieron la participación fue que no hubiera interés en ser parte de la investigación o que no cumplieran el mínimo de 6 meses de antigüedad laborando en la institución.

## **Muestra**

La muestra fue por conveniencia, no aleatoria; 126 trabajadores de distintas profesiones que forman parte de la dirección general de reinserción social de dos reclusorios del Estado de Jalisco.

## **Instrumentos**

En este apartado se describen los instrumentos que fueron utilizados en esta investigación y sus propiedades psicométricas.

### **MASLACH Burnout Inventory**

Este cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los internos, su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

Rangos de medida de la escala: 0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.

Subescala	Ítems	Preguntas para evaluar	Puntuación máxima	Indicios de burnout
Agotamiento Emocional	9 ítems	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.	54	Más de 26
Despersonalización	5 ítems	5, 10, 11, 15, 22.	30	Más de 9
Baja realización por el trabajo	8 ítems	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	48	Menos de 34

Cálculo de puntuaciones: Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan.

Valoración de puntuaciones: Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

Valores de Referencia:

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	<b>27 - 54</b>
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	<b>10 - 30</b>
Realización personal	<b>0 - 33</b>	34 - 39	40 - 56

### Factores de personalidad

Para este fin se utilizó el modelo de cinco factores de la personalidad, o Modelo pentafactorial de la personalidad que en su uso se ha denominado “NEO-FFI”, se utilizó la versión reducida del Neo-PI-R , el cuestionario **NEO-FFI**, este modelo supone que la personalidad consiste en los estilos individuales, emocionales, interpersonales, experienciales y motivacionales que hacen que cada persona sea diferente de otra (Costa & McRae, 1992) y considera que estos

estilos pueden ser resumidos en términos de cinco factores básicos llamados neuroticismo (N), extraversión (E), apertura a la experiencia (O), agradabilidad (A) y conciencia (C).

Este instrumento consta de 30 ítems, el tiempo estimado de aplicación del test es de 20 minutos. Es utilizado para evaluar rasgos de personalidad, respondiendo afirmaciones relacionadas a su forma de ser, contestando 0 total desacuerdo, 1. Desacuerdo 2. Neutral.3. De acuerdo.4. Totalmente de acuerdo.

En esta investigación se utilizó la versión reducida, puesto que ha demostrado que tiene una buena estructura factorial, unos índices de ajuste razonables en algunos modelos, así como satisfactorios coeficientes de confiabilidad, concluyendo esta versión resulta más adecuada para uso en población mexicana (Meda et al., 2015; Contreras-Torres et al., 2009)

Las puntuaciones directas en cada escala se obtienen sumando las respuestas de los 12 ítems de cada factor. Los ítems que llevan un signo negativo antes suman inversamente, es decir, una respuesta de 4 suma 0, 3 suma 1, 2 suma 2, 1 suma 3 y 0 suma 4.

A continuación, se describen las dimensiones del NEO-FFI, ítems y dirección de calificación:

Neuroticismo (n)	1, (-) 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, (-) 41, (-) 46, 51, (-) 56
Extroversión (e)	2, 7, 12, (-) 17, 22, (-) 27, 32, (-) 37, (-) 42, 47, 52, (-) 57
Apertura a la experiencia (o)	3, (-) 8, 13, 18, (-) 23, 28, 33, (-) 38, (-) 43, 48, 53, (-)
Agradabilidad (a)	4, (-) 9, (-) 14, (-) 19, 24, 29, (-) 34, 39, 44, 49, (-) 54, (-) 59
Conciencia (c)	(-) 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, (-) 50, (-) 55, (-) 60

Cada una de estas dimensiones se entienden de la siguiente manera:

**Neuroticismo (N):** evalúa la estabilidad vs. la inestabilidad emocional. Identifica a los individuos propensos al sufrimiento psicológico, a ideas no realistas, antojos o urgencias excesivas y a respuestas de afrontamiento no adaptativas. La puntuación baja en este factor,

caracteriza individuos seguros, resistentes y generalmente relajados, incluso en situaciones estresantes; por el contrario, la puntuación alta caracteriza a individuos sensibles, emotivos y propensos a experimentar sensaciones desagradables.

**Extraversión (E):** evalúa la cantidad e intensidad de la interacción entre personas, el nivel de actividad, la necesidad de estímulos y la capacidad de disfrute. La puntuación baja en este factor caracteriza a los individuos introvertidos, reservados y serios, que prefieren estar solos o en compañía de amigos muy cercanos. La puntuación alta la obtienen los individuos extravertidos, abiertos, activos y enérgicos, a quienes le gusta estar rodeados de personas.

**Apertura a la experiencia (O):** evalúa la búsqueda y la valoración activa de la experiencia en sí misma. Se refiere a individuos que presentan tolerancia y exploración de lo desconocido. La puntuación baja en esta dimensión es característica de personas prácticas, tradicionales y comprometidas con los métodos ya existentes, mientras que las puntuaciones altas las obtienen personas abiertas a nuevas experiencias, imaginativas y con amplias alternativas de intereses.

**Amabilidad (A):** evalúa la cualidad de la propia orientación interpersonal a lo largo de un continuo, desde la compasión hasta la rivalidad de pensamientos, sentimientos y acciones. La puntuación baja en esta dimensión la obtienen los individuos realistas, escépticos, orgullosos y competitivos, mientras que la puntuación alta caracteriza a individuos compasivos, sensibles y dispuestos a cooperar y a evitar conflicto.

**Responsabilidad (C):** evalúa el grado de organización del individuo, la perseverancia y la motivación en la conducta dirigida a un objetivo. La puntuación baja en esta dimensión la obtienen los individuos que no se organizan bien, prefieren no hacer planes, y en ocasiones muestran poco cuidado en su trabajo. La puntuación alta caracteriza a individuos responsables y organizados que cuentan con principios sólidos y no paran hasta alcanzar sus objetivos.

### **Calidad de Vida en el Trabajo**

Para evaluar la calidad de vida en el trabajo se utilizó el CVT-GOHISALO, este instrumento es utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo, (González 2007) refiere que esta prueba consta de 74 ítems, los cuales se ubican en siete dimensiones: soporte

institucional para el trabajo (SIT), seguridad en el trabajo (SET), integración al puesto de trabajo(IPT), satisfacción por el trabajo(SPT), bienestar logrado a través del trabajo(BLATT), desarrollo personal(DP) y administración del tiempo libre(ATL). El cuestionario se responde otorgando valor de 0 a 4 a cada uno de los mismos; en que 0: corresponde a nada satisfecho y 4 corresponde a máxima satisfacción.

A continuación, se describen las dimensiones, indicadores e ítems que forman cada uno de los factores del instrumento de Calidad de Vida en el Trabajo:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Soporte institucional para el trabajo	Procesos de trabajo	6,19,26,27,28,44,45,46,47,48,49,50,51,52
	Supervisión laboral	
	Apoyo de los superiores para la realización del trabajo	
	Evaluación del trabajo	
	Oportunidades de promoción	
Seguridad en el trabajo	Autonomía	
	Procedimientos de trabajo	5,7,8,9,10,11,12,13,29,30,31,33,61,63,72
	Ingresos o salarios	
	Insumos para el trabajo	
Integración al puesto de trabajo	Derechos contractuales de los trabajadores	
	Capacitación en el trabajo	
	Pertinencia	18,32,36,37,39,40,41,42,43,65
	Motivación	
Satisfacción por el trabajo	Ambiente de trabajo	
	Dedicación al trabajo	23,24,34,35,38,59,60,62,66,71,73
	Orgullo por la institución	
	Participación en el trabajo	
Bienestar logrado a través del trabajo	Autonomía	
	Reconocimiento por el trabajo	
	Autovaloración	
	Identificación con la institución	23,24,34,35,38,59,60,62,66,71,73
Desarrollo personal del trabajador	Beneficios del trabajo del ocupado para otros	
	Disfrute de la actividad laboral	
	Satisfacción por la vivienda	
	Evaluación de la salud general	
	Evaluación de la nutrición	
Administración del tiempo libre	Logros	53,54,64,67,68,69,70,74
	Expectativas de mejora	
	Seguridad personal	
	Planificación del tiempo libre	25,55,56,57,58

## Cuestionario *exprofeso* para variables sociodemográficas

Para estas variables se creó un cuestionario *exprofeso* con 28 reactivos, incluye preguntas abiertas y de opción múltiple las cuales tienen como objetivo identificar las variables sociodemográficas y el nivel socioeconómico, se incluyeron preguntas sobre aspectos laborales; tipo de contrato, antigüedad y profesión (ver apéndice 2).

## Definición conceptual y operacional de variables

En este apartado se contextualiza y delimita las posturas teóricas para la conceptualización, operacionalización e interpretación de las variables que se hipotetizo que serían las dependientes (Calidad de Vida en el Trabajo) e independientes (burnout y los rasgos de personalidad).

Tabla 1. Definición conceptual y operacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Burnout	El maslach burnout inventory cuenta con una adaptación al castellano Gil-Monte (1994), la función del presente instrumento es medir Realización Personal, Agotamiento Emocional y Despersonalización., considerada de alta consistencia y fiabilidad, está constituida por 22 ítems que permiten diagnosticar los 3 aspectos.	Este cuestionario tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del trabajador y pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre de Burnout. Las subescalas, miden tres aspectos del síndrome: Agotamiento emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems), Realización personal (8 ítems)
Calidad de vida en el trabajo	La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar	El CVT-gohisalo consta de 74 ítems implica la valoración objetiva y subjetiva de siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del

	<p>conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre (González,2007)</p>	<p>trabajador y administración del tiempo libre.</p>
Rasgos de personalidad	<p>Este modelo supone que la personalidad consiste en los estilos individuales, emocionales, interpersonales, experienciales y motivacionales que hacen que cada persona sea diferente de otra (Costa &amp; McRae, 1992) y considera que estos estilos pueden ser resumidos en términos de cinco factores básicos llamados neuroticismo (N), extraversión (E), apertura a la experiencia (O), agradabilidad (A) y conciencia (C).</p>	<p>Este instrumento consta de 30 ítems, el tiempo estimado de aplicación del test es de 20 minutos.</p> <p>Es utilizado para evaluar rasgos de personalidad, respondiendo afirmaciones relacionadas a su forma de ser, contestando 0 total desacuerdo, 1. Desacuerdo 2. Neutral.3. De acuerdo.4. Totalmente de acuerdo.</p>

## Procedimiento

En este apartado se describe el procedimiento general de la presente investigación, buscando la validez interna de esta, a continuación, se describe el proceso que se siguió:

1.- Una vez que se concluyó el proyecto, este fue sometido a revisión y validación en la academia de Innovación, Desarrollo e Investigación, que, en su representación, la coordinación de la Maestría en Psicoterapia emitió un oficio de presentación de la sustentante a la Dirección General Técnica de la Dirección General de Prevención y Reinserción Social de Jalisco.

2.- La Dirección General de Prevención y Reinserción Social de Jalisco, por medio de la coordinación de capacitación emitió su anuencia para el desarrollo de la investigación y aplicación de instrumentos en dos reclusorios.

3.- La aplicación de los instrumentos fue en el mes de marzo de 2019 en el área escolar de un reclusorio de Puente Grande, Jalisco. La aplicación de los instrumentos fue a papel y lápiz de manera grupal, previo a esto, todos los participantes firmaron el consentimiento informado.

4.- Una vez que se aplicaron los instrumentos se creó una base de datos en Excel 2019, para proceder con la limpieza, categorización y recategorización, posteriormente esta base se migro al programa estadístico SPSS versión 22 para realizar las pruebas de calidad, pruebas de confiabilidad de los instrumentos utilizados y, por último, los análisis en coherencia con los objetivos.

### **Consideraciones éticas**

Se dio a conocer a cada uno de los participantes el proyecto y se solicitó su anuencia, misma que fue plasmada en el consentimiento informado proporcionado por la maestría.

Esta investigación respeto los criterios que establece la APA, confidencialidad, ética y resguardo de información, se aclaró que al participar no habría ningún riesgo para los trabajadores, su participación fue voluntaria, tuvieron la libertad de retirarse si así lo decidían. Su participación y la información que se obtuvo es confidencial, únicamente podrá estar disponible para la autora principal de la investigación y el director de esta.

### **Análisis de datos**

Antes de realizar los análisis estadísticos se realizaron las pruebas de control de calidad de la base de datos (recodificación y limpieza). Posteriormente, se realizaron análisis estadísticos descriptivos a través de tablas cruzadas, con un nivel de confianza del 99%. Para identificar si las diferencias eran estadísticamente significativas se calculó la prueba de chi cuadrado y la  $d$  de Cohen para el tamaño del efecto (objetivos 1, 2,3,4 y 5).

El objetivo 6 se realizará mediante Modelos Lineales Generales (MLG) univariante. Estos son una extensión de los modelos lineales clásicos que permiten utilizar distribuciones no normales. Además, permite trabajar con variables como atributos, actitudes y conductas que las unidades de media sean discretas, nominales y ordinales. Los MLG univariante proporcionan un análisis de regresión y un análisis de varianza e interacciones para una variable dependiente y varias variables independientes (Cayuela, 2010; Lee & Nelder 1996; López-González y Ruiz-Soler, 2011; Nelder & Wedderburn 1972).

Para la suma de cuadrados se tomó el Tipo III, éste calcula las sumas de cuadrados de un efecto como las sumas de cuadrados corregidas respecto a cualquier otro efecto que no

lo contenga y ortogonales para cualquier efecto (si existe) que lo contenga. Este es de gran utilidad para modelos no equilibrados sin casillas perdidas. Para determinar el modelo de mejor ajuste se el valor de significancia ( $p < .05$ ) e intervalo de confianza del 95%, la cantidad de varianza explicada ( $R^2$  ajustada) y para valorar la carga factorial se tomó en cuenta el *eta* cuadrado. (Cayuela, 2010; IBM, 2011; López-González y Ruiz-Soler, 2011).

Todos los análisis estadísticos fueron realizados con el apoyo del software IBM Statistical Package for the Social Sciences Versión 24 (SPSS.24, 2016).

## VI. Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto de burnout, rasgos de personalidad y variables sociodemográficas, sobre la calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario. Antes de proceder con los análisis estadísticos planteados en el objetivo general y en los objetivos específicos se procedió a realizar las pruebas de fiabilidad de los instrumentos utilizados para esta muestra, este se realizó mediante el Alfa de Cronbach, el CVT- fue de .970, el NEO-FFI .911, Maslach Burnout Inventory .823, con esto podemos inferir que las pruebas de fiabilidad para estas escalas son aceptables puesto que los tres instrumentos tienen un alfa de Cronbach superior al .800, por lo tanto, los resultados pueden ser verosímil.

A continuación, se describen los resultados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados. De la tabla 2 a la 10 se presentan los resultados sobre Burnout, calidad de vida en el trabajo y factores de personalidad (NEO-FFI) por las variables sociodemográficas (estado civil, profesión y sexo), en la tabla 11 se encuentran los resultados de antigüedad por calidad de vida en el trabajo, en la tabla 12 se encuentran los resultados de Burnout por calidad de vida en el trabajo y finalmente, en la tabla 13 se presenta el modelo lineal generalizado sobre calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario.

En la tabla 2, se presentan los resultados referentes a burnout por estado civil, en esta se rescata que el personal que reporto estar casado, unión libre y separados presento altos índices de despersonalización 45.8 y 20.8% respectivamente.

Tabla. 2. Resultados del Burnout por estado civil

	Soltero		Casado		UL		S/P		Viudo		<i>p</i>
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>RDESP</b>											
BAJO	3	10.3	19	65.5	3	10.3	3	10.3	1	3.4	<i>0.312</i>
MEDIO	15	20.5	34	46.6	15	20.5	9	12.3	0	0	
ALTO	2	8.3	11	45.8	5	20.8	5	20.8	1	4.2	
<b>RFR</b>											
BAJO	1	4.8	14	66.7	5	23.8	1	4.8	0	0	<i>0.502</i>
MEDIO	14	16.9	40	48.2	15	18.1	13	15.7	1	1.2	
ALTO	5	22.7	10	45.5	3	13.6	3	13.6	1	4.5	

\**p*<.05 \*\**p*<.01 \*\*\**p*<.001

+ UL = Unión Libre, S/P= Separado/Divorciado, RDESP =Despersonalización, RFR = Baja realización por el trabajo, AE = Agotamiento emocional

Tabla. 2. Resultados del Burnout por estado civil (Continuación)

	Soltero		Casado		UL		S/P		Viudo		<i>P</i>
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
AE											
BAJO	13	15.9	41	50	17	20.7	3	3.7	2	2.4	
MEDIO	6	24	13	52	2	8	2	8	0	0	0.581
ALTO	1	5.3	10	52.6	4	21.1	3	15.8	0	0	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

+ UL = Unión Libre, S/P= Separado/Divorciado, RDESP =Despersonalización, RFR = Baja realización por el trabajo, AE = Agotamiento emocional

En la dimensión de baja realización por el trabajo, los casados seguidos de los que dijeron ser solteros reportaron altos índices de baja realización por el trabajo, 45.5 y 22.7 % respectivamente. Por último, en agotamiento emocional los casados reportaron un porcentaje alto 52.6% seguidos de unión libre con 21.1%.

En cuanto a la dimensión de extraversión, los casados presentan un nivel alto 61.5 seguidos de los solteros con 23.1%. , también se puede observar que los casados presentaron un porcentaje alto en cuanto a la dimensión de responsabilidad con 63.2% seguidos de unión libre con 26.3%. En la dimensión de Agradabilidad los casados presentaron un nivel alto seguidos de los que se encuentran en unión libre con 40% y 33.3% respectivamente. Por último, los casados presentaron alto nivel de apertura a la experiencia con 66.7%.

En la **tabla 3**, se presentan los resultados que hacen referencia al inventario de personalidad NEO-FFI por estado civil, donde se puede observar que en la dimensión de Neuroticismo los casados mostraron el puntaje más alto en nivel medio con 48.6% seguido de los que se encuentran en unión libre con 18.9%.

Tabla. 3. Factores de personalidad por estado civil

		Soltero		Casado		UL		S/D		Viudo		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
RNEU	BAJO	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0	0.653
	MEDIO	17	15.3	54	48.6	21	18.9	17	15.3	2	1.8	
	ALTO	3	25	7	58.3	2	16.7	0	0	0	0	
REXT	BAJO	1	6.7	11	73.3	0	0	3	20	0	0	0.314
	MEDIO	16	16.3	45	45.9	22	22.4	13	13.3	2	2	
	ALTO	3	23.1	8	61.5	1	7.7	1	7.7	0	0	
RRES	BAJO	1	7.1	12	85.7	1	7.1	0	0	0	0	0.064
	MEDIO	17	18.3	40	43	17	18.3	17	18.3	2	2.2	
	ALTO	2	10.5	12	63.2	5	26.3	0	0	0	0	
RAMA	BAJO	3	23.1	10	76.9	0	0	0	0	0	0	0.233
	MEDIO	16	16.3	48	49	18	18.4	14	14.3	2	2	
	ALTO	1	6.7	6	40	5	33.3	3	20	0	0	
RAE	BAJO	4	25	11	68.8	0	0	1	6.3	0	0	0.312
	MEDIO	14	14.7	43	45.3	21	22.1	15	15.8	2	2.1	
	ALTO	2	13.3	10	66.7	2	13.3	1	6.7	0	0	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

\*UL=Unión libre, S/D=Separado/Divorciado, RNEU=Neuroticismo, REXT=extraversión, RRES=Conciencia, RAMA=Agradabilidad, RAE= Apertura a la experiencia

En cuanto a la dimensión de extraversión, los casados presentan un nivel alto 61.5 seguidos de los solteros con 23.1%., también se puede observar que los casados presentaron un porcentaje alto en cuanto a la dimensión de responsabilidad con 63.2% seguidos de unión libre con 26.3%. En la dimensión de Agradabilidad los casados presentaron un nivel alto seguidos de los que se encuentran en unión libre con 40% y 33.3% respectivamente. Por último, los casados presentaron alto nivel de apertura a la experiencia con 66.7%.

En la **tabla 4** Se encuentran los resultados de calidad de vida en el trabajo por estado civil donde los casados obtuvieron un nivel alto en todas las dimensiones; soporte institucional en el trabajo 38.5% siguiéndole los de unión libre con 30.8%, seguridad en el trabajo 39.1% seguidos de los solteros con 30.4%, en integración al puesto de trabajo 38.9 % seguidos de los solteros con 22.2%.

Tabla. 4. Calidad de vida en el trabajo por estado civil

		Soltero		Casado		UL		S/P		Viudo		P
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
SIT	BAJO	3	12	14	56	6	24	2	8	0	0	0.428
	MEDIO	12	16	40	53.3	9	12	12	16	2	2.7	
	ALTO	5	19.2	10	38.5	8	30.8	3	11.5	0	0	
SET	BAJO	4	18.2	11	50	6	27.3	1	4.5	0	0	0.105
	MEDIO	9	11.1	44	54.3	11	13.6	15	18.5	2	2.5	
	ALTO	7	30.4	9	39.1	6	26.1	1	4.3	0	0	
IPT	BAJO	3	15.8	8	42.1	6	31.6	2	10.5	0	0	0.041*
	MEDIO	13	14.6	49	55.1	14	15.7	13	14.6	0	0	
	ALTO	4	22.2	7	38.9	3	16.7	2	11.1	2	11.1	
SPT	BAJO	5	23.8	8	38.1	6	28.6	2	9.5	0	0	0.243
	MEDIO	14	15.1	48	51.6	15	16.1	15	16.1	1	1.1	
	ALTO	1	8.3	8	66.7	2	16.7	0	0	1	8.3	
BLATT	BAJO	1	5.6	9	50	6	33.3	2	11.1	0	0	0.314
	MEDIO	8	13.6	33	55.9	10	16.9	8	13.6	0	0	
	ALTO	11	22.4	22	44.9	7	14.3	7	14.3	2	4.1	
DP	BAJO	5	19.2	14	53.8	5	19.2	2	7.7	0	0	0.796
	MEDIO	13	15.5	43	51.2	14	16.7	13	15.5	1	1.2	
	ALTO	2	12.5	7	43.8	4	25	2	12.5	1	6.3	
ATL	BAJO	2	10.5	9	47.4	4	21.1	4	21.1	0	0	0.746
	MEDIO	13	14.6	47	52.8	15	16.9	12	13.5	2	2.2	
	ALTO	5	27.8	8	44.4	4	22.2	1	5.6	0	0	

\*p<,05 \*\*p<,01 \*\*\*p<,001

\*UL= Unión libre, S/D=Separado/divorciado, SIT=Soporte institucional en el trabajo, SET=Seguridad en el trabajo, IPT=integración al puesto de trabajo, SPT=Satisfacción por el trabajo, BLATT=Bienestar logrado a través del trabajo, DP=Desarrollo personal, ATL=Administración del tiempo libre

En cuanto a la dimensión de satisfacción por el trabajo 66.7% seguidos de unión libre con 16.7%, bienestar logrado a través del trabajo 44.9% seguido de los solteros con 22.4%, Desarrollo personal 43.8% seguidos de los solteros con 22.4% y por último en la dimensión de administración del tiempo libre 44.4% seguidos de los solteros con 27.8%,

En la **tabla 5**. Están los resultados del inventario de personalidad Neoffi por profesión donde se observa que los psicólogos puntuaron más alto en cuanto a las dimensiones de Neuroticismo con 15.4% y extraversión 23.1%.

Tabla. 5. Resultados de los factores de personalidad por profesión

		Otros		Derecho		Psicología		T.s.		Medico		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
RNEU	BAJO	3	3.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0.958
	MEDIO	73	86.9	15	93.8	11	84.6	9	90	3	100	
	ALTO	8	9.5	1	6.3	2	15.4	1	10	0	0	
REXT	BAJO	11	13.1	2	12.5	1	7.7	1	10	0	0	0.73
	MEDIO	64	76.2	14	87.5	9	69.2	8	80	3	100	
	ALTO	9	10.7	0	0	3	23.1	1	10	0	0	
RAE	BAJO	13	15.5	2	12.5	0	0	1	10	0	0	0.518
	MEDIO	62	73.8	13	81.3	11	84.6	6	60	3	100	
	ALTO	9	10.7	1	6.3	2	15.4	3	30	0	0	
RAMA	BAJO	10	11.9	0	0	2	15.4	1	10	0	0	0.738
	MEDIO	65	77.4	14	87.5	8	61.5	8	80	3	100	
	ALTO	9	10.7	2	12.5	3	23.1	1	10	0	0	
RRES	BAJO	13	15.5	0	0	0	0	1	10	0	0	0.482
	MEDIO	58	69	13	81.3	12	92.3	8	80	2	66.7	
	ALTO	13	15.5	3	18.8	1	7.7	1	10	1	33.3	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

\*T.S=Trabajosocial,RNEU=Neuroticismo,REXT=extraversión,RAE=Apertura a la experiencia RRES=Conciencia, RAMA=Agradabiliad

En cuanto a la dimensión de apertura a la experiencia se encontró a T.s. con 30% seguido de psicología con 15.4% y la dimensión de agradabilidad se presentó con alto nivel en psicología con 23.1%, le siguió derecho con 12.5% y por último en la dimensión de responsabilidad los médicos puntuaron alto con 33.3% seguidos de Derecho con 18.8%.

En la **tabla 6**. Se presentan los resultados de calidad de vida en el trabajo por profesión

En la dimensión de administración del tiempo libre el mayor porcentaje se observa en el nivel medio, donde “otros” obtienen 73.8%, derecho obtiene 68.8% y psicología y T.s. 46.2% dejando en último lugar a los médicos con 33.3%. En la dimensión de desarrollo personal el puntaje más bajo se encontró en “otros” y en Derecho con 17.9% y 18.8 % respectivamente.

Tabla 6. Calidad de vida en el trabajo por profesión

		Otros		Derecho		Psicología		T.s.		Medico		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
ATL	BAJO	7	8.3	5	31.3	5	38.5	5	38.5	1	33.3	<i>*0.18</i>
	MEDIO	62	73.8	11	68.8	6	46.2	6	46.2	1	33.3	
	ALTO	15	17.9	0	0	2	15.4	2	15.4	1	33.3	
DP	BAJO	15	17.9	3	18.8	4	30.8	3	30	1	33.3	<i>0.64</i>
	MEDIO	55	65.5	13	81.3	8	61.5	6	60	2	66.7	
	ALTO	14	16.7	0	0	1	7.7	1	10	0	0	
BLATT	BAJO	14	16.7	2	12.5	2	15.4	0	0	0	0	<i>0.509</i>
	MEDIO	35	41.7	8	50	7	53.8	8	80	1	33.3	
	ALTO	35	41.7	6	37.5	4	30.8	2	20	2	66.7	
SPT	BAJO	11	13.1	3	18.8	3	23.1	3	30	1	33.3	<i>0.546</i>
	MEDIO	64	76.2	12	75	10	76.9	6	60	1	33.3	
	ALTO	9	10.7	1	6.3	0	0	1	10	1	33.3	
IPT	BAJO	11	13.1	3	18.8	3	23.1	1	10	1	33.3	<i>0.867</i>
	MEDIO	60	71.4	11	68.8	9	69.2	8	80	1	33.3	
	ALTO	13	15.5	2	12.5	1	7.7	1	10	1	33.3	
SET	BAJO	11	13.1	2	12.5	5	38.5	3	30	1	33.3	<i>*0.027</i>
	MEDIO	54	64.3	13	81.3	7	53.8	7	70	0	0	
	ALTO	19	22.6	1	6.3	1	7.7	0	0	2	66.7	
SIT	BAJO	15	17.9	2	12.5	5	38.5	3	30	0	0	<i>0.321</i>
	MEDIO	48	57.1	13	81.3	7	53.8	5	50	2	66.7	
	ALTO	21	25	1	6.3	1	7.7	2	20	1	33.3	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

+T. s=Trabajo social, ATL=Administración del tiempo libre, DP=Desarrollo personal, BLATT=Bienestar logrado a través del trabajo, SPT=Satisfacción por el trabajo, IPT=integración al puesto de trabajo, SET=Seguridad en el trabajo, SIT=Soporte institucional en el trabajo

En cuanto a las siguientes dimensiones los médicos y “otros” presentaron puntajes altos; esto se puede observar en bienestar logrado a través del trabajo donde los médicos puntuaron alto con 66.7% seguidos de “otros” con 42.7%. en cuanto a satisfacción por el trabajo 33.3% seguido de “otros” con 10.7%. La dimensión de seguridad en el trabajo 66.7% seguido de “otros” con 22.6%, en cuanto a soporte institucional en el trabajo 33.3% seguido de “otros” con 25% y en cuanto a la última dimensión de integración al puesto de trabajo se observó un nivel alto en los médicos con 33.3% y en “otros” con 15.5%.

En la **tabla 7**. Se presentan los resultados de Burnout por profesión donde los psicólogos presentaron un nivel alto de agotamiento emocional con 38.5% le sigue trabajo social con 20% y en cuanto a la dimensión de baja realización por el trabajo los psicólogos presentaron un nivel alto de 46.2% seguidos de los Médicos con 33.3%.

Tabla. 7. Burnout por profesión

		Otros		Derecho		Psicología		T.S		Medico		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
AE	BAJO	61	72.6	10	62.5	5	38.5	4	40	2	66.7	<i>0.131</i>
	MEDIO	14	16.7	3	18.8	3	23.1	4	40	1	33.3	
	ALTO	9	10.7	3	18.8	5	38.5	2	20	0	0	
RFR	BAJO	19	22.6	1	6.3	0	0	1	10	0	0	<i>*0.44</i>
	MEDIO	52	61.9	14	87.5	7	53.8	8	80	2	66.7	
	ALTO	13	15.5	1	6.3	6	46.2	1	10	1	33.3	
RDESP	BAJO	22	26.2	3	18.8	2	15.4	2	20	0	0	<i>0.89</i>
	MEDIO	47	56	9	56.3	8	61.5	6	60	3	100	
	ALTO	15	17.9	4	25	3	23.1	2	20	0	0	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

+ T.S=Trabajo social, AE = Agotamiento emocional, RFR = Baja realización por el trabajo, RDESP =Despersonalización

y en cuanto a la dimensión de despersonalización Derecho presenta un nivel alto con 25%, seguidos de los psicólogos con 23.1%

En la **tabla 8**. Burnout por sexo se observa que el sexo femenino presento mayor agotamiento emocional con 63.2%

Tabla. 8. Burnout por Sexo

		0		Masculino		Femenino		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	
AE	BAJO	4	4.9	53	64.6	25	30.5	<i>0.083</i>
	MEDIO	1	4	17	68	7	28	
	ALTO	0	0	7	36.8	12	63.2	
RFR	BAJO	1	4.8	16	76.2	4	19	<i>0.367</i>
	MEDIO	4	4.8	49	59	30	36.1	
	ALTO	0	0	12	54.5	10	45.5	
RDSEP	BAJO	2	6.9	18	62.1	9	31	<i>0.81</i>
	MEDIO	2	2.7	46	53	25	34.2	
	ALTO	1	4.2	13	54.2	10	41.7	

\*p<,05 \*\*p<,01 \*\*\*p<,001

+ AE = Agotamiento emocional, RFR = Baja realización por el trabajo, RDESP

=Despersonalización

En cuanto a la dimensión de baja realización por el trabajo el sexo masculino presento 54.5% así como también en despersonalización con 54.2%.

En la **tabla 9**. se presentan los resultados de calidad de vida en el trabajo por sexo, el sexo femenino obtuvo un puntaje alto en la dimensión de integración al puesto de trabajo con 50%.

Tabla 9. Calidad de vida en el trabajo por Sexo

		0		MASCULINO		FEMENINO		P
		n	%	n	%	n	%	
SIT	BAJO	0	0	11	44	14	56	0.07
	MEDIO	4	5.3	46	61.3	25	33.3	
	ALTO	1	3.8	20	76.9	5	19.2	
SET	BAJO	1	4.5	11	50	10	45.5	0.333
	MEDIO	4	4.9	48	59.3	29	35.8	
	ALTO	0	0	18	78.3	5	21.7	
IPT	BAJO	1	5.3	8	42.1	10	52.5	0.131
	MEDIO	3	3.4	61	58.5	25	28.1	
	ALTO	1	5.6	8	44.4	9	50	
SPT	BAJO	1	4.8	10	47.6	10	47.6	0.583
	MEDIO	4	4.3	60	64.5	29	31.2	
	ALTO	0	0	7	58.3	5	41.7	
BLATT	BAJO	0	0	11	61.1	7	38.9	0.781
	MEDIO	3	5.1	38	64.4	18	30.5	
	ALTO	2	4.1	28	57.1	19	38.8	
DP	BAJO	1	3.8	16	61.5	9	34.6	0.479
	MEDIO	4	4.8	48	57.1	32	38.1	
	ALTO	0	0	13	81.3	3	18.8	
ATL	BAJO	1	5.3	10	52.6	8	42.1	0.735
	MEDIO	3	3.4	54	60.7	32	36	
	ALTO	1	5.6	13	72.2	4	22.2	

\*p<,05 \*\*p<,01 \*\*\*p<,001

SIT=Soporte institucional en el trabajo, SET=Seguridad en el trabajo, IPT=integración al puesto de trabajo, SPT=Satisfacción por el trabajo, BLATT=Bienestar logrado a través del trabajo, DP=Desarrollo personal, ATL=Administración del tiempo libre

En todas las demás dimensiones el sexo masculino obtuvo el mayor puntaje; soporte institucional en el trabajo 76.9 %, seguridad en el trabajo con 78.3%, satisfacción por el trabajo con 58.3%, en cuanto a bienestar logrado a través del trabajo 57.1%, en desarrollo personal 81.3%, en administración del tiempo libre 72.2%

En la **tabla 10.** se encuentran los resultados del inventario de personalidad NEOFFI por sexo, en todas las dimensiones el sexo masculino obtuvo el porcentaje más alto.

Tabla. 10. Factores de personalidad por Sexo

		0		MASCULINO		FEMENINO		<i>P</i>
		n	%	n	%	n	%	
RNEU	BAJO	0	0	2	66.7	1	33.3	0.942
	MEDIO	5	4.5	67	60.4	39	35.1	
	ALTO	0	0	8	66.7	4	33.3	
REXT	BAJO	1	6.7	10	66.7	4	26.7	0.871
	MEDIO	4	4.1	59	60.2	35	35.7	
	ALTO	0	0	8	61.5	5	38.5	
RRES	BAJO	0	0	10	71.4	4	28.6	0.866
	MEDIO	4	4.3	55	59.1	34	36.6	
	ALTO	1	5.3	12	63.2	6	31.6	
RAMA	BAJO	0	0	8	61.5	5	38.5	0.813
	MEDIO	5	5.1	59	60.2	34	34.7	
	ALTO	0	0	10	66.7	5	33.3	
RAE	BAJO	0	0	9	56.3	7	43.8	0.703
	MEDIO	5	5.3	58	61.1	32	33.7	
	ALTO	0	0	10	66.7	5	33.3	

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

\*RNEU=Neuroticismo, REXT=Extraversión, RRES=Conciencia, RAMA=Agradabilidad, RAE=Apertura a la experiencia

En cuanto a Neuroticismo 66.7%, extraversión 61.5%, responsabilidad 63.2%, agradabilidad 66.7% y por último apertura a la experiencia con 66.7%.

En la **tabla 11** se presentan los resultados de antigüedad por calidad de vida en el trabajo, los resultados muestran que la calidad de vida en el trabajo disminuye conforme aumenta la antigüedad.

Tabla 11. Antigüedad por calidad de vida en el trabajo

		BAJO		MEDIO		ALTO		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	
Antigüedad	0	1	33.3	2	66.7	0	0	<i>*0.055</i>
	1 a 5 años	0	0	4	66.7	2	33.3	
	6 a 10 años	1	9.1	8	72.7	2	18.2	
	11 a 15 años	2	14.3	12	85.7	0	0	
	Más de 15 años	11	20.8	39	73.6	3	5.7	

\**p*<,05 \*\**p*<,01 \*\*\**p*<,001

Lo anterior se observa en el personal que lleva laborando más de 15 años arrojando un 20.8%, mientras que los que llevan 5 años presentan 33.3% que equivale a un puntaje alto de calidad de vida en el trabajo.

En la **tabla 12** se presentan los resultados del Burnout por calidad de vida en el trabajo, en donde el nivel medio de calidad de vida en el trabajo tiene relación significativa estadísticamente a las puntuaciones altas en las siguientes dimensiones; agotamiento emocional 63.2%, despersonalización 75% y baja realización por el trabajo nivel alto 77.3%

Tabla 12. Burnout por calidad de vida en el trabajo

CVT		Bajo		Medio		Alto		<i>p</i>
		n	%	n	%	n	%	
AE	BAJO	6	7.3	59	72	17	20.7	<i>*0.003</i>
	MEDIO	8	32	16	64	1	4	
	ALTO	6	31.6	12	63.2	1	5.3	
RFR	BAJO	4	19	10	47.6	7	33.3	<i>0.035</i>
	MEDIO	15	18.1	60	72.3	8	9.6	
	ALTO	1	4.5	17	77.3	4	18.2	
RDSEP	BAJO	6	20.7	17	58.6	6	20.7	<i>0.332</i>
	MEDIO	9	12.3	52	71.2	12	16.4	
	ALTO	5	20.8	18	75	1	4.2	

\**p*<,05 \*\**p*<,01 \*\*\**p*<,001

+AE = Agotamiento emocional, RFR = Baja realización por el trabajo, RDESP = Despersonalización

En la tabla 13. Se encuentra el modelo lineal general de calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario, se realizaron 8 modelos y el de mejor ajuste es el que se presenta a continuación e incluye las variables que resultaron significativas para explicar la calidad de vida en el trabajo en el personal penitenciario siendo estas: Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Agradabilidad, Conciencia, Despersonalización, Baja realización por el trabajo, Agotamiento emocional y la Antigüedad en el trabajo.

Tabla 13. Modelo lineal general de calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	F	Sig.	Eta parcial al cuadrado	Potencia observada <sup>b</sup>
Modelo corregido	33.960 <sup>a</sup>	97	1.948	0.023	0.871	0.979
Intersección	11.989	1	66.707	0.000	0.704	1.000
RNEU	0.652	2	1.814	0.182	0.115	0.346
REXT	0.379	2	1.055	0.361	0.070	0.216
RAE	0.249	2	0.694	0.508	0.047	0.155
RAMA	2.264	2	6.297	0.006	0.310	0.862
RRES	0.347	2	0.964	0.394	0.064	0.200
DESP	3.691	16	1.283	0.273	0.423	0.616
FR	9.047	34	1.481	0.145	0.643	0.824
AE_A	7.785	29	1.494	0.146	0.607	0.807
Antigüedad	1.777	5	1.977	0.113	0.261	0.575

a. R al cuadrado = .871 (R al cuadrado ajustada = .424)

b. Se ha calculado utilizando alpha = .05

+RNEU=Neuroticismo, REXT=Extraversión, RAE = Apertura a la experiencia, RAMA=Agradabilidad, RRES=Conciencia, DESP= Despersonalización, FR=Baja realización por el trabajo, AE=Agotamiento emocional,

Con estas variables se explica el 42.4% de la variación de la calidad de vida en el trabajo, cabe resaltar que las variables de mayor impacto en la CVT son las variables personales más que las institucionales, y de las variables sociodemográficas la única que tuvo un efecto positivo directo fue la de antigüedad en el trabajo.

No fueron significativas variables sociodemográficas como estado civil, sexo, profesión etc.... entre las variables de mayor significancia se encuentra la agradabilidad, antigüedad, baja realización en el trabajo y agotamiento emocional.

## VII. Discusión

En las investigaciones realizadas por Molleda (2015) refiere que las relaciones sociales en el ámbito penitenciario por las condiciones del trabajo el personal tiende a aislarse o ser retraídos, Pero en esta investigación los resultados muestran a los trabajadores específicamente los casados como más sensibles a los sentimientos de otros y con propensión a cooperar y evitar el conflicto, mayor emotividad ,apertura a lo social y gusto por realizar actividades y estar rodeados de gente, también presentaron altos niveles de responsabilidad , organización y propensión a presentar sensaciones desagradables. Por lo que se puede inferir que las relaciones sociales dentro del trabajo tienen una influencia significativa para el desarrollo de las actividades cotidianas dentro del centro de trabajo, lo que resulta relevante el que las relaciones sean significativas para sentirse pertenecidos, en confianza y seguridad.

El mismo autor hace referencia al entorno familiar o de pareja el único apoyo pudiera convertirse a su vez en la única área de descarga, deteriorando así el vínculo familiar. A su vez Carmona, Sanz y Marín (2002) refieren que el estado civil es la única variable sociodemográfica que es significativa para considerarla como efecto modulador de burnout. .Martinez-lopez y Lopez–Solache (2005) mencionaban que los solteros eran más propensos a presentar burnout. Brofman y Pinto (2007) realizaron la hipótesis donde a mayor satisfacción marital menor es la probabilidad de presentar indicadores del síndrome de burnout, en esta investigación los resultados arrojan que los más propensos a presentar burnout son los casados, ya que podría interpretarse como factor de riesgo ya que obtuvieron puntajes más altos en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo evidenciando lo anterior estando exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo, actitudes de frialdad e insatisfacción en cuanto a autoeficacia y realización personal en el trabajo. Esto último, pudiera ser una línea de estudio posterior para identificar el tipo de relaciones maritales, satisfacción y dinámica de las mismas para identificar si estas son un factor protector o de riesgo en el personal penitenciario.

Lo anterior coincide con un estudio de Jackson y Maslach (1982) donde se encontró que las parejas presentaban un nivel medio a moderado de agotamiento emocional, moderado en despersonalización y moderado a fuerte en bajos sentimientos de logro personal.

Los casados presentaron puntajes altos en cuanto a CVT lo cual podría indicar que en general tienen una opinión positiva acerca de su calidad de vida laboral, presentan un alto grado de satisfacción respecto al trato que reciben de sus jefes inmediatos. El personal es proactivo ante la búsqueda de soluciones ante las dificultades que pudieran presentarse en el trabajo, alta satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir incluyendo los bienes que obtienen gracias a la actividad laboral, sienten compromiso con el logro de los objetivos institucionales.

Debido a que corre por cuenta del personal enfrentar la hostilidad y las protestas de los internos, a quienes generalmente no puede oponer otro argumento que las perspectivas racionales auspiciadas por la institución (Goffmann 1984) lo anterior mencionado pudiera explicar los puntajes altos de agotamiento emocional, despersonalización ya que como mecanismo defensivo el personal pudiera tomar actitudes de frialdad, distanciamiento e indiferencia, refiere Goffman que es obligación del personal mantener ciertas normas de humanidad en el trato con los internos plantea problemas en sí misma; pero un conjunto adicional de problemas característicos se encuentra en el conflicto permanente entre las normas humanitarias, por un lado, y la eficiencia institucional por el otro. Esta constante encrucijada pudiera darle sentido a la baja realización en el trabajo.

Freudenberger atribuye el síndrome de burnout específicamente a actividades laborales donde hay una relación de servicio a otro. Garcia y Herrero (2008) realizaron una investigación donde muestran que los trabajadores que tenían un mayor nivel de contacto se mostraban significativamente menos satisfechos con su desempeño profesional y se encontraban más despersonalizados que el resto. La presente investigación corrobora que los psicólogos son los más propensos a presentar agotamiento emocional, baja realización en el trabajo y despersonalización. Refiere (Valdez,2009) el personal operativo es el de mayor exposición a riesgos psicosociales, tanto por el tiempo de exposición como por la cercanía del trabajador hacia los internos, además de que recae en ellos la contención de hechos violentos(Valdez,2009) el que los psicólogos se encuentren en contacto directo y constante con los internos pudiera explicar que es la profesión con mayor puntaje en cuanto a neuroticismo y mayor tendencia a la emotividad, propensos a experimentar sensaciones desagradables lo cual sería consecuencia de las características del puesto. Lo cual coincide que lo que refiere (Diaz 2018) Tampoco se puede olvidar que un desgaste mayor se da cuando el profesional logra hacer contacto por medio de la empatía con el interno como ser humano, más que si se aprecia al sujeto como ejecutor de un delito

Contrario a lo que encontró (Ruiz y Páez, 2001) donde los empleados de prisiones que tenían mayor nivel educativo y realizaban tareas de tratamiento o de formación – médicos, psicólogos, educadores-, a pesar de que se sentían más descontentos con el sueldo, estaban más satisfechos con su tarea, puntuaban menos en la dimensión de despersonalización del burnout y sentían más que se realizaban profesionalmente que los guardias o el personal de logística. Sin embargo, coincide que los psicólogos presentan niveles altos de extraversión, lo cual pudiera indicar una tendencia a ser más activos, abiertos, enérgicos, sociables y presentar conductas compasivas y tolerantes con mayor disposición a la cooperación y evitación de conflictos.

El sexo es un factor a destacar en la presente investigación y las mujeres al parecer tienen más resistencia en cuanto al Síndrome de Burnout a diferencia de otras investigaciones que han encontrado una estrecha relación entre edad y el cansancio emocional (Gil-Monte et al., 1997). Lo anterior coincide con la presente investigación ya que dentro de las dimensiones del burn out las mujeres únicamente puntuaron alto en agotamiento emocional que pudiera ser explicado con la doble presencia ó el doble rol que toman las mujeres, el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado lo cual pudiera explicar el puntaje más alto de agotamiento emocional y a su vez el mayor puntaje en cuanto a integración al puesto de trabajo. Coincide con Valdez (2009) donde la presencia de agotamiento emocional fue más elevada en personas del sexo femenino y con funciones técnico administrativas. Esto coincidió con la presente investigación ya que trabajo social le siguió a los psicólogos en agotamiento emocional. En cuanto a las otras dos dimensiones de burnout; despersonalización y baja realización por el trabajo, los hombres obtuvieron el mayor puntaje.

Los resultados no coinciden con lo reportado en la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres en Bogotá donde se encontró que las mujeres puntuaban más bajo en despersonalización, lo cual sería debido a que, en la muestra de este estudio, la mayoría de las mujeres ocupaban cargos administrativos, alejadas del contacto directo con los internos.

Así mismo se encontró que a más antigüedad en la institución, se percibía un mayor clima positivo, pero también se puntuaba más alto en burnout y menos satisfacción con el sueldo. los resultados de esta investigación son consistentes con lo que se reportó en Triplett, et al. (1999) encontraron que a mayor estrés laboral se asociaba a más antigüedad laboral, y

en las mujeres a más conflicto casa-trabajo, más contacto con los internos y más peligrosidad percibida. Manzano y Ramos (2001) encontraron que las secretarias con mayor riesgo de padecer de burnout eran aquellas con más años de experiencia laboral. Lo anterior coincide en la presente investigación ya que los resultados arrojan que a mayor antigüedad menor calidad de vida en el trabajo. Lo cual difiere con investigaciones realizadas en otros ámbitos como la docencia donde se ha encontrado que a mayor antigüedad menor burnout.

Lo importante de esta investigación es que aquí se realizó el modelo donde se analizan las variables en interacción y hay variables que no fueron significativas, por lo tanto, las intervenciones tendrían que ir dirigidas hacia los trabajadores con mayor antigüedad y hacia las dimensiones de burnout y del inventario de personalidad Neoffi.

## VIII. Conclusiones y propuestas

De acuerdo a los resultados recopilados de la presente investigación se puede identificar una población vulnerable, los trabajadores con mayor predisposición a presentar burnout son los que se encuentran en una relación de pareja, en específico los casados son los que presentaron los puntajes más altos en el maslach inventory que evalúa el burnout, en el inventario de personalidad Neoffi y también en el CVT-GOHISALO, instrumento que evalúa la calidad de vida en el trabajo; por lo que pudiera asumirse que el entorno laboral pudiera fungir como un ámbito de escape o evasión ante los problemas en otras áreas; sin embargo los hombres puntuaron alto en baja realización en el trabajo y despersonalización lo anterior pudiera ser evidencia de una carencia en cuanto a herramientas para manejar el estrés.

También se presentó a los casados como el personal más proactivo ante la búsqueda de soluciones ante las dificultades que pudieran presentarse en el trabajo, pudiera ser con la intención de tener la estabilidad del ámbito laboral para sustentar las demás áreas que pudieran estar fallando.

Los principales resultados evidenciaron una relación significativa entre antigüedad y burnout. Por lo que a partir de 5 años en adelante el personal está más propenso a presentar el síndrome de quemarse por el trabajo y con esto disminuir su calidad de vida en el trabajo.

Dentro del personal que labora dentro del centro penitenciario los psicólogos presentaron mayor agotamiento emocional presentando la sensación de estar exhaustos emocionalmente por las demandas de trabajo, así como también baja realización por el trabajo pudiera ser como consecuencia de la carga de trabajo dando como resultado sentimientos de poca eficacia. es la profesión con mayor tendencia a la emotividad y propensos a experimentar sensaciones desagradables.

Lo cual fácilmente pudiera ser explicado por el contacto directo y constante con los internos y por las características del trabajo que desempeñan. Así como también presentaron niveles altos de extraversión, lo cual pudiera indicar una tendencia a ser más activos, abiertos, enérgicos, compasivos y sociables

Utilizando el modelo lineal general que se realizó con la presente investigación se podrían realizar intervenciones dirigidas al personal que se encuentre más propenso a presentar burn out con el objetivo de proporcionarles herramientas para evitar que este se presente y así también disminuir la probabilidad de que su calidad de vida en el trabajo disminuya.

Por último y a saber, es la primera vez que se crea un modelo lineal explicativo de la calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario, derivado de esto se infiere que Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Agradabilidad, Conciencia, Despersonalización, Baja realización por el trabajo, Agotamiento emocional, y Antigüedad, explican en 42.4% la calidad de vida en el trabajo, por lo tanto, al implementar programas de prevención y/o tratamiento para mejorar la calidad de vida en el trabajo con personal penitenciario debería de tomarse en cuenta estas dimensiones.

## IX. Referencias

- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668>
- Alvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. VI (39), págs. 257-265. Valladolid: AEN.
- Allport, G.W. (1961). *Pattern and Growth in personality*. New York: Holt.
- Arroyo, J.M. Lopez, J.L. & Local, P. (2004). Problemas Psicológicos y trabajo en prisión. *Revista Española de sanidad penitenciaria*, 6(2). Recuperado de: <http://www.sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/262/573>
- Bedoya, A., Graciano, A. & Morales, A. (2018). Efectos negativos del estrés. Recuperado de <http://manejo-del-estres-laboral.blogspot.com/2015/05/efectos-negativos-del-estres.html>
- Boudoukha A, Hautekeete M, Abdellaoui S, Groux W, Garay D. Burnout and victimisation: impact of inmates' aggression towards prison guards. *Encephale*. 2011;37:284–92.
- Bravo-Yáñez, C., & Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13(3), 91-99. Recuperado en 09 de noviembre de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202011000300004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004&lng=es&tlng=es)
- Bringas-Molleda, C., Fernández-Muñiz, A., Álvarez-Fresno, E., Martínez-Cordero, A. & Rodríguez-Díaz, FJ (2015). Influencia del síndrome de Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria* 2015; 17: 37-46 9. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n3/es\\_02\\_original.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n3/es_02_original.pdf)
- Brody, N. & Ehrlichman, H. (2000). *Psicología de la personalidad*. Madrid: Prentice Hall Iberia, S.A. Traducido del inglés: *Personality Psychology. The science of individuality*. Prentice Hall, 1998
- Brofman, J.J. (2007). Síndrome burnout y ajuste marital en un organismo internacional. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 5(2), 37-55. Recuperado en 01 de noviembre de 2018, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S207721612007000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612007000200003&lng=es&tlng=es).

- Brouwers, A., & Tomic, W. (2000). A Longitudinal Study of Teacher Burnout and Perceived Self-Efficacy in Classroom Management. *Teaching and Teacher Education*, 16, 239-253. [http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X\(99\)00057-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0742-051X(99)00057-8)
- Burke, R.J., & Greenglass, E.R. (1989) Psychological burnout among men and women in teaching. An examination of the Cherniss model. *Nueva York: Human Relations*. N° 42, págs. 261 – 274
- Carmona, F., Sanz, L. & Marín, D. (2002) Relaciones entre el estrés en profesionales de enfermería. Factores sociodemográficos y reactividad al estrés. *Revista Enfermería Científica*. ene-feb, 238(239) 33-39
- Cayuela, L. (2010). Modelos lineales generalizados (GLM). España: *Universidad de Granadas*
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2015). *La sobrepoblación en los centros penitenciarios de la República mexicana. Análisis y pronunciamiento*, México, 2015, p. 23.
- Condiciones de Trabajo en los Centros Penitenciarios Españoles (1995). Grupo de Expertos de Salud Laboral. *Dirección General de Instituciones Penitenciarias*. Ministerio del Interior. Madrid. 1995
- Contreras-Torres, F., Espinosa-Méndez, J. & Esguerra-Pérez, G. (2009). Personalidad y afrontamiento en estudiantes universitarios. *Universita Psychologica*, 8 (2), pp. 311-322
- Costa, P. & McCrae, R. (1992). Revised N E O Personality Inventory (N E O P I-R) and N E O Five-Factor Inventory (N E O-F F I) Professional Manual. Odessa, Florida: Psychological Assessment Re-sources
- Cox, T. (1993). Stress Research and stress management: Putting theory to work. Sudbury: HSE Books.
- Cherniss, C. (1980) *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger Publisher.
- Díaz, D. et al. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*. 2006; 18 (3): 572-577
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa P. Perceived Organizational Support. *J. appl. psychol.* 1986; 71: 500-7.
- EL-Sahili Gonzalez, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones* (1a edición ed.). Mexico ,D.F.: El manual Moderno.

- Espinosa, M. & Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación* N° 16. Santiago: Dirección del Trabajo
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165
- García, J.M., Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multiocupacional del hospital psiquiátrico penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26 (3), 459-477. Recuperado de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/167>
- Garland, B. (2004). The Impact of Administrative Support on prison treatment staff burnout: an exploratory study. *The Prison Journal*. Volumen 84, No. 4. <https://doi.org/10.1177/0032885504269343>
- Gil-Monte, P., & Unda Rojas, S., & Sandoval Ocaña, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 32 (3), 205-214.
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241. Recuperado en 01 de noviembre de 2018, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es).
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: *Sintesis*
- Goffman, E. (1984). *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires, Editorial Amorrortu Editores.
- González R. (2007). *Calidad de vida en el trabajo: elaboración y validación de un instrumento en prestadores de servicios de salud*. [Tesis doctoral]. México: Universidad de Guadalajara.
- Grau, R., Salanova, M. & Peiró, J. M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18; (1) 57-75.
- Guillén, J.C., Villegas, E. & Barberán, S. . Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de Tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*. 1999; 1: 68-72. Disponible en: <http://sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/viewFile/139/324>
- Hernández-Martín L, Fernández-Calvo B, Ramos F, Contador I. Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia en un centro penitenciario. *International Journal of*

- Clinical and Health Psychology*. 2006;6:599-611. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33760306.pdf>
- Herrera, D. et al. (2017) Implicaciones del estrés psicosocial en la salud. *Revista electrónica Neurobiología*, 8 (17). Recuperado desde [www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/17.html](http://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/17.html)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017). Estadísticas sobre el sistema penitenciario estatal en México. Documentos de análisis y estadísticas. 2017.
- Jackson, S. & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3; 63-77.
- Kahill, S. (1988) Symptoms of professional burnout: a review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29,284-297.
- Kalinsky, B. (2007). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28, 43-57. Recuperado en 09 de noviembre de 2019, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-96282007000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96282007000100003&lng=es&tlng=es)
- Krumm, D.J. *Psicologia do trabalho: uma introdução à psicologia industrial organizacional*. Rio de Janeiro: LCT, 2005.
- Lee, J., Ahktar, S. (2007) Job burnout among nurses in Hong Kong: Implications for human resource practices and interventions. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 45, Nª. 1, págs. 63-84.
- Lloret S, González-Romá V, Luna R, Peiró JM. (2007). La medida de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. El cuestionario CSLPS-EAP/33. *Psicológica*. 1993; 13: 229-242. 9. Mañas M, Salvador C, Boada J, González E, Agulló E. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*. 2007; 19 (3): 395-400.
- Mansilla Izquierdo, F. (2005). Reseña de: "EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar" de Pedro R. Gil-Monte. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XXV (94), 151-154.
- Martínez-López C, López-Solache G.. (2005). Características del síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *archivos en medicina familiar*, 7, 6-9. 2018, De [medigraphic.com](http://medigraphic.com) Base de datos.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 37.

- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). La verdad sobre el burnout. Joe Bay.
- Meda Lara, R., & Moreno-Jiménez, B., & García, L., & Palomera Chávez, A., & Mariscal de Santiago, M. (2015). Validez factorial del neo-ffi en una muestra mexicana: propuesta de una versión reducida. *Revista Mexicana de Psicología*, 32 (1), 57-67.
- Molina, J.M., Avalos, L.F., Jiménez, M.I. (2005) Burnout en enfermería de atención hospitalaria. En: *Enfermería Clínica*. Septiembre 2005 Vol. 15 N°5. Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/diagnostico/25050/>.
- Moon, B. y Maxwell, S.R. (2004). The sources and consequences of correctional officer's stress: A South Korean example. *Journal of Criminal Justice*, 32, 359-370
- Nelder, J. A. (1966). Inverse polynomials, a useful group of multi-factor response functions. *Biometrics*, 22, 128-141.
- Nelder, J. y Wedderburn, R. (1972). Generalized Linear Models, *Journal of the Royal Statistical Society (A)*, 135, pp. 370-384.
- Organización Mundial de la Salud (2015). title. Temas de salud 2015; Available from: [http://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)
- Organización Mundial de la Salud (2015). title. Temas de salud 2015; Available from: [http://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)
- Poveda P., R., Barberá G., R., Alcántara A., E., Tito M., M., Baydal B., J.M. y Garrido J., D. (2004). Mejorar la calidad de vida de las personas mayores con productos adecuados. *Boletín sobre el Envejecimiento "Perfiles y Tendencias"*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Rodríguez, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43 (3), 146-153.
- Rodríguez, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43 (3), 146-153.
- Roth, E., Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Revista AJAYU*, 8, 62-100. Recuperado el 11 de agosto de 2013 de: <http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/view/277/292>

- Ruiz, J.I , & Páez, D. (2001). Satisfacción laboral, burnout y clima emocional en empleados de prisiones: un estudio exploratorio. *Acta Colombiana de Psicología*, monográfico sobre Psicología Jurídica.
- RUIZ-SOLER, M. y LÓPEZ-GONZÁLEZ, E. (2009) El entorno estadístico R: ventajas de su uso en la docencia y la investigación, *revista española de pedagogía*, 67:243, pp. 255-274.
- Schaufeli, W.B. and Enzmann, D. (1998), *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*, Taylor & Francis, London.
- Secretaria de salud laboral . (2010). Prevención de adicciones en los trabajadores de Instituciones Penitenciarias. España Recuperado de [http://www.pnsd.mscbs.gob.es/profesionales/publicaciones/catalogo/bibliotecaDigital/publicaciones/pdf/Secretaria\\_de\\_salud\\_laboral\\_de\\_UGT\\_\(2010\)\\_Prevencion\\_de\\_adicciones\\_en\\_los\\_trabajadores\\_de\\_Instituciones\\_Penitenciarias.pdf](http://www.pnsd.mscbs.gob.es/profesionales/publicaciones/catalogo/bibliotecaDigital/publicaciones/pdf/Secretaria_de_salud_laboral_de_UGT_(2010)_Prevencion_de_adicciones_en_los_trabajadores_de_Instituciones_Penitenciarias.pdf)
- Silva, J. M; Matos, F. R. N. “Qualidade de Vida no Trabalho e Produtividade na Indústria da Castanha” en *Anais do EnANPAD*. Atibaia: ANPAD, 2003.
- Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths, Prof Tom Cox, L. (2004). *work organization & stres*. united kingdom: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data
- Steve Aos, Marna Miller y Elizabeth Drake, *Evidence-based public policy options to reduce future prison construction, criminal justice costs, and crime rates*, (Washington State Institute for Public Policy, 2006), consultado, 25 de julio de 2017, [http://www.wsipp.wa.gov/ReportFile/952/Wsipp\\_Evidence-Based-Public-Policy-Options-to-Reduce-Future-Prison-Construction-CriminalJustice-Costs-and-Crime-Rates\\_Full-Report.pdf](http://www.wsipp.wa.gov/ReportFile/952/Wsipp_Evidence-Based-Public-Policy-Options-to-Reduce-Future-Prison-Construction-CriminalJustice-Costs-and-Crime-Rates_Full-Report.pdf).
- Triplett, R.; Mullings, J. L. & Scarborough, K. E. (1999). Examining the effect of work-home conflict on work-related stress among correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 27; (4) 371-385.
- Valdez, H. (2009). Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa*, (1), p.24-34,
- Valdez, H. (2009). Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa*, (1), p.24-34.

## Apéndices

### Apéndice 1.

**Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente  
Departamento de Psicología, Educación y Salud  
Maestría en Psicoterapia**

**Forma de consentimiento informado**

**Título:** Factores explicativos de la calidad de vida en el trabajo en personal penitenciario de la región centro y occidente de México

**Alumno y programa:** Jesica Alvarez Solares - Investigación, Desarrollo e Innovación

**Nombre del asesor:** DR. Marco Antonio Santana Campas

**Propósito**

Este trabajo tiene la finalidad de comprender e identificar la una relación entre *burnout*, también llamado síndrome de quemarse por el trabajo, rasgos de personalidad y calidad de vida en el personal.

Se solicitan trabajadores de áreas administrativas del centro, con al menos 6 meses laborando en centros penitenciarios. La participación requerida incluirá 1 sesión donde se hará un breve cuestionario, se aplicará una batería de pruebas psicológicas; la cual podría realizarse a todos los sujetos al mismo tiempo y en un espacio dentro de la institución si así lo permiten.

**Riesgos**

Ningún riesgo es esperado para los participantes.

**Beneficios:** Ningún beneficio es esperado para los participantes.

El beneficio primario de este proyecto será obtener información para poder comprender el *burnout* e identificar la relación con los rasgos de personalidad y calidad de vida en el personal de centros penitenciarios con el objetivo de proponer programas de prevención.

**Participación y Retiro Voluntario**

La participación es totalmente voluntaria. Usted tiene el derecho de negarse a participar de este proyecto. Si decide participar y cambia de opinión se puede retirar en cualquier momento.

**Confidencialidad**

Los hallazgos se resumirán y serán informados en un reporte académico. Los participantes serán identificados con códigos, los nombres no aparecerán en ningún registro, ni cualquier otro dato que permita la identificación de los participantes. El encargado de esta información será la alumna Jesica Alvarez Solares junto con el director del proyecto el Dr. Marco Antonio Santana Campas y estarán disponibles por un lapso de tres años para académicos y alumnos del programa que justifiquen el acceso a los datos.

**Procedimientos**

La aplicación de pruebas se llevará a cabo dentro de las instalaciones del centro penitenciario en un área designada previamente por el centro, y tendrá una duración de 30 a 40 minutos. La fecha y hora será acordada con el alumno del proyecto.

**Personas de Contacto**

Lic. Jesica Alvarez Solares e-mail: psic.alvarezjesica@gmail.com

Dr. Marco Antonio Santana Campas e-mail: marcosc@iteso.mx

Llama si existen preguntas acerca de sus derechos como participante.

Recibirá una copia de esta forma de consentimiento informado para que se quede con ella.

Si está dispuesto a participar de este proyecto, por favor firme abajo.

\_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Participante

\_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Jesica Alvarez Solares

## Apéndice 2.

### Cuestionario de variables Sociodemográficas

Responda rodeando con un círculo la alternativa adecuada o escribiendo las respuestas en los espacios que preceden a las cuestiones, según proceda. Compruebe al final que ha contestado todas las preguntas ya que las omisiones invalidan las respuestas.

---

**1. Edad:**

**2. Género:** Masculino      Femenino

**3. Estado civil:**

Soltero  
Casado  
Unión Libre  
Separado  
Divorciado  
Viudo  
Otras

**4. Tiempo de unión con su pareja:**

**5. ¿Cuántos hijos tiene?**

Ninguno  
1  
2  
3  
4 o más

**6. Último grado de estudios:**

Primaria  
Secundaria  
Preparatoria  
Licenciatura  
Maestría /Doctorado

**7. Profesión:**

**8. Cargo que desempeña:**

**9. Número de personas a su cargo:**

Ninguna  
De 1 a 3  
De 4 a 6  
Más de 6

**10. Antigüedad:**

Menos de un año  
De 1 a 5 años  
De 5 a 10 años  
De 10 a 15 años  
Más de 15 años

**11. Tipo de contrato:**

Eventual      Base

**12. Tipo de Nombramiento:**

**13. ¿Le han diagnosticado alguna enfermedad?**

Sí      No

**14. Si la respuesta es sí, ¿cuál es el diagnóstico?**

**15. ¿Toma algún medicamento?  
¿Desde hace cuánto tiempo?**

**16. ¿Fuma?      Sí      No**

**17. ¿Promedio de cigarros al día?**

**18. ¿Consume bebidas alcohólicas?**

Sí      No

**19. Si la respuesta fue sí, ¿con qué frecuencia consume bebidas alcohólicas?**

Semanal  
Mensual  
Quincenal  
Ocasional

**20. ¿Principal uso del tiempo libre?**

Otro trabajo  
Labores domésticas  
Recreación

Deporte  
Estudio  
Otras  
Ninguno

**21. ¿Practica algún deporte?**

Sí No

**22. ¿Con que frecuencia?**

Diario  
Semanal  
Quincenal  
Mensual  
Ocasional

**23. ¿Cuántos dependientes tiene?**

2  
3  
4 ó más

**24. ¿Cuenta con apoyo económico de alguien más?**

Sí No

**25. Tipo de vivienda:**

Propia  
Arrendada  
Familiar  
Compartida con otra familia

**26. ¿Cuál es el nivel de escolaridad que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de tu hogar?**

Primaria incompleta  
Primaria completa  
Secundaria incompleta ó técnica incompleta  
Secundaria completa ó técnica completa  
Preparatoria incompleta o vocacional incompleta  
Preparatoria completa o vocacional completa  
Profesional incompleta  
Profesional completa  
Sin estudios  
No se

**27. ¿Cuál es la profesión o trabajo de la persona que aporta el principal ingreso de tu hogar?**

**En las respuestas hay un reglón por cada grupo de trabajos similares, escoge el reglón donde aparezca el trabajo o profesión correspondiente o selecciona la que tenga trabajos o profesiones que se acerquen a la que tiene esa persona**

1. Barrendero, portero, albañil, soldado, campesino, vendedor de refrescos, mozos, afanadora, lavandera, sirvienta  
2. OBRERO NO CALIFICADO: mesero, cocinera, chofer de taxi, peluquero, policía, sin grado, pintor de brocha gorda, peinadora, cajera, costurera, carnicero, panadero, vendedor ambulante  
3. OBRERO CALIFICADO: Jefe de mantenimiento, Carpintero, mecánico, sastre, chofer, electricista, músico, vendedora de tienda, obrera calificada, recepcionista, policía, bancario, oficial de tránsito  
4. EMPLEADO PUBLICO O PRIVADO, Deportista profesional, dueño de miscelánea, profesores(as) de primaria o secundaria, contador público, enfermera, trabajadora social, guía de turismo  
5. FUNCIONARIO O EJECUTIVO: Funcionario (a) bancario, Militar o marino de alta jerarquía, Jefe (a) de oficina, Administrador(a), Secretaria ejecutiva, Industrial, Comerciante  
6. PROFESIONAL EN GENERAL: Abogado(a), Médico(a), Profesor(a) universitario, director de grandes empresas, alto jefe de gobierno

Apéndice 3

CVT-GOHISALO

**INSTRUCCIONES:**

**Las preguntas reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes temas marcados, se contestan en una escala que va del 0 al 4, circula solo una opción:**

1	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	0	1	2	3	4
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	0	1	2	3	4
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	0	1	2	3	4
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	0	1	2	3	4
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	0	1	2	3	4
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	0	1	2	3	4
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	0	1	2	3	4
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	0	1	2	3	4
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución	0	1	2	3	4
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	0	1	2	3	4
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución	0	1	2	3	4
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es	0	1	2	3	4
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es	0	1	2	3	4

16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	0	1	2	3	4
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	0	1	2	3	4
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	0	1	2	3	4
20	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	0	1	2	3	4
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	0	1	2	3	4
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	0	1	2	3	4
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	0	1	2	3	4
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	0	1	2	3	4

**Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.**

25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	0	1	2	3	4
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	0	1	2	3	4
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	0	1	2	3	4
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	0	1	2	3	4
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	0	1	2	3	4
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	0	1	2	3	4
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales	0	1	2	3	4
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	0	1	2	3	4
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución	0	1	2	3	4
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	0	1	2	3	4
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	0	1	2	3	4
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	0	1	2	3	4
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	0	1	2	3	4
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	0	1	2	3	4
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	0	1	2	3	4
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	0	1	2	3	4
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	0	1	2	3	4
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	0	1	2	3	4
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	0	1	2	3	4

46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	0	1	2	3	4
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	0	1	2	3	4
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	0	1	2	3	4
49	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	0	1	2	3	4

**0** corresponde a nunca y **4** corresponde a siempre

50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	0	1	2	3	4
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	0	1	2	3	4
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	0	1	2	3	4
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	0	1	2	3	4
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	0	1	2	3	4
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	0	1	2	3	4
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	0	1	2	3	4
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	0	1	2	3	4
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	0	1	2	3	4
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	0	1	2	3	4
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	0	1	2	3	4
61	. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	0	1	2	3	4
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	0	1	2	3	4

**En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo**

63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias	0	1	2	3	4
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución	0	1	2	3	4
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	0	1	2	3	4
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios	0	1	2	3	4
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución	0	1	2	3	4
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	0	1	2	3	4
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	0	1	2	3	4
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	0	1	2	3	4
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	0	1	2	3	4
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	0	1	2	3	4

**Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.**

73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	0	1	2	3	4
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	0	1	2	3	4

## Cuestionario de Personalidad NEO-FFI

### Instrucciones

Por favor, lea cuidadosamente estas instrucciones antes de empezar a marcar sus respuestas. Este cuestionario consta de 60 frases. Léalas con atención y marque la opción que mejor refleje su acuerdo o desacuerdo, utilizando la siguiente escala:

- A. Si la frase es completamente falsa, o Si está en **total desacuerdo** con ella.
- B. Si la frase es frecuentemente falsa, o Si está en **desacuerdo** con ella.
- C. Si la frase es tan cierta como falsa, si no puede decidirse, o Si usted se considera **neutral** en relación con lo que se dice en ella.
- D. Si la frase es frecuentemente cierta, o Si usted está de **acuerdo** con ella.
- E. Si la frase es completamente cierta, o Si está **totalmente de acuerdo** con ella.

Vea los dos ejemplos (E1 y E2) que vienen aquí debajo y cómo se ha contestado.

E1	Me gustaría pilotear una nave espacial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2	A la hora de vestir prefiero los tonos oscuros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La persona que ha contestado a estos ejemplos ha indicado que está en total desacuerdo (letra A) con la frase E1, porque no le gustaría pilotear una nave espacial, y está **de acuerdo** con la frase E2, porque frecuentemente prefiere los tonos oscuros para vestir (letra D).

Por tanto, no hay respuestas ni “correctas” ni “incorrectas”. Conteste de forma sincera y exprese sus opiniones de la manera más precisa posible. Dé una respuesta a todas las frases. Asegúrese de que marca cada respuesta en la línea correspondiente a la misma frase y en la

opción que mejor se ajuste a su manera de ser. No olvide anotar sus datos personales antes de contestar las frases.

A. Totalmente en desacuerdo	B. En de desacuerdo	C. Neutral	D. De acuerdo	E. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------------	------------	---------------	--------------------------

1	A menudo me siento inferior a los demás.	A	B	C	D	E
2	A veces me vienen a la mente pensamientos aterradores.	A	B	C	D	E
3	A veces me parece que no valgo absolutamente nada.	A	B	C	D	E
4	A veces las cosas me parecen demasiado sombrías y sin esperanza.	A	B	C	D	E
5	Cuando estoy bajo un fuerte estrés, a veces siento que me voy a derrumbar	A	B	C	D	E
6	A veces me he sentido amargado y resentido.	A	B	C	D	E
7	Soy una persona alegre y animosa.	A	B	C	D	E
8	Disfruto mucho hablando con la gente.	A	B	C	D	E
9	Disfruto las fiestas en las que hay mucha gente.	A	B	C	D	E
10	Me gusta tener mucha gente alrededor.	A	B	C	D	E
11	Huyo de las multitudes.	A	B	C	D	E
12	No me gusta mucho charlar con la gente.	A	B	C	D	E
13	A veces cuando leo una poesía o contemplo una obra de arte, siento una profunda emoción o excitación.	A	B	C	D	E
14	La poesía tiene poco o ningún efecto sobre mí.	A	B	C	D	E

15	Me despiertan la curiosidad las formas que encuentro en el arte y en la naturaleza.	A	B	C	D	E
16	Encuentro aburridas las discusiones filosóficas.	A	B	C	D	E
17	Tengo poco interés en estar pensando sobre la naturaleza del universo o de la condición humana.	A	B	C	D	E
18	A veces pierdo el interés cuando la gente habla de cuestiones muy abstractas y teóricas.	A	B	C	D	E
19	A veces intimido o adulo a la gente para que haga lo que yo quiero.	A	B	C	D	E
20	A veces consigo con engaños que la gente haga lo que yo quiero.	A	B	C	D	E
21	Si alguien empieza a pelearse conmigo, yo también estoy dispuesto a pelear.	A	B	C	D	E
22	Cuando me han ofendido, lo que intento es perdonar y olvidar.	A	B	C	D	E
23	Algunas personas piensan que soy frío/a y calculador/a.	A	B	C	D	E
24	Puedo ser sarcástico y mordaz si es necesario.	A	B	C	D	E
25	Tengo objetivos claros y me esfuerzo por alcanzarlos de forma ordenada.	A	B	C	D	E
26	Tengo mucha auto-disciplina.	A	B	C	D	E
27	Trato de hacer mis tareas con cuidado, para que no haya que hacerlas otra vez.	A	B	C	D	E
28	Me esfuerzo por llegar a la perfección en todo lo que hago.	A	B	C	D	E
29	Soy eficiente y eficaz en mi trabajo.	A	B	C	D	E
30	Soy una persona productiva, que siempre termina su trabajo.	A	B	C	D	E

## **Burn Out Maslach Inventory**

### **Instrucciones:**

**Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:**

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los internos	
5	Siento que estoy tratando a algunos internos como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los internos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los internos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los internos	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los internos	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los internos me culpan de alguno de sus problemas	