



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

**SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y BIENESTAR EN TÉCNICOS DE
SEGURIDAD DE UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA**

Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología, con mención en Psicología clínica que
presenta la bachillera:

VERÓNICA MARGARITA SÁNCHEZ SANDOVAL

ASESORA: PATRICIA MARTÍNEZ

Lima, 2016



Agradecimientos

En primer lugar, quisiera agradecer a todos los técnicos de seguridad penitenciaria que voluntariamente accedieron a formar parte de este estudio. Asimismo, al Instituto Nacional Penitenciario, por haber autorizado la realización de esta investigación.

Además, quisiera agradecer al Grupo de Psicología Forense y Penitenciaria, a Adriana Hildenbrand por darme la idea de embarcarme en esta investigación, a Lucia Bracco por el apoyo en la aplicación y Andrea Wakeham por siempre motivarme y alentarme a seguir con la tesis. A Patricia Martínez, mi asesora, muchísimas gracias por tu guía, paciencia, tiempo y compromiso, gracias por hacer que esta tesis se desarrolle.

A mis queridas amigas que no solo han sido apoyo emocional, sino que han aportado con ideas muy valiosas, Ailen, Carolina, Ariane, Val y Ans. Y finalmente, quisiera agradecerle a mi familia por el apoyo incondicional siempre y a mis dos lindos compañeros que estuvieron durante todo el proceso Sancho y Django.

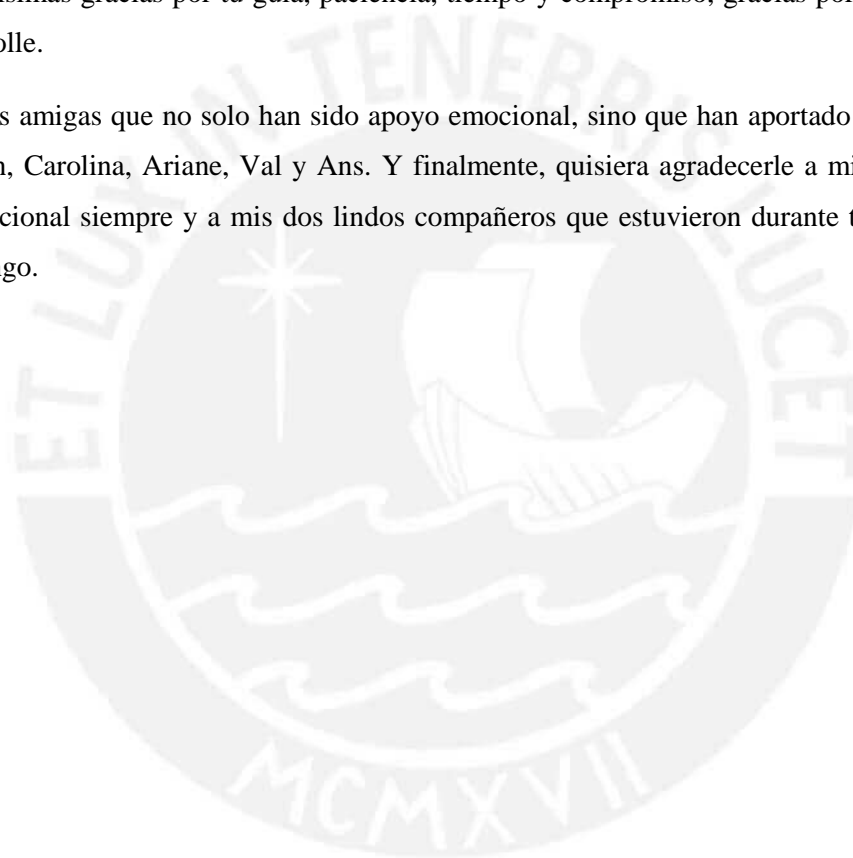


Tabla de Contenidos

Introducción	1
Método	9
Participantes.....	9
Medición.....	9
Análisis de datos.....	11
Resultados	13
Discusión	19
Referencias bibliográficas	25
Apéndices	31
Apéndice A.....	32
Apéndice B.....	33
Apéndice C.....	37
Apéndice D.....	39
Apéndice E.....	40

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) y Bienestar en un grupo de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima. Para lograr este fin se evaluó a 131 técnicos de seguridad utilizando el Inventario de Burnout creado por Maslach y Jackson (1986) y las Escalas de Bienestar (Afecto positivo, Afecto negativo y Florecimiento) elaborado por Diener et al. (2010). Adicionalmente, se analizaron variables sociodemográficas y laborales. Los resultados mostraron una correlación inversa entre dos dimensiones del SAP (agotamiento emocional y despersonalización) y las escalas de afecto positivo y florecimiento. Y una correlación negativa entre realización personal y las escalas de afecto positivo y florecimiento y una correlación inversa con afecto negativo.

Palabras clave: síndrome de agotamiento profesional, bienestar, afecto positivo, afecto negativo, florecimiento.

Abstract

This research set out to analyze the relationship between Burnout Syndrome and well-being in a group of prison security staff in Lima. To achieve this, 131 prison security were assessed using a the Maslach Burnout Inventory Human Services Survey created by Maslach and Jackson (1986) and well-being scales (positive affect, negative affect and flourishing) developed by Diener et al. (2009). In addition, sociodemographic and labor variables were analyzed. The results showed and inverse correlation between two burnout dimensions (emotional exhaustion and despersonalization) and the scales of positive affect and flourishing. Also, there was found negative correlation between personal accomplishment and positive scales and flourishing and an inverse correlation with negative affect.

Key words: burnout, well-being-positive affect, negative affect, flourishing

Introducción

A lo largo de la vida de un individuo, existen ciertos entornos que favorecen su bienestar, ya que pueden brindarle oportunidades para el desarrollo de aptitudes que lo acerquen a dicho estado. El entorno laboral es uno de aquellos espacios ya que puede ofrecer estímulos agradables y convertirse en una fuente de gratificación. De esa manera, se convierte en un medio para el desarrollo profesional y personal que, a su vez, fomenta una red de apoyo social (Carr, 2007).

Por otro lado, es un espacio que puede generar malestar o estrés debido a sus exigencias y demandas. Los cambios que genera la globalización y los nuevos sistemas de trabajo requieren capacidad de adaptación y un aprendizaje permanente y continuo; todo ello influye en las experiencias laborales de los trabajadores y puede afectar directamente a su bienestar (Gil – Monte, 2005; Ovejero, 2006). El trabajador puede percibir que existe un nivel de exigencia alto, sumado a la presión laboral, que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación (Organización Mundial de la Salud, 2004).

Álvarez y Fernández (1991) plantean que aquellos profesionales que prestan servicio directo a las personas e influyen en el bienestar individual y colectivo, tienen mayor riesgo de experimentar estrés laboral. El aspecto principal de la labor de los profesionales de cuidado y servicio humano es la relación con las personas a las cuales se atiende. Las relaciones terapéuticas o de servicio que los cuidadores o proveedores desarrollan, exigen un nivel permanente e intenso de contacto personal y emocional. Siguiendo esta misma línea, podemos identificar ciertas profesiones con mayor demanda personal que otras, por ejemplo, aquellas que tienen a su cuidado la salud física y mental, servicios sociales, establecimientos penitenciarios y colegios (Maslach, 2009).

Los establecimientos penitenciarios forman parte de las instituciones totales, ya que en ellas se desarrolla enteramente la vida de las personas que se encuentran internas (Salas–Menotti, Solóran, Tapias, 2007). Las personas que trabajan dentro de un establecimiento penitenciario son un grupo humano en constante contacto con una población en situación de vulnerabilidad debido a su condición de privación de libertad (Molina y Moreno, 2012). Esta condición es altamente estresante y exige al ser humano capacidad de adaptación rápida, flexible e inteligente (Kendall, 2008).

En nuestro país, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) es el organismo público que se encarga de dirigir y administrar el sistema nacional penitenciario. El objetivo principal que plantea este organismo es la reeducación, rehabilitación y reincorporación de los internos a la sociedad (INPE, 2016).

Los establecimientos penitenciarios cuentan con personal administrativo, de tratamiento y seguridad. Los administrativos se encargan de los recursos humanos y económicos. El personal de tratamiento es responsable del espacio de rehabilitación y reeducación de los individuos y está dividida en educación, trabajo, ayuda legal, trabajo social, psicología y salud (García – Vita y Melendro, 2013). Por último, el personal de seguridad tiene la función de controlar y mantener el orden de los internos dentro del establecimiento y atender las necesidades de los mismos. Es una tarea que consiste en una constante especificación de las obligaciones y prohibiciones que respaldan una normativa legal dictada por las autoridades del establecimiento penitenciario. Además, los profesionales del sistema penitenciario se enfrentan al reto de conciliar objetivos como el mantenimiento del orden y la seguridad sin afectar el tratamiento (Coloma, 2012).

Los técnicos de seguridad penitenciaria conforman el 58% del personal que trabaja dentro de la institución, además desarrollan sus funciones dentro de un ambiente complejo y exigente que tiene características particulares (Pizarro, 2008). En primer lugar, el estado actual de los establecimientos penitenciarios en nuestro país enfrenta situaciones como la sobrepoblación y hacinamiento. Existen 77,298 personas que se encuentran privadas de libertad en 67 establecimientos penitenciarios, con una sobrepoblación general del 174%. Si bien hay establecimientos que no superan la capacidad de albergue, otros pueden alcanzar cifras mayores a 500% de sobrepoblación (Defensoría del Pueblo, 2011; INPE, 2016).

En segundo lugar, a pesar de disponer de un alto número de técnicos de seguridad penitenciaria, sigue siendo insuficiente para ejercer el control, seguridad y custodia en los establecimientos penitenciarios del país. El promedio por cada turno es de 1,052 técnicos de seguridad que deben atender el total de la población penitenciaria, lo cual genera situaciones como la del establecimiento penitenciario Castro Castro, el cual cuenta con 1,646 de población y tiene 40 técnicos de seguridad por turno. Cabe mencionar que la Policía Nacional tiene a cargo 10 establecimientos penitenciarios, sin embargo el número resulta aún insuficiente para atender los requerimientos y exigencias en temas de seguridad. Esta situación puede conllevar a que el personal de seguridad realice un mayor número de funciones y trabaje más horas al día, además de percibir escasa seguridad cuando se dan situaciones como reyertas o motines (Defensoría del Pueblo, 2011).

En tercer lugar, los técnicos de seguridad penitenciaria se enfrentan a una infraestructura inadecuada debido a la antigüedad de los establecimientos y a la ausencia de material necesario para el desarrollo de sus funciones (Cori, 2011; Defensoría del Pueblo, 2011). Asimismo, la forma de regulación de horarios de trabajo, el cambio de turnos y la aparición de necesidades circunstanciales que requieran más exigencias de parte del técnico de seguridad tendrán repercusiones en la calidad de vida laboral de estos (Kalinsky, 2008).

Finalmente, las relaciones interpersonales que se construyen entre los internos y los técnicos de seguridad están marcadas por el contexto carcelario y son importantes para la construcción de un espacio laboral adecuado. Las relaciones se caracterizan por la convivencia cercana y cotidiana que incluye un control formal e informal ya que, por un lado, tienen la función de hacer cumplir el reglamento disciplinario y por otro lado, asistir a las constantes demandas, manipulaciones y quejas que pueden resultar altamente estresantes (Kalinsky, 2008; Pizarro, 2008; García – Vita y Melendro, 2013). Constant (2011) menciona que el técnico de seguridad es la representación de poder más cercana para la población penitenciaria y las relaciones que se generan tienen variaciones en relación a la personalidad de cada interno.

Por lo tanto, los técnicos de seguridad penitenciaria están expuestos a situaciones que pueden afectar el desarrollo de sus funciones. Cuando el profesional percibe una situación estresante que no puede controlar surge un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales para reducir o controlar las demandas internas y/o externas. Las estrategias que el individuo dispone ante situaciones de estrés se denominan estilos de afrontamiento; en función al mayor o menor éxito de aquellos estilos es que pueden surgir consecuencias positivas o negativas para la persona (Peiró, 2001).

Una de las consecuencias vinculadas a situaciones de estrés laboral es conocida como Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP). Los estudios en relación al SAP aparecieron con mayor frecuencia a partir de la década de 1970 en Estados Unidos. La primera aproximación la dio Freudemberger (1975, como refieren Maslach, Leiter, Schaufeli, 2001) al observar cómo los jóvenes voluntarios, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía que conllevaba al agotamiento, desmotivación y comportamiento distanciado y despersonalizado hacia los pacientes. Por lo tanto, describió al síndrome como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, especialmente en aquellos profesionales que trabajaban en servicios humanos, donde el objetivo era proporcionar ayuda y servicio a personas en

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

condición de riesgo o cuidado (Gil- Monte, 1999; Maslach et al., 2001, Ortega y López, 2004).

Luego, en la década de 1980, Christina Maslach describió el agotamiento profesional como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Se caracteriza por combinar variables de carácter individual, social y organizacional (Maslach et al., 2001; Maslach, 2009). Se trata de un síndrome multidimensional que se manifiesta en tres áreas: agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización personal.

El agotamiento emocional se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Se trata de la incapacidad de otorgar más de sí mismos a nivel afectivo. La característica principal es la pérdida progresiva de energía (Neudeck, Parquet y Tisiotti, 2007; Maslach, 2009).

La despersonalización representa el componente interpersonal del SAP. Refleja una actitud de indiferencia y se considera un intento para poner distancia entre uno y los individuos a los cuales se presta el servicio, ya que al considerar a la persona atendida como un objeto impersonal de nuestro trabajo sus demandas son percibidas de forma más manejable (Moreno – Jimenez, Rodríguez – Carvajal y Escobar, 2001). A medida que pasa el tiempo, el trabajador no solo crea formas de contención sino que reduce la cantidad de trabajo y también desarrolla una reacción negativa hacia la gente y el trabajo (Maslach, et al., 2001).

Finalmente, la realización personal hace referencia al componente de autoevaluación de las propias capacidades. Cuando la realización es baja, se refiere a los sentimientos de incompetencia, falta de logros y productividad en el trabajo; supone una autoevaluación negativa en las competencias laborales (Maslach, 2009).

Existen diferentes perspectivas en relación al SAP, algunas consideran que el síndrome es un proceso que se manifiesta de manera progresiva; es decir, primero aparecería el componente afectivo, después el interpersonal y finalmente se dará la autoevaluación negativa de las aptitudes laborales (Fernández y Alvarez, 1991). Otras proponen que el síndrome se da de manera paralela; la persona se sentirá agotada emocionalmente, entonces la despersonalización surge como estrategia de afrontamiento, mientras que los sentimientos de baja realización personal son el resultado de sentirse agotado a nivel emocional y alejado de las personas a las cuales atiende (Leiter, 1993).

Las consecuencias del síndrome están relacionadas a un deterioro de la salud integral del individuo. Existen consecuencias que afectan directamente en la salud física como la fatiga crónica, cefaleas, migraña, alteraciones gastrointestinales, alteraciones

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

respiratorias, alteraciones de sueño, entre otros. En cuanto a las consecuencias que influyen en la salud psicológica se ha identificado ansiedad, depresión, irritabilidad, disforia, baja autoestima, falta de motivación, dificultades de concentración, distanciamiento emocional y sentimientos de frustración. De la misma manera, se ha establecido consecuencias relacionadas al ámbito laboral como el absentismo, abuso de drogas, aumento de conductas violentas, conductas de elevado riesgo, disminución de productividad, falta de competencia y deterioro de la calidad de servicio de la organización (Gil – Monte y Peiró, 1999; López y Ortega, 2004).

Por otro lado, El Síndrome de Agotamiento Profesional se ha vinculado a variables personales, laborales y de contexto social. En cuanto a las variables laborales se ha considerado el clima y bienestar laboral, insatisfacción y carga laboral, grado de autonomía, ejecución en el trabajo, apoyo social, ambigüedad de rol y falta de reciprocidad (Santamaría y Villegas, 1999; López y Ortega, 2004; Pizarro, 2008; Maslach, 2009). Algunas de las variables laborales forman parte de la situación actual del trabajador, en donde se consideran horas de trabajo al día, cantidad de días laborales, tiempo laborando en el puesto, relación con los compañeros y peligrosidad del puesto laboral (Pizarro, 2008; Valdez, 2009; Tavera, 2010).

Cáceres (2013) realizó un estudio en Perú con enfermeras y técnicas de enfermería en relación al SAP y condiciones laborales. Las participantes de este estudio alcanzaron niveles medios en agotamiento emocional así como bajos niveles de realización personal. Adicionalmente, se hallaron cinco variables asociadas a la percepción de estrés: el ambiente, la organización, la labor, las relaciones interpersonales y factores propios del individuo, en donde el ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad.

En cuanto a las variables personales se han identificado las siguientes características: sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, bienestar, y estrategias de afrontamiento (Gil – Monte y Peiró, 1999; Ortega y López, 2004). Hay consenso en que las personas empáticas, sensibles, humanas, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivas, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás son más proclives a desarrollar el síndrome (Chacón y Grau, 2004).

En cuanto a la variable sexo, se identifican diferencias en los componentes del SAP, donde las mujeres suelen presentar mayor agotamiento emocional que los hombres, quienes en cambio desarrollan más la despersonalización (Agut, Grau, Beas, 1991; Gil – Monte, Peiró y Valcárcel, 1996). Maslach y Jackson (1985) explican que la diferencia en la variable sexo puede deberse al rol que se tiene en la sociedad que incluye las

responsabilidades de hombres y mujeres dentro de un contexto laboral y también responsabilidades en el hogar, es decir, el contexto social tiene implicancias en el desarrollo o no del Síndrome de Agotamiento Profesional.

La investigación en relación al Síndrome de Agotamiento Profesional se ha centrado predominantemente en los factores patológicos que lo causan, sin embargo, algunos autores sugieren que también es importante investigar aquellos factores que pueden actuar como elementos protectores. En ese sentido, la psicología positiva ha focalizado su atención en las características y cualidades positivas del individuo para promover el bienestar (Gallagher y López, 2009).

Los estudios en relación al bienestar sugieren dos aproximaciones: la del bienestar subjetivo y la de bienestar psicológico (Blanco et al., 2006). La primera se basa en la filosofía del hedonismo, asociada a la suma de momentos placenteros. De acuerdo a Diener (1994) contiene dos componentes: satisfacción con la vida y afectos (positivo y afecto negativo).

La segunda perspectiva tiene como base la orientación filosófica eudaimónica, la cual establece que el bienestar está relacionado al sentido de vida, implica la realización de actividades congruentes con los valores y supone un compromiso pleno, con el que las personas se sienten vivas y auténticas (Gómez, Hervás, Rahona y Vasquez, 2009). Parte de esta perspectiva considera aspectos como: la autorrealización, la capacidad para manejar de forma efectiva el medio, la apreciación positiva de sí mismo, la alta calidad de vínculos personales, el tener un propósito en la vida, los sentimientos de crecimiento personal y la autodeterminación (Ryff y Keyes, 1995).

Los últimos alcances en relación al bienestar buscan integrar las dos perspectivas planteadas. Por un lado, consideran los componentes afectivos de la perspectiva hedónica, en relación a los afectos positivos y los negativos. Además, incorpora el concepto florecimiento, que se refiere a la importancia y valoración que realizan las personas a sus relaciones sociales, la prosperidad, las competencias y la autoaceptación (Diener et al., 2010).

Diversos estudios se han enfocado en analizar la relación entre el bienestar y diversas variables como: sexo, edad, personalidad, autoestima y autoconcepto. El bienestar subjetivo se relaciona de manera positiva con variables como autoconcepto, autoestima y extraversión, y de forma negativa con neuroticismo (Aliri, Fontaneda y Garaigordobil, 2009). También se considera que tener habilidad para adaptarse a las exigencias de una situación imprevista o novedosa, ser tolerante a la frustración, poder manejar adecuadamente el estrés, demostrar capacidad de iniciativa, ser optimista, poseer

objetivos vitales y proyecto de vida, son variables vinculadas al bienestar (Alonso y Vielma, 2010).

Las investigaciones demuestran que existe una relación inversa entre el Síndrome de Agotamiento Profesional y el bienestar psicológico. Por ejemplo, Salas (2010) realizó una investigación con 179 docentes de un centro educativo público en Lima, donde se reportó que cuando existe mayor bienestar, será menor la posibilidad de experimentar el Síndrome de Agotamiento Profesional. La relación es también negativa y significativa con las dimensiones del síndrome.

En otro estudio, Aliaga (2012), exploró las relaciones de las seis dimensiones del bienestar psicológico con los tres componentes del SAP en un grupo de 82 técnicas de enfermería de un Hospital Nacional. Los resultados mostraron correlaciones negativas entre las dimensiones del bienestar psicológico y los componentes del SAP. Las dimensiones del bienestar psicológico que se han asociado con más intensidad al SAP son: autoaceptación, dominio del ambiente y autonomía. Las dimensiones de relaciones positivas con otros y propósito de vida se relacionaron de manera inversa sólo con el agotamiento emocional.

En relación a lo planteado, es importante investigar sobre la situación actual en la que se encuentran los técnicos de seguridad de los establecimientos penitenciarios de nuestro país debido a las características del espacio penitenciario. Como se ha mencionado, el entorno carcelario es un espacio violento y con demandas altas que pueden afectar la salud integral del individuo. Considerando que los técnicos de seguridad trabajan con un grupo humano con características particulares, las funciones que realiza pueden generar estrés e influir indirectamente en el proceso de rehabilitación del individuo recluido (Coloma, 2012).

Sumado a lo anterior, las funciones que desempeñan los técnicos de seguridad están mediadas por una serie de dificultades como: la sobrepoblación, la limitada cantidad de técnicos, infraestructura y materiales insuficientes que pueden influir en la realización de sus labores. Considerando que la función principal de la institución es la de reinserción, rehabilitación y reeducación de individuos que han delinquido, es relevante señalar la dificultad para lograr los objetivos institucionales si no se tiene cuidado con el personal (Defensoría del Pueblo, 2011)

Es relevante considerar que el síndrome es causado por aspectos laborales, personales o ambos; por lo tanto, existen ciertos factores que son potenciales para la prevención y protección del profesional (Kalinsky, 2008).

Igualmente, es un reto para las instituciones actuales contar con trabajadores que desempeñen sus labores de manera óptima, ya que se suele pensar que si, por ejemplo, un trabajador está teniendo un mal día, entonces ese es un problema personal, no es una preocupación importante para la organización. Sin embargo, los tipos de problemas identificados tanto por los investigadores como por los profesionales sugieren que el SAP debería ser considerado una preocupación relevante que puede tener costos, tanto para la institución como para los trabajadores (Maslach, 2011). La calidad de vida del trabajador que presta una función asistencial y social debe tener atención, ya que el deterioro de esta tendrá influencia en la sociedad en general (Gil – Monte y Peiró, 1999, Rodríguez, 2012).

De acuerdo a lo planteado, la presente investigación tiene como propósito explorar la relación entre el Síndrome de Agotamiento Profesional y el bienestar en técnicos de seguridad penitenciaria de Lima. Asimismo, se busca analizar los niveles del síndrome en este grupo y variables relacionadas al SAP; por lo tanto, se considerarán variables personales y laborales.



Método

Participantes

Los participantes de la presente investigación fueron 131 varones trabajadores que se desempeñaban como técnicos de seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima. Del grupo original de 139, se eliminaron 8 casos debido a protocolos incompletos. Las edades de los participantes fluctuaron entre 23 y 69 años de edad ($M= 41,49$, $DE= 10,67$).

La mayor parte de los participantes contaba con pareja (72,5%) e hijos (80,9%). El 43,5% contó con educación superior, el 38,9% nivel técnico y el 16,8% secundaria completa. En cuanto al lugar de nacimiento, 86 técnicos eran de Lima, mientras que 44 de provincia. En relación a las variables laborales, los meses trabajando en la institución fluctuaron entre los 16 a 494 meses ($M= 159,45$, $DE=134,97$).

Para esta investigación se invitó a los trabajadores a participar de manera voluntaria, a aquellos que accedieron a colaborar se les explicaron los objetivos de la investigación y se entregó el consentimiento informado con el que se hizo énfasis en la confidencialidad y el carácter voluntario y anónimo de su participación. Las pruebas fueron administradas en grupos antes del inicio de sus respectivos turnos (Apéndice A).

Medición

Síndrome de Agotamiento Profesional

El Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) se evaluó a través del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). El instrumento fue creado por Christina Maslach y Susana Jackson en el año 1986, en Estados Unidos. Está dirigido a profesionales de la salud y es la versión clásica del MBI. La adaptación del instrumento al español fue realizada por Seisdedos en el año 1997 en Madrid.

El MBI-HSS es autoadministrable y está compuesto por 22 ítems sobre sentimientos, actitudes y pensamientos del profesional en relación a su trabajo y hacia las personas a las cuales se les brinda servicio. Además, se mide mediante tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las respuestas se dan en una escala tipo Likert de 7 opciones que van desde “nunca” hasta “todos los días”.

El MBI-HSS es un cuestionario utilizado alrededor del mundo, en el estudio original la confiabilidad alcanza puntajes de 0.9 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para la dimensión de realización personal. El cuestionario pasó por el procedimiento test – retest en dos ocasiones. En el primer momento, se aplicó el cuestionario a población dedicada a servicios sociales con un espacio de tiempo de 2 a 4 semanas entre aplicaciones. En esta ocasión se obtuvo puntajes de 0.82 para agotamiento emocional, 0.60 para despersonalización y 0.80 para baja realización personal. El segundo procedimiento se realizó con población educativa y el intervalo de tiempo entre aplicaciones fue de 1 año. Para este segundo momento, se obtuvo 0.60 para agotamiento laboral, 0.54 para despersonalización y 0.57 para baja realización personal (Maslach y Jackson, 1986).

Seisdedos (1997) realizó la adaptación al español en donde halló una fiabilidad de 0.87 para agotamiento emocional, 0.57 para despersonalización y 0.57 para realización personal. De la misma manera, en el Perú, Llaja, Sarriá y García (2007) realizaron una adaptación a través de una muestra de trabajadores de salud, en ella se obtuvo índices de confiabilidad de 0.80 para agotamiento emocional, 0.56 para despersonalización y 0.72 para realización personal.

En cuanto a las investigaciones en el ámbito penitenciario, Hernández – Martín et al. (2006) desarrollaron un estudio con 133 funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario de Salamanca (España) y alcanzaron una consistencia interna adecuada, la cual fue 0.85 para agotamiento emocional, 0.66 para despersonalización y 0.70 para realización personal (Apéndice C).

Para la presente investigación, se realizó un análisis de la consistencia interna de la prueba con el objetivo de analizar la confiabilidad de las dimensiones en esta población específica. Se obtuvo un alfa de cronbach de 0.86 para agotamiento emocional, 0.65 para despersonalización y 0.78 para realización personal (Apéndice C).

Bienestar

El bienestar fue evaluado a través de las escalas de Florecimiento y Afecto Positivo y Negativo propuestas por Diener et al. (2010). La escala de Florecimiento está compuesta por 8 ítems que evalúan relaciones positivas, sentimientos de competencia, y sentido de vida, propósito de vida y compromiso con las actividades diarias. Las respuestas se presentan en una escala tipo likert de 7 puntos que van desde “Totalmente de acuerdo” a “Totalmente en desacuerdo”.

La afectividad se evalúa a través del SPANE que comprende dos subescalas que evalúan las experiencias emocionales tanto positivas como negativas de los participantes en las últimas 4 semanas. Está compuesta por 12 ítems, de los cuales 6 evalúan afecto positivo y los 6 restantes, afecto negativo. Asimismo, las respuestas van en una escala tipo likert, que va desde “Rara vez o nunca” a “Muy a menudo o siempre”. Las dos subescalas son independientes y se califican por separado. Se obtiene un balance de los afectos al restar afecto negativo de afecto positivo.

Diener et al. (2010) realizó un estudio con 689 estudiantes universitarios para evaluar las propiedades psicométricas de la prueba. Los resultados del estudio revelaron una consistencia interna adecuada para las dos escalas. La escala de Florecimiento obtuvo una confiabilidad de 0.87, mientras que las escalas de afecto positivo y negativo obtuvieron 0.87 y 0.81 respectivamente. Además, las dos escalas (Flourishing y SPANE) mostraron validez convergente con otras pruebas similares.

En Portugal, Silva y Caetano (2011) validaron la prueba elaborada por Diener et al. (2010) en dos grupos. El primero con 717 participantes empleados a tiempo completo. Los resultados fueron similares a los planteados por los autores, la escala de florecimiento obtuvo una confiabilidad de 0.83, afecto positivo 0.90, afecto negativo 0.84 y balance afectivo 0.88.

En Perú, Martínez y Cassaretto (2015) validaron las escalas en 656 estudiantes universitarios y obtuvieron coeficiente de correlación de 0.89 para florecimiento, y 0.91 y 0.87 para afecto positivo y negativo respectivamente. Asimismo realizaron un análisis factorial de las escalas y estudios de validez convergente con otros instrumentos, así se logró validar los resultados originales de Diener. Asimismo, Wakeham (2014) realizó una investigación con un grupo de 76 internas de un establecimiento penitenciario de mínima seguridad de Lima, en ella obtuvo una consistencia interna de 0.71 para la escala de Florecimiento, 0.83 para la escala de Afecto Positivo y 0.83 para Afecto Negativo.

En la presente investigación, se realizó un análisis de confiabilidad interna de las escalas. La escala de Afecto Positivo obtuvo un $\alpha = 0.87$, el Afecto negativo tuvo un $\alpha = 0.78$, mientras que la escala de Florecimiento tuvo un $\alpha = 0.95$ (Apéndice C).

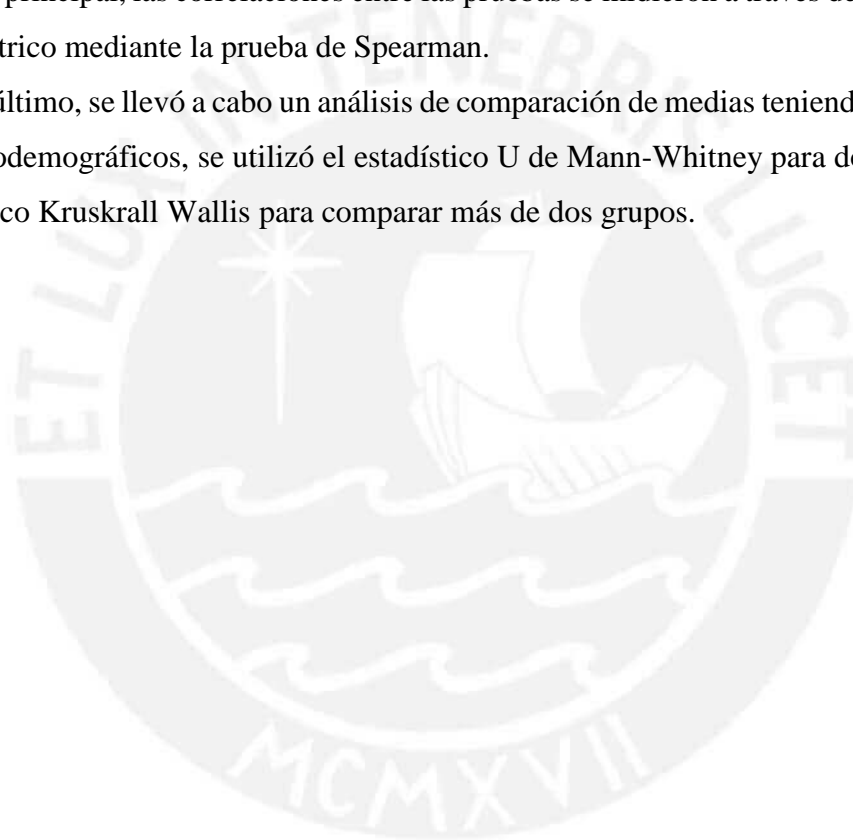
Adicionalmente, se aplicó una ficha de datos sociodemográficos y de características laborales. Las preguntas sobre características laborales se dieron en una escala Likert del 1 al 5, en donde 1 es siempre y 5 nunca, además se dividieron en satisfacción, carga y espacio laboral, también relación con el jefe y colegas y, finalmente, capacitación (Apéndice B).

Análisis de datos

Una vez recolectados los datos, se procedió a crear una base de datos con el programa Estadístico SPSS 22. Primero, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach con la finalidad de conocer la consistencia interna. Luego se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a partir de los cuestionarios aplicados, con el fin de identificar el tipo de distribución (Apéndice E)

El análisis mostró una distribución no paramétrica en el cuestionario del síndrome de agotamiento Profesional y de las escalas del Bienestar. Por ello, para poder responder al objetivo principal, las correlaciones entre las pruebas se midieron a través de un análisis no paramétrico mediante la prueba de Spearman.

Por último, se llevó a cabo un análisis de comparación de medias teniendo en cuenta datos sociodemográficos, se utilizó el estadístico U de Mann-Whitney para dos grupos y el estadístico Kruskal Wallis para comparar más de dos grupos.



Resultados

A continuación se presentan los resultados a partir de los objetivos de la presente investigación. Se comenzará por mostrar los hallazgos generales del MBI-HSS y de las escalas de bienestar. Después, se analizará la relación entre las dimensiones del MBI-HSS y las escalas de bienestar. Se finalizará con la comparación de resultados según variables personales y laborales.

En el MBI-HSS, se consideraron los puntos de corte de la validación realizada con una muestra peruana (Llaja et al., 2007). En la dimensión de agotamiento emocional, un puntaje menor o igual a 11 corresponde al nivel bajo, entre 12 y 20 medio y, mayor e igual a 21 alto. Para despersonalización, un puntaje igual o menor a 2 es considerado bajo, entre 3 y 6 medio y, mayor e igual a 7 alto. Por último, para realización personal, un puntaje menor e igual a 39 es bajo, entre 40 y 43 medio y mayor e igual a 44 alto (Apéndice D). Las medias de cada una de las escalas ubican a los participantes en un nivel medio de agotamiento emocional ($M=18,05$ y $DE=11,68$) y despersonalización ($M=6,60$ y $DE=5,97$) y bajo en realización personal ($M=35,68$ y $DE= 9,65$).

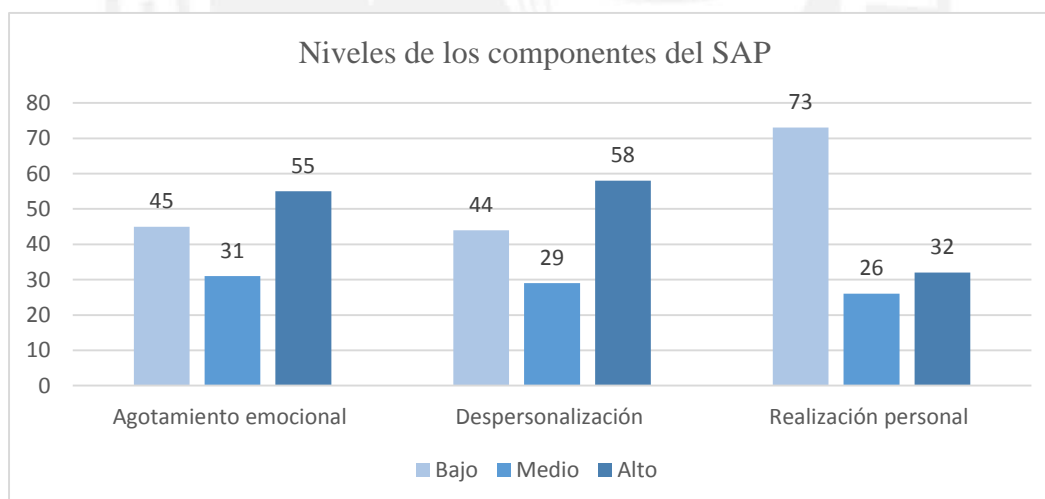


Gráfico 1: Niveles de los componentes del SAP

De acuerdo a los criterios de Llaja et al. (2007) presentar un puntaje alto en la dimensión de despersonalización es indicador de riesgo; luego si va seguido de un puntaje alto en agotamiento emocional implicaría tendencia y, finalmente, si presenta alta despersonalización y agotamiento y a su vez baja realización personal se hablaría de presencia del síndrome. En la tabla 1 se puede observar específicamente la frecuencia de los participantes por niveles en los componentes del SAP. Los resultados muestran que 58 personas estarían distribuidas en situación de riesgo, tendencia y síndrome de

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

agotamiento profesional por presentar la dimensión de despersonalización en un nivel alto y 73 personas no estarían presentando riesgo.

Tabla 1

Distribución de los niveles del SAP

	N	%
No riesgo	73	55.73
Riesgo	16	12.21
Tendencia	11	8.40
Síndrome de agotamiento profesional	31	23.66
Total	131	100.00

En relación a las escalas de bienestar, se muestra una mayor tendencia a sentir afectos positivos que negativos (Tabla 2). En cuanto a la escala de Florecimiento se obtuvo una media de 48,03 (DE= 10,32), la cual muestra un incremento de 1,02 a la obtenida en otra investigación con participantes del mismo país.

Tabla 2

Resultados descriptivos de las escalas de bienestar

	M	DE	Min	Max
Afecto positivo	24.07	4.955	6	30
Afecto negativo	10.54	3.948	6	23
Balance afectivo	13.53	8.156	-17	24
Florecimiento	48.03	10.325	8	56

En el siguiente gráfico (Gráfico 2) se puede apreciar la distribución del balance afectivo de los participantes.

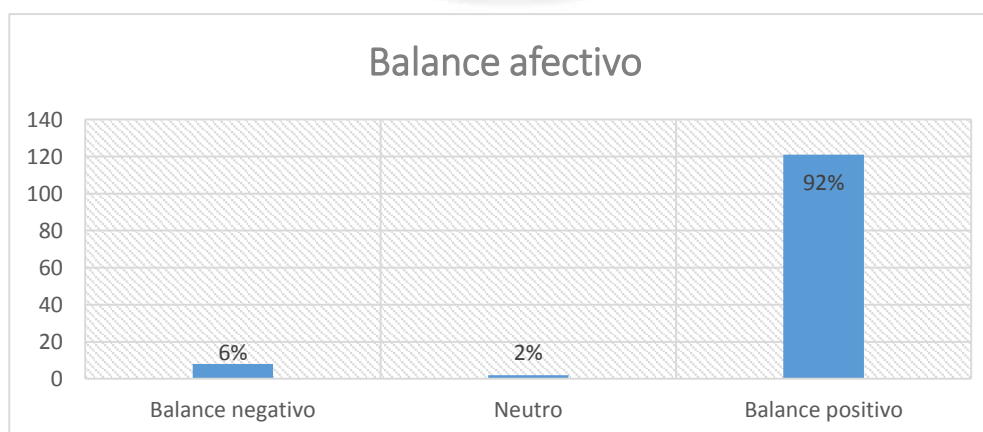


Gráfico 2: Balance afectivo

Al analizar la relación entre las dimensiones del SAP y las escalas de bienestar, se encontró que todas las correlaciones son significativas ($p < 0.1$). Además, las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización correlacionan de manera positiva y moderada con afecto negativo y de manera inversa y moderada con balance afectivo, afecto positivo y florecimiento. Por el contrario, la dimensión de realización personal tiene una relación inversa con la escala de afecto negativo y correlaciona de manera positiva con la escala de balance afectivo, afecto positivo y florecimiento (Tabla 3).

Tabla 3

Correlaciones entre las dimensiones del SAP y las escalas de bienestar

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Afecto positivo	-,432**	-,341**	,325**
Afecto negativo	,447**	,429**	-,341**
Florecimiento	-,312**	-,415**	,326**

** $p < 0.01$

Del mismo modo, se analizaron variables personales como: edad, estado civil, lugar de nacimiento y grado de instrucción, y no se encontraron diferencias ni relaciones significativas. En cuanto a las variables laborales, se analizó antigüedad en el puesto laboral, satisfacción, carga laboral, espacio laboral, trato con el jefe inmediato, relación con los colegas y capacitaciones.

Los resultados muestran que la antigüedad en el puesto laboral correlaciona de manera inversa con afecto positivo y balance afectivo, y de manera positiva con afecto negativo (Tabla 4).

Tabla 4
Correlaciones de tiempo en la institución

	Antigüedad en el puesto	
	(n=131)	
	r	
Agotamiento emocional	.052	
Despersonalización	-.020	
Realización personal	.077	
Afecto positivo	-,218*	
Afecto negativo	,205*	
Balance afectivo	-,231**	
FloreCIMIENTO	-.147	

*p<0.05, ** p<0.01

En cuanto a las preguntas sobre características laborales, se optó por unir en dos grandes grupos debido a la poca dispersión en algunas de las categorías. Por lo tanto se formó un grupo de “siempre/la mayoría de veces” y “algunas veces/pocas veces/nunca” Con relación a satisfacción con el trabajo, se encontraron diferencias significativas entre las variables estudiadas (Tabla 5).

Tabla 5
Satisfacción con el trabajo actual

	Siempre/la mayoría de veces			Algunas veces/pocas veces/nunca			U
	(n=108)			(n=17)			
	M	Md	DE	M	Md	DE	
Agotamiento emocional	15.71	13.50	10.76	28.59	30.00	9.17	314.000**
Despersonalización	5.65	5.00	5.73	11.16	12.00	6.34	461.500**
Realización personal	36.84	40.00	9.76	30.53	31.00	7.66	509.500*
Afecto positivo	24.84	25.00	4.50	21.12	22.00	5.12	506.500*
Afecto negativo	9.94	10.00	3.60	12.88	12.00	3.86	509.500*
FloreCIMIENTO	49.23	52.00	8.95	43.65	47.00	8.47	589.000*

*p<0.05, ** p<0.01

La tabla 6 muestra las diferencias en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización en cuanto a carga laboral excesiva experimentada por el trabajador. Los resultados muestran que los que perciben una excesiva carga laboral tienen mayor promedio en las dimensiones negativas del SAP.

Tabla 6*Considera que tiene excesiva carga laboral*

	Siempre/la mayoría de veces (n=30)			Algunas veces/pocas veces/nunca (n=95)			U
	M	Md	DE	M	Md	DE	
Agotamiento emocional	22.09	21.50	12.07	15.91	15.00	10.63	1009.500*
Despersonalización	8.32	8.50	6.08	5.54	4.96	5.41	1073.000*

*p<0.05

En cuanto al espacio laboral, se hallaron diferencias entre las personas que siempre o la mayoría de veces considera que tiene un espacio adecuado para desempeñar su labor, entre las que consideran que algunas veces, pocas o nunca tienen un espacio adecuado. Las diferencias que se hallaron fueron en las escalas de afecto positivo y afecto negativo (Tabla 7).

Tabla 7*Espacio laboral adecuado para desempeñar su labor*

	Siempre/la mayoría de veces (n=59)			Algunas veces/pocas veces/nunca (n=67)			U
	M	Md	DE	M	Md	DE	
Afecto positivo	25.37	25.00	4.12	23.24	24.00	5.08	1476.500*
Afecto negativo	9.46	10.00	3.23	11.28	11.00	4.01	1435.500*

*p<0.05

Asimismo, se encontraron diferencias significativas entre las personas que siempre o la mayoría de veces percibe un trato respetuoso con su jefe inmediato a diferencia de las personas que algunas veces, pocas o nunca tienen un trato respetuoso con su jefe inmediato. Se hallaron diferencias en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y en las escalas de afecto positivo y negativo (Tabla 8).

Tabla 8*Trato respetuoso con el jefe inmediato*

	Siempre/la mayoría de veces (n=100)			Algunas veces/pocas veces/nunca (n=29)			U
	M	Md	DE	M	Md	DE	
Agotamiento emocional	16.06	13.00	11.06	23.76	25.00	10.95	888.500*
Despersonalización	5.88	5.00	5.78	8.65	9.00	6.20	1074.000*
Afecto positivo	24.64	25.50	5.20	22.24	23.00	3.65	875.000**
Afecto negativo	10.05	10.00	3.88	11.93	12.00	3.79	997.000*

*p<0.05 ** p<0.01

De igual manera, se encontraron diferencias relevantes entre aquellos trabajadores que siempre o la mayoría de veces tienen un trato amable y respetuoso con sus colegas a comparación de los que algunas veces, pocas o nunca lo tienen. El primer grupo logró un mayor promedio en afecto positivo (M=24.56, DE=4.86, U=1136.000*) y el segundo grupo obtuvo un menor promedio (M=22.57, DE=5.08, U=1136.000*).

Adicionalmente, se encontraron contrastes representativos entre aquellos participantes que consideran que han sido capacitados adecuadamente para el puesto que ocupan en comparación a los que no lo consideran. Se halló menor agotamiento emocional en el primer grupo (M=15.77, DE= 11.02, U=1111.500**) en contraste con el segundo grupo (M=23.15, DE=11.92, U=1111.500**).

En síntesis, podemos observar que en relación al objetivo principal, las dimensiones negativas del SAP (agotamiento emocional y despersonalización) correlacionan de manera inversa con las escalas positivas de bienestar (afecto positivo, balance afectivo y florecimiento). Asimismo, la dimensión positiva del SAP correlacionó de manera inversa con la escala negativa de bienestar (afecto negativo).

En relación a los resultados del SAP, se encontró que un 55,73% de los participantes se ubican en la categoría de no presentar riesgo y un 23,66% presentaría el síndrome. Finalmente, se hallaron diferencias significativas en relaciones a las escalas de bienestar y el SAP en las siguientes variables laborales: tiempo que dedica al trabajo directo con internos, satisfacción y carga laboral, espacio laboral, trato con el jefe y colegas y la capacitación.

Discusión

Los técnicos de seguridad penitenciaria pasan un tiempo considerable en interacción con las personas que se encuentran reclusas, esta cotidianidad los expone a una serie de factores estresantes, que de ser constantes, afectarían directamente su salud física y mental.

De acuerdo a los resultados, más de la mitad de los participantes se encuentra en la categoría de no presentar riesgo (56%). Los trabajadores que se agrupan en las categorías de riesgo (12%), tendencia (8%), y presencia del síndrome de agotamiento profesional (24%) también representan un grupo importante de los participantes. Esto evidencia lo planteado por Maslach, Leiter y Schaufeli (2001) en relación a aquellas ocupaciones que trabajan intensamente con personas en el papel de cuidadores y sobre todo que tienen mayor implicancia emocional, poseen mayor predisposición a experimentar el síndrome.

Diferentes estudios muestran la incidencia del síndrome de agotamiento profesional en este grupo en particular, ya que consideran que existe un constante intento por conservar su autoridad frente a los internos y eso provoca una fuerte tensión emocional y el agotamiento se incrementa. Asimismo, la rigidez o frialdad en el trato con los internos podría resultar como una estrategia para atenderlos o controlarlos. De acuerdo con Freudenberger y Richelson (1980), la relación con los reclusos puede hacerse tan molesta que se vuelven desconfiados, suspicaces, poco comprensivos, insensibles o crueles. En ese sentido, la realización personal puede ser escasa, probablemente por la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho o la falta de una estructura clara y precisa de sus funciones, es decir, una estructura que permita una coherencia entre la ideología del tratamiento de los reclusos y las necesidades de control, custodia y seguridad.

No obstante, debemos tomar estos resultados con cierta reserva debido a la particularidad del puesto laboral. La despersonalización, por ejemplo, no tiene la misma connotación en todas las profesiones en las cuales se suele considerar de forma negativa. Esto último en un técnico de seguridad puede ser considerado algo habitual y probablemente necesario para relacionarse con los internos (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006).

En relación al objetivo principal del estudio, los resultados coinciden con lo que plantean estudios previos en relación a que aquellas personas que muestran mayor bienestar tienen menores niveles de SAP y viceversa (Paredes y Sanabria – Ferrand, 2007; Salas, 2010; Aliaga, 2012). En la presente investigación se halló que las escalas positivas de bienestar tienen una relación inversa con las dimensiones negativas del SAP. Es decir,

afecto positivo, balance afectivo y florecimiento humano correlacionaron de manera inversa con agotamiento emocional y despersonalización, a diferencia de la dimensión positiva del SAP (realización personal) la cual evidenció una relación inversa con la escala de afecto negativo.

Específicamente, la dimensión de agotamiento emocional manifiesta que el trabajador no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo y existe una disminución de los propios recursos emocionales (Salanova y Llorens, 2008). Por consiguiente, cuando los niveles de agotamiento emocional son altos, el afecto positivo y el balance afectivo disminuirán. Maslach (2011) refiere que los trabajadores que experimentan agotamiento emocional se sienten debilitados y sin ninguna fuente de reposición, además, carecen de energía para enfrentar otro día u otro problema. Frente a esta situación la persona tiene mayor predisposición a sentir menos afectos positivos y balance afectivo.

Asimismo, tener altos niveles de agotamiento emocional se relaciona con una disminución de florecimiento, es decir, la persona le otorgará menos importancia y valoración a las relaciones sociales, los sentimientos de competencia, el sentido y propósito en la vida, el compromiso con las actividades diarias y el optimismo.

De la misma manera, la dimensión de despersonalización funciona de forma similar al agotamiento emocional. La teoría señala que la despersonalización es una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado (Salanova y Llorens, 2008, Maslach, 2011). Por lo tanto, la persona que experimente esta dimensión puede tener menor presencia de afectos positivos y balance afectivo, así como mayor presencia de afectos negativos. Y de manera inversa, las personas con predominio de afectos positivos y balance afectivo experimentarán menores niveles de despersonalización

Los trabajadores que experimentan la despersonalización cambian, en ese sentido, pasan de querer hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. Esta situación influye directamente en el desempeño en el trabajo, ya que pasan una menor cantidad de horas en él y reducen la cantidad de energía que le dedican a sus funciones. Por lo tanto, la calidad de desempeño disminuye y por consiguiente, es posible que la persona tenga un menor florecimiento. Los cambios en relación a los logros laborales están relacionados con lo que implica un funcionamiento positivo. También se entiende de manera contraria, aquel trabajador con un nivel alto de florecimiento, tendrá menores niveles de despersonalización.

En cuanto a la baja realización personal, esta dimensión se refiere a la disminución de los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo. La persona realiza una

autoevaluación de su eficacia en el ámbito laboral y siente carencia de logros y productividad, por lo tanto, tendrá mayor tendencia a sentir afectos negativos debido a esta evaluación negativa de sus recursos y de lo que aporta en su trabajo. De lo contrario, si es que la persona experimenta una evaluación positiva de su eficacia en el ámbito laboral, el florecimiento aumentará y existirá mayor presencia de afectos positivos y balance afectivo.

Por otro lado, aquellos participantes que no presentan el síndrome de agotamiento profesional son los que presentan mayor bienestar, con lo que podría asumirse que la presencia de afectos positivos y un sentido de vida (Florecimiento) podrían estar protegiéndolos y evitando que se experimente el síndrome. El bienestar planteado por Diener et al. (2010) corresponde a una evaluación positiva de los afectos y un adecuado florecimiento humano. Diferentes estudio muestran que tener un mayor predominio de afectos positivos tiene influencia en varios niveles en la respuesta ante el estrés. Además, cuando tienen que afrontar situaciones potencialmente estresantes, las personas con mayor afecto positivo tienen mejores redes sociales en las que poder apoyarse, así como estrategias de afrontamiento más efectivas, que llevan a una mayor sensación de ser capaces de afrontar los problemas (Fredrickson y Levenson, 1998 en Gómez, Hervas, Rahona y Vasquez, 2009).

Las relaciones expuestas entre las dimensiones del SAP y las escalas de bienestar aluden a dos facetas diferentes; la primera, referida a lo negativo que influye notoriamente en la estabilidad emocional, en la toma de decisiones, en el significado y proyectos de vida y en la satisfacción de sí mismo, entre otros; y la segunda, a lo salutogénico (Paredes-Sanabria-Ferrand). Asimismo, las investigaciones explican que mientras el bienestar sea mayor, menor será el SAP. Los sentimientos de competencia y éxito en trabajo propio y con personas, van de la mano con la autoevaluación de la afectividad y la evaluación global de la vida. Además, la afectividad positiva es un factor que difiere de la experiencia del SAP, ya que este síndrome abarca una serie de sintomatologías que alteran el funcionamiento psicológico y social del individuo (Salas, 2010).

Ahora bien, luego de haber analizado las asociaciones entre los dos constructos principales del estudio, se pasará a discutir los hallazgos en torno a las características laborales.

La literatura se ha centrado en hallar características del contexto laboral que influyen en el síndrome (Maslach, 2009). En ese sentido, se encontró que algunas variables laborales tuvieron diferencias significativas en torno a las dimensiones

negativas del SAP (agotamiento emocional y despersonalización) como: la satisfacción y carga laboral, trato con el jefe inmediato, y capacitación.

La satisfacción laboral es entendida como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. En un estudio en Venezuela con enfermeras explican que a menor satisfacción laboral, mayor síndrome de agotamiento profesional y en concreto mayor nivel de agotamiento emocional (Cerrada et al., 2005). Asimismo, cuando un empleado experimenta sentimientos de éxito en la realización de una tarea, el trabajador se involucra más y está más motivado a alcanzar objetivos que impliquen un mayor esfuerzo. En el caso contrario, cuando no se logra el éxito se tiende a desconectar y huir. En estas condiciones el sujeto se retira emocionalmente de la situación, disminuye su ejecución, se incrementa su apatía y desinterés (Sandoval, 2000).

Asimismo, la carga laboral es una variable muy relacionada a las dimensiones negativas del síndrome. Los trabajadores sienten que ellos tienen demasiado que hacer y no cuentan con suficiente tiempo para realizar las tareas ni recursos para hacer bien el trabajo. Claramente existe un desajuste entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer esas exigencias. Esta situación es considerada un predictor del agotamiento emocional (Maslach, 2011). Coloma (2012) refiere que la sobrecarga del trabajo tiene aspectos cuantitativos y cualitativos. La primera guarda relación con el exceso de trabajo y la segunda está vinculada al trabajo complicado o difícil. Ambos aspectos repercuten sobre la salud de manera directa e indirecta.

Las relaciones que surgen en el ámbito laboral también han sido analizadas como variables asociadas al síndrome, sobre todo en relación a las dimensiones antes mencionadas. Las organizaciones, como formaciones sociales, se estructuran a partir de las relaciones de poder que se forman entre sus miembros y que están en continuo proceso de negociación. Las relaciones interpersonales se forman dentro de una estructura jerárquica y organizada (Holz, Martini, Seifert y Zapf, 2001; Zellars y Perrewé, 2001). Cuando surge un conflicto interpersonal implica una oposición de un individuo hacia otro que impide conseguir algo valorado (recursos, objetivos, valores). Es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe una situación de inequidad o frustración. Si esta situación se mantiene en el tiempo, y en función de la importancia que se le otorgue, puede desembocar en situaciones de estrés (Gil-Monte 2005). Ello sugiere que, mantener una buena relación con las personas con las que se trabaja influye en la incidencia del síndrome, más aún, mantener una buena relación con el jefe inmediato implicaría menores niveles de agotamiento y despersonalización.

Otra variable vinculada a la dimensión de agotamiento emocional es la capacitación, ya que es considerada útil y relevante para gestionar e intervenir con mejores resultados en el trabajo, sobre todo porque es una oportunidad de mantenerse en un buen nivel de competencia. Suele estar relacionada a menores niveles de agotamiento, tal como se muestra en los resultados (Gil – Monte, 2001, Quiroz y Saco, 2003, Coloma, 2012).

Por otro lado, existen ciertas variables en el ámbito laboral que están relacionadas a un mayor bienestar. Por ejemplo, la antigüedad en la institución. A mayor antigüedad en el puesto laboral, la persona tendrá menor presencia de afectos positivos y mayor presencia de afectos negativos. Coloma (2012) explica que uno de los efectos más importantes para el trabajador penitenciario es el paso de tiempo desempeñando su trabajo, él lo denomina “prisionización” y se refiere que a mayor tiempo que lleva desempeñando el mismo cargo se observa mayor deterioro de la salud psicológica y física.

En cuanto a aquellos factores en relación a la situación laboral, los trabajadores que consideran que tienen un espacio laboral adecuado para desempeñar su labor, muestran mayor presencia de afectos positivos en comparación a las personas que consideran que no lo tienen. De la misma manera, el primer grupo sentirá menor presencia de afectos negativos que el segundo. Cáceres (2012) reporta en su investigación la relevancia del ambiente en cuanto a generador de malestar o facilitador de bienestar. Cuando hay falta de material, hacinamiento y ambiente físico descrito como incómodo, desordenado y peligroso posiblemente perciban ausencia de preocupación por su bienestar.

Siguiendo la misma línea, las relaciones interpersonales que se desarrollan cumplen una función importante para el bienestar del trabajador. Los resultados muestran que las personas que consideran tener un trato amable con sus colegas presentan más afectos positivos a diferencia de aquellas personas que no manifiesta tener un trato amable y respetuoso con sus colegas. Estudios previos señalan la importancia de la calidad de las relaciones interpersonales dentro de un grupo de trabajado para el bienestar psicológico del individuo dentro de la organización (Payne 200, como se citó Coloma 2012).

Finalmente, tras haber revisado los principales resultados de la investigación, es importante considerar aquellas limitaciones que han sido parte del estudio. En primer lugar, solo se contó con la participación de hombres técnicos de seguridad, sería relevante obtener información de la situación de las mujeres en cuanto al SAP. De esta manera, se podrá tener mayor información para poder realizar estrategias que ayuden a los trabajadores a experimentar menos estrés en el ámbito laboral. Asimismo, variables

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

relacionadas al síndrome que no hubieran podido manifestarse por la manera de aplicación.

Finalmente, se plantea que la información hallada por este estudio podría ser considerada para crear espacios saludables dentro de la institución. Considerando que los objetivos institucionales son de suma importancia para nuestra sociedad en general, es importante contar con un personal adecuado, capacitado y que cuente con salud tanto física como psicológica para poder desempeñar los objetivos institucionales.



Referencias

- Agut, S; Beas, M; Grau, R. (1991) Burnout en mujeres: un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. Simposio “aspectos psicosociales del estrés ocupacional”. Universidad Jaume I. España.
- Alvarez E; Fernández, L. (1991) El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (I); revisión de estudios. *Revista Asociación española de Neuropsicología* 11 (39), pp 257-265
- Aliaga, D (2012) Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana. Tesis (Lic.) Facultad de Letras y Ciencias Humanas, especialidad: Psicología, mención Psicología Clínica. Lima: PUCP
- Aliri, J; Fontaneda, I; Garaigordobil, M. (2009) Bienestar psicológico subjetivo: diferencias de sexo, relaciones con dimensiones de personalidad y variables predictoras. *Psicología conductual* (17) 3, pp 543 – 559.
- Alonso, L; Vielma, J. (2010) El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Artículos arbitrados* (14) 49, pp 265 – 275.
- Biswas – Diener, R; Diener, E; Kim – Prieto, C; Oishi, S; Tov, W; Choi, D. (2010) New Well – Being Measures: Short Scales to Assess Flourishing and Positive and Negative Feelings. *Soc Indic Res* (97), pp 143-156
- Blanco, A; Díaz, D; Gallardo, I; Moreno – Jiménez, B; Rodríguez – Carvajal, R; Valle, C; Van Dierendonck, D. (2006) Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema* (18) 3, pp 572 - 577
- Cáceres, C. (2013) Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. Tesis (Lic.) Facultad de Letras y Ciencias Humanas, especialidad: Psicología, mención Psicología Clínica. Lima: PUCP
- Carr, A. (2007). *Psicología positiva: la ciencia de la felicidad* (Vol. 236). Editorial Paidós.
- Coloma, R (2012) Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias. Universidad de Coruña. Departamento de Psicología.
- Constant, C. (2011) Relaciones entre internas y guardias en el penal de mujeres de Lima: Análisis de las desigualdades de trato. *Bulletin de l’Institut Français d’Études Andines* 40 (2), pp 411 – 418.

- Cori, G (2011) El proceso de “agendación” de la concesión de los establecimientos penitenciarios en el Perú (2001 – 2008) Tesis (magister) Escuela de graduados. Lima. Pucp
- Chacón, M; Grau, J. (2004) Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Psicología y Salud* 14 (1), pp 67- 78
- Diener, E. (1994). El bienestar subjetivo. *Intervención Psicosocial* (3), pp 67-113.
- Defensoría del Pueblo (2011) Sistema Penitenciario: Componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas. Programa de Asuntos penales y penitenciarios, adjuntía para los derechos humanos y las personas con discapacidad (154).
- Fernández, M. (2002) Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria en Lima Metropolitana. Universidad de Lima. Perú
- Flores – Robaina, N; Jenaro – Río, C; Gonzáles – Gil, F. (2006) Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and health Psychology* (7) 1, pp 107-121.
- Freudenberger, H. J.; Richelson, G. (1980). Burn-out: The high cost of high achievement. What it is and how to survive it. Garden City, New York.
- García – Vita, M; Melendro, M. (2013) El Ambiente en prisión: la atención recibida por las reclusas y las relaciones intramuros. *Revista interuniversitaria* (22), pp 43-56.
- García, M. (2002) El Bienestar Subjetivo. *Escritos de Psicología* (6), pp 18- 39
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., & Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-63.
- Gil-Monte, P y Pieró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte, P. R. (2001). Falta de reciprocidad en los intercambios sociales como antecedente del “síndrome de quemarse por el trabajo”(burnout) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología social aplicada*, 11(1), 21-31.
- Gil–Monte, P (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Ediciones Pirámide.

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

- Gómez, D; Hervás, G; Rahona, J; Vásquez, C. (2009) Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la psicología positiva. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud* (5), pp 15- 28
- Hernández – Martín, L; Fernández – Calvo, B; Ramos, F y Contador, I. (2006) El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11. 155-164.
- Hernández – Martín, L; Fernández – Calvo, B; Ramos, F y Contador, I. (2006) Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6. 99-611.
- Hernández, C; Llorens, S; Rodríguez, A. (2011) Burnout en personal sanitario: validación de la escala MBI en México. *Fòrum de recerca* 16, pp 837-846
- Instituto Nacional Penitenciario (INPE) (2016) Informe Estadístico. Ministerio de Justicia y Derechos humanos.
- Jackson, S; Maslach, C. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour* (2), pp 99-113
- Jackson, S; Maslach, C. (1985) The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles* 12 (7).
- Kendall, R. (2008) Experiencia carcelaria y salud mental en mujeres peruanas privadas de libertad penal de chorrillos. Tesis para optar el grado de Magíster en Políticas y Planificación en Salud. Facultad de Medicina Huamana. Lima: UNMSM.
- Kalinsky, B (2008) El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral. *Revista Runa* 28 (sin mes), pp 43 -57
- Keyes, C; Ryff, C. (1995) The structure of Psychological Well – Being revisited. *Journal of personality and social psychology* (69) 4, pp 719 – 727.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 237-249.
- Llaja, V., Sarría, C. y García, P. (2007) MBI Inventario “Burnout de Maslach” & Jackson: Muestra Peruana. Lima: Centro Interdisciplinario en Neuropsicología.
- López, F; Ortega, C. (2004) El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of clinical and Elath psychology* 4 (1), pp 137-160
- López, S. J., & Snyder, C. R. (2009). *Oxford handbook of positive psychology*. Oxford University Press, USA.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting

Psychologist Press.



Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

- Maslach C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo* 11 (32), pp 37-43.
- Maslach, C; Schaufeli, W; Leiter, M. (2001) Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52, pp 397- 442.
- Maslach, C. (2011). Burnout and engagement in the workplace: New perspectives. *The European Health Psychologist*, 13(3), 44-47.
- Martínez, A (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010. Recuperado en: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martinez, P, & Casaretto, M. (2015) Validation of the new Diener's well being measures in the spanish versión. Fourth World Congress on positive psychology. Junio; Florida USA.
- Molina, M, y Moreno, M. (2012) Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales* 137. 65-81. Costa Rica.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
- Neudeck, V; Parquet, C; Tisiotti, P. (2007) Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de corrientes. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina* (172)
- Organización Mundial de la Salud. (2004) La organización del trabajo y el estrés. *Serie de protección de la salud de los trabajadores* (3).
- Ovejero, A. (2006) Psicología del trabajo en un mundo globalizado: cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral. Biblioteca nueva. España.
- Paredes, O. L., & Sanabria-Ferrand, P. A. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista Médica*, 16(1), 25-32.
- Parada, M. E., Moreno, B., Mejías, M., Rivas, F., Cerrada, S., & Rivas, P. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45.
- Peiró, J. (2001) El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Universidad de Valencia. España, pp 18 – 38

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

- Pizarro, A (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de estudios criminológicos y penitenciarios* 17 (22), pp 570 – 585
- Quiroz, V. R., & Saco, M. S. (2003). Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del nacional sur este de salud del cusco.
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69(4),719-727
- Rodríguez, D (2012) Síndrome de burnout en profesionales sanitarios: prevalencia y determinantes situacionales y cognitivos. Universidad da Coruña. España. Recuperado en:http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/9972/2/RodriguezVeiga_David_TFM_2012.pdf
- Santamaría, E; Villegas, J y (1999). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española Sanidad Penitenciaria* (1): 68 – 72
- Salas, J. (2010). Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGELN° 7. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Salanova, M.; Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1) ,59-67.
- Silva, A. J., & Caetano, A. (2013). Validation of the flourishing scale and scale of positive and negative experience in Portugal. *Social Indicators Research*,110(2), 469-478.
- Saldaña, A. C. T., Salas-Menotti, I., & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. *Suma Psicológica*, 14(1), 7-22.
- Sandoval, J (2000) El estudio de la alteración mental y el trabajo: el síndrome del trabajador quemado o burnout. UNAM. Zaragoza.
- Seisdedos, N. (1997). MBI Inventario “Burnout de Maslach”. *Madrid: TEA ediciones*.
- Tavera, M. (2010). Burnout en médicos oncólogos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). Tesis (Lic.) Facultad de Letras y Ciencias Humanas, especialidad: Psicología, mención Psicología Clínica. Lima: PUCP
- Valverde, C. V., Torres, G. H., Rahona, J. J., & Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: aportaciones desde la psicología positiva. *Anuario de psicología clínica y de la salud= Annuary of Clinical and Health Psychology*, (5), 15-28.

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

- Wakeham, A. (2014) Bienestar y estilos de humor en internas de un penal de mínima seguridad de lima. Tesis (Lic.) Facultad de Letras y Ciencias Humanas, especialidad: Psicología, mención Psicología Clínica. Lima:PUCP.
- Zapf, D; Seifert, C; Schumutte, B; Martini, H. & Holz, M. (2001).Emotion work and job stressors and their effects on burnout.Psychology and health, 16 (5), 527-545.
- Zellars, L; Perrewé, L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. Journal of Applied Psychology, 86(3), 459.





Apéndices

Apéndice A

Consentimiento informado

“El Síndrome de Agotamiento Profesional en trabajadores de establecimientos penitenciarios del Perú”

Estimado(a) participante:

El Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria de la PUCP y el Instituto Nacional Penitenciario (INPE), vienen desarrollando un estudio sobre el agotamiento profesional y el estrés laboral en el contexto penitenciario. El objetivo es identificar la presencia del agotamiento profesional en el personal de tratamiento y seguridad, las causas, y las estrategias que se viene utilizando para hacerle frente.

Si usted desea participa del estudio, se le aplicará una ficha de datos, el Inventario de Maslach y una encuesta de Bienestar y Trabajo, en ninguna parte de las pruebas debe ir su nombre. Con su consentimiento, la información vertida se pasará a una base de datos, donde en ningún momento se registrará su nombre. Su identidad quedará en completa reserva durante las diferentes etapas del estudio.

La información que brinde será usada únicamente para los fines del estudio y se guardará la confidencialidad en todo momento. Su nombre o datos personales no serán identificados en ningún informe ni otro documento del INPE.


Participar en este estudio será una oportunidad para poder compartir y reflexionar sobre su experiencia como trabajador del INPE. A nosotros, sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante sobre la situación del trabajo en establecimientos penitenciarios, lo cual es necesario para comenzar a desarrollar planes de acción orientados a mejorar las condiciones laborales.

Si tiene cualquier pregunta, usted puede contactarse con la responsable principal del estudio al correo Lucia Bracco: lucia.bracco@pucp.pe

Yo, _____, después de haber leído las condiciones del presente estudio “El Síndrome de Agotamiento Profesional en trabajadores de establecimientos penitenciarios del Perú”, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: _____

Firma del participante



Firma de la responsable del estudio

Apéndice BEncuesta: Agotamiento profesional en el espacio laboral
INPE – PUCP 2014

La siguiente encuesta busca recoger información sobre la percepción de su situación laboral. Por favor, complete la encuesta de acuerdo a su situación laboral actual, siendo lo más sincero posible.

DATOS PERSONALES						
1. Sexo	1. M	2. F	2. Edad	_____ años		
3. Estado Civil	1. Soltero	2. Casado	3. Conviviente	4. Separado	5. Divorciado	6. Viudo
4. Religión	1. Católica		2. Evangélica	3. Otra:	4. No creyente	
5. ¿Tiene hijos?				1. Si	2. No	
6. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?						
7. Lugar de nacimiento	Departamento		Provincia			
8. Lugar donde reside habitualmente usted y su familia	Departamento		Provincia			
9. Usted considera que su familia respalda el trabajo que desempeña en el INPE				1. Si	2. No	

DATOS DE FORMACIÓN								
10. Nivel educativo	1. Primaria	2. Secundaria	3. Técnico Incompleto	4. Técnico completo	5. Superior Incompleta	6. Superior completa	7. Posgrado	8. Otros
11. Si cuenta con estudios técnicos o superiores completos, señale la carrera realizada.				1. Si	2. No			
12. ¿Considera que sus estudios corresponden al cargo que ocupa actualmente?				1. Si	2. No			
13. ¿Considera que ha sido capacitado adecuadamente por la institución para trabajar en el puesto que usted ocupa actualmente?				1. Si	2. No			

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL							
14. Establecimiento penitenciario donde labora actualmente							
15. Área en la que se desempeña actualmente	1. Psicología	2. Trabajo social	3. Salud	4. Legal	5. Trabajo	6. Educación	7. Seguridad
16. Condición laboral actual				1. Contratado	2. Nombrado		
17. Régimen laboral actual	1. D.L. 276	2. Ley Profesional de la Salud	3. Ley del Profesorado	4. Ley 1057 CAS	5. Ley 29709 - Ley Especial Carrera Pública Penitenciaria		

18. Señale el número de años y meses trabajando en el INPE					
19. Señale el tiempo que lleva en su puesto laboral actual dentro de este establecimiento penitenciario	1. Menos de 6 meses	2. Entre 6 meses y 1 año	3. Entre 1 y 3 años	4. Entre 3 y 5 años	Otros: _____
20. Indique su horario de trabajo					
21. Durante un día de trabajo o de servicio, ¿Cuántas horas dedica a labores administrativas?					
22. Durante un día de trabajo o de servicio ¿Cuántas horas dedica al trabajo directo con los internos/as?					
23. En caso pertenezca al área de tratamiento, indique el número promedio de internos/as que usted atiende diariamente					
24. En el caso usted pertenezca al área de seguridad, indique el número de internos/as que tiene a su cargo de manera directa					
25. Del 1 al 5, ¿Cuán satisfecho se encuentra con su trabajo actualmente? (Especifique tomando en cuenta que 1 es “no me encuentro satisfecho” y 5 “estoy muy satisfecho”)	1	2	3	4	5
26. Del 1 al 5, ¿Cuánta sobrecarga laboral tiene? (Especifique tomando en cuenta que 1 es “no tengo sobrecarga laboral” y 5 “tengo excesiva carga laboral”)	1	2	3	4	5
27. Del 1 al 5, ¿Usted considera que el trabajo con los internos influye en el estrés laboral? (Especifique tomando en cuenta que 1 es “no influye” y 5 “es la principal fuente de mi estrés”)	1	2	3	4	5
28. De manera general, ¿En qué medida considera su trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales?	1. Aporta de manera significativa	2. Aporta medianamente		3. No aporta	

CONDICIONES LOGÍSTICAS EN EL ESPACIO LABORAL

29. ¿Cree usted que el espacio donde labora es adecuado para desempeñar su labor profesional?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
30. ¿Cree que cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para desempeñar su labor profesional?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
31. ¿Cree que cuenta con los materiales de escritorio suficientes para desempeñar su labor profesional?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
32. ¿Cree que cuenta con las condiciones necesarias para	1. Siempre				5. Nunca

Síndrome de agotamiento profesional y bienestar

mantener la seguridad cuando desempeña su labor profesional?		2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	
33. ¿Cree que el establecimiento penitenciario le provee las condiciones necesarias para mantener su bienestar personal?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
34. ¿Cuántas horas tarda en llegar de su domicilio actual al establecimiento penitenciario? Indique el número de horas					
35. ¿Ha debido mudarse para trabajar en el penal que está laborando actualmente?	1. Si		2. No		
36. Si respondió de manera afirmativa en la pregunta anterior, la mudanza ha sido a nivel de:	1. Distrito	2. Provincia	3. Departamento		

CONDICIONES LOGÍSTICAS EN EL ESPACIO LABORAL

37. ¿Cree usted que la asignación a su puesto en el establecimiento penitenciario se ha dado a partir de criterios considerados como justos?	1. Si		2. No		
38. ¿Considera que su jefe inmediato le brinda un trato respetuoso?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
39. ¿Considera que las iniciativas planteadas por usted son bienvenidas por su jefe inmediato?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
40. ¿Considera que existe un trato amable y respetuoso entre sus colegas?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
41. ¿Considera usted que es posible la coordinación con otras áreas para lograr objetivos comunes?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
42. ¿En qué medida se logra coordinación para el trabajo entre seguridad y tratamiento?	1. Siempre	2. La mayoría de veces	3. Algunas veces	4. Pocas veces	5. Nunca
43. Si tiene un problema dentro del espacio laboral, ¿A quién acude? (enumere del 1 al 5, donde 1 es la primera persona a la cual acude y 5 la última persona a la cual acude)	Director del E.P.				
	Jefe Inmediato				
	Familiar				
	Colega				
	Interno				
Otros:					

RESPUESTAS		
44. ¿Considera que la institución realiza o promueve alguna de estas acciones? Marque con una (x) aquellas realizadas por la institución el último año:	1. Crear espacios de intercambio y esparcimiento entre colegas	
	2. Recibir charlas sobre estrés y salud mental	
	3. Recibir capacitaciones para mejorar mi desempeño profesional	
	3. Coordinar actividades de trabajo entre los colegas y áreas	
	4. Otra	
45. ¿Cuál de las siguientes actividades le parece la más importante para enfrentar el estrés laboral desde el espacio institucional? Enumere del 1 al 4, donde 1 es la más importante y 4 la menos importante	5. Ninguna	
	1. Crear espacios de intercambio y esparcimiento entre colegas	
	2. Recibir charlas sobre estrés y salud mental	
	3. Recibir capacitaciones para mejorar mi desempeño profesional	
	4. Coordinar actividades de trabajo entre los colegas y áreas	
46. ¿Cuáles de las siguientes actividades realiza con el objetivo de disminuir el estrés laboral? Puede marcar hasta tres opciones:	5. Otras:	
	1. Actividades físicas (deporte, danza)	
	2. Actividades en familia	
	3. Actividades recreativas (leer, escuchar música, manualidades, ver televisión, etc.)	
	4. Actividades religiosas	
	5. Búsqueda de consejo y apoyo emocional en familiares y amigos	
	6. Búsqueda de consejo y apoyo emocional profesional	
7. Otras:		



Apéndice C

Análisis de consistencia interna

Tabla 1

Confiabilidad de la prueba MBI - HSS

Escala	Ítem	Correlación Elemento - total corregida
Agotamiento emocional	Ítem 1	.654
	Ítem 2	.653
	Ítem 3	.588
	Ítem 6	.396
	Ítem 8	.778
	Ítem 13	.413
	Ítem 14	.608
	Ítem 16	.602
	Ítem 20	.668
	Alfa Total	,862
Despersonalización	Ítem 5	.319
	Ítem 10	.550
	Ítem 11	.492
	Ítem 15	.340
	Ítem 22	.391
	Alfa Total	,658
Realización personal	Ítem 4	.426
	Ítem 7	.516
	Ítem 9	.585
	Ítem 12	.295
	Ítem 17	.583
	Ítem 18	.384
	Ítem 19	.508
	Ítem 21	.560
	Alfa Total	,780

Tabla 2*Confiabilidad de la prueba Bienestar*

Escala	Ítem	Correlación Elemento - total corregida
Afecto positivo	Ítem 1	.697
	Ítem 3	.773
	Ítem 5	.757
	Ítem 7	.706
	Ítem 10	.748
	Ítem 12	.433
	Alfa Total	,873
Afecto negativo	Ítem 2	.628
	Ítem 4	.583
	Ítem 6	.496
	Ítem 8	.622
	Ítem 9	.448
	Ítem 11	.480
	Alfa Total	,783
FloreCIMIENTO	Ítem 1	.851
	Ítem 2	.715
	Ítem 3	.810
	Ítem 4	.751
	Ítem 5	.858
	Ítem 6	.861
	Ítem 7	.841
	Ítem 8	.848
	Alfa Total	,950

Apéndice D

Niveles del SAP

Tabla 1*Puntos de corte de los componentes del SAP*

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	
Bajo	≤ 11	≤ 2	≥ 44	Alto
Medio	12 - 20	3 - 6	40 - 43	Medio
Alto	≥ 21	≥ 7	≤ 39	Bajo



Apéndice E

Análisis estadísticos

Tabla 1*Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov*

		Estadístico	GL	Sig.
Síndrome de agotamiento profesional	Agotamiento emocional	.099	131	.003
	Despersonalización	.146	131	.000
	Realización personal	.150	131	.000
Escala de Bienestar	Afecto positivo	.151	131	.000
	Afecto Negativo	.127	131	.000
	Florecimiento	.220	131	.000
	Balance afectivo	.128	131	.000

Tabla 2*Resultados descriptivos de las dimensiones del SAP*

	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
Agotamiento emocional	18.05	11.676	0	48
Despersonalización	6.60	5.973	0	26
Realización personal	35.68	9.648	8	48