

**Síndrome de Burnout y variables psicosociales en  
funcionarios penitenciarios de Arica- Chile**

**Burnout syndrome and psychosocial variables in penitentiary  
officials of Arica- Chile**

Percy L. Álvarez-Cabrera<sup>1</sup>  
percyalvarez@santotomas.cl

**Universidad Santo Tomás, Arica-Chile**

Fernando Chacón Fuertes<sup>2</sup>  
fchaconf@ucm.es

**Universidad Complutense de Madrid-España**

Esteban Sánchez Moreno<sup>3</sup>  
essanche@ucm.es

**Universidad Complutense de Madrid-España**

Yerko Araya Urquiola<sup>4</sup>  
yerko.araya@gendarmeria.cl

**Gendarmería de Chile, Arica-Chile**

.....

---

1 Percy L. Alvarez-Cabrera, Psicólogo, licenciado en psicología UTA Arica-Chile, Magíster en ciencias sociales aplicadas UTA Arica-Chile. Jefe de carrera de psicología, escuela de psicología, facultad de ciencias sociales y comunicaciones UST Arica-Chile.

2 Fernando Chacón-Fuertes, psicólogo UCM Madrid-España, Doctor en psicología UCM Madrid-España, Profesor Titular departamento de Psicología social, Facultad de psicología UCM Madrid-España.

3 Esteban Sanchez-Moreno, Sociólogo UCM Madrid- España, Doctor en sociología UCM Madrid- España, Profesor Titular, Departamento de Sociología: Metodología y Teoría. Universidad Complutense de Madrid.

4 Yerko Araya Urquiola, psicólogo, licenciado en psicología UST Arica-Chile, funcionario del área clínica de Gendarmería de Chile

### Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar las variables asociadas al síndrome de Burnout (SBO) en funcionarios de un centro penitenciario de la ciudad de Arica, Chile. Se diseñó un estudio ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo correlacional, con una muestra de 290 sujetos. Aplicando los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000), se encontró que 164 participantes (56.6%), 124 (42.8%) y 194 (66.9%) experimentaron altos niveles de SBO en RP, AE y DP, y la prevalencia de SBO afecta al 21,4%. Se pudo observar que, de acuerdo a la presencia del SBO (bajo, medio y alto), existían asociaciones entre éste y algunas variables sociodemográficas, es importante destacar como en los resultados de la interacción con los niveles de estrés observados (niveles medios), se puede apreciar la correspondencia con lo propuesto por Maslach (2003) al señalar que el Síndrome de Burnout es una respuesta frente al estrés crónico o elevado. Asimismo, se puede observar como también figuran sujetos que presentan el SBO, con bajos niveles de estrés, esto se puede deber a que el instrumento utilizado evalúa los Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, por lo cual la variedad en su estados emocionales y físicos varían de acuerdo al momento en que fue aplicada la prueba, con lo cual la persona, puede experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés.

### Palabras claves

Burnout; funcionarios de prisiones; variables organizacionales y psicosociales; conflicto; ambigüedad de rol; peligrosidad; estresores laborales.

### Abstract

The objective of the present investigation is to determine the variables associated with the Burnout syndrome (SBO) in officials of a penitentiary center in the city of Arica, Chile. We designed a retrospective ex post facto study with descriptive correlational scope, with a sample of 290 subjects. Applying the criteria of Gil-Monte and Peiró (2000), it was found that 164 participants (56.6%), 124 (42.8%) and 194 (66.9%) experienced high levels of SBO in RP, AE and DP, and the prevalence of SBO affects 21.4%. It was observed that, according to the presence of SBO (low, medium and high), there were associations between it and some sociodemographic variables, it is important to highlight how in the results of the interaction with the stress levels observed (average levels), you can see the correspondence with what Maslach (2003) proposed, pointing out that Burnout Syndrome is a response to chronic or high stress. Likewise, it can be observed that

there are also subjects that present the SBO, with low levels of stress, this may be due to the instrument used to evaluate the Physical and Psychoemotional Stress Indicators, for which the variety in its emotional and physical states varies. according to the moment in which the test was applied, with which the person can experience at that specific moment lower levels of stress.

**Key words**

Burnout; prison officers; organizational and psychosocial variables; conflict; role ambiguity; dangerousness; work stressors.



**Introducción**

La investigación psicosocial sobre el síndrome de estar quemado o síndrome de burnout (en adelante, SBO) tiene su origen en los trabajos de Maslach y Jackson (1982); (Maslach, 1976), que van a utilizar el concepto para describir y dar cuenta del proceso de deterioro psicosociológico característico de aquellos grupos profesionales cuyo entorno de trabajo diario está definido por una relación directa con personas que requieren ayuda o atención especial. El SBO es definido (Maslach, 2003) como un proceso tridimensional en el cual se da la presencia simultánea de una baja realización personal (RP) y altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP). El SBO no es conceptualizado como una forma particular de estrés laboral, sino más bien como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales entidades (Gil-Monte, 2003). De esta forma, es de esperar que la prevalencia del SBO sea especialmente significativa en aquellas profesiones en las cuales confluyen dos características, a saber, la existencia de altos niveles potenciales de estrés laboral crónico y el desempeño de las funciones y roles laborales con personas (Greig y Fuentes, 2009).

Sumado a lo anterior, la labor profesional de los oficiales correccionales o personal/funcionarios(as) de prisiones se ajusta patentemente a esta descripción. En primer lugar, el objeto y foco fundamental del desempeño

de sus funciones está constituido por personas (en este caso, las personas internas o población privada de libertad) que constituyen un elemento sin el cual no puede entenderse el contexto laboral. En segundo lugar, se trata de una profesión cuyo entorno laboral se caracteriza por su alto contenido estresante y por las múltiples dimensiones que, potencialmente, pueden convertirse en estresores laborales (Lambert et al., 2006). La relación de factores organizacionales y laborales que pueden constituirse en elementos estresantes para los funcionarios de prisiones incluye la insuficiencia de personal, la carga de trabajo, las exigencias de la supervisión, el trabajo por turnos (frecuentemente sujeto a modificaciones), conflicto y ambigüedad de rol, relación con la jefatura y variación constante en la composición de la población interna (Pizarro, 2008).

La bibliografía previa pone de manifiesto que la peligrosidad en las cárceles es un agente estresor especialmente significativo (Castle & Martin, 2006; Hernández-Martín et al., 2006a). Se trata de uno de los elementos que caracterizan de manera evidente la labor profesional cotidiana en este grupo ocupacional, labor que se desarrolla en un entorno de violencia física potencial. Además, cuando dicha violencia tiene lugar (en forma de ataques, motines, agresiones entre los internos, suicidios, etc.), sus efectos psicológicos en el personal de prisiones pueden prolongarse en el tiempo, más allá del momento concreto en el cual se producen. No es exagerado señalar que los contactos con una alta intensidad y carga emocionales con las personas internas constituyen, como señalan Schaufeli y Peeters (2000), la característica distintiva del trabajo de los funcionarios de prisiones. La interacción con los internos es una fuente de estrés crónico, encarnado de manera sistemática en situaciones y relaciones cotidianas (Finn, 2000). En este sentido, los funcionarios de prisiones deben implicarse diariamente en procesos de interacción social (especialmente con los internos, pero también con compañeros de trabajo) caracterizados por la ambigüedad e incertidumbre en los límites y el riesgo de implicación emocional, lo que puede derivar en conflictos interpersonales y con la propia organización. En resumen, por tanto, los factores organizacionales, las condiciones de trabajo, la centralidad de la interacción con el personal interno y la relación entre el entorno laboral y otros entornos sociales, sitúan en alto

riesgo de desgaste psicosocial al personal de prisiones (Andrews & Bonta, 2010). Por todo ello, de manera reciente la investigación psicosociológica sobre SBO ha considerado dicho grupo (encargados de la seguridad, oficiales correccionales, etc.) como un colectivo profesional especialmente relevante para su estudio. Durante las últimas dos décadas un número creciente de investigaciones ha permitido acumular evidencia acerca de este colectivo profesional, especialmente en Estados Unidos y Europa. En América Latina las investigaciones en torno a SBO entre funcionarios de prisiones son escasas (Rodríguez-Amaya, 2014) y en ocasiones arrojan resultados difícilmente comparables con otros contextos, dada la variedad de instrumentos de medida utilizados. En el caso de Chile, solo hay una investigación que aborda la temática de manera específica el estudio del SBO entre funcionarios de prisiones y su relación con otras variables laborales, organizacionales y psicosociales (Álvarez-Cabrera et al., 2016).

### **Variables psicosociales asociadas al Síndrome de Burnout**

Estrés laboral: el estrés a lo largo de los años ha sido entendido como estímulo, como respuesta y como interacción, siendo en la actualidad este último planteamiento el comúnmente aceptado. Así, el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores externos o internos) y los recursos de que dispone el sujeto (Lazarus y Folkman, 1986). Dicha definición, es la base de las diferentes conceptualizaciones contemporáneas. El estrés de origen ocupacional o laboral es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, intralaborales como extra laborales (Castillo et al., 2014; Gutiérrez Strauss y Vilorio-Doria, 2014). Pizarro en el año 2008, realizó una investigación en Chile, enfocada en el estrés en funcionarios penitenciarios (policías de prisiones), centrándose en una revisión bibliográfica y aportando causas de suma importancia en el estrés laboral. El autor, plantea que la problemática del estrés en trabajadores penitenciarios afecta su empleo, salud física y mental, a los equipos de trabajo, sus familias, los reclusos, la organización y la sociedad (Lambert

et al., 2006). Sumado a lo anterior, es que Kalinsky y Cañete (2005), señalan que el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, el vínculo de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior y con la familia, entre otros. Uno de los mejores estudios sobre predictores de estrés laboral entre oficiales penitenciarios fue el dirigido por Millson (2000), en su investigación examinó la influencia de 27 factores estresantes en una muestra de 1.358 oficiales de 46 instituciones penitenciarias federales de Canadá. De los 27 factores estudiados, un total de 9 fue identificado como predictor de estrés laboral estadísticamente significativo entre los oficiales: percepciones de la seguridad personal o peligrosidad, otorgamiento de mandos en el equipo (como cambios en los lugares de trabajo, habilidad para lograr objetivos laborales, entre otros), impacto del trabajo por turnos, estabilidad laboral, comprensión de los procedimientos de trabajo, ascensos en la carrera funcionaria, género, antigüedad en la institución y nivel de seguridad de la unidad penitenciaria.

Técnicas de Afrontamiento al estrés: Gil-Monte y Peiró (1997), plantean que las estrategias de afrontamiento constituyen esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes. Montoya y Moreno (2012), en su estudio del SBO y estrategias de afrontamiento, concuerdan con la idea de Gil-Monte y Peiró (1997) los cuales consideran que los tipos de estrategias de afrontamiento utilizadas están relacionadas con la probabilidad de desarrollar SBO. Hernandez-Martin et al. 2006, en un estudio de SBO, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones de Topas, Salamanca, encontraron que los funcionarios de Vigilancia que emplearon estrategias de afrontamiento centrada en el problema se situaron en el grupo que reflejan sentirse menos quemados, mientras que los sujetos que emplearon estrategias emocionales, se encontraban en el grupo de los más quemados. Sumado a ello, Thornton (1992) encontró una asociación estadísticamente significativa entre el afrontamiento del tipo evitación con el SBO en una muestra de trabajadores en un centro psiquiátrico. En el estudio

longitudinal de Koeske (1993) llevado a cabo con trabajadores sociales, se halló que estrategias de afrontamiento orientadas al control facilitaban una mayor capacidad para afrontar situaciones laborales difíciles. Por otro lado, Blanch Aluja y Biscarri (2002) en su investigación sobre SBO y estrategias de afrontamiento, realizan un resumen clarificador sobre ambas variables, señalando que aunque en principio parece evidente que las estrategias orientadas al problema son mucho más efectivas que las orientadas a la emoción y la evitación para hacer frente a situaciones de estrés (Hart et al., 1995), existe evidencia que apunta a que la efectividad de las estrategias dirigidas al problema estaría en función del control efectivo sobre los potenciales estresores del entorno y de las emociones individuales (Ito y Brotheridge, 2001). Por otra parte, la utilización persistente de estrategias orientadas al problema cuando existen pocas posibilidades de controlar y/o cambiar los estresores del entorno, puede exacerbar en gran medida los efectos indeseables del estrés laboral (De Rijk et al., 1998).

Riesgos psicosociales: los factores psicosociales como un conjunto de interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, por una parte, y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (Parra, 2011). Es imprescindible mencionar que depende de la propia percepción del trabajador sobre la existencia o no del factor de riesgo en su lugar de trabajo y, de la exposición continua a los mismos, la respuesta generada en el organismo de la persona y las manifestaciones en su salud física y mental, partiendo desde el momento en que el trabajador se siente enfermo sin importar cuál enfermedad padece, hasta determinar si la persona se estresa de manera crónica hasta el hecho de decir que el trabajador padece uno de los síndromes frecuentemente descritos en la literatura: el Síndrome de burnout” (Aranda et al., 2015). Los hallazgos del estudio de López, García y Pando (2014) evidenciaron que el SBO está asociado a la presencia de factores de riesgo psicosociales percibidos como negativos. También que el SBO presenta una naturaleza psicosocial (Botero-Álvarez, 2012). En definitiva el ambiente penitenciario es definido

por varios autores como un conjunto particular de estresores ambientales que generan un efecto negativo en las personas que viven y trabajan allí (Hernández, Fernández et al., 2006; Tapias et al., 2007), el personal que labora en las prisiones es señalado como colectivo laboral vulnerable por la exposición a factores psicosociales de riesgo, por el hecho de estar en contacto con la conducta del delincuente, además de los sentimientos de amenaza e inseguridad, generados por la sobrepoblación penitenciaria, la insuficiencia de recursos materiales y humanos y el descredito de la opinión pública hacia el sistema. Gran parte de las investigaciones científicas en el tema de evaluación de riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones, son escasos, en Latinoamérica solo existe un artículo que estudia ello, Tapia et al., en el 2007, que describen la estadística de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia.

Satisfacción laboral: la “Satisfacción laboral” es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella (Abrajan et al., 2009). Por ejemplo, Hegney et al., (2006), aluden a una de esas tantas variables cuando señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. Es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral (Gibson y Donnelly, 2003). Por otra parte, según Davis y Newstrom (2001), satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Para Furnham (2001) la satisfacción laboral en sí misma es multidimensional. Por otro lado, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Chiang y Ojeda (2013), señalan también, que el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. Es importante señalar que no se han encontrado estudios relacionados entre Satisfacción Laboral y SBO en contextos carcelarios. Sin embargo, existen algunas aproximaciones a las variables descritas en los estudios de Güilgüiruca y Herrera-Bascur (2015), en su estudio sobre Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos



Humanos, encontraron que en primer lugar, los resultados descriptivos, indican que el engagement y la satisfacción laboral tienen una presencia moderada y alta en los funcionarios (77% y 88% respectivamente), pudiendo interpretarse esto, como que la muestra presenta recursos personales para afrontar las demandas o los estresores del trabajo, a pesar de la hostilidad del entorno. Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011) en su estudio sobre bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile, encontraron que respecto a la existencia de diferencias significativas en cuanto al sexo, edad y planta de los funcionarios respecto a las variables de estudio, siendo las mujeres quienes juzgan su trabajo más favorablemente y se sienten mejor psicológicamente. Por el contrario, tanto hombres como mujeres tienen la misma percepción de apoyo por parte de su institución. Respecto a la variable edad, pareciera que la mayor edad de las personas se asocia con un menor nivel de satisfacción laboral. Estos datos se condicen con lo señalado por De Diego Vallejo et al. (2001), quienes señalan que la relación lineal entre satisfacción laboral y edad se quiebra cuando se llega a los 50 años, puesto que luego de esto se tendería a registrar niveles de insatisfacción. En el caso de estos funcionarios, tal vez la insatisfacción pueda ser explicada por el cansancio de tantos años dentro del servicio, sumado a las inadecuadas condiciones en que han debido desempeñar su trabajo, lo cual explica en cierta forma el menor bienestar psicológico manifestado y la menor percepción de apoyo por parte de la institución (Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa, 2011). Otro estudio de sobre los Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el SBO y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones Topa y Morales (2005), aborda la temática de satisfacción, sin embargo, no señalan que este diseño descriptiva o correlacional pueda apoyar los objetivos de la presente investigación, pues hace notar que la relación entre el SBO y las condiciones del trabajo (satisfacción laboral) es débil.

Con lo anterior, es que la presente investigación tiene como objetivos: (1) establecer la existencia de asociación entre los niveles de estrés y TAD observados (consumo de Tabaco, Alcohol y Drogas) y diagnóstico de

SBO; (2) establecer la asociación entre las variables sociodemográficas y diagnóstico del SBO; (3) Determinar las diferencias existentes entre años de servicio y las dimensiones que componen el SBO; (4) Determinar las variable asociadas al trabajador que inciden en las dimensiones que componen el SBO entre años de servicio; (5) Determinar las variables asociadas a la organización que inciden en las dimensiones que componen el SBO entre los funciones y años de servicio; (6) determinar las variables que inciden o se correlacionan con el SBO.

## **Método**

### **Participantes**

Se diseñó un estudio ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo correlacional. El universo de población quedó constituido por todos los funcionarios de prisiones (gendarmes) en la Región de Arica y Parinacota (N = 334). De ellos, 44 no participaron en el estudio, al encontrarse en situación de licencia médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso, o similares. El número final de participantes, por tanto, fue de 290 sujetos. De ellos 243 eran hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). En cuanto al nivel educacional, 139 sujetos (47,9%) contaban con estudios de enseñanza media completa, 27(9,3%), enseñanza técnico superior y 124 sujetos (42,8%) con estudios de educación superior. La distribución por edad muestra que 38 sujetos tenían entre 18 y 26 años (13,1%), 126 entre 27 y 35 años de edad 126 (43,4%), 126 sujetos más de 36 años (43,4%). Según el estado civil 98 sujetos eran solteros/as (33,3%), 137 casados/as (46,6%), 14 divorciados/as (4,8%) y 45 convivían de hecho (15,3%). Por último, 232 sujetos tenían hijos en el momento de realizar el estudio (80%). El número medio de hijos fue de 1,71 (DT: 0,40). El estudio fue aprobado por la Comisión de Investigación y Ética de la Dirección Nacional de Gendarmería de Chile. Para la recolección de datos, se entregó a cada participante un cuestionario autoadministrado. La cumplimentación tenía lugar en el lugar de trabajo de manera supervisada por un investigador (psicólogo) cualificado para tal función. Se aseguró el anonimato en la respuesta, obteniendo el consentimiento informado

de todos los participantes. El tiempo necesario para la aplicación de los cuestionarios fue de 15 minutos, aproximadamente.

### **Instrumentos**

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

**Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés** desarrollado por Oros de Sapia y Neifert (2006). El instrumento consta de 22 ítems con cinco opciones de respuesta (0 “Nunca”, 1 “Rara vez” 2 “A veces sí – a veces no”, 3 “Frecuentemente” y 4 “Siempre”) y evalúa tres dimensiones del estrés. En primer lugar, la dimensión Déficit Cognitivo ( $\alpha=.74$ ) se refiere tanto a procesos cognitivos como al estado anímico y mide, entre otras cosas, la dificultad para concentrarse y mantener la atención o la existencia de períodos de tristeza o abatimiento. En segundo lugar, la subescala de nerviosismo se refiere a la incapacidad para relajarse, e incluye síntomas tales como preocupación excesiva, nerviosismo exagerado y dificultad para la relajación ( $\alpha=.79$ ). Por último, la subescala de síntomas físicos describe problemas como dolor de cabeza, baja calidad del sueño,

agotamiento, etc. ( $\alpha = .62$ ).

**Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989)**, dicho cuestionario puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente de las desarrolladas a partir del S4/82 (Meliá et al., 1.984). La escala total consta por tanto de 23 ítems. Estos fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82. En Chile no se encuentran validaciones del cuestionario de satisfacción laboral, sin embargo existen algunos artículos en Chile y Sudamérica que utilizan el S20/23, uno de ellos el de Jiménez, Jara y Miranda (2012) que analiza Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en docentes. Sin embargo, el cuestionario no se ha utilizado en colectivos de funcionarios de prisiones. El cuestionario considera, la información objetiva del trabajo y aquellos elementos subjetivos asociados a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose de esta forma, una medida global de satisfacción laboral. Su forma de respuesta es a través de una escala tipo Likert de 7 puntos. Posee una confiabilidad original de 0.92. Por dimensión: Satisfacción con la supervisión con seis ítems, presenta una consistencia interna de 0,88; Satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems, presenta una consistencia interna de 0,86; Satisfacción con las prestaciones recibidas con cinco ítems, presenta una consistencia interna de 0,88; Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems, presenta una consistencia interna de ,82; Satisfacción con la participación con tres ítems, presenta una consistencia interna de 0,74.

**Cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE)** de Sandin y Chorot (2003). Es una escala de 42 ítems desarrollada y validada por los autores mencionados. Utiliza un formato de respuesta de Likert de cinco puntos (desde nunca = 0 a casi siempre = 4). Este instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas, y obtuvo un coeficiente promedio de fiabilidad de Cronbach de 0,79 para las siete subescalas. A continuación se detalla cada una de ellas: 1) Focalizado en la Solución del Problema (Fiabilidad de ,85), 2) Autofocalización Negativa (Fiabilidad de ,64) y, 3) Reevaluación Positiva (Fiabilidad de ,71). 4) Expresión Emocional Abierta (Fiabilidad de ,74): 5) Evitación (Fiabilidad de ,76): 6) Búsqueda de Apoyo Social (Fiabilidad de ,92): 7) Religión (Fiabilidad de ,85):

**Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 COPSOQ** (Moncada et al., 2005) validado en Chile por Alvarado et al. (2012). El cuestionario está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de más de 25 trabajadores, con fines de prevención, fiscalización o investigación. Su uso requiere conocimiento y capacitación en el área de prevención de riesgos y/o salud mental. Esta es la parte del Cuestionario que mide riesgo psicosocial. Contiene 91 preguntas que abarcan 20 dimensiones de riesgo, divididas en 5 grupos de dimensiones psicosociales, tal como ocurre en el cuestionario original ISTAS 21 (CoPsoQ). Ninguna de estas preguntas puede ser suprimida ni modificada, las dimensiones son: Exigencias psicológicas (fiabilidad de ,86), Trabajo activo y desarrollo de habilidades (fiabilidad de ,86), Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (fiabilidad de ,91), Compensaciones (fiabilidad de ,83) y Doble presencia (fiabilidad de ,64), que se han clasificado en tres niveles: bajo, medio y alto, de acuerdo con los puntos de corte establecidos previamente en la literatura. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4. La puntuación en esta dimensión resulta en una escala de 0 a 100.

### **Análisis de datos**

En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos de las variables centrales del estudio y la prevalencia del SBO en las tres dimensiones del cuestionario MBI por separado y también de manera simultánea. Es preciso señalar que no existe una investigación en Chile que establezca puntos de corte en una muestra normativa. Por ello, para determinar el grado de Burnout (alto, medio y bajo) se siguió la estrategia propuesta por Gil-Monte y Marucco (2008), aplicando los criterios normativos procedentes de estudios de especial relevancia en la bibliografía sobre SBO. Para que un individuo fuera identificado como caso potencial de SBO se consideró necesario que sus puntuaciones fueran indicativas de SBO en las tres dimensiones del síndrome de manera simultánea. En resumen, para el análisis de datos se trabajara con datos categóricos (tablas de contingencia), análisis de varianza (ANOVA), y análisis de correlación de Rho. El análisis de datos se realizó usando el paquete estadístico para las ciencias sociales

IBM-SPSS versión 19.0.

### Resultados

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

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

Tabla 1: datos derivados de la presente investigación

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

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

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

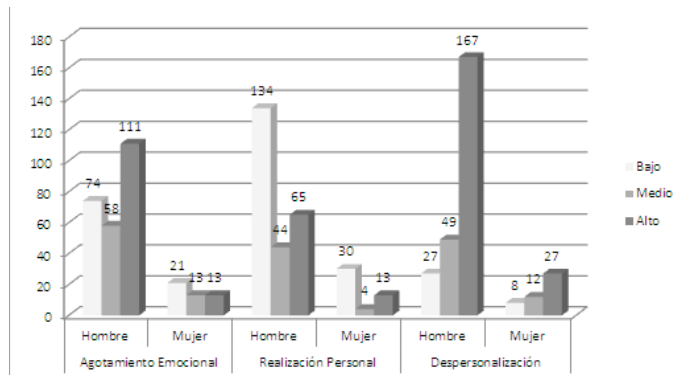
(d) 3 casillas (20.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .88.

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

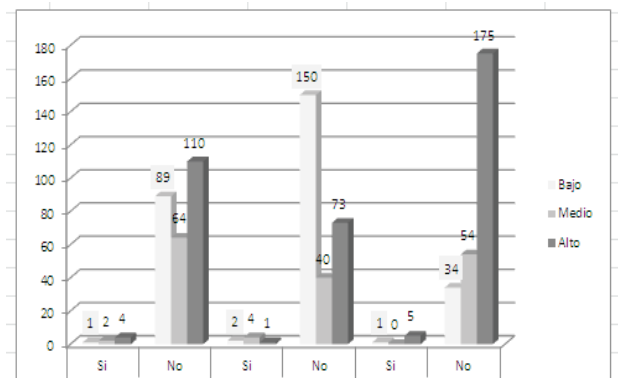
Para establecer la relación del diagnóstico del Síndrome de Burnout con otras variables de interés, se llevó a cabo un análisis de datos categóricos

a través del método de tablas de contingencia, solicitando además el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, para así determinar la independencia entre variables contrastadas. De esta manera, la tabla 1 indica que este diagnóstico se asocia significativamente con el nivel de estrés ( $X^2 = 12.832$ ; 4,  $N=120$ ;  $p<.01$ ), el nivel TAD ( $X^2 = 27.550$ ; 4,  $N=120$ ;  $p<.01$ ), rango de edad ( $X^2 = 18.446$ ; 6,  $N=120$ ;  $p<.01$ ), años de servicio ( $X^2 = 19.590$ ; 8,  $N=120$ ;  $p<.05$ ), y sexo ( $X^2 = 19.838$ , 4,  $N=120$ ;  $p<.01$ ). La figura 1 presenta estos resultados de manera gráfica, además de señalar el número de participantes por cada uno de los diagnósticos del SBO.

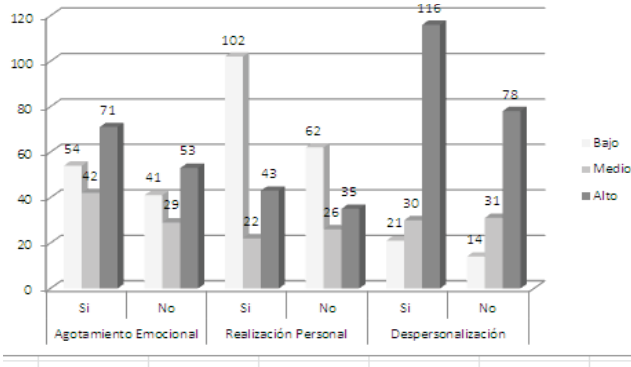
Figura 1. Representación gráfica de los resultados obtenidos de la tabla de contingencias Diagnóstico Síndrome de Burnout\*Variables



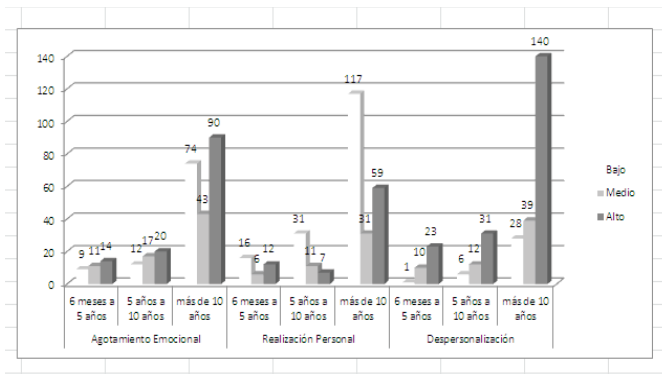
Diagnóstico Síndrome de Burnout \* sexo



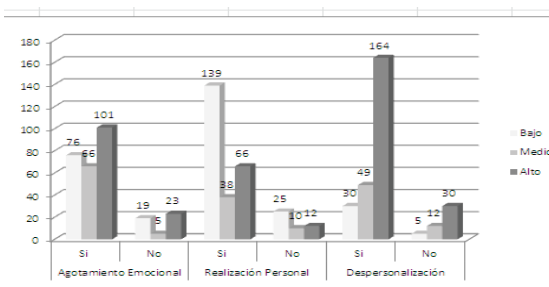
Diagnóstico Síndrome de Burnout \*consumo de drogas



Diagnóstico Síndrome de Burnout \*consumo de tabaco



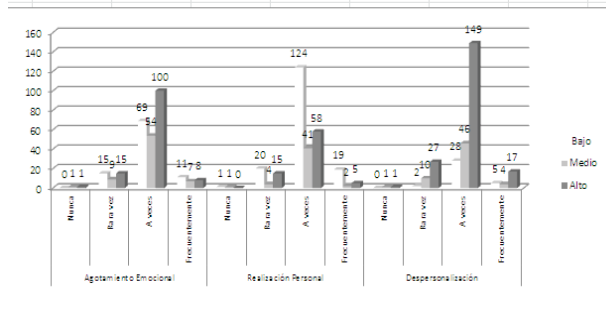
Diagnóstico Síndrome de Burnout \*años de servicio



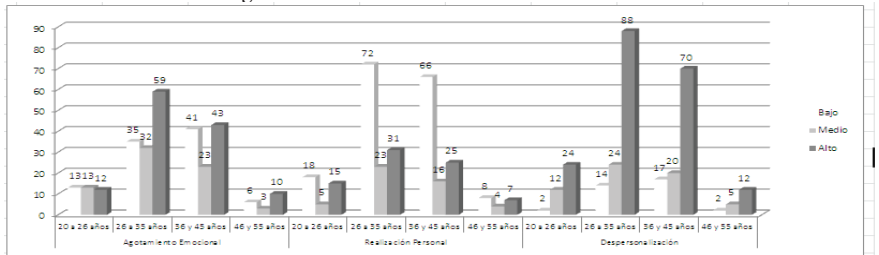
Diagnóstico Síndrome de Burnout \*consumo de alcohol



Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile



Diagnóstico Síndrome de Burnout \*nivel de estrés



Diagnóstico Síndrome de Burnout \*edad

Fuente: Álvarez, Chacón, Sanchez & Araya, 2016. \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ .

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

	Años de servicio	N	Media	SD	df	F	Sig.
Agotamiento Emocional	Menos de 10 años	175	21,63	13,59	1.118	3,167**	,046
	Más de 10 años	115	24,51	13,29			
	Total	290	22,77	13,52			
Realización Personal	Menos de 10 años	175	33,52	8,34	1.118	,167	,683
	Más de 10 años	115	33,09	9,35			
	Total	290	33,35	8,74			

Despersonalización	Menos de 10 años	175	11,92	7,00	1.118	,419	,518
	Más de 10 años	115	12,46	6,89			
	Total	290	12,13	6,95			

Fuente: Datos derivados de los cuestionarios. \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ .

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

Tabla 3: Correlación entre SBO, satisfacción laboral y afrontamiento al estrés

<b>Factores de Afrontamiento al estrés y factores de satisfacción laboral</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
Búsqueda de apoyo	,50(**)		,65(**)
Exp. emocional abierta			,62(**)
Religión	,84(**)		
Foc. solución en el problema	,77(**)	-,23(**)	,40(**)
Evitación			
Auto focalización negativa			
Re evaluación positiva			,33(*)
Satisfacción con la supervisión	-,30 (*)	,25(**)	
Satisfacción con el ambiente físico			
Satisfacción con las prestaciones recibidas			
Satisfacción intrínseca del trabajo			,41(**)
Satisfacción con la participación		-,26(*)	

Satisfacción general			,72 (**)
----------------------	--	--	----------

Fuente: datos derivados de los cuestionarios. \*\*p ≤ 0,01 \*p ≤ 0,05

Para el contraste de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de rho. En la Tabla 28 se muestran las correlaciones estadísticamente significativas entre los factores del burnout, afrontamiento y satisfacción laboral. Se puede observar cómo la dimensión Realización Personal ofrece un mayor número de asociaciones significativas, todas ellas positivas: Búsqueda de apoyo (r= ,65; \*\*p ≤ 0,01), Expresión emocional abierta (r= ,62; \*\*p ≤ 0,01), Focalización en la solución en el problema (r= ,40; \*\*p ≤ 0,01), Re evaluación positiva (r= ,33; \*\*p ≤ 0,01), Satisfacción intrínseca del trabajo (r= ,41; \*\*p ≤ 0,01), y Satisfacción general (r= ,72; \*\*p ≤ 0,01). En cuanto a la Despersonalización el factor satisfacción con la supervisión correlaciona significativa y positivamente (r= ,25; \*\*p ≤ 0,01), y correlaciona de forma inversa con Focalización en la solución en el problema (r= -,23; \*\*p ≤ 0,01) y Satisfacción con la participación (r= -,26; \*\*p ≤ 0,01). Por otro lado, el Agotamiento Emocional correlaciona significativamente con tres factores, Búsqueda de apoyo (r= ,50; \*\*p ≤ 0,01), Religión (r= ,84; \*\*p ≤ 0,01) y Focalización en la solución en el problema (r= ,77; \*\*p ≤ 0,01), y de forma inversa con Satisfacción con la supervisión (r= -,30; \*\*p ≤ 0,01).

Tabla 4: Correlaciones entre SBO, Riesgos psicosociales y Estrés percibido.

<b>Factores de Riesgos psicosociales y estrés percibido</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
Exigencias psicológicas	,57(**)	,42(**)	
Trabajo activo y desarrollo de Habilidades			,57(**)
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo			,64(**)
Compensaciones			,48(**)
Doble presencia	,81(**)		
Salud y Bienestar Personal			

Síntomas de Estrés		,28(**)	-,36(*)
Déficit Cognitivo	,30 (*)		
Nerviosismo	,66(**)		
Síntomas físicos		,39(**)	

Fuente: Datos derivados de los cuestionarios. \*\* $p \leq 0,01$  \* $p \leq 0,05$

Para el contraste de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de rho. En la Tabla 29 se muestran las correlaciones estadísticamente significativas entre los factores del Burnout, Riesgos Psicosociales y Estrés percibido. Se puede observar cómo la dimensión Realización Personal ofrece cuatro asociaciones significativas: Trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $r = ,57$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo ( $r = ,64$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), Compensaciones ( $r = ,48$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), y Síntomas de estrés ( $r = -,36$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ). En cuanto a la Despersonalización el factor exigencias psicológicas correlaciona significativa y positivamente ( $r = ,42$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), también con Síntomas de estrés ( $r = -,28$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ) y síntomas físicos ( $r = ,39$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ). Por otro lado, el Agotamiento Emocional correlaciona significativamente con exigencias psicológicas ( $r = ,57$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), doble presencia ( $r = ,81$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), déficit cognitivo ( $r = ,30$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ), y nerviosismo ( $r = -,66$ ; \*\* $p \leq 0,01$ ).

## Discusión

Se pudo observar que, de acuerdo a la presencia del SBO (bajo, medio y alto), existían asociaciones entre éste y algunas variables sociodemográficas, es importante destacar como en los resultados de la interacción con los niveles de estrés observados (niveles medios), se puede apreciar la correspondencia con lo propuesto por Maslach (2003) al señalar que el Síndrome de Burnout es una respuesta frente al estrés crónico o elevado. Asimismo, se puede observar como también figuran sujetos que presentan el SBO, con bajos niveles de estrés, esto se puede deber a que el instrumento utilizado evalúa los Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, por lo cual la variedad en su estados emocionales y físicos varías de acuerdo al momento en que fue aplicada la prueba, con lo cual la persona, puede

experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés.

Continuando con lo anterior, en cuanto a la evaluación del SBO y el sexo de los sujetos, se pudo apreciar que los hombres son los que presentan las puntuaciones más altas en las tres dimensiones en comparación a las mujeres, Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa en el año 2011 señalaban que las mujeres juzgan más su trabajo como favorable y se sienten mejor psicológicamente, por ende, presentan bajas puntuaciones en las dimensiones del SBO. Sumado a ello, Alvarez-Cabrera et al. (2016) plantean que los hombres presentan niveles más altos de AE (45.7%) que las mujeres (27.7%).

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

En cuanto al tercer objetivo, los resultados obtenidos en el ANOVA sólo señalan la existencia de diferencias significativas entre funcionarios con más de 10 años de servicio y los funcionarios con menos de 10 años de servicio en la escala de Agotamiento Emocional, estos resultados sugieren que los funcionarios con más de 10 años de servicio presentan mas sentimientos

de estar abrumado y exhausto emocionalmente por el trabajo.

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

En el caso de la Despersonalización para este grupo de funcionarios, ésta estaría determinada por la Estrés ( $r = .42$ ), E ( $r = .48$ ) y EP ( $r = .70$ ). Esto indica que los funcionarios con actitudes y sentimientos negativos hacia los internos, utilizando el cinismo en su actuar, están más estresados. Sumado a ello, utilizan la evitación como estrategia de afrontamiento, concentrándose en otras cosas y prefiere no pensar en el problema. Sienten que tiene más trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado, y todo esto lo lleva a estar más despersonalizado en su trabajo. Para el caso de la Realización Personal, los resultados indican que los puntajes en esta dimensión se relacionan negativamente con el Estrés que presenta el funcionario ( $r = -.56$ ) y SP ( $r = -.70$ ), es decir, una mayor identificación del trabajador con la organización y las prestaciones que este le entrega, se asocia a un mayor sentimiento de logro personal y se reducen los niveles de estrés.

Para los funcionarios con más de 10 años de servicio, se observa que existe una relación positiva entre Agotamiento Emocional y la dimensiones de Estrés ( $r = .77$ ), y una relación negativa con SP ( $r = -.60$ ) y AN ( $r = -.54$ ), se puede deducir que los funcionarios agotados a nivel emocional están estresados y sienten poca participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea, además de la sensación de autoculpa, sentimientos de indefensión e incapacidad, resignación, dependencia, pérdida de control y pesimismo. En cuanto a la

Despersonalización, los resultados señalan que existe una relación inversa entre Estrés ( $r = .81$ ) y SP ( $r = -.39$ ), es decir, puntuaciones elevadas en esta variable se asocian a altos niveles de estrés y baja satisfacción con las prestaciones recibidas. Finalmente, la Realización Personal se encuentra asociada de forma negativa con estrés ( $r = .81$ ), y de forma positiva con AP ( $r = .61$ ) y SI ( $r = .58$ ), es decir, los funcionarios que se sienten más realizados personalmente, se sienten menos estresados, y satisfechos con el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas, además puede reconocer el evento estresante pero se centra en los aspectos positivos de la situación.

Continuando con lo anterior, los resultados de relaciones entre variables arrojan que la dimensión Realización Personal ofrece un mayor número de asociaciones significativas, todas ellas positiva. Estos resultados podrían deberse a que el factor Realización Personal se relaciona más estrechamente con sentimientos de competencia, a diferencia del Agotamiento Emocional que se refiere a sentimientos de fatiga y cansancio, y frente a la Despersonalización que se caracteriza por actitudes negativas hacia la población penitenciaria; de ahí que aquellos profesionales que se sientan competentes se caracterizarán además por la puesta en marcha de estrategias de afrontamiento variadas: pasivas o activas, centradas en la emoción o en el problema, en función de la problemática que se pueden ver enfrentados. Sumado a lo anterior, el funcionario penitenciario trabaja día a día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno que requiere poner a prueba todos sus recursos personales frente al estrés laboral y manejo de relaciones humanas. El concepto adaptación permanente se hace esencial para el mantenimiento de un nivel adecuado de salud mental, y ello se ve reflejado la relación de realización personal, las estrategias de afrontamiento y niveles de satisfacción laboral.

Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados, lo que coincide con estudios en los que se evidencian relaciones

entre insatisfacción laboral y síndrome de burnout (Topa & Morales, 2005). Es importante destacar que gran parte de las investigaciones en centros penitenciarios han demostrado niveles relativamente bajos de satisfacción laboral (Castle & Martin, 2006)

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

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

## **Conclusiones**

En conclusión, las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en la investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos. Estos, además, se han mostrado consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello, unido al hecho de que esta es la segunda investigación sobre SBO en funcionarios de prisiones en el contexto chileno, invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una



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

## Referencias

- Abrajan Castro, M., Contreras Padilla, J. Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Alvarado, R., Pérez-Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N. & Waldo, A. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Médica de Chile*, 140, 1154-1163. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Álvarez-Cabrera P., Chacón-Fuertes, F., Sánchez-Moreno, E. & Araya Urquiola, Y. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en funcionarios de prisiones en Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 9 (1), 63-72.
- Andrews, D.A. & Bonta, J. (2010). Rehabilitating criminal justice policy and practice. *Psychology, Public Policy and Law*, 16, 39-55. <http://dx.doi.org/10.1037/a0018362>
- Aranda, C., Barraza, J., Romero, j., Quiñonez, I., Cenicerros, A., González, G. & Esparza, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México). *Salud*

- Uninorte, 31, (2) 245-254.
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Torres López, T. & Aldrete Rodríguez, M. (2006). Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del estado. *Psicología y Salud*, 16, (001), 15-21.
- Bilge, F. (2006), "Examining the Burnout of academics in relation to Job Satisfaction and other factors", *Social Behavior and Personality*. 34 (9), 1151 -1160.
- Blanch, A., Aluja, A. & Biscarri, J. (2002). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18, (1), 57-74.
- Botero-Álvarez, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28, (48), 117-132.
- Bravo-Yáñez, C. & Jiménez-Figueroa A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev Esp Sanid Penit*, 13, 91-99.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K. & Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30 (1): 34-43.
- Castle, T. & Martin, J. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31, 65-80. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885685>
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58, (2), 39-60.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.
- De Diego Vallejo, R., Diego Vallejo, J., & Olivar Parra, S. (2001). Satisfacción laboral de los trabajadores de banca. *Psicothema*, 13 (4), 629-635.
- Greig Undurraga, D. & Fuentes Martínez, X. (2009). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Revista Chilena*

- Cardiología, 28: 403-407.
- González, V. Zurriaga, R. y Peiró, J. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 20, 11-21.
- Finn, P. (2000). Addressing correctional officer stress: Programs and strategies. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- Gibson, J., Ivanevich, J. & Donnelly, J. (2003). *Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Gil-Monte, P. & Marucco, M. (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Rev Saúde Pública*, 42(3):450-6.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout)*. España: Pirámide
- Gil-Monte, P.R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interacao Psy*, 1, 19-33.
- Greig, D. & Fuentes, X. (2009). Burnout o agotamiento en la práctica diaria de la medicina. *Revista Chilena de Cardiología*, 28,403-407. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-85602009000300013>
- Güilgüiruca, M. & Herrera-Bascur, J. (2015). Salud laboral en un centro penitenciario de Chile: Una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17, 12-19. <http://dx.doi.org/10.4321/S1575-06202015000100003>.
- Gutiérrez-Strauss, A., & Vilorio- Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, XXX(1), 1 – 4.
- Hart, P.M., Wearing, A.J. y& Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.

- Hegney, D., Plank, A., & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, (2), 271– 281.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. & Contador, I. (2006). El Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.
- Ito, J. K. & Brotheridge, C. M. (2001). An examination of the roles of career u n c e r t a i n t y, flexibility, and control in predicting emotional exhaustion. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 406-424.
- Jiménez, A., Jara, M. J., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134.
- Kalinsky, b. & Cañete, O. (2005) El Agente penitenciario. La cárcel como ámbito laboral. Centro Regional de Estudios Interdisciplinarios Sobre el Delito. Argentina.
- Koeske, G. F. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-336.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Allen, R. (2006). Correlates of correctional officers Job stress: The impact of organizational structure. *American Journal of Criminal Justice*, 30, 227-246. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885893>
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- López, M., García, S. & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & Trabajo* 51, 164-169.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. En: Sanders, G. & Suls, J. (eds). *Social psychology of helath and illness* (pp. 227-251). Hillsdale: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2a. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

- Maslach, C. (1976). Burnet-out . Human Behavior, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. Current Directions in Psychological Science, 12, 189-192. <http://dx.doi.org/10.1111/1467-8721.01258>.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. Psicologemas, 5, 59-74.
- Meliá, J. L.; Peiró, J. M. & Calatayud, C. (1984). La satisfacción de los miembros de la organización. Trabajo presentado al I Congreso de Evaluación Psicológica. Madrid.
- Moncada S., Llorens C., Navarro A. & Kristensen, T.S. (2005). ISTAS21 COPSOQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 8, 18-29.
- Montoya, P. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el caribe, 29, 1.
- Olivares, V. & Gil-Monte, P. (2009). Fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventoy” (MBI). Ciencia y trabajo, 33, 160-167
- Olivares, V. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. Ciencia y Trabajo, 11(34), 217-221.
- Oros de Sapia, L.B. & Neifert, I. (2006). Construcción y validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés. Evaluar, 6, 1-14
- Parra, M. (2011). Catálogo bibliográfico de investigaciones publicadas sobre estrategias de intervención en salud mental y trabajo. CEM – Proyecto Araucaria.
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios, 12, 570-585.

- Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis*, 9(25), 515-534. doi:10.4067/S0718-65682010000100029.
- Ramírez, T., D' Aubeterre, M. & Álvarez, J. (2008). Un estudio sobre el estrés laboral en una muestra de maestros de educación básica del área metropolitana de Caracas. *Revista Extramuros*, 29.
- Rijk, A. E. de, Blanc, P. M. le, Schaufeli, W. B. & Jonge, J. de (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1-18.
- Rodríguez-Amaya, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43, 146-153. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcp.2014.03.001>
- Salanova, M. (2003). Academic success, burnout and engagement among University students: the mediating role of self-beliefs. Paper presented to symposium: Turning the Coin: Towards a Positive Approach to Job Stress at the The Fifth Interdisciplinary Conference on Occupational Stress & Health, March, 20-22, 2003, Toronto, Ontario, Canada.
- Sandín, B. & Chorot, P. (2003). cuestionario de afrontamiento del estrés (cae): desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8, (1), 39-54.
- Schaufeli, W. & Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009514731657>.
- Tapia, A., Salas-Menotti, I. & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. *Suma Psicológica*, 14, 7-22.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers. *The Journal of Psychology*, 126, 261-271.
- Topa Cantisano, G. & Morales Domínguez, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias

para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones.  
International Journal of Psychology and Psychological Therapy 5,  
(1), 73-83.

**Artículo Recibido:** 30-06-2018

**Artículo Aceptado:** 27-08-2018