

Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima

Tesania VELÁZQUEZ CASTRO
Lucia BRACCO BRUCE
Adriana HILDENBRAND MELLET
Andrea WAKEHAM NIERI
Raúl VALDEZ OYAGUE
Pontificia Universidad Católica del Perú

Marlon FLORENTINI CASTAÑEDA
Liliana CERVANTES CRUZ
Verónica OVIEDO ROSAS
Instituto Nacional Penitenciario (Perú)

Resumen

El Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) ha sido considerado como una respuesta de las personas frente al estrés laboral crónico, presente especialmente en aquellas profesiones donde se busca ofrecer un servicio o ayuda a un tercero. Frente a ello, consideramos que los profesionales que trabajan dentro de un contexto penitenciario pueden ser vulnerables a mostrar síntomas del SAP. Este artículo presenta los resultados de una investigación sobre la prevalencia y manifestación del SAP en los trabajadores del área de tratamiento de dos Establecimientos Penitenciarios de Lima. Para ello, se aplicó el *Maslach Burnout Inventory*, adaptado al ámbito penitenciario, y se realizaron grupos focales para profundizar en las características de los contextos laborales. Los resultados señalan que 11.9% de los participantes presentó el SAP al momento de la aplicación, 11.9% de los participantes está en tendencia a desarrollarlo, el 42.9% se encuentra en riesgo y el 33.3% no se encuentra en riesgo.

Palabras clave: Síndrome de Agotamiento Profesional, establecimiento penitenciario, estrés laboral.

Abstract

Professional Burnout Syndrome is a possible response of individuals to chronic job stress, present especially in those professions which seek to provide service or support to a third party. In that sense, professionals who work in prison settings may be vulnerable to show signs of burnout syndrome. This article presents the results of a research that have the aim to identify the prevalence and manifestation of burnout syndrome in the treatment staff of two prisons in Lima. For this, we used the *Maslach Burnout Inventory* -adapted to the prison environment-, and focus groups. The results show that 11.9% of participants presented the SAP at the time of application, 11.9% of participants is trending develop, 33.3% are at risk and 33.9% are not at risk.

Key words: Professional Burnout Syndrome; Prison staff; Work stress.

Dirección de los autores: Av. Universitaria 1801, San Miguel, Lima 32, Perú. *Correo electrónico:* tvelazq@pucp.pe

Agradecimientos: el equipo de investigación agradece a los profesionales del área de tratamiento del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) que colaboraron con la investigación y a los miembros del Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú que apoyaron en la recogida de datos.

Recibido: febrero de 2015. *Aceptado:* junio de 2015.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), el estrés laboral es una fuente de preocupación en el mundo moderno, debido a su crecimiento en las últimas décadas. Se trata de un tema que comprende las características del trabajador en relación con las condiciones de trabajo y trae consecuencias negativas para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, así como en el rendimiento laboral de los mismos. De esta manera, su prevención es responsabilidad tanto de los trabajadores como de los empleadores.

El estrés laboral ha sido definido como un estado o proceso psicológico de agotamiento, decepción, impotencia y pérdida de interés, consecuencia de la presión que ejerce el trabajo cotidiano que desarrollan los profesionales. Si bien los síntomas se encuentran en cada uno de los individuos, el estrés laboral se configura a partir de la interacción con el entorno, es decir, se considera como un proceso dinámico (Moreno, Meda, Morante, Rodríguez y Palomera, 2006). Por tanto, está definido como un problema social que se origina a partir del ambiente y las relaciones laborales (Gil-Monte, 2005; Tonon, 2003).

Los síntomas comienzan con episodios de desesperación y frustración, los cuales generan que el trabajo se perciba cada vez más intolerable. Cuando el estrés laboral se presenta de manera crónica, el personal de organizaciones con impacto social puede mostrar presencia de *burnout* o Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP). Este puede tener consecuencias más allá del trabajador y la institución, y alcanzar secuelas sociales severas (Gil-Monte, 2005).

El SAP se define principalmente como una respuesta que se da en el individuo como consecuencia de diversos estresores a los que se encuentra expuesto dentro de su ámbito laboral. Molina y Montero (2012) lo definen como una respuesta al estrés laboral prolongado cuando fallan otras estrategias de afrontamiento. De esta manera, comprenderlo implica situar el origen en las demandas del entorno laboral antes que en el funcionamiento interno del sujeto.

Shaufeli, Maslach y Marek (1993) explican el SAP a partir de tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

La dimensión de *agotamiento emocional* representa la pérdida progresiva de energía. Se manifiesta en los trabajadores como una sobre exigencia a nivel afectivo. El contacto cotidiano, sobre todo con pacientes o personas a su cargo, sobrepasa los recursos emocionales propios y genera una sensación de agobio. A partir de un estudio con médicos en el Perú, Tavera (2010) identifica una tendencia que muestra que el agotamiento emocional es la primera dimensión comprometida. A partir de esto, explica que las dimensiones restantes “resultan más complejas y podrían verse mediadas por elementos más personales, como la personalidad, tolerancia a la frustración, estrés y aprendizaje” (p. 38-39).

La dimensión de *despersonalización* se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas, falta de empatía y

respuestas frías e impersonales hacia las personas. Es considerada como la fuente de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas a quienes se atiende en el trabajo, a quienes se puede llegar a deshumanizar y atribuirles la culpa de los problemas propios. Tavera (2010) identifica que a mayor edad, menor manifestación de despersonalización. Asimismo, el ser casado o conviviente resulta también un factor protector.

Finalmente, la dimensión de *realización personal* supone reconocer si los sujetos sienten satisfacción o insatisfacción de logro. Ello implica conocer si las respuestas y evaluaciones son positivas o negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo. En este sentido, la valoración de las propias características y capacidades para responder a las demandas del espacio laboral resultan trascendentales como factor protector de esta dimensión.

De esta manera, se reconoce que la manifestación del SAP se da de manera multidimensional, donde cada una de estas se asocia con diversas variables personales. Así, el agotamiento emocional se relaciona con la vivencia afectiva; la despersonalización, con las actitudes; y la realización personal, con el área cognitiva (Gil-Monte, 2005).

Si bien el SAP puede presentarse en personas con distintos puestos de trabajo, son frecuentes los estudios con trabajadores asistenciales. Esto debido a que mientras más cercanas sean las relaciones con los usuarios de servicio que se brinda, mayor es el riesgo de la presencia de SAP (Rubio, 2003, citando a Maslach y Leiter, 1997).

En el Perú se han desarrollado diversas investigaciones y actividades de prevención de SAP en diferentes grupos de profesionales de asistencia como personal de salud (Aliaga, 2012; Cáceres, 2013; Tavera, 2010; Vilela, 2013), profesores (Fernández, 2008; Moreno, Corso de Zúñiga, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz y Boada, 2010) y personal que atiende víctimas de violencia (MIMP, 2013). Sin embargo, aún falta conocer con mayor profundidad cuál es la situación del personal que labora en los establecimientos penitenciarios. A partir de nuestra experiencia profesional, sabemos que el contexto penitenciario tiene factores de riesgo que podrían estar aumentando la prevalencia del SAP en el personal de tratamiento, como la inadecuada infraestructura, la ausencia de recursos para llevar a cabo el trabajo, la falta de personal y las condiciones laborales estresantes.

Una de las principales problemáticas en el sistema penitenciario peruano es el hacinamiento de internos/as en relación a la capacidad de albergue y respuesta a demandas de los establecimientos penitenciarios. En el año 2012, la infraestructura y recursos personales del INPE daban abasto para 29.043 plazas, mientras la población total de internos e internas ascendía a 61.930 (INPE, 2012). De esta manera, el exceso supera las capacidades de la institución para la atención. La sobrepoblación es considerada una de las principales dificultades del trabajo para el personal de establecimientos penitenciarios, influyendo a su vez en la

manera en que el personal se siente dentro de su propio ambiente laboral (Defensoría del Pueblo, 2011).

La problemática penitenciaria, sin embargo, se extiende a otros niveles más allá de la infraestructura. Existe un escaso número de profesionales frente al número de internos. Las estadísticas sobre los profesionales activos al 2012 indican que, en primer lugar, el 16% del personal del INPE pertenece al área de tratamiento, mientras el 62% cumple funciones del área de seguridad. Es decir, el 78% del personal del INPE pertenece a áreas que trabajan directamente con la población penitenciaria, pero de dicho porcentaje solo una minoría se encuentra a cargo de la función de tratamiento y rehabilitación. Por ejemplo para marzo del 2012 se reportaba 389 internos/as por cada psicólogo/a, 445 internos/as por cada trabajador social y 529 internos/as por cada abogado/a.

Simultáneamente, en relación a las condiciones laborales, se puede señalar que las bajas remuneraciones y la limitada posibilidad de desarrollar una línea de carrera en el INPE son temas en la agenda de la problemática de la institución. Como se plantea en el Informe de Reformas del INPE (2012)¹:

(...) el personal del INPE está sujeto a un régimen laboral no adecuado a la labor penitenciaria, que genera la desmotivación y sueldos bajísimos. No existe una línea de carrera y menos aún la meritocracia (un funcionario que hoy es un Director de un penal, puede realizar mañana labores de seguridad) (p. 10).

De esta forma, observamos distintos aspectos que contribuyen a un deterioro en las relaciones del personal con la institución y con los compañeros de trabajo, que, al mismo tiempo, afecta el ambiente laboral. A esto se suma la rotación del personal, ya sea de puesto o de centro laboral, lo cual dificulta que haya lugar para el reconocimiento del desempeño profesional.

Frente a lo planteado, el trabajo en el ámbito forense reúne generalmente características como la alta demanda, la baja remuneración, el contacto con temas de violencia y la presión laboral permanente (Turcios, 2002). En consecuencia, “(...) el trabajo termina por convertirse en una actividad alienante que no satisface las expectativas que se ponen en él. Se va formando entonces el trabajador quemado al que se asocian una serie de síntomas que pueden influir tanto a nivel cognitivo como somático y emocional (...)” (p.7).

De esta manera, podemos identificar que se trata de un ámbito estresante y hostil para el desarrollo profesional, por lo que resulta preciso para el estudio del SAP (De Diego,

Durán, Rius y Enríquez, 1997; Dowden y Tellier, 2004).

Por ello es necesario investigar las necesidades y recursos del personal que labora en contextos penitenciarios. En la última década se han desarrollado diversas investigaciones en el ámbito penitenciario en diferentes países como España, México, San Salvador, Costa Rica, entre otros (Cardenal y Alonso, 2005; De Diego *et al.*, 1997; García y Herrero, 2008; Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006; Valdez, 2009).

En el caso del Perú, el agotamiento profesional en personal penitenciario se identifica como un área poco estudiada. En este marco, Coloma (2012), realizó una investigación en establecimientos penitenciarios peruanos, donde la mayor parte de su muestra estuvo conformada por personal de seguridad y vigilancia. Entre los principales resultados se encuentra, en la línea de hallazgos previos, que a mayor tiempo en el puesto, mayor deterioro en la salud laboral expresada en una mayor afectación en las áreas del SAP, ambigüedad de rol, insatisfacción y consecuencias negativas a nivel de relaciones interpersonales, dentro y fuera del centro laboral.

Si bien el trabajo de Coloma (2012) brinda información para comprender la situación del personal de seguridad en los establecimientos penitenciarios, se requiere aún una mayor cantidad de estudios en personal de las áreas de tratamiento y administración penitenciarias en el Perú. Para comprender la situación del personal de tratamiento es necesario identificar y reconocer los factores de riesgo, así como, los posibles factores protectores. Ello con la finalidad de construir posibles acciones preventivas y en respuesta a indicadores del SAP.

Las necesidades previamente mencionadas se asocian con los aprendizajes desarrollados por algunas instituciones del Estado y la sociedad civil en Perú. Thorne, Corveleyn, Pezo, Velázquez y Valdez (2011) señalan que el cuidado emocional de los equipos debe ser considerado una buena práctica en la atención y prevención de la violencia social. Por lo tanto, plantean que cada institución que trabaja con personas debe promover y desarrollar estrategias de autocuidado en sus equipos de atención y tratamiento. La situación de vulnerabilidad en que se encuentra el personal del INPE refuerza estas ideas en tanto no existen condiciones suficientes para que los profesionales puedan desempeñar satisfactoriamente los objetivos del tratamiento penitenciario, lo cual puede generar altos índices de insatisfacción y, por consiguiente, de estrés laboral.

Ante los riesgos que implica el SAP en las personas y el alto nivel de vulnerabilidad del personal penitenciario ante este síndrome, el presente estudio busca identificar y describir la prevalencia y manifestación del SAP en el personal de tratamiento penitenciario de dos establecimientos penitenciarios del INPE, ubicados en la ciudad de Lima, para luego describir los principales factores de riesgo y de protección ante el síndrome.

1. En 2014, a través del Decreto Supremo N° 002-2014-JUS, que modifica el Reglamento de la Ley N° 29709 de la Carrera Especial Pública Penitenciaria, se mejoran las condiciones laborales, se elevan los salarios y aumenta la probabilidad de ascenso por meritocracia para los trabajadores penitenciarios.

El presente estudio sigue un diseño de carácter mixto con un diseño secuencial ya que utilizará una metodología cuantitativa y cualitativa. Explora desde una técnica cuantitativa la forma en la que se presenta el SAP y a través de una técnica cualitativa profundiza en los factores de riesgo y protección contextualizando los resultados. De esta manera, se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y la técnica de grupos focales para conocer las necesidades y recursos en torno al SAP. El enfoque mixto refleja una forma no solo de recolectar y procesar datos sino que atraviesa todo el curso de la investigación (Harwell, 2011).

Método

Participantes

La presente investigación contó con la participación de 42 trabajadores del área de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima. Estos fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), en tanto la selección de participantes no se realizó a través de la aleatorización, sino por medio de una convocatoria al personal de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios representativos de la ciudad de Lima. Dicha selección fue realizada en coordinación con personal de la Dirección de Tratamiento Nacional del INPE, autores del presente estudio.

Del total de personas evaluadas, 20 trabajan en un establecimiento penitenciario de régimen ordinario de hombres y 22 en un establecimiento penitenciario de régimen ordinario de mujeres. Los trabajadores que participaron en la investigación representan, respectivamente, el 35% y 65% del personal del área de tratamiento que trabajaban en ese momento en los dos establecimientos penitenciarios definidos.

Las edades del grupo participante va de 30 a 64 años ($M = 48$, $DE = 9$). Del total de participantes, un 33.3% fueron hombres y un 66.7% mujeres.

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI)

El SAP fue evaluado a través del *Maslach Burnout Inventory*, versión adaptada en el Perú por Llaja, Sarriá y García (2007). La prueba consta de 22 ítems que tienen como finalidad evaluar sentimientos, pensamientos y actitudes en referencia al trabajo y a las personas a quienes se atiende como parte del mismo. Así, el MBI evalúa tres áreas: *agotamiento emocional* (a través de los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), *despersonalización* (mediante los ítems: 5, 10, 11, 15 y 22) y *realización personal* (mediante los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Es importante señalar que si bien se usó como base esta versión, se adaptaron

los ítems 4,5,6,7,9,10,11,15,16,17,18,19 y 22 al contexto penitenciario.

Las respuestas de la prueba se presentan en una escala de tipo Likert de 7 puntos que van de “Todos los días” (6) a “Nunca” (0). En el área de agotamiento emocional es posible obtener un puntaje máximo de 54, en el área de despersonalización el puntaje máximo es de 30 y en el área de realización personal el puntaje máximo puede ser 48. Puntuaciones altas en las dos primeras escalas mencionadas junto con puntuaciones bajas en realización personal se relacionan con la presencia del SAP.

El MBI no cuenta con un puntaje global (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). No obstante, en el caso del contexto peruano sí se cuenta con categorías de agrupación y puntos de corte a partir de la adaptación del instrumento elaborada por Llaja *et al.* (2007). En esta adaptación se realizó la confiabilidad interna mediante el estadístico Alfa de Conbach. Se encontró 0.80 para agotamiento emocional, 0.56 para despersonalización y 0.72 para realización personal. La adaptación al español se realizó en Madrid por Seisdedos (1997) y se encontró los siguientes valores de Alfas de Cronbach, de 0.6 para agotamiento emocional; 0.54 a despersonalización; y 0.57 en realización personal. El estudio se realizó en población de servicio social y educativo.

En la presente investigación, se realizó un análisis de la confiabilidad interna del instrumento. La escala de agotamiento emocional obtuvo un $\alpha = 0.84$ y todos los ítems mostraron un adecuado poder de discriminación. En la escala de despersonalización se obtuvo un $\alpha = 0.43$. Por último, la escala de realización personal obtuvo un $\alpha = 0.55$.

Grupos focales

Se realizaron cinco grupos focales con el objetivo de identificar y profundizar en las percepciones de los participantes sobre su contexto laboral. La estructura del grupo focal fue construida partiendo de las áreas que componen el MBI, complementándose con la revisión bibliográfica realizada. Se utiliza esta técnica porque permite comprender un fenómeno desde la perspectiva de los participantes, los cuales tienen conocimiento sobre el tema de estudio desde su propia experiencia (Montero, 2009).

Se exploraron los siguientes ejes: concepciones sobre el tratamiento, perfil y rol del trabajador de tratamiento penitenciario, la relación con la institución, la relación con sus compañeros de trabajo y la relación con los internos. En cada uno de los ejes se buscaba detectar reacciones emocionales, sociales y somáticas ante las tensiones laborales; así como, las estrategias utilizadas para afrontarlas.

Procedimiento

Para formar parte de la investigación, los participantes respondieron a una convocatoria abierta llevada a cabo por

la Dirección Nacional de Tratamiento del INPE en ambos establecimientos penitenciarios. A lo largo del proceso la participación fue anónima y voluntaria.

Se invitó a los participantes a una jornada de trabajo en una universidad privada de Lima. En un primer momento, se explicó el objetivo de la investigación y se firmó el consentimiento informado. Luego, de manera colectiva, los participantes completaron la ficha sociodemográfica y el MBI. Posteriormente, se dividió a las personas en cinco grupos para que formen parte de los grupos focales. Cada uno de ellos fue facilitado por dos profesionales del Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria de la PUCP. Uno de ellos se encargó de facilitar el diálogo entre los participantes, mientras que el segundo registró detalladamente las intervenciones de los participantes. Las guías preliminares fueron discutidas por el equipo para ser afinadas y precisadas.

Análisis de datos

Para analizar los datos resultantes del MBI, se anulaban los protocolos incompletos (más de 3 ítems en blanco en el MBI o información incompleta en la ficha de datos). Con los protocolos válidos, se realizó la prueba de Shapiro-Wilk, con el fin de identificar el tipo de distribución. Se encontró una distribución normal en las escalas de agotamiento profesional y realización personal; mientras que en la escala de despersonalización se encontró una distribución asimétrica.

Por otro lado, para analizar la información de los grupos focales, se empleó el programa Atlas.ti 5. El análisis supone dotar de sentido a la información sobre la base de la bibliografía consultada, la experiencia de los investigadores y la validación interna realizada por el grupo de investigadores. Como resultado se obtuvieron indicadores que permiten dar sentido y ordenar la información. Se trata de hipótesis plausibles que se sustentan en el discurso de los propios participantes, referidos a la forma en que experimentan malestar en el ámbito laboral. Se prestó especial atención a la forma en que los indicadores se relacionan entre sí con miras a complejizar el análisis y las hipótesis resultantes (González Rey, 2003). El análisis fue afinándose y precisándose como resultado de reuniones de discusión entre el equipo de investigación PUCP-INPE donde se determinaron las categorías finales de análisis para esta investigación.

Resultados

Las puntuaciones promedio de los participantes en la presente investigación en las tres áreas estudiadas fueron las siguientes: en *agotamiento emocional* $M = 17.57$ (DE = 9.7), en *despersonalización* $M = 4.8$ (DE = 4.0) y en *realización personal* $M = 40.4$ (DE = 5.2).

Tomando en consideración los puntos de corte utilizados por Llaja *et al.*, (2007) para el contexto peruano, se rea-

lizó una clasificación según bajo, medio y alto por cada área. Es importante señalar que los resultados más favorables suponen bajo agotamiento emocional y despersonalización, y alta realización personal. En el estudio realizado se observó que el 73.9% de los participantes, puntuaba alto o medio en el área de agotamiento emocional. Es decir, estas personas ya manifiestan prevalencia de agotamiento profesional. En lo que respecta al área de despersonalización, se encontró que el 73.8% de los evaluados puntuó entre alto o medio. Ello significa que ya presentan despersonalización o algunas manifestaciones del mismo. Por último, se observó que el 38.1% tenía baja realización personal. La tabla 1 resume estos resultados.

Tabla 1. Distribución de la población en las escalas del MBI.

Escala	Clasificación		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	26.20%	38.1%	35.7%
Despersonalización	26.20%	45.2%	28.6%
Realización personal	38.10%	28.6%	33.3%

A partir de la clasificación de Llaja *et al.*, (2007) en la presente investigación, se observó que el 11.9% de los participantes presentó el SAP al momento de la aplicación, 11.9% de los participantes está en tendencia a desarrollarlo, el 42.9% se encuentra en riesgo y el 33.3% se encuentra en no riesgo.

A partir del análisis de los grupos focales se encuentra que los principales problemas identificados son dificultades en las condiciones institucionales y en las relaciones laborales. La naturaleza del trabajo con los internos no es resaltada con la misma intensidad por los participantes en comparación a los factores mencionados previamente.

Condiciones institucionales

En relación a las condiciones institucionales, los participantes manifiestan dificultades con los espacios, los materiales de escritorio y equipos dentro del espacio laboral, la seguridad ocupacional y la gestión de potencial humano.

Los participantes refieren que no cuentan con los espacios adecuados dentro de los establecimientos penitenciarios para la realización de las labores administrativas y de tratamiento. No se cuenta con la infraestructura necesaria para realizar terapia psicológica, consejería o talleres de manera privada. Su falta de idoneidad física dificulta cumplir con el objetivo del tratamiento penitenciario y genera limitaciones para el trabajo cotidiano de muchos miembros de la institución. Sumado a ello, los participantes señalan que también carecen de materiales de escritorio y equipos para poder cumplir su trabajo. Frente a esto, los participantes manifiestan su malestar ya que enfrentan demandas institucionales, pero no cuentan con mínimas condiciones

para poder responder a las mismas; por ejemplo, uno de los participantes se expresa en los siguientes términos:

“Sí, por ejemplo nos piden que mandemos por correo electrónico los documentos y no nos ponen internet... quieren que uno salga del penal para hacerlo cuando ellos deben darnos lo necesario para hacer el trabajo. Por eso es que muchos trabajadores se incomodan con el trabajo porque te exigen por un lado y no te dan lo necesario para que lo cumplas.”

Sumado a la falta de espacios, los participantes alegan que en ciertas ocasiones su seguridad personal se encuentra en riesgo. La sensación de cuidado que les ofrece la institución resulta frágil para la responsabilidad que ellos desarrollan. Así, se despiertan sensaciones de desprotección que se materializan en la inseguridad frente al contagio de posibles enfermedades o como posibles víctimas de las diversas situaciones de violencia que pueden ocurrir dentro de los establecimientos penitenciarios. En ese sentido, refieren que diariamente se trabaja con internos afectados por enfermedades como la tuberculosis o la infección por VIH; sin embargo, desde la institución, no se promueven acciones que les permitan aprender a mantener y cuidar su salud. Asimismo, refieren que también es necesario fortalecer el tema de seguridad personal dentro de los establecimientos penitenciarios. Por la naturaleza de su trabajo se sienten expuestos a posibles situaciones de violencia o conflicto, generando una sensación de inseguridad que estaría afectando negativamente su desempeño laboral.

Finalmente, como parte de las condiciones institucionales, los participantes también refieren dificultades en la gestión del potencial humano. Aspectos como la línea profesional, las rotaciones, los beneficios laborales y las sanciones parecen estar teniendo un impacto en el agotamiento profesional. Los participantes plantean que no hay transparencia al momento de definir estos aspectos dentro del INPE. Por tanto, se responde a criterios subjetivos y parciales como el “amiguismo” y la “camaradería” ya que no se han logrado estipular criterios claros que sean públicos y notorios y, así disminuyan los índices de corrupción. En ese sentido, esto nos muestra la percepción de arbitrariedad o abuso de poder de las autoridades en los diferentes niveles de la gestión laboral, lo cual genera sentimientos de frustración y desmotivación en los profesionales.

Los participantes de los grupos focales manifiestan la importancia de contar con una línea profesional claramente establecida o criterios de selección difundidos. Como se ha mencionado, perciben que, en algunas oportunidades, se ubica a personas sin mayor preparación en puestos de autoridad y/o dirección, dejando de lado a personas que tienen más tiempo y experiencia dentro de la institución.

En la misma línea, los participantes refieren que es importante que haya criterios claros sobre las rotaciones,

las sanciones y los beneficios laborales. Se sugiere que las rotaciones deberían darse en momentos determinados con anticipación cada año y se considere la zona de residencia del personal para hacer las rotaciones en Lima:

“También nos estresan las rotaciones laborales. Es saludable, pero deberían definir un determinado mes porque uno aparte de trabajador del INPE es persona, madre. Es distinto que te digan que te van a rotar en mayo o en enero.”

En relación a las sanciones, los participantes señalan que en oportunidades no son justas, dado que los reglamentos no siempre están claros. Indican que hay vacíos en los reglamentos y el trabajador, por desconocimiento, puede hacerse merecedor de sanción. Por ello, solicitan que todas las sanciones estén respaldadas con documentación explicativa.

Finalmente, sobre los beneficios laborales, consideran que la institución debería impulsar más capacitaciones, pero que deben darse las facilidades para poder asistir. Asimismo, consideran valioso la organización de paseos de integración donde el personal pueda conocerse y compartir. Se valoran los espacios de entretenimiento y relax que puedan propiciarse por la institución o por ellos mismos.

Relaciones laborales

Como se menciona, las relaciones laborales tienen un impacto significativo en la aparición de síntomas del SAP. Los participantes mencionan a sus autoridades directas, colegas de su área u otras áreas de tratamiento y al personal de seguridad.

Frente a ello, los participantes manifiestan que la apertura y empatía de las autoridades de los diferentes establecimientos penitenciarios juegan un rol fundamental. Existen importantes coincidencias en los participantes al afirmar que autoridades que confían en las personas a su cargo, favorecen el despliegue de las iniciativas y recursos.

Los participantes destacan que la posibilidad de trabajar satisfactoriamente depende mucho de las autoridades a cargo ya que puedan favorecer u obstaculizar las acciones del personal. En ese sentido, se destaca la importancia del reconocimiento público por parte de las autoridades de los logros del personal, como se aprecia en esta otra intervención:

“Lo único que se pide es reconocimiento del trabajo que hacemos, porque nosotros somos los que podemos darles lineamientos de cómo llevar el tratamiento porque estamos ahí directamente con los internos.”

Por otro lado, los participantes también manifiestan dificultades con sus colegas. La mayoría señala que hay poca integración entre los profesionales. Los altos niveles de desconfianza, el poco diálogo y la poca apertura para

construir vínculos sociales entre ellos, generan dificultades para el trabajo conjunto. Esto tiene como resultado que el nivel de coordinación de objetivos y actividades comunes entre diferentes áreas sea insuficiente y, en muchos casos, inexistente. Los participantes demandan mayores espacios de intercambio y de diálogo con la finalidad de fortalecer la motivación y las relaciones sociales entre los trabajadores.

Finalmente, los participantes manifiestan que existen tensiones con el personal de seguridad, en tanto ambas áreas responden a objetivos distintos. Esto conlleva a que existan formas diferenciadas, prácticamente opuestas, en relacionarse con los y las internas. Así, de manera general, se asocia al personal de tratamiento con aquel que construye relaciones de cuidado y empatía con los internos e internas con la finalidad de lograr la resocialización y readaptación de los mismos. De manera contraria, el personal de seguridad estaría asociado al control, la supervisión y el ejercicio de la violencia dentro de los establecimientos penitenciarios. En la realidad, no necesariamente se encuentran tan antagónicas las prácticas del personal de tratamiento y del de seguridad; sin embargo, este discurso nos muestra la necesidad de diálogo e intercambio entre ambas áreas. Ello con el objetivo de generar espacios de encuentro que faciliten la interacción y la construcción de metas comunes.

Discusión

Este estudio muestra que en dos penales de Lima se encuentra que el 11.9% de los participantes presentó el SAP al momento de la aplicación, y que el 54.8 está en riesgo o presenta tendencia a desarrollarlo, ello significa que el personal de tratamiento presenta una sintomatología que le genera tensión y malestar que, como consecuencia, puede dificultar que se cumpla a cabalidad con la misión de su trabajo, que es el tratamiento penitenciario. Como señala Gil-Monte (2005), la presencia de SAP en trabajadores puede alcanzar secuelas sociales, como sería en este caso la afectación negativa al sistema penitenciario y sus implicancias.

La falta de lugares apropiados y de recursos materiales pertinentes para el trabajo de tratamiento a los internos en los penales se explica no solo por las carencias económicas, sino por la concepción de reclusión de nuestro sistema penitenciario, donde se prioriza controlar y vigilar a las personas encarceladas antes que generar espacios de rehabilitación y resocialización, donde es necesario generar procesos de reflexión sobre los actos delictivos y sus consecuencias (Cardenal y Alonso, 2005; Foucault, 1997; Valverde, 1991). La preservación de este sistema se refleja en que el 62% del personal del INPE esté conformado por trabajadores de seguridad, mientras solo el 16% se dedica al tratamiento (INPE, 2012). Ante este punto, que se reporta como una de las fuentes de estrés laboral en los trabajadores de tratamiento, se requiere un nuevo modelo que integre reclusión

y rehabilitación para que los trabajadores encargados del tratamiento cuenten con espacios y herramientas adecuadas para desarrollar con eficacia su labor.

Las condiciones institucionales con reglas poco claras para los ascensos y las sanciones, y sin respeto a las capacidades y experiencias obtenidas por los trabajadores, se convierten en un factor estresante relevante, puesto que generan una pérdida de expectativas y desmotivación en el personal. Por otro lado, las relaciones interpersonales laborales son reportadas como frágiles y, muchas veces, inexistentes; por ello, los resultados indican que es difícil identificar una imagen colectiva positiva, atribuido también al aumento del estrés laboral. Cabe resaltar que estos dos procesos son reportados como las mayores fuentes del SAP, más que el difícil y peligroso trabajo que desarrollan diariamente con los internos. A diferencia del postulado de Maslach y Leiter (1997, en Rubio, 2003), que señalan como un factor de riesgo importante para el SAP la mayor cercanía con los usuarios del servicio brindado, en los participantes del presente estudio este punto quedó relegado. En cambio, fueron resaltadas las condiciones institucionales y las relaciones laborales como las mayores preocupaciones. Este hallazgo no descarta que el trato con los internos sea una fuente de estrés, pero indica que en el momento de la aplicación de instrumentos las preocupaciones sobre los aspectos laborales e institucionales tienen una presencia importante y predominante en este grupo de trabajadores penitenciarios.

Por otro lado, en los resultados se puede apreciar que el 61.9% de los participantes muestran un nivel medio o alto en la categoría de realización personal. A través de los grupos focales, resulta interesante identificar que un grupo importante de trabajadores considera que el trabajo en el ámbito penitenciario responde a genuinos intereses vocacionales. Así, muchos de ellos eligieron trabajar en contextos penitenciarios ya que sentían que les permitiría desarrollarse personalmente, al mismo tiempo que contribuir a la sociedad a través del proceso de tratamiento y rehabilitación de los internos e internas. En este sentido, resultaría importante incluir la variable de compromiso con el trabajo o *engagement* propuesta por Schaufeli *et al.* (1993) que representa el constructo psicológico opuesto teóricamente al SAP e implica entre sus componentes la identificación con el trabajo (Salanova y Llorens, 2008).

A partir de esto, se podría plantear que síes posible alcanzar la realización personal mediante el desempeño laboral del tratamiento penitenciario. Esta imagen positiva fortalece autopercepciones altruistas, donde se ejercen valores como justicia, respeto y solidaridad. No obstante, esta expectativa ideal se ve socavada a partir del encuentro con la práctica cotidiana, donde las condiciones institucionales y las relaciones laborales, señaladas como causas del SAP por el grupo de participantes, limitan dicha realización y atentan contra el cabal funcionamiento de las instituciones

penitenciarias. Por lo mismo, estos hallazgos contribuyen a identificar temas prioritarios, que las intervenciones en salud mental deben tomar en consideración en el marco del trabajo penitenciario.

Referencias

- Aliaga, D. (2012). *Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana*. Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cáceres, C. (2013). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cardenal, V. y Alonso, J. (2005). Un estudio sobre la incidencia del burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva. *Apuntes de Psicología*, 23 (2), 151-160.
- Coloma, R. (2012). *Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias*. Tesis para optar por el grado de Doctor en Psicología. Coruña: Universidad de A Coruña.
- De Diego, N., Durán, M.A., Rius, M. y Enríquez, F.J. (1997). El estrés asistencial ("burnout") en los funcionarios de prisiones. *Boletín Criminológico*, 26, 1-4.
- Defensoría del Pueblo (2011). *El sistema penitenciario. Componente clave de la seguridad ciudadana y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas (Informe n° 154)*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Dowden, C. y Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.
- Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos. Tres estudios fácticos. *Ciencia & Trabajo*, 30, 120-125.
- Foucault, M. (1997). *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión*. México, D.F.: Siglo XXI Editores.
- García, J. y Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26(3), 459-477.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide
- González Rey, F. (2003). La investigación cualitativa en psicología: algunas cuestiones actuales. *Revista de Psicología UNMSM*, 6 (2), 41-56.
- Harwell, M. (2011). Research Design in Qualitative/Quantitative/Mixed Methods. En C.F. Conrad y R.C. Serlin (Eds.), *The Handbook for Research in Education: Pursuing ideas as the keystone of exemplary inquiry* (pp.147-163). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc-Graw Hill.
- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11 (3), 155-164.
- Instituto Nacional Penitenciario (INPE) (2012). *Informe Estadístico Diciembre 2012* [recuperado de <http://www.inpe.gob.pe/pdf/diciembre2012.pdf>].
- Llaja, V., Sarriá, J. y García, P. (2007). *Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson – muestra peruana*. Lima: Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología.
- Maslach, C., Schaufeli, S. y Leiter, MP. (2001). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2013). *Taller sobre síndrome de agotamiento laboral dirigido a operadores/ras de la policía nacional* [recuperado de http://www.mimp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=4743:pncvfs-realizo-taller-sobre-sindrome-de-agotamiento-laboral-o-fatiga-cronica-dirigido-a-operadores-ras-de-la-policia-nacional&catid=127&Itemid=501].
- Molina, M. y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y Engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 137, 65-81.
- Montero, M. (2009). *Grupos Focales*. Caracas: Psico-prisma.
- Moreno, B., Corso de Zuñiga, S., Sanz-Vergel, A., Rodríguez-Muñoz, A. y Boada, M. (2010). El "burnout" y el "engagement" en profesores del Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 16 (2/3), 293-307.
- Moreno, B., Meda, R., Morante, M., Rodríguez, A. y Palomera, A. (2006). Validez factorial del inventario de burnout de psicólogos en una muestra de psicólogos mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38 (3), 445-455.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006). *Prevención del suicidio. Un instrumento en el trabajo*. Ginebra: OMS.
- Rubio, J. (2003). *Síndrome de burnout en orientadores de Institutos de Enseñanza Secundaria*. (Tesis de doctorado). Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67.
- Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Londres: Taylor & Francis.

- Seisdedos, N. (1997). *MBI: Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Tavera, M. (2010). *Burnout en médicos oncólogos de Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)*. Tesis para optar por el título de Licenciada. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Thorne, C., Corveleyn, J., Pezo, C., Velázquez, T. y Valdez, R. (2011). *Buenas prácticas en la prevención y atención de la violencia social: sistematización de la labor realizada por instituciones y organizaciones peruanas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tanon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Turcios, L. (2002). *Estudio exploratorio sobre el síndrome del burnout en psicólogos del sistema judicial salvadoreño*. San Salvador: UTEC.
- Valdez, H. (2009). Detección y tratamiento del síndrome de burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa, 1* (1), 24-34.
- Valverde, J. (1991). *La cárcel y sus consecuencias*. Madrid: Ed. Popular.
- Vilela, Y. (2013). *Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar*. Tesis de Licenciatura. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

