



# El síndrome de *burnout* en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario

Lorenzo Hernández-Martín

(*Centro Penitenciario de Topas y Universidad de Salamanca, España*),  
Bernardino Fernández-Calvo (*Universidad de Salamanca, España*),  
Francisco Ramos<sup>1</sup> (*Universidad de Salamanca, España*)  
e Israel Contador (*Universidad de Salamanca, España*)

(Recibido 11 de abril 2005 / Received April 11, 2005)

(Aceptado 8 de noviembre 2005 / Accepted November 8, 2005)

**RESUMEN.** En este trabajo *ex post facto* prospectivo se estudia, mediante el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, el síndrome de *burnout* en 133 funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario, quienes realizan una actividad laboral encaminada a garantizar la seguridad interior de la prisión. Este estudio además tiene por objeto replicar la estructura factorial del *MBI* y examinar la relación entre *burnout* y algunas variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil y nivel de estudios), la experiencia profesional y la categoría laboral (Vigilancia-1 y Vigilancia-2). Según los criterios de Gil-Monte y Peiró los resultados indican que el 43,60% de los sujetos padece *burnout* en grado alto. El análisis factorial corrobora la estructura tridimensional del *MBI* –cansancio emocional, realización personal y despersonalización-. Los sujetos de menor edad mostraron actitudes más negativas hacia el trabajo (despersonalización) que los de mayor edad. La relación del resto de variables sociodemográficas, la experiencia profesional y categoría laboral con las tres dimensiones del *burnout* no resultó significativa.

**PALABRAS CLAVE.** Síndrome de *burnout*. Funcionarios de prisiones. *MBI*. Estudio *ex post facto* prospectivo.

<sup>1</sup> Correspondencia: Facultad de Psicología. Universidad de Salamanca. 37005 Salamanca (España). E-Mail: frc@usal.es

**ABSTRACT.** This prospective *ex post facto* study uses the Maslach Burnout Inventory (MBI) to assess the burnout syndrome in a sample of 133 correctional officers at a penitentiary institution. These officers' duties include maintaining security inside prison. This study also aims to replicate the MBI's factor structure and examine the relationship among burnout syndrome and some sociodemographic variables (age, gender, marital status, and education), seniority and position level (Security-1 and Security -2). According to Gil-Monte and Peiró's criteria, findings indicate 43,60% of the officers suffer from severe burnout. Factor analysis supports the three-dimensional structure of MBI -emotional exhaustion, personal accomplishment, and depersonalization-. Younger officers showed more negative attitudes towards their jobs (depersonalization) than the older ones. The relationships between other sociodemographic variables, as well as the seniority and position level, on the one hand, and the three burnout dimensions on the other, proved to be non-significant.

**KEYWORDS.** Burnout syndrome. Correctional officers. MBI. Prospective *ex post facto* study.

**RESUMO.** Neste *ex post facto* prospectivo estuda-se através do Maslach Burnout Inventory (MBI), a síndrome de *burnout* em 133 funcionários de vigilância de um centro penitenciário, os quais realizam uma atividade de trabalho que vislumbra garantir a segurança no interior da prisão. Este estudo tem por objetivo: replicar a estrutura fatorial do MBI e examinar a relação entre *burnout* e algumas variáveis sócio-demográficas (idade, sexo, estado civil e nível de estudos), a experiência profissional e a categoria profissional (Vigilância-1 e Vigilância-2). Segundo os critérios de Gil-Monte e Peiró, os resultados indicam que um 43,60% dos sujeitos padecem *burnout* em alto grau. A análise fatorial corrobora a estrutura tridimensional do MBI – cansaço emocional, realização pessoal e despersonalização-. Os sujeitos de menor idade mostraram atitudes más negativas em relação (despersonalização) que os de maior idade. A relação do restante das variáveis sócio-demográficas, a experiência profissional e a categoria profissional com as três dimensões do *burnout* não resultou significativa.

**PALAVRAS CHAVE.** Síndrome de *Burnout*. Funcionários de prisões. MBI. Estudo *ex post facto* prospectivo.

## Introducción

En los últimos años (*e.g.*, Moriana Elvira y Herruzo Cabrera, 2004; Ortega Ruiz y López Ríos, 2004) se ha puesto de relieve cómo muchos profesionales se ven sometidos continuamente a unas condiciones laborales de alta implicación emocional, a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente en las experiencias de estrés que, de no afrontarse adecuadamente (Hernández Zamora, Olmedo Castejón e Ibáñez Fernández, 2004), pueden llevar a estas personas a padecer el síndrome de *burnout* (Maslach, 2003; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) o “síndrome de quemarse por el trabajo”, la expresión más apropiada a utilizar en castellano según Gil-Monte (2005). Una de las claves de este síndrome es el incremento del cansancio

emocional –pérdida progresiva en la capacidad de entrega en el trabajo-, otra es la despersonalización –actitudes negativas y cínicas hacia el usuario y la organización donde el profesional ejerce-, y un tercer aspecto es la baja realización personal –profesionalmente es una persona descontenta, desmotivada e insatisfecha- (Seisdedos, 1997). El síndrome de *burnout* es un problema psicosocial relevante porque el trabajador pierde su capacidad de motivación por el trabajo, su rendimiento laboral es bajo y se deteriora su salud física (*e.g.*, Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón y Salvador, 2005) y mental (Sandstrom, Rhodin, Lundberg, Olsson y Nyberg, 2005). A nivel legal, su importancia está recogida en sentencias como la del Tribunal Supremo (STS, 26-10-2000), que considera el *burnout* como un “accidente laboral” si éste se contrae por causa exclusiva de la ejecución del trabajo (Tejero, Graña, Muñoz-Rivas y Peña, 2002).

Uno de los contextos laborales que tiene suficientes componentes objetivos altamente estresantes es el penitenciario (Anson y Bloom, 1988; Clemente, 1995; Garrido, 1985; Martínez, 1995). En un meta-análisis realizado por Dowden y Tellier (2004) sobre el estrés de los funcionarios de prisiones, se advirtió que las actitudes en el trabajo (*e.g.*, el compromiso laboral o la participación en la toma de decisiones) y los problemas específicos de estos profesionales (*e.g.*, la percepción de peligrosidad o las dificultades de rol) tenían una elevada influencia en su estrés laboral. Los funcionarios de vigilancia son los encargados de la seguridad interior de un centro penitenciario, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos destinado a conseguir una adecuada convivencia, donde puedan tener lugar las actividades de tratamiento penitenciario, las garantías de retención y custodia, y el efectivo desarrollo de los derechos que no estén limitados por la propia condena (Argenta y Rodríguez, 1999). No obstante, la vida penitenciaria es muy compleja y, habitualmente, el clima donde estos trabajadores desarrollan sus funciones es considerablemente hostil, se dan problemas de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes, o conductas amenazantes, agresivas y violentas. El trabajo de vigilancia en prisiones lo pueden llevar a cabo los funcionarios de vigilancia en dos categorías laborales: Vigilancia-1 (V-1) y Vigilancia-2 (V-2). Mientras que los funcionarios de V-2 lo realizan en puestos de menor contacto e interacción con los internos (puerta principal, accesos, departamento de comunicaciones, entre otros), los de V-1 lo hacen en los módulos, en el patio, en los departamentos de enfermería, de aislamiento, entre otros, donde el contacto, interacción y conflictividad con los internos es mayor.

Hay estudios que han comprobado la existencia de *burnout* en los funcionarios de prisiones (*e.g.*, Hurst y Hurst, 1997; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002; Schaufeli y Peeters, 2000). De hecho, Lindquist y Whitehead (1986) encontraron que el 68% de los funcionarios consideraron su trabajo como “moderadamente estresante” y aproximadamente el 33% habían experimentado *burnout* subjetivamente. Otros estudios en funcionarios de prisiones reflejados por Moon y Maxwell (2004) manifiestan que altos niveles de estrés llevan a una insatisfacción laboral, enfermedades psicológicas, *burnout* o problemas familiares. A pesar de que autores como De Diego, Durán, Rius y Enríquez (1997) señalan que los sistemas carcelarios son contextos especialmente significativos para el estudio del síndrome, en España son muy pocos los trabajos referidos a estos

profesionales (*e.g.*, Buendía y Riquelme, 1995; Guillén y Santamaría, 1999; Sánchez y Álvarez, 2001). En estos estudios, se comparan las puntuaciones medias de los funcionarios en el *Maslach Burnout Inventory* (*MBI*) con otros colectivos profesionales, o se establecen diferencias entre los funcionarios de las diversas áreas de un centro penitenciario (vigilancia, tratamiento y sanitario), o se valora el nivel de *burnout* en función de alguna variable sociodemográfica. Sin embargo, estos estudios no han corroborado si la estructura tridimensional del *MBI* se mantiene en muestras de funcionarios de prisiones, al igual que en otras profesiones. Tampoco determinan la influencia del *burnout* en función de unos criterios normativos de referencia, de poblaciones donde el cuestionario *MBI* ha sido validado; ni tienen en cuenta la experiencia profesional, ni la categoría laboral de los funcionarios de vigilancia en relación con el síndrome de *burnout*.

Por todo ello, nos proponemos como objetivos de este estudio *ex post facto* prospectivo (Montero y León, 2005): a) explorar el síndrome de *burnout* en los funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario; b) analizar la estructura factorial del *MBI* en estos profesionales; y c) examinar si existen diferencias en las puntuaciones de *burnout* en función de variables sociodemográficas (tales como el sexo, la edad, el estado civil y el nivel de estudios), así como de la antigüedad y la categoría laboral. En conjunto, el trabajo es presentado acorde con las pautas propuestas por Ramos-Álvarez y Catena (2004).

## Método

### *Participantes*

Participaron en el estudio 133 funcionarios de vigilancia del centro penitenciario de Topas (Salamanca), donde trabajan aproximadamente 300 funcionarios en labores de seguridad interior (un 44% del total). De entre estos, 119 fueron hombres y 14 mujeres, lo que guarda proporción con el número de hombres y mujeres que trabajan en el centro estudiado. La media de edad fue de 40,68 años ( $DT = 5,18$ ). Más del 75% de los sujetos convive con su pareja, frente al 24% (solteros, separados, divorciados y viudos). El 45,10% tiene estudios de bachiller superior y el 54,90% cuenta con estudios universitarios (diplomados o licenciados). La experiencia media en el trabajo es de 15,83 años ( $DT = 4,83$ ). La muestra estuvo compuesta por 100 individuos (75,20%) de categoría laboral V-1 y 33 (24,80%) de la categoría V-2.

### *Instrumentos*

*Maslach Burnout Inventory*, en su versión para profesionales de “servicios humanos” (*MBI-HSS*); (Maslach y Jackson, 1981, 1986). Consta de 22 ítems que son contestados sobre escala Likert, los participantes indican la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). El cuestionario evalúa las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Aunque los autores del cuestionario advierten que la clasificación tripartita de los resultados de un grupo (niveles bajo, medio y alto de *burnout* para cada tercio) no debería utilizarse como herramienta de diagnóstico

clínico, se hace necesaria su valoración en reconocimiento a las graves consecuencias que el *burnout* tiene en las personas afectadas. Por ello, debemos situar las puntuaciones en el *MBI* de una muestra en relación a las obtenidas por un grupo normativo de referencia. Además del manual de TEA (Seisdedos, 1997), disponemos en España de los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000) para determinar el grado de *burnout* (alto, medio, bajo) de una muestra. Estos autores emplearon en su investigación ( $N = 1.188$ ), al igual que en el estudio de Maslach y Jackson (1981), una clasificación tripartita de los resultados en el *MBI*. De esta forma, el patrón de puntuaciones iguales o superiores a 25 en cansancio emocional y a 9 en despersonalización, junto a las iguales o inferiores a 35 en realización personal, es indicativo de alto *burnout*. El resto de las combinaciones de puntuaciones que no cumplan con alguno de los tres niveles de ese patrón, son indicativas de que el sujeto no padece con claridad el síndrome.

### *Procedimiento*

La administración de los cuestionarios se hizo de forma individualizada, explicando que el objetivo del estudio era averiguar sus actitudes en aquello que hacen y envuelve su profesión, que la participación era voluntaria y se mantendría la confidencialidad de todas las respuestas. Se repartieron 150 cuestionarios de los cuales se recogieron 133, sin contar con los contestados de forma incompleta, que fueron desechados.

### *Análisis estadísticos*

La estructura del *MBI* se analizó mediante análisis factorial de componentes principales con rotación *varimax*. Para asignar los ítems a los factores se consideraron las cargas factoriales iguales o mayores que 0,40 (Maslach y Jackson, 1986). Se aplicó la prueba *t* de Student para el contraste de medias, con el fin de determinar las diferencias en las escalas del *MBI* entre los grupos considerando las variables edad, sexo, nivel de estudios, antigüedad laboral y categoría profesional. Para analizar la contingencia entre la categoría profesional (grupo V-1 y grupo V-2) y la presencia del síndrome de *burnout* (grupo con alto *burnout* y gruposin *burnout*) se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson.

## **Resultados**

En el análisis factorial del *MBI* mediante el método de componentes principales, se obtuvieron tres factores con valores propios superiores a la unidad, que explicaron en conjunto el 44,60% de la varianza total. El factor de mayor peso fue cansancio emocional, pues explicaba con 10 ítems el 24,18% de la varianza total. El factor realización personal, con 8 ítems, explicó el 12,27% de la varianza total, siendo despersonalización el factor con menor varianza explicada, el 8,14%. El ítem 11 saturó en cansancio emocional en vez de hacerlo en despersonalización como en los estudios originales. Estos resultados, incluyendo las saturaciones de los ítems, se muestran en la Tabla 1.

**TABLA 1.** Resultados del análisis de componentes principales con rotación *varimax* para el *MBI*.

<i>MBI escalas</i>	<i>Ítem<sup>a</sup></i>	<i>F-I</i>	<i>F-II</i>	<i>F-III</i>
Cansancio emocional	8	<b>0,84</b>		
	1	<b>0,78</b>		
	16	<b>0,75</b>		0,26
	3	<b>0,74</b>		
	2	<b>0,71</b>	0,14	
	6	<b>0,60</b>		
	13	<b>0,60</b>		0,34
	20	<b>0,57</b>		
	11	<b>0,47</b>	-0,17	0,32
	14	<b>0,42</b>		0,14
Realización personal	17		<b>0,69</b>	-0,10
	9		<b>0,66</b>	
	19	-0,11	<b>0,64</b>	
	18	-0,34	<b>0,61</b>	-0,11
	4		<b>0,56</b>	0,13
	7	0,29	<b>0,55</b>	
	21		<b>0,46</b>	-0,13
Despersonalización	12	-0,26	0,39	0,25
	15			<b>0,76</b>
	5	0,10	-0,22	<b>0,73</b>
	22	0,24		<b>0,57</b>
	10	<b>0,41</b>		<b>0,52</b>
% varianza explicada		24,18	12,7	8,14

*Notas.* Número de ítem por escala según manual. Se muestran las cargas factoriales con valor absoluto  $\geq 0,10$ . En negrita aparecen los ítems con un peso  $\geq 0,40$ .

Los tres factores presentaron unos valores de consistencia interna similares a los obtenidos en los estudios originales. Los valores alfa de Cronbach fueron 0,85 para cansancio emocional, 0,70 para realización personal, y 0,66 para despersonalización. Los factores cansancio emocional y despersonalización presentaron una correlación positiva ( $r = 0,40$ ;  $p < 0,01$ ) consistente con el marco teórico. Aunque son dimensiones diferentes, ambas están relacionadas. El factor realización personal no correlacionó significativamente con ninguno de los otros dos.

Las puntuaciones medias por escala fueron de 24,67 ( $DT = 11,81$ ) en cansancio emocional, 21,24 ( $DT = 7,95$ ) en realización personal y 12,60 ( $DT = 6,86$ ) en despersonalización. Siguiendo a Gil-Monte y Peiró (2000), dividimos nuestros resulta-

dos del *MBI* en tres partes iguales a través de los percentiles 33 y 66. En la Tabla 2 puede apreciarse que la consistencia interna de los factores resultó bastante similar en ambos estudios, mientras que los puntos de corte y las medias fueron diferentes. Teniendo en cuenta estos criterios de referencia para determinar la frecuencia del síndrome de *burnout* en los funcionarios de vigilancia, observamos que un 43,60% se encuentra en el nivel de alto *burnout* (es decir, 58 sujetos presentan el síndrome en alto grado), mientras que el 54,88% no alcanza este nivel (es decir, 73 sujetos no presentan el síndrome de forma clara). Dos casos quedaron excluidos de los grupos anteriores, uno puntuó bajo en las tres dimensiones, mientras que el otro obtuvo puntuación intermedia en las tres dimensiones.

**TABLA 2.** Comparación de puntuaciones en las dimensiones *MBI*: percentiles, medias, desviaciones típicas y coeficientes alfa de Cronbach en este estudio y el de Gil-Monte y Peiró (2000).

	<i>Hernández-Martín et al. (2006)</i> ( <i>N</i> = 133)			<i>Gil-Monte y Peiró (2000)</i> ( <i>N</i> = 1.188)		
	CE	DP	RP	CE	DP	RP
Puntos de corte						
Alto (centiles 67 a 99)	≥ 31	≥ 16	≤ 17	≥ 25	≥ 9	≤ 35
Medio (centiles 34 a 66)	30 – 18	15 – 9	24 – 18	24 – 16	8 – 4	39 – 34
Bajo (centiles 1 a 33)	≤ 17	≤ 8	≥ 25	≤ 15	≤ 3	≥ 40
Media	24,67	12,60	21,24	20,39	6,36	36,02
DT	11,81	6,86	7,95	11,03	5,34	7,27
α	0,85	0,66	0,70	0,86	0,58	0,72

*Nota.* CE: cansancio emocional; DP: despersonalización; RP: realización personal.

La media obtenida en cansancio emocional por el grupo de alto *burnout* ( $M = 34,51$ ;  $DT = 7,67$ ) resultó significativamente superior ( $t_{(129)} = 12,37$ ;  $p < 0,001$ ) a la obtenida por el grupo sin *burnout* ( $M = 17,17$ ;  $DT = 8,19$ ). En la dimensión despersonalización, el grupo de alto *burnout* ( $M = 16,82$ ;  $DT = 5,44$ ) presentó una media significativamente superior ( $t_{(129)} = 7,22$ ;  $p < 0,001$ ) a la del otro grupo ( $M = 9,50$ ;  $DT = 5,99$ ). Sin embargo, en realización personal la media fue menor en el grupo de alto *burnout* ( $M = 19,74$ ;  $DT = 6,86$ ) que en el grupo sin *burnout* ( $M = 21,86$ ;  $DT = 7,98$ ), pero la diferencia no resultó significativa ( $t_{(129)} = -1,60$ ;  $p = 0,11$ ).

Las relaciones entre los factores del *MBI* y las variables sexo, estado civil y nivel de estudios no fueron significativas. Sin embargo, los sujetos de menor edad (con 40 años o menos;  $M = 14,12$ ;  $DT = 6,89$ ) revelaron tener significativamente ( $t_{(128)} = 2,61$ ;  $p = 0,01$ ) mayores actitudes en despersonalización que los sujetos de más edad (con más de 40 años;  $M = 11,06$ ;  $DT = 6,48$ ).

Los resultados tampoco mostraron diferencias significativas en las dimensiones de *MBI* en función de la experiencia profesional (sujetos con 15 años o menos de ex-

perencia frente a sujetos con más de 15): cansancio emocional ( $t_{(130)} = 0,21$ ;  $p = 0,82$ ), despersonalización ( $t_{(130)} = 1,15$ ;  $p = 0,25$ ) y realización personal ( $t_{(130)} = 0,65$ ;  $p = 0,51$ ).

Con respecto a la categoría laboral (V-1 y V-2) las diferencias no fueron significativas para los factores cansancio emocional ( $t_{(130)} = 1,63$ ;  $p = 0,10$ ) y realización personal ( $t_{(131)} = 1,67$ ;  $p = 0,09$ ). No obstante, la diferencia no significativa para despersonalización ( $t_{(131)} = 1,79$ ;  $p = 0,07$ ) fue marginal. Por otra parte, respecto a la distribución de los sujetos en el grupo de alto *burnout* y el grupo sin *burnout*, según la categoría laboral, aunque la proporción de sujetos con alto *burnout* de V-2 (37,50%) fue menor que la de V-1 (46,50%), esta diferencia no fue significativa ( $\chi^2 = 0,78$ ;  $p = 0,37$ ).

### Discusión

Los resultados del presente estudio han corroborado que la estructura tridimensional del *MBI* se mantiene. En esta muestra de funcionarios de vigilancia conseguimos resultados similares a los hallados en otros estudios (*e.g.*, Gil-Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1999; Menezes de Lucena, 2000; Ramos, 2001). Se obtuvieron las tres dimensiones básicas postuladas por los estudios originales: el cansancio emocional y la despersonalización, que se asocian positivamente al síndrome de *burnout*, y la realización personal en el trabajo, que se asocia negativamente (Maslach y Jackson, 1981, 1986).

Los valores medios obtenidos por los funcionarios de vigilancia en las tres dimensiones ( $M = 24,67$  en CE;  $M = 12,60$  en DP;  $M = 21,24$  en RP) son similares a los encontrados con 61 vigilantes de prisiones ( $M = 24,58$  en CE;  $M = 11,90$  en DP;  $M = 21,41$  en RP) por Hernández y Ramos (2002). Algo más reducidos fueron los valores obtenidos con 86 funcionarios del área de vigilancia ( $M = 22,91$  en CE;  $M = 11,73$  en DP;  $M = 24,72$  en RP) por Sánchez y Álvarez (2001). Buendía y Riquelme (1995) destacaron niveles elevados de CE y DP, así como bajos en RP, al comparar las puntuaciones obtenidas en el *MBI* por un grupo de funcionarios de vigilancia con las de investigaciones previas efectuadas sobre otros colectivos profesionales. Si tenemos en cuenta las puntuaciones obtenidas por otros colectivos en el *MBI* (educación, hostelería, enfermería, policía local, voluntarios de Cruz Roja y empleados de banca) y los criterios normativos de referencia que hemos utilizado (Gil-Monte y Peiró, 2000), observamos que los funcionarios de vigilancia presentan una media superior en cansancio emocional y en despersonalización, e inferior en realización personal, respecto a las obtenidas por esos otros profesionales.

El elevado cansancio emocional en los funcionarios de vigilancia pudiera deberse a que, estos trabajadores, tienen una labor de enfrentamiento con los internos, en la que para conservar su autoridad experimentan una fuerte tensión emocional, y esto pudiera ser la causa de que su agotamiento se incremente. Por otro lado, los funcionarios de vigilancia realizan tareas muy sencillas (abrir y cerrar puertas, hacer recuento de internos, acompañarles, etc.), que al mismo tiempo pueden resultar monótonas y aburridas. En un estudio (De Diego, De Diego y Jiménez, 1991) donde se comparó a los funcionarios de distintas prisiones con funcionarios de diferentes administraciones (educación



y ciencia, de ayuntamientos, entre otros) y con empleados de empresas privadas, se encontró que los de prisiones consideraban su trabajo más rutinario, monótono, peligroso, escasamente útil e insatisfactoriamente complicado.

Al mismo tiempo, la intensa carga de tensión emocional que afrontan los funcionarios de vigilancia con los reclusos puede explicar sus altas puntuaciones en despersonalización, en tanto la rigidez, la frialdad o el distanciamiento en el trato podrían resultar la mejor estrategia para atenderles y controlarles a la vez. De acuerdo con Freudenberger y Richelson (1980), la relación de los funcionarios de vigilancia con los reclusos puede hacerse tan molesta que se vuelvan desconfiados, suspicaces, poco comprensivos, insensibles o crueles. También pueden mostrar indiferencia ante las agresiones entre presos, ante el abuso de unos con otros, ante las quejas, e incluso llegar a emplear en exceso la fuerza física para controlar la violencia de un recluso (Maslach, 1982).

En consonancia con lo anterior, la realización personal de estos profesionales es muy escasa. Probablemente, la falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, o la falta de una estructuración clara y precisa de sus funciones (que permita coherencia entre la ideología del tratamiento de los reclusos y las necesidades de su control, custodia y seguridad), sean motivos suficientes para que estos vigilantes se sientan desengañados e insatisfechos en su trabajo. Sánchez y Álvarez (2001) corroboraron con su estudio que los funcionarios de vigilancia eran el colectivo con mayor media en despersonalización, menor media en realización personal y, tras el colectivo de médicos, el segundo con mayor media en cansancio emocional.

Aunque este trabajo es un estudio exploratorio que necesita ser replicado y ampliado, así como disponer de unos criterios normativos en esta profesión para una mejor valoración, la presencia del síndrome de *burnout* en la muestra (43,60%) tomando los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000) resulta muy preocupante. Esto denota que los funcionarios de vigilancia llevan a cabo una labor muy difícil y de alto contenido estresante. La actitud laboral en algunos de estos trabajadores puede empeorar, de tal manera que repercuta negativamente sobre la seguridad, custodia y atención a los internos y, sobre todo, contribuya a crear un clima social desfavorable para su tratamiento y recuperación, fin primordial de la ley penitenciaria.

No obstante, debemos tomar estos resultados con cierta reserva, pues las puntuaciones pudiesen estar sobrevaloradas y, en tal caso, funcionarios de vigilancia con niveles medios de *burnout* habrían sido incluidos en el grupo diagnosticado con alto *burnout*. Los criterios utilizados pudieran ser inadecuados para la ocupación de funcionarios de vigilancia debido a sus diferencias profesionales con el grupo normativo de referencia. De ahí que se plantee la necesidad de obtener puntos de corte específicos para cada grupo laboral. Incluso así, ha de procederse también con cautela, dado que los puntos de corte utilizados hasta ahora para valorar el síndrome de *burnout* no han sido obtenidos con referente clínico y, probablemente, estén infravalorados (Gil-Monte y Peiró, 2000).

Por otra parte, la despersonalización, caracterizada por un trato frío e impersonal del profesional hacia el usuario, no tiene las mismas connotaciones en todas las profesiones. Mientras que este comportamiento en un maestro o en un médico, por ejem-

plo, se suele considerar de forma negativa, en un vigilante de prisiones se considera normal, habitual y, probablemente, necesario para relacionarse con los internos. Parece evidente que, al menos en lo referido a las puntuaciones en despersonalización obtenidas por los funcionarios de vigilancia, no sea apropiado valorarlas en comparación con las obtenidas por otros sujetos con profesiones distintas. Los posibles desencadenantes del contexto laboral penitenciario son específicos e influyen en el aspecto cognitivo, emocional y actitudinal de estos profesionales, de forma diferente.

Conviene señalar que los sujetos clasificados con alto *burnout* se caracterizan por un elevado cansancio emocional y sentimientos de despersonalización, pero no se distinguen significativamente de los sujetos que no presentan el síndrome por una baja realización personal, postulada por la teoría que subyace al *MBI*. A pesar de las grandes diferencias en realización personal entre la media de nuestra muestra (21,24) y la de Gil-Montero y Peiró (2000) (36,02), estos criterios no sirvieron para dividir a los funcionarios de vigilancia con mayor y menor realización personal. Esto nos lleva a pensar que para este colectivo su labor es muy poco gratificante, que las particularidades de esta ocupación no permitieron encontrar en la muestra diferencias significativas en lo que a realización personal se refiere.

Con excepción de la edad, las relaciones del resto de variables sociodemográficas con el *MBI* no resultaron significativas. Los sujetos de menor edad revelaron tener sentimientos más negativos hacia el trabajo –despersonalización– que los sujetos de mayor edad. Aunque muchas investigaciones encuentran una relación inconsistente entre variables sociodemográficas y *burnout*, parece que cuando los años avanzan se va adquiriendo mayor seguridad en la ejecución de las tareas y menor vulnerabilidad a la tensión (Cherniss, 1980).

En cuanto al efecto de la experiencia profesional sobre el *burnout* de los funcionarios de prisiones, tampoco fue significativo. Este resultado no apoya otros estudios (*e.g.*, Jerrel, 1983), en los que se encuentran evidencias de que a mayor número de años dedicado a la profesión, mayor es el grado de control y, por tanto, menor el riesgo de “quemarse”. Burke y Richardsen (1996) sugieren que los profesionales con menor antigüedad cuentan con menos estrategias para prevenir situaciones estresantes, dada su inexperiencia, por lo que el riesgo de *burnout* es mayor. En nuestro caso, los trabajadores más jóvenes adoptaron, tal vez, la despersonalización como estrategia de afrontamiento. Sin embargo, no pudimos constatar que a menor experiencia profesional mayor síndrome de *burnout*.

Una preocupación constante de los funcionarios de prisiones es la de ser agredido por los reclusos. Dicha preocupación, lógicamente se incrementa a medida que existe un mayor trato con ellos (Clemente, 1995). En este sentido, nosotros esperábamos que los funcionarios de V-1, dado su mayor nivel de interacción con los internos, se mostraran significativamente “más quemados” que los de V-2, pero esto no sucedió. Aunque no existen diferencias significativas entre V-1 y V-2 para ninguna de las tres dimensiones del *burnout*, los de V-2 obtuvieron puntuaciones medias en cansancio emocional y despersonalización menores que los de V-1, como creíamos, pero no tuvieron mayor media en realización personal como habíamos previsto, sino que curiosamente fue aún menor. Si bien necesita ser ratificado, podemos pensar por la tendencia

de estas medias que, cuando estos sujetos pasan, después de tiempo en V-1, a desempeñar labores de V-2 (de menor interacción con los internos) sus condiciones mejoran, la irritabilidad derivada del roce con los reclusos se suaviza, se sienten menos cansados emocionalmente, y puede aliviarse su estado de inadaptación; en cambio, estos sujetos (V-2) se sienten más desmotivados e insatisfechos que antes. Es posible que, del tiempo pasado en V-1, aún permanezca en ellos la actitud cínica hacia los internos, pero además ahora se incrementa la sensación de falta de realización personal y, por eso, el pasar a tareas que implican poco contacto con los internos (V-2) no tiene el efecto de mejora que se derivaría de desempeñar un trabajo, en principio, menos estresante. También, en este mismo sentido, Morgan *et al.* (2002) encontraron que las horas de contacto con los presos no eran un predictor significativo del síndrome de *burnout* en los funcionarios.

En suma, los resultados obtenidos en este estudio permiten extraer las siguientes conclusiones:

- En relación a los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000), los resultados indican que el 43,60% de los trabajadores de la muestra padece el síndrome de *burnout* en grado alto.
- Se sostiene la estructura tridimensional del *MBI* propuesta por sus autores en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario.
- Los funcionarios de vigilancia del grupo con alto *burnout* puntúan significativamente más alto en cansancio emocional y despersonalización que los del grupo sin *burnout*. No se dieron diferencias significativas en realización personal, el trabajo es muy poco gratificante para ambos grupos.
- Estos profesionales realizan su trabajo en un contexto laboral específico (penitenciario), distinto a muchos otros, por lo que se pone de manifiesto la necesidad de crear criterios normativos de referencia en esta ocupación para clasificar mejor a los sujetos en un nivel de síndrome de *burnout*.
- A excepción de la edad, la relación del resto de variables sociodemográficas con el *burnout* no resultó significativa.

## Referencias

- Anson, R.H. y Bloom, M.E. (1988). Police stress in an occupational context. *Journal of Police Science and Administration*, 16, 229-235.
- Argenta, F.J. y Rodríguez, V. (1999). *Reglamento penitenciario comentado: análisis sistemático y recopilación de legislación*. Sevilla: MAD.
- Buendía, J. y Riquelme, A. (1995). Burnout, factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias. *Ansiedad y Estrés*, 1, 195-218.
- Burke, R.J. y Richardsen, A.M. (1996). Stress, burnout and health. En C.L. Cooper (Ed.), *Handbook of Stress, Medicine, and Health*. New York: CRC.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Preager.
- Clemente, M. (1995). *Fundamentos de la psicología jurídica*. Madrid: Pirámide.
- De Diego, R., De Diego, J.A. y Jiménez, F. (1991). Satisfacción laboral en personal que trabaja en instituciones cerradas. *Revista de Estudios Penitenciarios*, 244, 84-106.

- De Diego, N., Durán, M.A., Rius, M.J. y Enríquez, F.J. (1997). El stress asistencial (“Burnout”) en los funcionarios de vigilancia penitenciaria. *Boletín Criminológico*, 26, 1-4.
- Dowden, C. y Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.
- Freudenberger, H.J. y Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Nueva York: Anchor Press.
- Garrido, V. (1985). Impacto de la prisión en funcionarios y reclusos: una perspectiva integrada. En V. Sancha y J.J. Miguel (Eds.), *Tratamiento penitenciario: su práctica* (pp. 173-201). Madrid: Ministerio de Justicia, Escuela Estudios Penitenciarios.
- Gil-Monte, P.R. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral. Universidad de La Laguna.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Validez factorial del “Maslach Burnout Inventory” en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 135-149.
- Guillén, J.C. y Santamaría, E. (1999). Evaluación del nivel de burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un centro penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1, 68-72.
- Hernández, L. y Ramos, F. (2002). Estudio sobre el síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia penitenciaria. *Interpsiquis 2002*, en <http://www.psiquiatria.com/interpsiquis2002/5336>.
- Hernández Zamora, G.L., Olmedo Castejón, E. e Ibáñez Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 323-336.
- Hurst, T.E. y Hurst, M.M. (1997). Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 22, 121-137.
- Jerrel, J.M. (1983). Work satisfaction among rural mental health staff. *Community Mental Health Journal*, 19, 187-200.
- Lindquist, C.A. y Whitehead, J.T. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors. *Journal of Offender Counseling Services and Rehabilitation*, 10, 5-26.
- Martínez, A.R. (1995). Funcionario de prisiones: el “otro” preso. *The Keeper’s Voice*, 18, 1-5.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2<sup>nd</sup> ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Menezes de Lucena, V. (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca.
- Montero, I. y León, O.G. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 115-127.

- Moon, B. y Maxwell, S.R. (2004). The sources and consequences of correctional officer' stress: A South Korean example. *Journal of Criminal Justice*, 32, 359-370.
- Morgan, R.D., Van Haveren, R.A. y Pearson, C.A. (2002). Correctional officer burnout. Further analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 144-160.
- Moriana Elvira, J.A. y Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 597-621.
- Moya-Albiol, L., Serrano, M.A., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G. y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17, 205-211.
- Ortega Ruiz, C. y López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Ramos, F. (2001). *El síndrome de burnout: estrés laboral y salud*. Madrid: Klinik.
- Ramos-Álvarez, M.M. y Catena, A. (2004). Normas para la elaboración y revisión de artículos originales experimentales en Ciencias del Comportamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 173-189.
- Sánchez, F. y Álvarez, N. (2001). Estudio sobre el síndrome de burnout en el centro penitenciario de Albolote. *Boletín de ATIP*, 3, 10-15.
- Sandstrom, A., Rhodin, I.N., Lundberg, M., Olsson, T. y Nyberg, L. (2005). Impaired cognitive performance in patients with chronic burnout syndrome. *Biological Psychology*, 69, 271-279.
- Schaufeli, W.B. y Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-49.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach: manual*. Madrid: TEA.
- Tejero, R., Graña, J.L., Muñoz-Rivas, M.J. y Peña, M.E. (2002). Consideraciones sobre el síndrome de "Burnout" como una forma de estrés laboral. Jurisprudencia y legislación relacionadas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2, 95-115.