

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE PRISIONES EN CHILE

PERCY LEONARDO ÁLVAREZ CABRERA*, FERNANDO CHACÓN FUERTES**,
ESTEBAN SÁNCHEZ MORENO***, YERKO ARAYA URQUIOLA****
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS ARICA, CHILE - UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, ESPAÑA

Recibido: 12 de Febrero de 2016

Aprobado: 14 de Mayo de 2016

Para referenciar este artículo:

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

Resumen

El presente estudio analiza el síndrome de estar quemado o síndrome de Burnout y su asociación con el estrés laboral en oficiales de prisiones (n=290) en el Norte de Chile (región de Arica y Parinacota). Para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales del estrés se utilizó el "Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). Los resultados muestran una alta prevalencia de síndrome entre las personas participantes, en consonancia con la evidencia empírica disponible proveniente de otros países. También destaca la importancia de la dimensión de despersonalización en la muestra, hecho que la sitúa como un rasgo distintivo de los y las funcionarias de prisiones chilenas. Se halló una correlación negativa entre las medidas de estrés y las dimensiones de baja realización personal y despersonalización.

Palabras clave: Burnout; estrés; prisiones; oficiales correccionales; síndrome de estar quemado

BURNOUT SYNDROME AND JOB STRESS IN CORRECTIONAL OFFICERS IN CHILE

Abstract

The objective of this research was to analyze the prevalence of Burnout syndrome and its relation to work stress among correctional officers (n=290) in the North of Chile (region of Arica y Parinacota). The Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), a questionnaire to assess the Physical and Psycho-emotional Symptoms/Indicators of Stress, was used to assess Burnout. In line with previous research in other countries, the results show a high prevalence of Burnout in the Chilean sample. Also remarkable is the importance of the Depersonalization dimension in the sample, a distinctive trait among Chilean correctional officers from the sample. A negative correlation among measures of stress and Personal Accomplishment and Depersonalization was found.

Key words: Burnout; stress; prison employees; correctional officers

* Psicólogo, licenciado en psicología, magister en ciencias sociales aplicadas, Universidad Santo Tomás de Arica- Chile. Dirección electrónica: percyalvarez@santotomas.cl

** Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid. Doctor en Psicología Social por la Universidad Complutense de Madrid. Director del Título de Experto en Inserción Social de la Universidad Complutense de Madrid.

*** Sociólogo, Universidad Complutense de Madrid. Doctor en Sociología, Universidad Complutense de Madrid. Investigador Invitado del Instituto de Alta Investigación de la Universidad de Tarapacá, Arica

**** Psicólogo Universidad Santo Tomás de Arica, Chile. Institución Gendarmería de Chile

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 citado por Maslach, 1976), quienes se interesaron por el proceso de deterioro psicosociológico que se presenta en grupos de profesionales que participan en entornos laborales que presentan altos niveles de estrés y agotamiento, o como una consecuencia derivada de la interacción directa y frecuente con personas que requieren ayuda o atención especial. El SBO es definido por Maslach (2003) como un proceso tridimensional en el cual se da la presencia *simultánea* de una baja realización personal (RP), altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP). Este, sin embargo, no debe entenderse como una forma particular de estrés, sino más bien como una respuesta al estrés laboral crónico que con frecuencia se presenta en los profesionales que trabajan en organizaciones de servicios, en especial en aquellos que permanecen en contacto directo con los usuarios de tales entidades (Gil-Monte, 2003; Gil-Monte & Peiró, 1997). De esta forma, es de esperar que la prevalencia del SBO sea especialmente significativa en aquellas profesiones en que confluyen dos características específicas: 1) la existencia de altos niveles de estrés laboral crónico potencial y 2) el desempeño en funciones y roles laborales que implican la interacción directa con personas (Greig & Fuentes, 2009).

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 implica interactuar con personas con unas características particulares, en este caso, una población privada de su libertad. 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, Hogan & Allen, 2006). La relación de factores organizacionales y laborales que pueden constituirse en elementos estresantes para los/as funcionarios/as 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).

Por otra parte, no es un secreto que el contacto con las personas internas implica una carga emocional inusual y una fuente de estrés crónico que, como señalan Schaufeli y Peeters (2000) y Finn (2000) bien podría ser la característica distintiva del trabajo de los funcionarios de prisiones.

Una revisión previa de la literatura y bibliografía sobre el tema puso de manifiesto que la peligrosidad en las cárceles es un agente estresor especialmente significativo (Castle & Martin, 2006; Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos & Contador, 2006a; Millson, 2000; Cullen, Link, Wolfe & Frank, 1985). Se trata de uno de los elementos que caracterizan la labor profesional cotidiana en este grupo ocupacional, lo cual, además, implica que su labor profesional se desarrolla en un entorno de violencia física inmanente y potencial. Cuando dicha violencia tiene lugar (en forma de ataques, motines, agresiones entre los internos, suicidios, etc.), los efectos psicológicos sobre el personal de prisiones pueden prolongarse en el tiempo, más allá del momento concreto en que se produzca. Así pues, los funcionarios de prisiones se involucran a diario en procesos de interacción social (especialmente con los internos, pero también con compañeros/as 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, 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 ello, recientemente la investigación psicosociológica sobre SBO ha considerado dicho grupo (encargados de la seguridad, oficiales correccionales, etc.) como un colectivo profesional que por su susceptibilidad a sufrir dicho síndrome, resulta ser especialmente relevante para el estudio del mismo. 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/as 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, no existen investigaciones previas que aborden de manera específica el estudio de la prevalencia del SBO entre funcionarios de prisiones, ni la relación con otras variables de tipo laboral, organizacional y psicosocial. Es necesario, entonces, generar investigaciones específicas a este contexto que traten de medir la prevalencia de SBO entre funcionarios/as de prisiones y que se ocupen de la relación existente con otros procesos y variables asociadas. Precisamente, el objetivo del presente

estudio consiste en analizar el SBO en funcionarios de prisiones chilenos (personal de Gendarmería¹) destinados a la XV Región del país (Arica y Parinacota).

Método

Participantes y procedimiento

Se diseñó un estudio transversal de carácter retrospectivo y con alcance correlacional. El universo de población quedó constituido por todos/as los/as funcionarios/as de prisiones (gendarmes) en la Región de Arica y Parinacota (N = 334). De ellos, 44 no participaron en el estudio por encontrarse en situación de licencia médica, vacaciones, permiso especial, traslado en curso o similares. El número final de participantes fue de 290 sujetos. De ellos 243 eran hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). En cuanto al nivel educativo, 139 sujetos (47,9%) contaban con estudios de enseñanza media completa, 27(9,3%), enseñanza técnica 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 (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: .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 persona participante el cuestionario para contestar de forma autoadministrada. 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 las respuestas, y se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes. El tiempo necesario para la aplicación del instrumento 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 los 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 ($\alpha = .74$). Las confiabilidades que arrojaron los análisis de consistencia interna, medidos a través del alfa de Crombach son similares al de otras investigaciones, tanto de los autores originales (Maslach & Jackson, 1986), como la validación y adaptación al castellano de Gil-Monte y Peiró (2005), la adaptación en Chile de Olivares (2009), la aplicación en colectivos similar al de esta investigación en Sudamérica (Rodríguez-Amaya, 2014) y los resultados de esta investigación (ver Tabla 1).

Tabla 1: comparativa de confiabilidad de MBI-HSS en distintos países

Autores	Alfa	Alfa	Alfa
	AE	DP	RP
Maslach & Jackson, 1986	,90	,70	,71
Gil-Monte y Peiro (2005)	,85	,58	,71
Olivares (2009)	,87	,69	,80
Rodríguez Amaya (2013)	,86	,70	,79
La presente investigación	,83	,64	,74

Fuente: Maslach & Jackson, 1986; Gil-Monte & Peiró, 2005; Olivares, 2009; Rodríguez-Amaya, 2013; Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Para determinar el grado de Burnout (alto, medio y bajo) se utilizaron los criterios normativos que Gil-Monte y Peiró (2000) emplearon en su investigación (N: 1.188), al igual que el estudio de Maslach y Jackson (1982), 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 superiores a 35 en realización personal, es indicativo de alto Burnout. El resto de las combinaciones

¹ Gendarmería es la institución penitenciaria de Chile encargada del orden, seguridad, cumplimiento de condenas en las prisiones y el resguardo de los Tribunales de Justicia. Por "gendarme" se entiende la figura específica de funcionario/a de prisiones u oficial correccional.

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. Es importante mencionar que en esta investigación nos basamos en los indicadores de los autores para determinar el nivel de MBI, puesto que en Chile no existen investigación con criterios normativos en muestras nacionales.

Para la medición del estrés se utilizaron dos instrumentos. En primer lugar, la escala para evaluar indicadores físicos y psicoemocionales de estrés desarrollada 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, 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 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. ($\alpha=.62$), los valores de las confiabilidad son extraídos de la presente investigación.

Análisis de datos

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 (potencial caso de SBO). 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. En concreto, se aplicaron los criterios de clasificación de Maslach y Jackson (1986), Gil-Monte

y Peiró (2000), Neira (2004), y Schaufeli y Dierendonck (1995). 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 (Maslach y Jackson, 1986; Gil-Monte y Peiró, 2000; Neira, 2004; Schaufeli y Dierendonck, 1995). En un segundo momento del análisis, para analizar la asociación entre SBO y estrés se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre las diversas dimensiones del MBI y las diversas dimensiones de estrés consideradas en nuestro estudio. El análisis de datos se realizó usando el paquete estadístico para las ciencias sociales IBM-SPSS versión 19.0.

Resultados

La Tabla 1 ofrece los estadísticos descriptivos de las principales variables del estudio. Por otro lado, la Tabla 2 y las Figuras 1 a 4 clasifican a los participantes en el estudio en función de la prevalencia de SBO atendiendo a las recomendaciones de los cuatro trabajos previamente mencionados. Siguiendo el criterio establecido por Maslach y Jackson (1986), 207 participantes (71,4%) puntuaron bajo en realización personal en el trabajo, 110 (37,9%) puntuaron alto en agotamiento emocional, y 148 (51%) puntuaron alto en despersonalización. El porcentaje de casos potenciales de SBO es de 6,2%. 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 (presencia de las tres dimensiones) afecta al 21,4%. Utilizando los puntos de corte de Neira (2004), 164 (56,6%), 156 (13,8%) y 212 (73,1%) participantes puntuaron bajo en RP y alto en AE y DP, respectivamente. La prevalencia de SBO es del 30%. Finalmente, según los puntos de corte establecidos por Schaufeli y Dierendonck (1995) 48 participantes (16,6%) mostraron baja RP en el trabajo, 76 (26,2%) altos niveles de AE, y 212 (73,1%) altos niveles de DP. Al combinar las tres dimensiones, el porcentaje de gendarmes afectados por SBO es del 3,8%.

Tabla 2 Estadísticos descriptivos de las variables de MBI y Estrés

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. ttp.
Agotamiento Emocional (AE)	290	.00	54.00	22.7759	13.52512
Realización Personal (RP)	290	6.00	48.00	33.3552	8.74918
Despersonalización (DP)	290	.00	30.00	12.1345	6.95257
Nerviosismo (estrés)	284	.00	24.00	13.8908	3.43728
Síntomas físicos (estrés)	275	.00	25.00	16.1200	3.80023
Déficit cognitivo (estrés)	280	.00	34.00	13.7536	3.45581

Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Tabla 3. Prevalencia del SBO según puntos de corte y porcentaje de individuos afectados.

P t o .	Maslach y Jackson (1986)			Gil_Monte y Peiró (2000)			Neira (2004)			Schaufeli y Dierendonck (1995)																
	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.	R.P.	A.E.	D.P.														
Corte	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%														
Bajo	207	71.4	103	35.5	78	26.9	164	56.6	95	32.8	35	12.1	164	56.6	65	22.4	31	10.7	48	16.6	171	59	56	19.3		
Medio	36	12.4	36	26.6	64	22.1	48	16.6	71	24.5	61	21	55	19	69	23.8	47	16.2	36	12.4	43	14.8	22	7.6		
Alto	47	16.2	110	37.9	148	51	78	16.9	124	42.8	194	66.9	71	24.4	156	13.8	212	73.1	206	71	76	26.2	212	73.1		
% SBO				6.2%						21.4%						30%										3.8%

Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

R.P: Realización Personal, A.E: Agotamiento Emocional, D.P: Despersonalización, SBO: Síndrome de Burnout

Tabla 4. Coeficientes de correlación de Pearson entre dimensiones de SBO y Estrés.

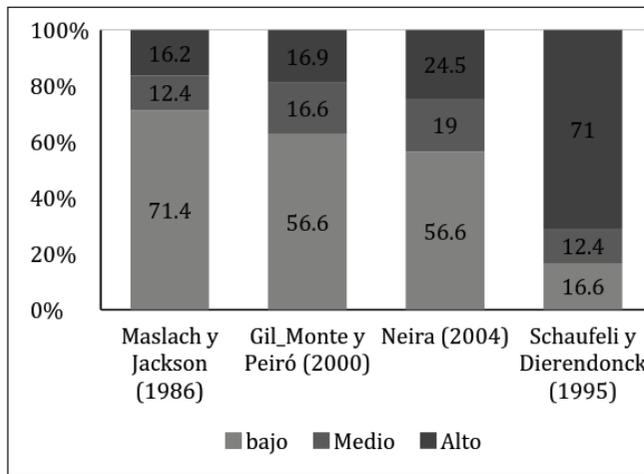
	1º	2º	3º	4º	5º
1º A.E.					
2º R.P.	-.67**				
3º D.P.	.62**	-.63			
4º Nerviosismo	-.51	-.79	.62		
5º Síntomas físicos	.57	-.68**	-.73	.51**	
6º Déficit cognitivo	.63	-.55*	.54	.67**	.53**

Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

**p ≤ 0,01 *p ≤ 0,05

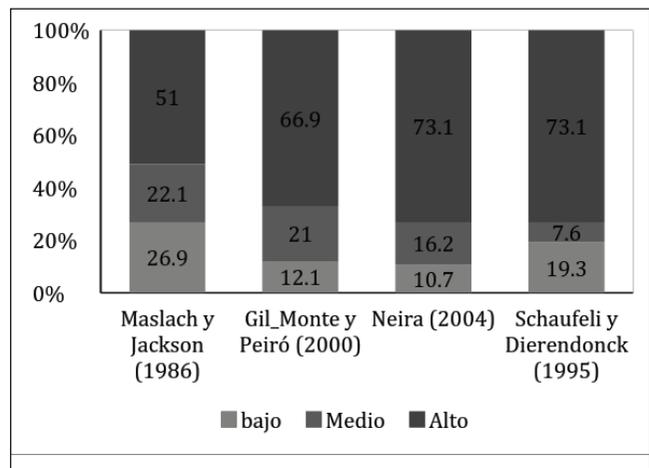
Figuras

Figura 1. Prevalencia de baja Realización Personal en la muestra de funcionarios de gendarmería de Arica (Chile) según diferentes criterios normativos



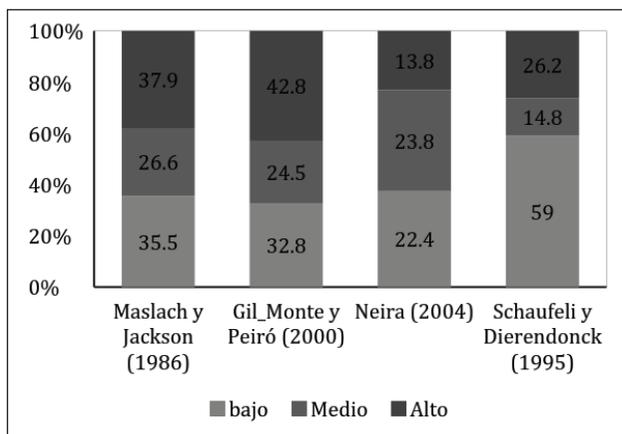
Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Figura 3. Prevalencia de Despersonalización en la muestra de funcionarios de gendarmería de Arica (Chile) según diferentes criterios normativos



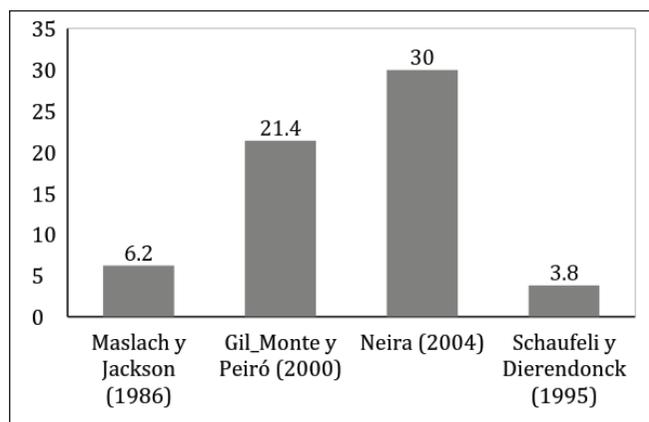
Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Figura 2. Prevalencia de Agotamiento Emocional en la muestra de funcionarios de gendarmería de Arica (Chile) según diferentes criterios normativos



Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Figura 4. Prevalencia de SBO en la muestra de funcionarios de gendarmería de Arica (Chile) según diferentes criterios normativos



Fuente: Álvarez, Chacón, Sánchez & Araya, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Para completar el análisis de nuestro primer objetivo, se analizó la asociación entre SBO y diversas variables sociodemográficas utilizando la aplicación de los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000) y de Maslach y Jackson (1986). Para el primer caso, se encontraron diferencias significativas en función del género ($X^2 = 5.656$; $p \leq .05$), de manera que los hombres presentan niveles más altos de AE (45,7%) que las mujeres (27,7%). Igualmente, existen diferencias en la dimensión DP en función del estado civil ($X^2 = 8.592$; $p \leq .01$), que afecta en mayor medida a las personas solteras (74%) que las casadas (58,8%). No se encontraron diferencias para el resto de variables (nivel educacional, edad, hijos y cantidad de hijos). Al aplicar los criterios de Maslach y Jackson (1986) se hallaron asociaciones significativas entre sexo, por un lado, y RP ($X^2 = 7.829$; $p \leq .05$) y AE ($X^2 = 5.990$; $p \leq .05$), por otro. El porcentaje de mujeres que muestran baja RP (10,6%) y alto AE (23,4%) es significativamente menor al de los varones (17,3% y 40,7%, respectivamente).

Con respecto a las variables laborales consideradas (años de servicio, jornada de trabajo, horario de trabajo, turnos, salario), no se encontraron asociaciones significativas con el SBO, según los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000). Al aplicar los criterios de Maslach y Jackson (1986) se encontraron las siguientes diferencias significativas. En primer lugar, una alta incidencia de DP se asocia con aquellos participantes que trabajan tiempo completo (52,6%) en comparación con otras dedicaciones ($X^2 = 9.147$; $p \leq .05$). En segundo lugar, respecto a la distribución de los participantes en el grupo de alto y bajo SBO (potenciales casos de SBO), se encontraron diferencias significativas en función del horario de trabajo ($X^2 = 4.238$; $p \leq .05$), siendo las personas con horario diurno las que manifiestan mayor riesgo de ser clasificadas como caso potencial (8,6%) a diferencia de los sujetos con horarios rotativos (2,6%).

Para dar cuenta de nuestro segundo objetivo, se obtuvieron los coeficientes de correlación de Pearson correspondientes a las diferentes dimensiones del MBI y las diferentes dimensiones del estrés consideradas en nuestro estudio. La tabla 3 recoge los resultados obtenidos al respecto.

Discusión

La presente investigación se centra de manera específica en el análisis del SBO en funcionarios/as de prisiones (gendarmes) en Chile. Los altos porcentajes de gendarmes afectados/as por SBO concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrolladas en diferentes contextos, como por ejemplo Estados Unidos (Garland, 2004; Lambert et al., 2010), Europa (Bourbonnais, Malen-

fant, Vézina, Jauvin & Brisson, 2005; Harazinova, 2014; Cardenal & Alonso, 2005), Israel (Keinan & Malach-Pines, 2007) o Canadá (Gould, Watson, Price & Valliant, 2013). Los escasos estudios realizados en el contexto Latinoamericano también apuntan en la misma línea. Es el caso del trabajo realizado en Jalisco (México) por Valdez (2009), donde un alto porcentaje de funcionarios/as de prisiones mostró altos niveles de DP y AE, así como bajos niveles de RP, y un 4,1% presentaba los tres rasgos del SBO. En la misma línea, la investigación realizada por Schneider (2012) en Brasil sugiere la existencia de altos niveles de SBO, si bien en este caso no se realiza una estimación de su prevalencia. En Colombia, el reciente estudio realizado por Rodríguez-Amaya (2014) utilizó, al igual que nuestro caso, el cuestionario MBI para medir SBO, facilitando la comparación. En este sentido, llama la atención la similitud en las puntuaciones medias obtenidas en ambos estudios en RP (34,9; DT= n.d. en Colombia, 33,35; DT=8,75 en Chile) y en AE (22,9; DT=n.d. y 22,78; DT=13,52, respectivamente). En todo caso, la prevalencia del SBO es mayor en la muestra chilena, sobre todo como consecuencia de los altos porcentajes de DP, que reflejan una alta puntuación media en esta dimensión ($M=12,13$; $DT=6,95$) en comparación con el estudio realizado en Colombia ($M=7,4$; $DT=n.d.$).

Nuestros resultados con respecto a DP merecen especial atención, ya que sugieren una alta relevancia de esta dimensión del síndrome, constituyendo el rasgo distintivo de los/as gendarmes chilenos/as que trabajan en la región de Arica y Parinacota. Este hallazgo estaría en concordancia con los estudios de Gould et al. (2013) en Canadá o Hernández-Martín et al. (2006a) y Hernández-Viejo (2013) en España. Cabría pensar que la DP constituye una forma de afrontamiento de especial relevancia en el caso específico del grupo profesional que nos ocupa, ya que la cosificación de los/as internos/as ayudaría a reducir el desgaste emocional de la interacción sistemática y cotidiana con dicha población. Así lo sugiere la investigación de García y Herrero (2008), en la cual se halló que aquellos/as funcionarios/as que mantenían un contacto constante con las personas internas en un hospital psiquiátrico penitenciario mostraron mayores niveles de DP (comparándolas con el personal que mantenía un contacto relativo). Esta importancia del contacto con los/as internos y, en general, con las personas bajo custodia en el caso de los/as gendarmes, explicaría que la DP en colectivos policiales en Chile (carabineros) no surja como un rasgo tan acusado (distintivo) en la caracterización del SBO en investigaciones anteriores (Briones, 2007). En todo caso, es necesario tener en cuenta que la evidencia previa

sugiere la existencia de una notable variabilidad cultural con respecto a la centralidad de la DP en el caso de los/as funcionarios de prisiones. De esta forma, Roy, Novak y Miksaj-Todorovic (2010), en su estudio comparativo en torno al SBO entre funcionarios de prisiones en Estados Unidos y Croacia, concluyen que es precisamente la DP la dimensión que en mayor medida diferencia el desarrollo del síndrome en ambos países, siendo un proceso más frecuente en los/as funcionarios estadounidenses. A la luz de esta evidencia, parece necesario el diseño de estudios que permitan dilucidar los determinantes concretos que subyacen a la DP en este colectivo profesional, y que ayuden a arrojar luz en torno a este debate presente en la bibliografía.

En cuanto a la asociación entre SBO y variables socio-demográficas y laborales, nuestros resultados solo sugieren un papel relevante para el género y el estado civil y el tipo y duración de la jornada, respectivamente. En este sentido, nuestra investigación se añade a la bibliografía que se ha interesado por este tema (Gould et al., 2013; Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos & Contador, 2006a, b; Hernández-Viejo, 2013; Rodríguez-Amaya, 2014), la cual, como señalan Cardenal y Alonso (2005), no puede describirse como una evidencia consistente para el análisis de la asociación entre SBO y variables sociodemográficas y laborales.

En cuanto al segundo objetivo de la presente investigación, los resultados obtenidos confirman la existencia de una asociación entre estrés y SBO entre los/as gendarmes que participaron en nuestro estudio. Esta asociación constituye una constante en la bibliografía previa (Kleijweh, Verbraak & Van Dijk 2013; Schaufeli & Peeters, 2000). En concreto, la dimensión RP se relaciona con los indicadores físicos y cognitivos de estrés considerados en nuestro estudio, así como con la medida general de estrés utilizada. En los tres casos, la asociación se da en la dirección esperada, de manera que mayores niveles de estrés se asocian con menores puntuaciones en RP. Igualmente, las puntuaciones en DP se asocian negativamente con el estrés general, dato que viene a reforzar la relevancia de dicha dimensión, anteriormente apuntada. En efecto, esta asociación sugiere que la DP puede constituirse en una estrategia de afrontamiento que contribuya a reducir los niveles de estrés experimentados por los/as funcionarios de prisiones en el desempeño de su trabajo. Más aún, se trata de un mecanismo que puede ayudar a explicar la coexistencia de altos niveles de SBO en funcionarios de prisiones en Chile con la alta satisfacción laboral encontrada por Güilgüiruca y Herrera-Bascur (2015) en ese colectivo en un contexto similar (norte de Chile).

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).

En conclusión, las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en nuestra 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 investigación sobre SBO en funcionarios/as de prisiones en el contexto chileno es poco estudiada, 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 que 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. En especial, nuestros hallazgos ponen de manifiesto la centralidad de la DP entre los/as gendarmes chilenos/as, lo que sugiere que el diseño de intervenciones en el marco de dicho colectivo se beneficiarían de un énfasis en dicha dimensión. 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 de los altos niveles de DP en la salud mental y en el funcionamiento laboral, profesional y social de los/as funcionarios/as de prisiones.

Referencias

- 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>
- Bourbonnais, R., Malenfant, R., Vézina, M., Jauvin, N., & Brisson, C. (2005). Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention. *Revue d'épidémiologie et de Santé Publique*, 53, 127-142
- Briones, D. (2007). Presencia del síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo*, 9 (24), 43-50.
- Cardenal, V. & Alonso, J. (2005). Un estudio sobre la incidencia del burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva. *Apuntes de Psicología*, 23, 151-160.
- 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>
- Cullen, F., Link, B., Wolfe, N. & Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2, 505-533. <http://dx.doi.org/10.1080/07418828500088711>
- Finn, P. (2000). *Addressing correctional officer stress: Programs and strategies*. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- García, J. M. & Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26, 459-477.
- Garland, B. (2004). The impact of administrative support on prison treatment staff burnout: An exploratory study. *The Prison Journal*, 84, 452-471. <http://dx.doi.org/10.1177/0032885504269343>
- 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.
- Gil-Monte, P.R. (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte P.R. & Marucco, M. (2008). Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública*, 42, 450-456. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102008000300009>
- Gil-Monte, P.R. & 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, 135-49.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Gould, D.D., Watson, S.L., Price, S.R., & Valliant, P.M. (2013). The relationship between burnout and coping in adult and young offender center correctional officers: an exploratory investigation. *Psychological Services*, 10, 37-47. <http://dx.doi.org/10.1037/a0029655>
- 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>
- Harazinova, S. (2014). Job burnout among Bulgarian prison staff. *International Journal of Scientific Research*, 3, 307-308.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. & Contador, I. (2006a). El Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. & Contador, I. (2006b). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11, 155-164.
- Hernández-Viejo, A. (2013). *El síndrome de burnout en funcionarios del Centro Penitenciario de Zuera (Zaragoza)*. (Tesis de pre grado). Universidad de Zaragoza, España.
- Keinan, G. & Malach-Pines, A. (2007). Stress and burnout among prison personnel. Sources, outcomes, and intervention strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34, 380-398. <http://dx.doi.org/10.1177/0093854806290007>
- Kleijweg, J.H., Verbraak, M.J. & Van Dijk, M.K. (2013). The clinical utility of the Maslach Burnout Inventory in a clinical population. *Psychological Assessment*, 25, 435-441. <http://dx.doi.org/10.1037/a0031334>
- 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>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and Correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002>
- Maslach, C. (1976). Burnout-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>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. En: Sanders, G. & Suls, J. (eds). *Social psychology of health and illness* (pp. 227-251). Hillsdale: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologists Press.

- Millson, W. (2000). *Predictors of work stress among correctional officers*. Ottawa, ON: University Carleton.
- Neira, C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: Estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. Buenos Aires: Gambacop.
- Olivares, V. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Ciencia y Trabajo*, 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
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios*, 12, 570-585.
- Roy, S., Novak, T., & Miksaj-Todorovic, L. (2010). Job Burnout among prison staff in the United States and Croatia: A preliminary comparative study. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 5, 189-202.
- 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>
- 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>
- Schaufeli, W.B, & Van Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut off points of the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports*, 76, 1083-90. <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1995.76.3c.1083>
- Schneider, V. (2012). *Síndrome de burnout o consumo de álcool em funcionarios de penitenciárias do município de Itirapina-SP*. Mestrado em Alimentos. Universidad Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Araraquara, Brasil. Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Estadual Paulista el día 18 de mayo de 2015: http://base.repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/100975/schneider_vc_me_arafcf.pdf?sequence=1
- Valdez, H. (2009). Detección y tratamiento del síndrome de burnout en el sistema penitenciario de Jalisco. *Waxapa*, 1, 24-34.